

# Informe Consulta Ciudadana

(presencial)

“Fortaleciendo la Transversalización de Enfoque de Género y Derechos Humanos en el SERVIU Maule”

Noviembre 2025  
(Unidad de Participación Ciudadana)





## Introducción:

El presente informe expone los resultados de la consulta ciudadana presencial realizada durante Noviembre de 2025, junto a dirigentes sociales vinculados directamente con el que hacer del SERVIU Maule. El objetivo central de esta instancia fue recabar opiniones y percepciones respecto al “Fortalecimiento de la Transversalización de Enfoques de Género y Derechos Humanos en el SERVIU Maule”, con miras a identificar oportunidades de mejora en nuestros espacios y procesos de atención, promoviendo servicios libres de sesgos y de cualquier forma de discriminación.

Para contextualizar esta consulta, resulta pertinente señalar que el **enfoque de género** constituye una perspectiva que reconoce las diferencias, roles y brechas que afectan de manera distinta a mujeres, hombres y diversidades, buscando promover la igualdad efectiva en el acceso a derechos y oportunidades. Por su parte, el **enfoque de derechos humanos** se fundamenta en los principios de dignidad, igualdad, no discriminación y participación, orientando las acciones institucionales hacia el respeto y garantía de los derechos fundamentales de todas las personas.

Considerando que el SERVIU Maule se encuentra actualmente elaborando una política orientada a **mejorar la calidad de atención a usuarios**, la incorporación de la opinión ciudadana se vuelve un componente estratégico y necesario. La participación de dirigentes sociales en esta consulta permite recoger insumos valiosos desde la experiencia territorial, asegurando que los procesos institucionales avancen hacia una atención más humana, inclusiva y acorde con las necesidades reales de la ciudadanía.

Participantes: 19

Lugar: salón Auditorio del MINVU Maule

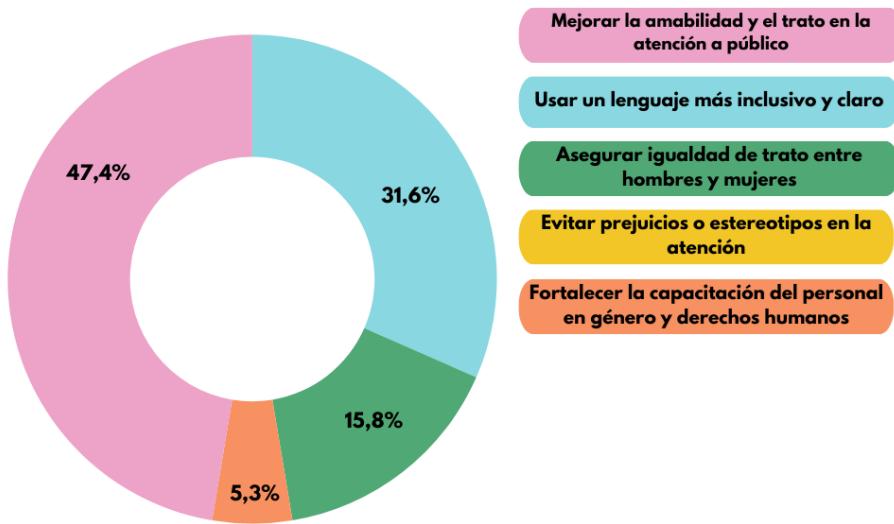
Fecha: 6 de Noviembre de 2025

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 en materia de enfoque de género y derechos humanos.

### a) Pregunta 1

**Desde su experiencia como dirigente(a) social, ¿qué aspectos considera que el SERVIU Maule podría mejorar para asegurar una atención más equitativa, respetuosa y libre de discriminación hacia todas las personas?**

- Mejorar la amabilidad y el trato en la atención a público 9
- Usar un lenguaje más inclusivo y claro 6
- Asegurar igualdad de trato entre hombres y mujeres 3
- Evitar prejuicios o estereotipos en la atención 0
- Fortalecer la capacitación del personal en género y derechos humanos 1



Los resultados evidencian que la principal expectativa ciudadana se centra en mejorar la amabilidad y el trato en la atención (47,4%), lo que muestra que el componente relacional es clave para asegurar una atención equitativa y respetuosa. En segundo lugar, se valora la necesidad de usar un lenguaje más inclusivo y claro (31,6%), reforzando la importancia de una comunicación accesible y sin sesgos.

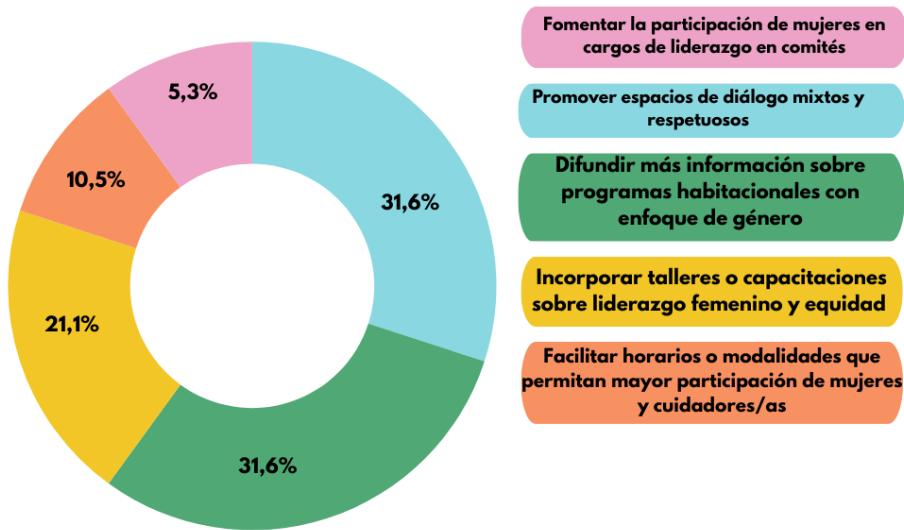
Asimismo, un 15,8% menciona asegurar igualdad de trato entre hombres y mujeres, mientras que un 5,3% destaca la relevancia de fortalecer la capacitación del personal en género y derechos humanos, lo que indica que aún existen brechas en el conocimiento y aplicación de estos enfoques. El hecho de que no se identificaran menciones sobre prejuicios o estereotipos sugiere que este ámbito no se percibe como prioritario o no es plenamente reconocido.

En conjunto, los dirigentes sociales priorizan mejoras en el trato, la comunicación inclusiva y la igualdad en la atención, elementos fundamentales para avanzar hacia un SERVIU Maule más respetuoso, inclusivo y libre de discriminación.

## b) Pregunta 2

**En los programas habitacionales y en el trabajo con comunidades, ¿qué acciones o prácticas de parte de SERVIU Maule podrían ayudar a fortalecer la participación y liderazgo de las mujeres y otros grupos históricamente excluidos?**

- Fomentar la participación de mujeres en cargos de liderazgo en comités 1
- Promover espacios de diálogo mixtos y respetuosos 6
- Difundir más información sobre programas habitacionales con enfoque de género 6
- Incorporar talleres o capacitaciones sobre liderazgo femenino y equidad 4
- Facilitar horarios o modalidades que permitan mayor participación de mujeres y cuidadores/as 2



Los resultados muestran que las principales prioridades para fortalecer la equidad de género en los espacios vinculados al SERVIU Maule son promover diálogos mixtos y respetuosos (31,6%) y difundir información sobre programas con enfoque de género (31,6%). Esto evidencia la necesidad de mejorar tanto la calidad de los espacios participativos como el acceso a información clara y pertinente.

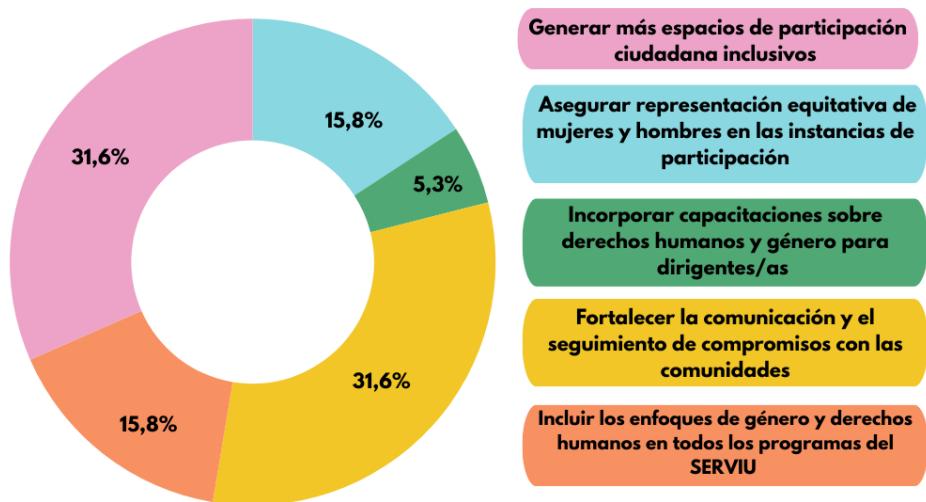
En segundo lugar, un 21,1% destaca la importancia de talleres y capacitaciones sobre liderazgo femenino y equidad, lo que refleja interés en fortalecer competencias comunitarias. A su vez, un 10,5% señala la necesidad de flexibilizar horarios o modalidades, mostrando que las responsabilidades de cuidado siguen limitando la participación de mujeres. Finalmente, un 5,3% menciona impulsar mayor liderazgo femenino en comités, indicando que, si bien relevante, no se percibe como la principal brecha.

En síntesis, la ciudadanía prioriza acciones orientadas a mejorar la participación, la información y las capacidades, complementadas con medidas que reduzcan barreras para la inclusión de mujeres.

### c) Pregunta 3

Pensando en la relación entre el SERVIU y las organizaciones sociales, ¿qué medidas permitirían incorporar de mejor manera los enfoques de género y derechos humanos en los procesos de diálogo, participación y toma de decisiones?

- Generar más espacios de participación ciudadana inclusivos 6
- Asegurar representación equitativa de mujeres y hombres en las instancias de participación 3
- Incorporar capacitaciones sobre derechos humanos y género para dirigentes/as 1
- Fortalecer la comunicación y el seguimiento de compromisos con las comunidades 6
- Incluir los enfoques de género y derechos humanos en todos los programas del SERVIU 3



Los resultados muestran que las principales prioridades son ampliar espacios de participación inclusivos y mejorar la comunicación y el seguimiento con las comunidades (31,6% cada uno), evidenciando la necesidad de fortalecer el vínculo entre ciudadanía y SERVIU Maule.

En segundo lugar, se destaca la importancia de asegurar representación equitativa e incorporar enfoques de género y derechos humanos en los programas (15,8% cada uno). Finalmente, un 5,3% señala la relevancia de capacitar a dirigentes/as en género y derechos humanos, considerada una medida complementaria.

**d) Principales Hallazgos de la consulta ciudadana.**

Hallazgo	Descripción
Alta demanda por más espacios de participación inclusivos	La ciudadanía expresa una necesidad clara de ampliar y diversificar los espacios donde puedan participar.
Preocupación por la representación equitativa de género	Existe interés por asegurar que mujeres y hombres tengan igual presencia y voz en los espacios de participación, lo que indica sensibilidad hacia la equidad y la legitimidad de estos procesos.
Mejorar la amabilidad y el trato en la atención al Público	Existe una percepción ciudadana de que la atención puede ser más cordial y empática. Se identifica la necesidad de fortalecer habilidades de comunicación, escucha activa y trato respetuoso para mejorar la experiencia de las personas usuarias.
Interés moderado por capacitaciones en derechos humanos y género	Un grupo de participantes manifiesta disposición a recibir formación en estas áreas, lo que refleja la intención de fortalecer sus conocimientos y capacidades para ejercer una participación más informada y con enfoque de derechos.

**e) Propuestas de acuerdo a los resultados de la consulta.**

Propuesta	Descripción
Crear nuevos espacios de participación inclusiva	Diseñar instancias presenciales y virtuales que permitan la participación de diversos grupos, incluyendo adultos mayores, mujeres jefas de hogar, jóvenes y personas de sectores rurales. Esto contribuiría a ampliar la base de participación y mejorar la representatividad.
Implementar un protocolo de representación equitativa de género	Establecer lineamientos para asegurar equilibrio entre mujeres y hombres en comités, mesas de trabajo y actividades participativas, fortaleciendo la legitimidad y diversidad en la toma de decisiones.



Desarrollar un programa de capacitación para dirigentes/as	Ofrecer talleres sobre derechos humanos, enfoque de género y liderazgo comunitario, permitiendo que quienes participan fortalecen sus herramientas para ejercer mejor su rol.
Fortalecer la estrategia de comunicación y seguimiento	Crear mecanismos de retroalimentación constante, como reportes periódicos, paneles de seguimiento y difusión clara de los compromisos asumidos. Esto permite aumentar la confianza y transparencia en el proceso.

## Conclusión

La consulta ciudadana evidencia una ciudadanía interesada en participar activamente, pero que demanda condiciones más inclusivas, equitativas y transparentes para hacerlo. Los resultados reflejan la necesidad de fortalecer los espacios de participación, asegurar una representación equilibrada, mejorar la comunicación institucional y ofrecer herramientas formativas a dirigentes/as. Implementar estas propuestas permitirá avanzar hacia procesos participativos más robustos, legítimos y alineados con las expectativas de las comunidades.

## Respuesta institucional

El Servicio de Vivienda y Urbanización de la Región del Maule valora profundamente la participación ciudadana como un pilar fundamental para el desarrollo de una gestión pública cercana, transparente y orientada a las necesidades reales de las comunidades. Cada opinión expresada en los distintos mecanismos de consulta constituye un insumo esencial para fortalecer nuestros procesos, permitiendo identificar oportunidades de mejora y adecuar nuestras acciones a las expectativas de las personas usuarias.

En este sentido, los resultados obtenidos reflejan la relevancia que la ciudadanía otorga a contar con espacios inclusivos y accesibles, a fortalecer la representatividad y a disponer de canales de comunicación claros, oportunos y respetuosos. Asimismo, el interés por avanzar en capacitaciones y por mejorar el trato en la atención al público reafirma la importancia de seguir impulsando un servicio que actúe con cercanía, empatía y enfoque de derechos.

Como SERVIU Maule, reafirmamos nuestro compromiso con la mejora continua y con la construcción de un vínculo institucional basado en la confianza, el diálogo y la participación activa. La retroalimentación entregada por la comunidad no solo orienta nuestras decisiones, sino que también nos impulsa a consolidar una atención más amable, eficiente y coherente con las necesidades habitacionales de las familias de nuestra región.