

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

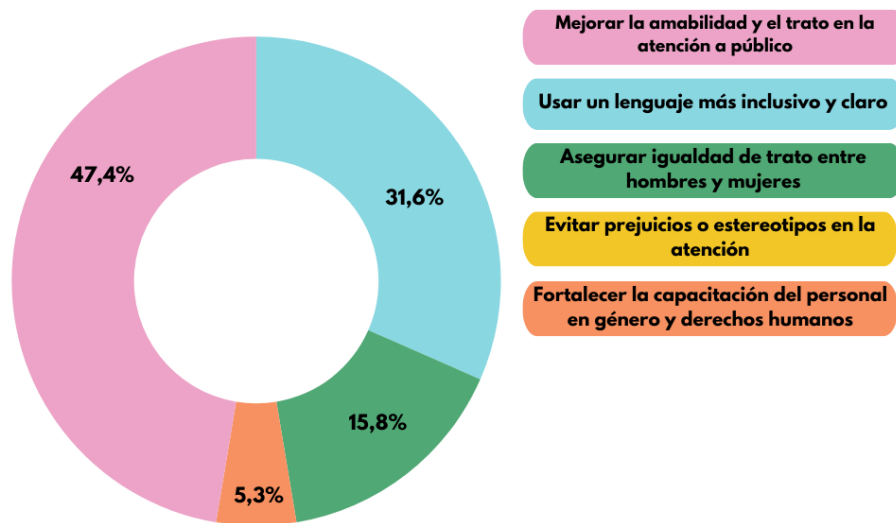
Fecha: 6 de Noviembre de 2025

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.

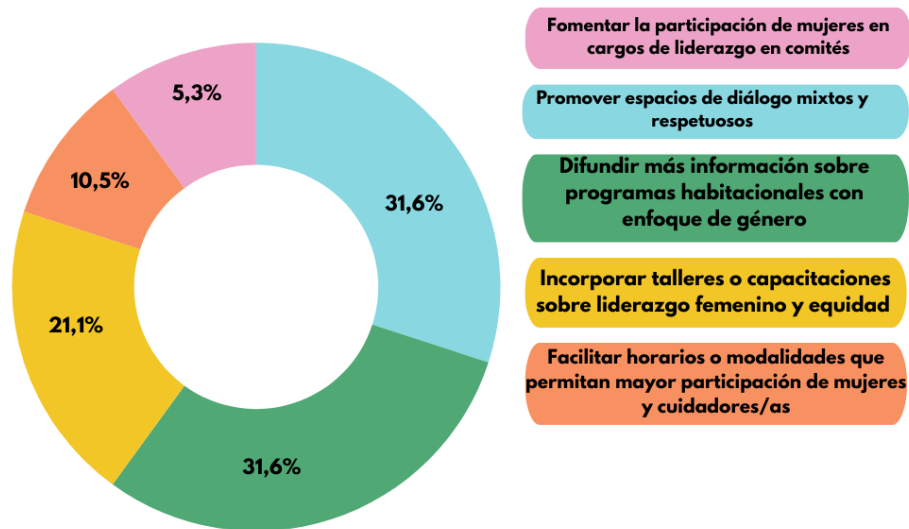
Asimismo, un 15,8% menciona asegurar igualdad de trato entre hombres y mujeres, mientras que un 5,3% destaca la relevancia de fortalecer la capacitación del personal en género y derechos humanos, lo que indica que aún existen brechas en el conocimiento y aplicación de estos enfoques. El hecho de que 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.

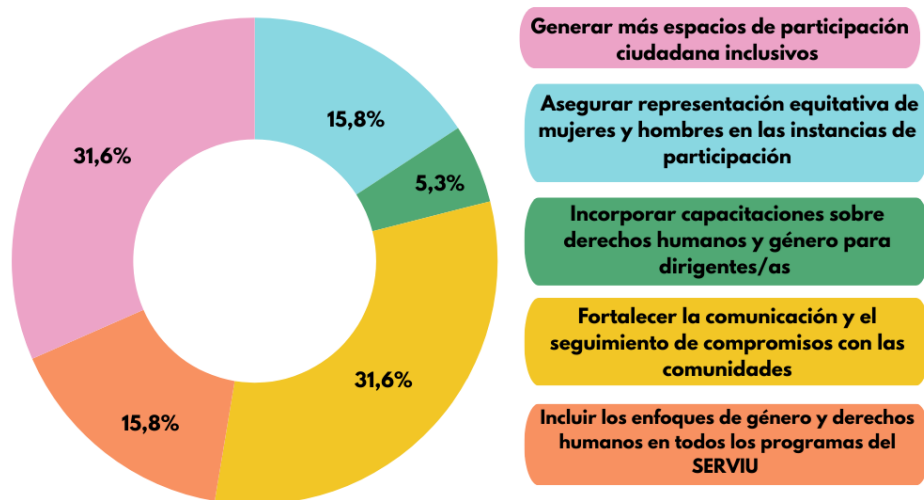
En segundo lugar, un 21,1% destaca la importancia de talleres y capacitaciones sobre liderazgo femenino y equidad, lo que refleja interés en fortalecer competencias comunitarias. A su vez, un 10,5% señala la necesidad de flexibilizar horarios o modalidades, mostrando que las responsabilidades de cuidado 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.