

# INFORME

“Consulta Ciudadana Virtual para identificar las necesidades informativas, entorno a la problemática asociada a las políticas públicas de Vivienda y Urbanismo y al Plan de Emergencia Habitacional”

Plan de Formación, Diálogo y Participación

julio 2024 – julio 2025.



## “Informe Consulta Ciudadana Virtual

El Plan Regional de Formación, Diálogo y Participación del segundo periodo 2024-2025, tienen por objeto específico desarrollar una estrategia de formación ciudadana e implementar acciones de manera de fortalecer el involucramiento de la ciudadanía en la gestión institucional regional.

El presente Informe corresponde a los resultados de la Consulta Ciudadana virtual para identificar las necesidades informativas, entorno a la problemática asociada a las políticas públicas de Vivienda y Urbanismo y al Plan de Emergencia Habitacional.

### **METODOLOGÍA**

Las Consultas Ciudadanas son parte de los mecanismos de la participación ciudadana y como un instrumento para conocer las distintas opiniones de la ciudadanía de la región de Arica y Parinacota respecto del conocimiento sobre el avance del Plan de Emergencia Habitacional. En esta ocasión se llegó a modo de consulta de manera virtual a la ciudadanía en general, instituciones públicas y privadas, COSOC y grupos de protección social. El enlace a la consulta estuvo disponible en el mes de marzo de 2025 en nuestra página web del SERVIU Arica y Parinacota a través de un formulario virtual donde se realizaron consultas cerradas de conocimiento y una donde se pudiera incorporar un comentario, con el fin de recoger de mejor manera opiniones, inquietudes y sugerencias. Para ello se elaboraron 3 preguntas de caracterización de quienes respondían (genero, rango etario, comuna), y 2 preguntas basada en experiencia como organizaciones sobre qué Programas requieren recibir capacitación las personas que se relacionan con su Oficina o Equipo de Trabajo y sobre qué temáticas específicas relacionadas a la Vivienda, Ciudad y Territorio requieren profundizar conocimientos las personas que asisten a pedir orientación a su organización, Oficina o Equipo de trabajo. Dentro del período que estuvo activo el enlace al formulario, participaron 21 personas.

Como resultado e importante información recopilada en esta consulta ciudadana, para identificar las necesidades informativas, entorno a la problemática asociada a las políticas públicas de Vivienda y Urbanismo y al Plan de Emergencia Habitacional.

### **CARACTERÍSTICAS DE LOS ENCUESTADOS**

En la consulta **¿A qué comuna pertenece usted?**, el 100% de los consultados dice pertenecer a la comuna de Arica.

Gráfico 1. Datos disgregados según por comuna;

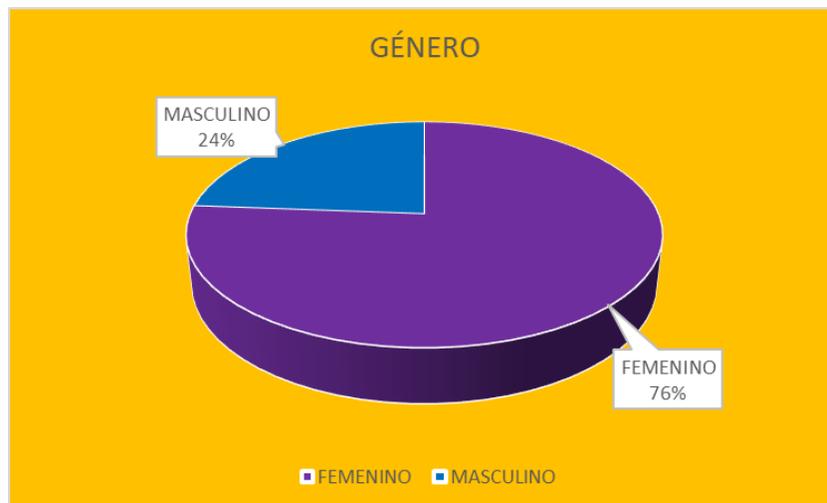


De la ciudadanía que respondió la consulta ciudadana 2 con cual género se identifica”, el 76% se identificó como FEMENINO, mientras tanto el 24% de los consultados se identifica como MASCULINO;

¿Con cuál género se identifica?

- 1.- Femenino
- 2.- Masculino
- 3.- No Binario
- 4.- Prefiero no decir

Gráfico 2. Datos disgregados según género;

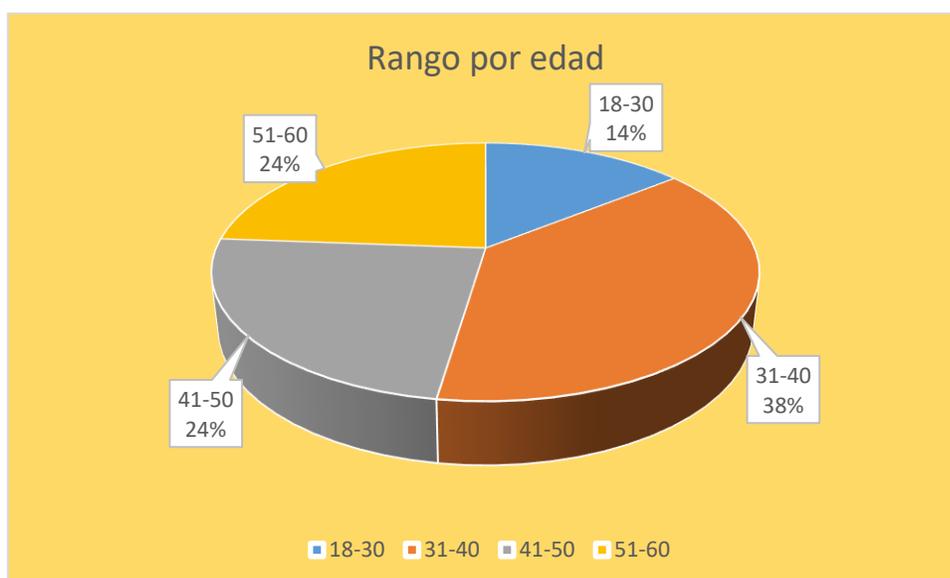


En relación a la caracterización de los consultantes se identifica que:

✓ El porcentaje más alto de participación en esta consulta corresponde al género femenino.

**En el rango de edad, las personas que respondieron la encuesta, es el 42% que pertenece a un rango entre los 31 a 40 años de edad.**

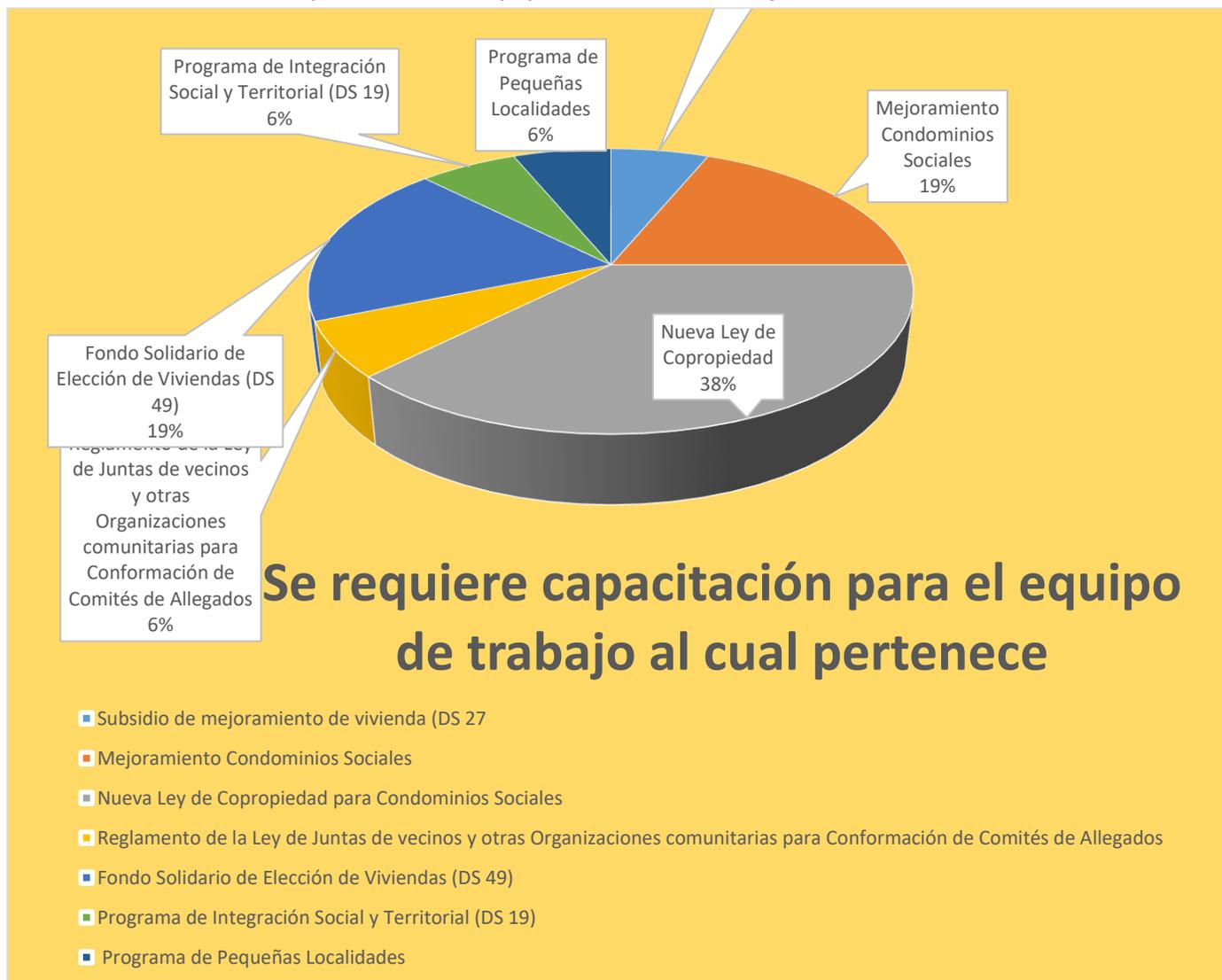
Gráfico 3. ¿Cuál es su rango de edad?;



Se destaca las respuestas entre el rango de edad de 31 a 40 años.

## Consulta N° 1: Según su experiencia, ¿Sobre qué Programas requieren recibir capacitación las personas que se relacionan con su Oficina o Equipo de Trabajo?

Gráfico 4. Necesidad de capacitación del equipo en el cual se trabaja:



Esta consulta fue orientada a recibir información de las organizaciones públicas y privadas, COSOC sobre qué Programas requieren recibir capacitación las personas que se relacionan con su organización, Oficina o Equipo de Trabajo. La ciudadanía participante de la consulta podía escoger dos alternativas de formación.

### Resultados:

Se percibe que el 38% de las respuestas están orientadas a recibir información sobre la Nueva Ley de Copropiedad.

Otras solicitudes es tener formación sobre el Mejoramiento de Condominios sociales y Fondo solidario de elección de Viviendas (DS49) y que se refleja con un 19% de solicitud.

Por último, el 6% de las solicitudes de formación es para el tema del Programa de Integración social y Territorial, Pequeñas Localidades y por último el tema de subsidio de Mejoramiento de vivienda (DS27).

La solicitud de la ciudadanía respecto a tener información sobre la Nueva Ley de copropiedad coincide con la realidad de la comuna de Arica, ya que la Oficina de Participación Ciudadana del SERVIU y los datos obtenidos en sistematización en diálogos participativos regional, refleja la necesidad de los copropietarios de condominios sociales sobre querer obtener información sobre la Nueva Ley de Copropiedad por la necesidad de tener herramientas para vivir en comunidad.

**Pregunta N°2. ¿Sobre qué temáticas específicas relacionadas a la Vivienda, Ciudad y Territorio requieren profundizar conocimientos las personas que asisten a pedir orientación a su Oficina o Equipo?**

En esta segunda consulta, los consultados pudieron responder libremente a las observaciones que obtenían de la ciudadanía que piden orientación en sus organizaciones, siendo los siguientes requerimientos;

**Respuestas:**

DS49
Mejoramiento de las viviendas
mas informacion
Las principales dudas están relacionadas con los requisitos y procesos para acceder a subsidios habitacionales, el ahorro mínimo exigido, la disponibilidad de terrenos, las etapas de postulación, el rol de Serviu y Seremi, y los derechos y deberes de los beneficiarios. Asimismo, conocer los tiempos de espera en promedio que tienen los comités de vivienda al estar registrados en la plataforma Minvu conecta.
Aportes Financieros Reembolsables - Banco de Suelo
Sobre entidades patrocinantes, terrenos disponibles para construcción de viviendas sociales y gestiones a realizar
Dudas de arriendo
Sistema de elección, tiempos montos, leyes inclusión
Como Agrupación el único tema que siempre está presente es la idea de que hay mucha demora en la entrega del beneficio. Las personas dudan del orden de prelación. La urgencia es el único tema...
En tema de conformación y creación de comités
Ds 50 Accesibilidad universal
Vivienda
Oficina
sobre ley de copropiedad
Asesoramiento en temas de subsidio de viviendas
Ley 20590, decreto 80 artículo 42
Equipo
ley de copropiedad en tierras indígenas en áreas protegidas y como postular a programas de habitabilidad en comunas rurales con pertinencia cultural.
Buen Lugar Seguro ,Buena iluminación,Ser más Cordial
Ley de copropiedad
Ley de copropiedad y también sobre mejoramiento de condominios

Se destaca en las respuestas que nuevamente la Ley de copropiedad sale a necesidad de la ciudadanía en conjunto de cómo obtener formación en un proceso de adquirir un subsidio habitacional, formación en los distintos programas habitacionales, formación respecto al Minvu Conecta y como es el proceso, de cómo se conforma un comité de vivienda y en general la inquietud es en adquirir formación en temas urbanos habitacionales y de seguridad en su entorno.

Anexo 1: Publicación en página web.

**CAPTURA DE PANTALLA DE LA PUBLICACIÓN DEL FORMULARIO EN EL SITIO WEB**

**Noticias**

Miércoles 12 de Marzo de 2025 Noticias

**Consulta Ciudadana Urbano - Habitacionales dirigida a Organizaciones**

Formulario Consulta Ciudadana Urbano - Habitacionales dirigida a Organizaciones



**RESPUESTAS DE LAS PERSONAS A LA CONSULTA CIUDADANA DIRIGIDA A INSTITUCIONES.**

ID	Hora de inicio	Hora de finalización	Correo electrónico	Non	¿A qué	¿Con cual género se	¿Cuál es	¿Sobre que Programa le gustaría recibir capacitación? Puede elegir 2 opciones	¿Sobre qué temáticas específicas relacionadas a la Vivienda, Ciudad y Territorio requieren profundizar conocimientos las perso
1	3-11-25 10:29:25	3-11-25 10:30:26	anonymous		Arica	Femenino	51-60	Nueva Ley de Copropiedad para Condominios Sociales; Participación Ciudadana y D549	
2	3-13-25 13:18:22	3-13-25 13:20:31	anonymous		Arica	Femenino	31-40	Subsidio de mejoramiento de vivienda (DS 27); Mejoramiento Condominios Soci; Mejoramiento de las viviendas	
3	3-13-25 13:19:53	3-13-25 13:21:29	anonymous		Arica	Femenino	41-50	Reglamento de la Ley de Juntas de vecinos y otras Organizaciones comunitarias más información	
4	3-13-25 13:26:03	3-13-25 13:31:07	anonymous		Arica	Femenino	18-30	Fondo Solidario de Elección de Viviendas (DS 49); Nueva Ley de Copropiedad par; plataforma Minvu conecta.	Las principales dudas están relacionadas con los requisitos y procesos para acceder a subsidios habitacionales, el ahorro mínimo exigido, la disponibilidad de terrenos, las etapas de postulación, el rol de Servíu y Seremi, y los derechos y deberes de los beneficiarios. Asimismo, conocer los tiempos de espera en promedio que tienen los comités de vivienda al estar registrados en la
5	3-13-25 13:33:18	3-13-25 13:33:36	anonymous		Arica	Masculino	41-50	Nueva Ley de Copropiedad para Condominios Sociales; Fondo Solidario de Elección; Ahorros Financieros Reembolsables - Banco de Suelo	
6	3-13-25 13:38:16	3-13-25 13:39:57	anonymous		Arica	Femenino	31-40	Nueva Ley de Copropiedad para Condominios Sociales; Fondo Solidario de Elección; Sobre entidades patrocinantes, terrenos disponibles para construcción de viviendas sociales y gestiones a realizar	
7	3-13-25 14:33:15	3-13-25 14:34:51	anonymous		Arica	Femenino	18-30	Programa Quiero mi Barrio; Nueva Ley de Copropiedad para Condominios Sociales; Dudas de arriendo	
8	3-13-25 16:07:20	3-13-25 16:09:58	anonymous		Arica	Femenino	31-40	Nueva Ley de Copropiedad para Condominios Sociales; Mejoramiento Condomin; Sistema de elección, tiempos montos, leyes inclusión	Como Agrupación el único tema que siempre está presente es la idea de que hay mucha demora en la entrega del beneficio. Las
9	3-13-25 17:23:14	3-13-25 17:30:02	anonymous		Arica	Femenino	41-50	Programa de Integración Social y Territorial (DS 19); Mejoramiento Condominios ; personas dujan del orden de prelación. La urgencia es el único tema...	
10	3-13-25 20:48:37	3-13-25 20:53:01	anonymous		Arica	Masculino	31-40	Nueva Ley de Copropiedad para Condominios Sociales; Reglamento de la Ley de En tema de conformación y creación de comités	
11	3-14-25 9:27:18	3-14-25 9:28:31	anonymous		Arica	Masculino	31-40	Nueva Ley de Copropiedad para Condominios Sociales; Fondo Solidario de Elección; DS 50 Accesibilidad universal	
12	3-14-25 9:30:06	3-14-25 9:31:42	anonymous		Arica	Masculino	31-40	Programa de Integración Social y Territorial (DS 19); Fondo Solidario de Elección c Vivienda	
13	3-14-25 11:45:39	3-14-25 11:47:25	anonymous		Arica	Masculino	18-30	Fondo Solidario de Elección de Viviendas (DS 49); Oficina	
14	3-14-25 15:10:12	3-14-25 15:11:57	anonymous		Arica	Femenino	41-50	Fondo Solidario de Elección de Viviendas (DS 49); Mejoramiento Condominios Se sobre ley de copropiedad	
15	3-14-25 20:01:53	3-14-25 20:03:30	anonymous		Arica	Femenino	51-60	Nueva Ley de Copropiedad para Condominios Sociales; Participación Ciudadana y Asesoramiento en temas de subsidio de viviendas	
16	3-15-25 23:56:37	3-15-25 0:01:24	anonymous		Arica	Femenino	51-60	Programa de Recuperación de Barrios; Subsidio de mejoramiento de vivienda (DS Ley 20290, decreto 80 artículo 42	
17	3-16-25 19:43:30	3-16-25 19:45:11	anonymous		Arica	Femenino	31-40	Nueva Ley de Copropiedad para Condominios Sociales; Mejoramiento Condomin; Equipo	
18	3-17-25 9:35:13	3-17-25 9:40:39	anonymous		Putre	Femenino	31-40	Nueva Ley de Copropiedad para Condominios Sociales; Programa de Pequeñas Lc pertinencia cultural.	ley de copropiedad en tierras indígenas en áreas protegidas y como postular a programas de habitabilidad en comunas rurales con
19	3-17-25 14:28:28	3-17-25 14:31:24	anonymous		Arica	Femenino	41-50	Subsidio de mejoramiento de vivienda (DS 27); Mejoramiento Condominios Soci; Buen Lugar Seguro , Buena Iluminación, Ser más Cordial	
20	3-17-25 21:26:18	3-17-25 21:28:21	anonymous		Arica	Femenino	51-60	Nueva Ley de Copropiedad para Condominios Sociales; Mejoramiento Condomin; Ley de copropiedad	
21	3-22-25 13:30:23	3-22-25 13:46:40	anonymous		Arica	Femenino	51-60	Nueva Ley de Copropiedad para Condominios Sociales; Programa de Recuperación; Ley de copropiedad y también sobre mejoramiento de condominios	

## RESPUESTA A CONSULTA CIUDADANA A PÚBLICO EN GENERAL RESPECTO A FORMACIÓN CIUDADANA.

Siendo el objetivo de poder gestionar un diseño estratégico para la formación ciudadana en la región de Arica y Parinacota en temas Urbanos Habitacionales de acuerdo a la necesidad ciudadana. Para ello se observan los siguientes resultados de la consulta ciudadana aplicada también en el mes de marzo y que nos permitirán fortalecer el involucramiento de las personas en la gestión institucional regional.

**En la consulta: ¿A qué comuna pertenece usted?,** el 100% de los que respondieron la consulta ciudadana dice pertenecer a la comuna de Arica.

Gráfico 1. Datos disgregados según por comuna;



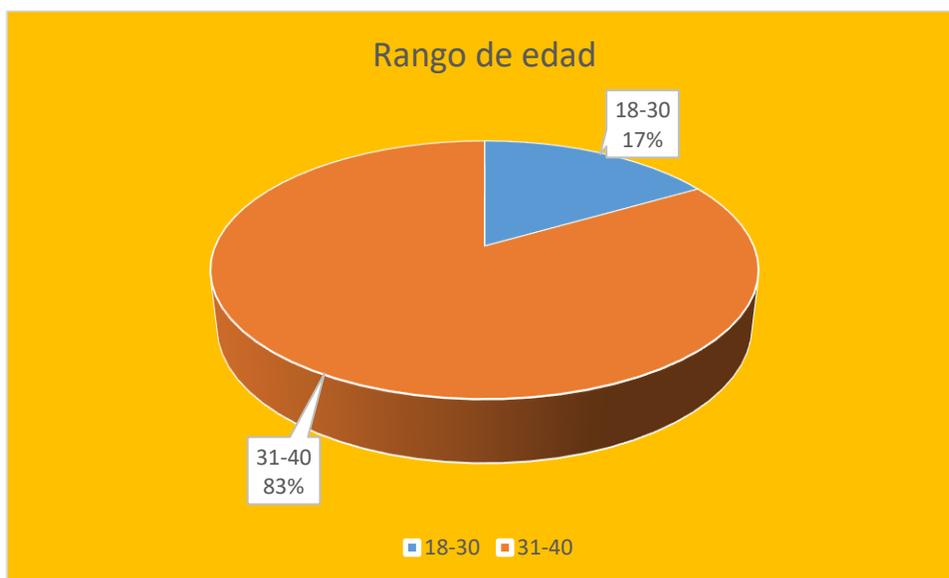
De los ciudadanos que contestaron la encuesta, el 83% fueron mujeres o se identificaron con sexo FEMENINO, el 17% se identifica como masculino.

Gráfico 2. Datos disgregados según sexo;



En el rango de edad las personas que respondieron la encuesta, un 83% pertenece entre el rango de los 31 a 40 años de edad y el 17% pertenece a una edad entre los 18 y 30 años.

**Gráfico 3. ¿Cuál es su rango de edad?;**



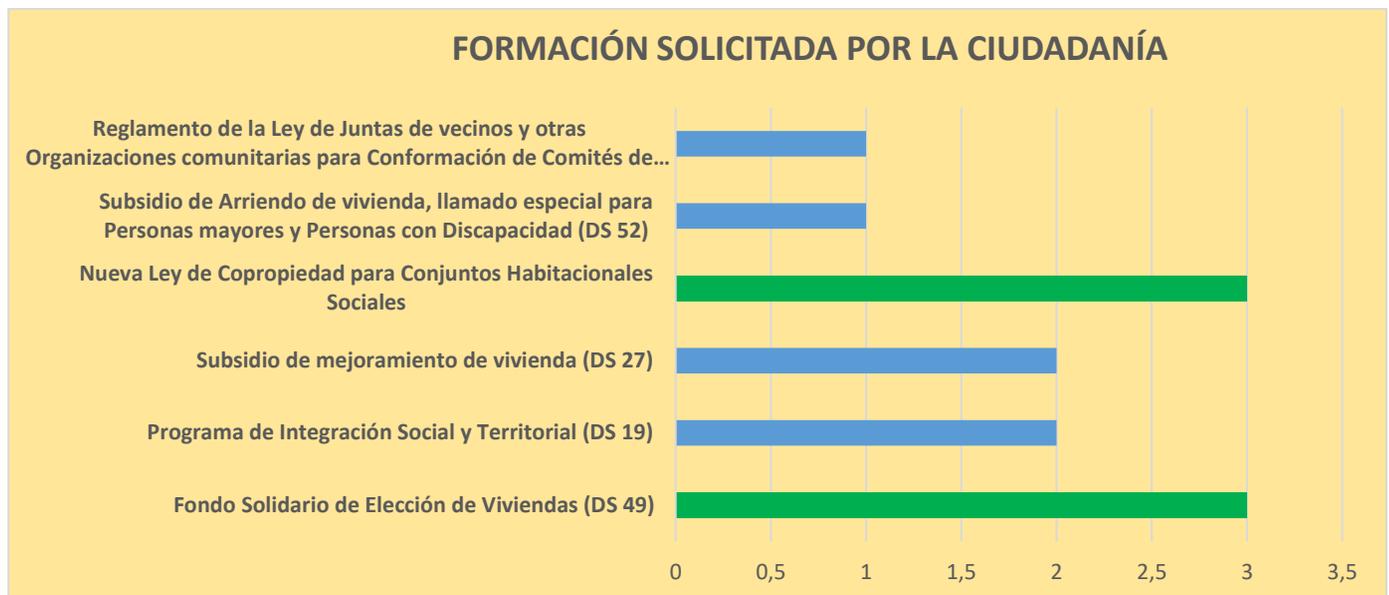
**consulta: ¿Sobre qué Programa le gustaría recibir capacitación?, en esta pregunta pudieron escoger dos opciones;**

- Nueva Ley de Copropiedad para Condominios Sociales.
- Subsidio de Arriendo de vivienda, llamado especial para Personas mayores y Personas con Discapacidad (DS 52).
- Fondo Solidario de Elección de Viviendas (DS 49).
- Programa de Integración Social y Territorial (DS 19).
- Programa de Recuperación de Barrios.
- Subsidio de mejoramiento de vivienda (DS 27).
- Programa Espacios Públicos con Enfoque Inclusivo.
- Mejoramiento Condominios Sociales.
- Reglamento de la Ley de Juntas de vecinos y otras Organizaciones comunitarias para Conformación de Comités de Allegados.
- Consejo de la Sociedad Civil.
- Programa Quiero mi Barrio.
- Programa de Pequeñas Localidades.
- Participación Ciudadana y la Ley 20.500.
- Política Nacional de Cuidados.
- Otro

**Resultados;**

¿Sobre qué Programa le gustaría recibir capacitación? Puede elegir 2 opciones
Fondo Solidario de Elección de Viviendas (DS 49) Programa de Integración Social y Territorial (DS 19)
Subsidio de mejoramiento de vivienda (DS 27) Fondo Solidario de Elección de Viviendas (DS 49)
Nueva Ley de Copropiedad para Conjuntos habitacionales Sociales Subsidio de Arriendo de vivienda, llamado especial para Personas mayores y Personas con Discapacidad (DS 52)
Fondo Solidario de Elección de Viviendas (DS 49) Programa de Integración Social y Territorial (DS 19);
Nueva Ley de Copropiedad para Conjuntos habitacionales Sociales Subsidio de mejoramiento de vivienda (DS 27);

En esta consulta realizada donde las personas podían escoger dos alternativas según su necesidad formativa; tanto la Nueva Ley de copropiedad como el Fondo Solidario de Elección de Viviendas (DS49) fueron por la mayoría solicitadas, después sigue siendo los temas de Subsidio de mejoramiento de vivienda (DS 27) y el Programa de Integración Social y Territorial enmarcados como necesidad de formación. Con una menor solicitud pero no menos importante fueron los temas de formación Subsidio de Arriendo de vivienda, llamado especial para Personas mayores y Personas con Discapacidad (DS 52) y el tema de Reglamento de la Ley de Juntas de vecinos y otras Organizaciones comunitarias para Conformación de Comités de Allegados.



#### Consulta N°2: ¿Sobre qué temáticas relacionadas a la Vivienda, Ciudad y Territorio le gustaría recibir una capacitación?;

En esta segunda consulta fue con respuesta abierta, donde las personas respondieron lo siguiente;

¿Sobre qué temáticas relacionadas a la Vivienda, Ciudad y Territorio le gustaría recibir una capacitación?
...
Sobre cómo acceder a un subsidio, requisitos, más detalles y de forma clara y sencilla de entender.
Tener más información sobre la ley de copropiedad
postulación y subsidios
Postulaciones y subsidios
Soy un ciudadano que x serviu no ha postulado hasta el momento x que siempre cuando vine me rechazaron

Se puede ver con estas respuestas que la ciudadanía necesita saber cómo postular y obtener un subsidio y también saber sobre la Ley de copropiedad.

## RESPUESTA INSTITUCIONAL

Como respuesta institucional a la consulta ciudadana donde participó con un 100% las personas de la comuna de Arica, es importante mencionar que debemos responder como institución a los requerimientos de la ciudadanía basado en sus necesidades formativas, entorno a la problemática asociada a las políticas públicas de Vivienda y Urbanismo y al Plan de Emergencia Habitacional, es por eso que se elaborará un diseño de estrategia de formación ciudadana con los temas recopilados a través de la consulta ciudadana realizada a la ciudadanía en general, organizaciones y COSOC, lo anterior para fortalecer los conocimientos de las políticas habitacionales e involucramiento de la ciudadanía en la gestión institucional regional. El diseño de la estrategia de formación ciudadana se desarrollará en los meses de abril, mayo y junio del 2025 a través de talleres y charla ciudadana.

Temas para formar a la ciudadanía, organizaciones, COSOC, otros:

- Fondo Solidario de Elección de Viviendas (DS 49)
- Programa de Integración Social y Territorial (DS 19)
- Subsidio de mejoramiento de vivienda (DS 27)
- Nueva Ley de Copropiedad
- Subsidio de Arriendo de vivienda, llamado especial para Personas mayores y Personas con Discapacidad (DS 52)
- Reglamento de la Ley de Juntas de vecinos y otras Organizaciones comunitarias para Conformación de Comités de Allegados
- Mejoramiento Condominios Sociales
- Programa Espacios Públicos con Enfoque Inclusivo
- Programa de Recuperación de Barrios
- Mejoramiento Condominios Sociales;
- Participación Ciudadana y la Ley 20.500
- Política Nacional de Cuidados

### Consulta ciudadana en la página del SERVIU Región de Arica y Parinacota.

The image shows a screenshot of a web form titled "Necesidades de Formación Ciudadana (Instituciones)". The form is divided into two main sections. The top section contains four questions:

1. ¿A qué Comuna pertenece? \* (Dropdown menu)
2. ¿Con cual género se identifica? \* (Dropdown menu)
3. ¿Cual es su rango de edad? \* (Dropdown menu)
4. ¿Sobre que Programa le gustaría recibir capacitación? Puede elegir 2 opciones \* (Checkboxes for: Nueva Ley de Copropiedad para Condominios Sociales, Subsidio de Arriendo de vivienda, llamado especial para Personas mayores y Personas con Discapacidad (DS 52), Fondo Solidario de Elección de Viviendas (DS 49), Programa de Integración Social y Territorial (DS 19))

The bottom section contains a list of program options with checkboxes:

- Programa de Integración Social y Territorial (DS 19)
- Programa de Recuperación de Barrios
- Subsidio de mejoramiento de vivienda (DS 27)
- Programa Espacios Públicos con Enfoque Inclusivo
- Mejoramiento Condominios Sociales
- Reglamento de la Ley de Juntas de vecinos y otras Organizaciones comunitarias para Conformación de Comités de Allegados
- Consejo de la Sociedad Civil
- Programa Quiero mi Barrio
- Programa de Pequeñas Localidades
- Participación Ciudadana y la Ley 20.500
- Política Nacional de Cuidados
- Otras

Below the list is question 5: "¿Sobre qué temáticas específicas relacionadas a la Vivienda, Ciudad y Territorio requieren profundizar conocimientos las personas que asisten a pedir orientación a su Oficina o Equipo? \*". It includes a text input field labeled "Escriba su respuesta" and a blue "Enviar" button at the bottom left.