



AYÚDANOS A MEJORAR NUESTRA PÁGINA WEB

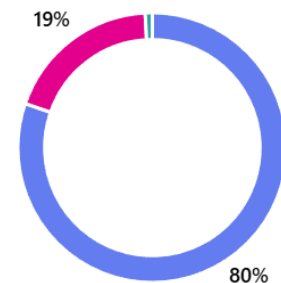
I. ANTECEDENTES

Dentro de las acciones comprometidas en el Plan de formación, diálogo y participación, SERVIU Los Lagos definió la realización de una Consulta Ciudadana relativa a la página web del servicio, con el objetivo de mejorarla participativamente.

Previo a esta Consulta Ciudadana, entre el 10 y 14 de julio de 2025, se desarrolló una consulta relativa a la Calidad de la información entregada por MINVU SERVIU en la región de Los Lagos a través de sus distintos canales de información, con el objetivo de conocer la percepción ciudadana y obtener oportunidades de mejora en este aspecto.

En dicha medición, 589 personas participaron, el 87% de quienes respondieron la consulta correspondieron a la comuna de Osorno, principalmente mujeres:

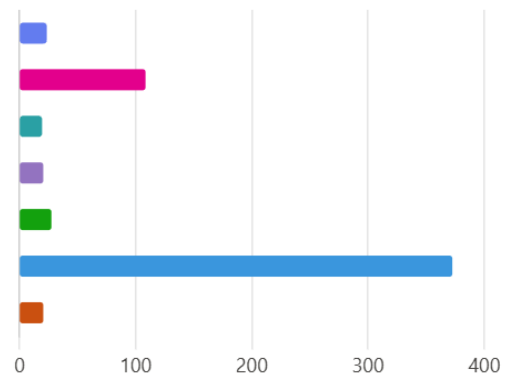
Femenino	473
Masculino	111
Prefiero no decirlo	5



La mayoría de las personas que respondieron indicaron informarse a través de dirigencias sociales, seguida de redes sociales de SERVIU Los Lagos, alcanzando la página web www.serviuloslagos.cl apenas 19 menciones:

Usted principalmente se informa sobre temas de vivienda a través de:

oficina presencial SERVIU	23
redes sociales SERVIU LOS LAGOS (Facebook, Instagram)	108
página web www.serviuloslagos.cl	19
página web www.minvu.cl	20
medios de comunicación (radio, diario, televisión)	27
dirigencias sociales de comités de viviendas y/o juntas de vecinos	372
entidades externas (municipio, entidad patrocinante, constructora, etc.)	20

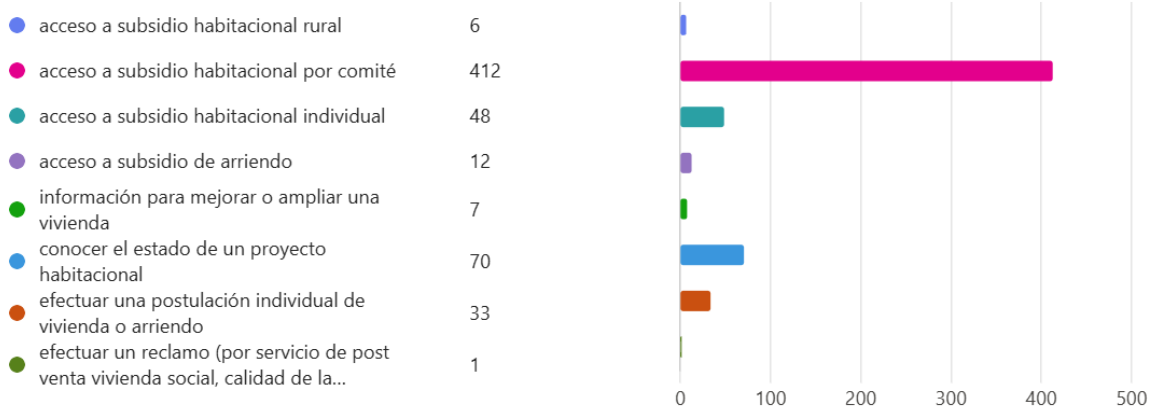




AYÚDANOS A MEJORAR NUESTRA PÁGINA WEB

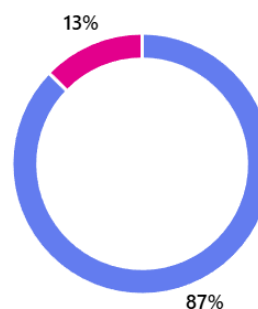
El tema más consultado por las personas que responden es acceso a subsidio habitacional por comité y conocer el estado de un proyecto habitacional:

¿Cuál es el tema por el que usted más ha consultado?



La mayoría de las personas indica que la información entregada fue fácil de entender:

fácil de entender	514
difícil de entender	75



Las 75 personas que indican que la información fue difícil de entender se dividen de la siguiente manera: 26 dirigencias sociales, 3 entidades externas, 5 medios de comunicación, 5 en oficina presencial SERVIU, 8 en página web Minvu, 19 por redes sociales y 9 por la página web www.serviuloslagos.cl

AYÚDANOS A MEJORAR NUESTRA PÁGINA WEB

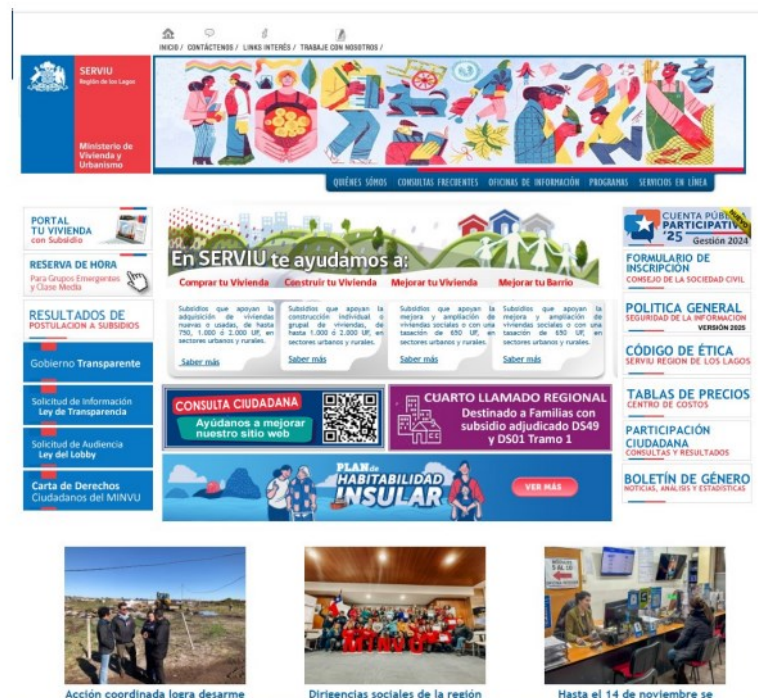
La mayoría de las personas que respondieron, indicaron que no encontraron dificultades en el acceso a información, sin embargo, el 22% de los encuestados indican dificultad para encontrar la información en la página web o redes sociales, el 17% indicó que el lenguaje utilizado les parece muy técnico, el 13% que son poco claros los pasos indicados y por último un 12% indica que aparece demasiada información, aspectos que son oportunidades de mejora al momento de disponer información de la institución a la ciudadanía.

De acuerdo con esta medición, la página regional marca un bajo nivel de conocimiento y utilización. Con esta información como antecedente, se desarrolló una consulta ciudadana para identificar las debilidades de la página e identificar oportunidades de mejora.

II. SOBRE LA CONSULTA

En ese contexto, se programó la Consulta ciudadana denominada “Ayúdanos a mejorar nuestra página web www.serviuloslagos.cl”, la que buscaba recoger los principales requerimientos de la ciudadanía respecto de la información disponible y uso de la página institucional.

Durante los meses de octubre y noviembre de este año, comenzó este proceso consultivo. En total, se recibieron 34 respuestas. Se dispuso de ella en redes sociales, página web institucional www.serviuloslagos.cl y a través de la red de dirigentes que se ha generado a partir del trabajo con distintas agrupaciones.



**AYÚDANOS A MEJORAR NUESTRA PÁGINA WEB**

La primera información que podemos analizar es la baja cantidad de personas participantes, apenas 34 personas respondieron la Consulta, a pesar de que se difundió a través de redes sociales, presencial en oficinas, y en la propia página, pero no despertó interés. Esto puede tener varias aristas a analizar: la supremacía de otros medios para informar, búsqueda de inmediatez y sensación de cercanía a través de redes sociales, sensación de poca utilidad de la información disponible o confusión partir de dicha información, baja de la utilización de las páginas institucionales en general reemplazadas por otros medios utilizados por nuevos públicos, baja participación en las consultas ciudadanas en general, entre otras.

1. Participación por Comuna

La encuesta estaba destinada a personas que utilizan la página, independiente incluso de la región del país. Era importante conocer esta información, ya que por la alta dispersión geográfica de la región existen dificultades también en el acceso a la información. En esta consulta se ve reflejada esta brecha, siendo la provincia de Llanquihue la que más respuestas otorgó. El resto, tiene una representación muy baja:

COMUNA	N°
Puerto Montt	21
Calbuco	1
Los Muermos	1
Quinchao	1
Quellón	1
Castro	3
Osorno	4
Cerro Navia	1
Pudahuel	1
Total	34

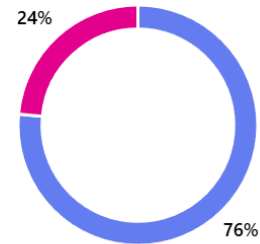
2.- Participación por género

En este caso se mantiene la tendencia de mayor participación femenina que se da en la región, lo que se refleja también en procesos como: requerimiento de información, capacitación, postulación, mayor cantidad de beneficiarias como jefas de hogar en los programas para familias vulnerables y mayor participación en dirigencias.

AYÚDANOS A MEJORAR NUESTRA PÁGINA WEB

. Género

Femenino	26
Masculino	8
Prefiero no decirlo	0



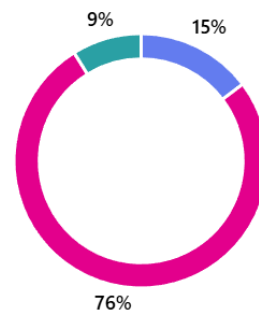
Las mujeres aparecen en los distintos espacios de vinculación con la ciudadanía como las principales recopiladoras de información, actuación en representación de otr@s y de opinar respecto a los procesos en los que están involucradas, y en este caso, alcanzan casi el 76% de participación.

3.- Participación por edad

Los grupos etarios con mayor participación son los correspondientes a personas entre 30 y 60 años, concentrando un 76% de las respuestas. Sin duda, influye la brecha digital de acceso a información y medios digitales de consulta, por lo que los adultos mayores en estos ejercicios virtuales se ven menos representados.

Rango de edad:

18-30 años	5
30-60 años	26
más de 60 años	3





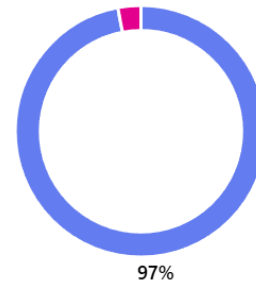
AYÚDANOS A MEJORAR NUESTRA PÁGINA WEB

4.- Nivel de conocimiento

El 97% de la muestra indica conocer o haber ingresado a la página web alguna vez:

¿Conoce o ha ingresado a la página web www.serviuloslagos.cl?

- sí 33
- no 1

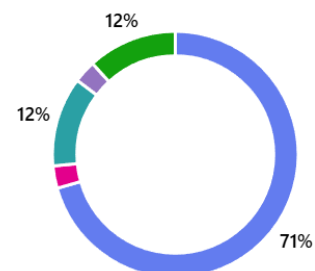


5.- Temas más consultados

Otro punto relevante que perseguía este ejercicio era conocer los temas más consultados por los encuestados:

¿Cuál es el tema por el que usted más ha consultado?

- información sobre cómo comprar una vivienda 24
- información sobre cómo construir una vivienda 1
- información para mejorar una vivienda 4
- Información sobre cómo mejorar un barrio 1
- nunca he buscado información en la página web 4



El 71% indicó buscar información sobre cómo comprar una vivienda, por cualquiera de los distintos programas disponibles.



AYÚDANOS A MEJORAR NUESTRA PÁGINA WEB

6.- Secciones

A través de esta pregunta queríamos conocer las secciones más utilizadas en la página, siendo la más utilizada el Portal tu vivienda con subsidio, seguida de resultados de postulación a subsidio y noticias Serviu.

¿Cuál de estas secciones ha visitado en nuestra página web? Puede marcar más de 1





AYÚDANOS A MEJORAR NUESTRA PÁGINA WEB

7.- Otras secciones o enlaces

Debido al alto número de secciones disponibles en la página, se agregó otra consulta al respecto, la que arrojó como principal sección utilizada es el enlace a Chile atiende:

¿Ha visitado alguna de estas otras secciones o enlaces de nuestro sitio web? puede marcar más de 1 alternativa





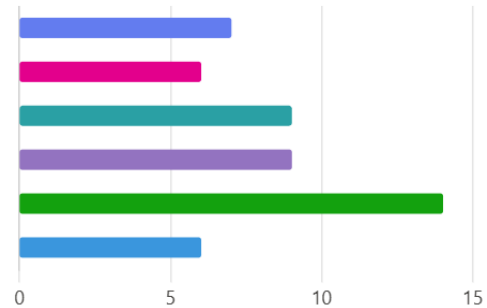
AYÚDANOS A MEJORAR NUESTRA PÁGINA WEB

8.- Banners

Quisimos también conocer los principales banners utilizados por la ciudadanía, siendo la más utilizada la de servicios en línea:

¿A cuál de los siguientes banners ha ingresado?, puede marcar más de 1 opción

● Quiénes somos	7
● Consultas frecuentes	6
● Oficinas de Información	9
● Programas	9
● Servicios en línea	14
● Ninguna de las anteriores	6

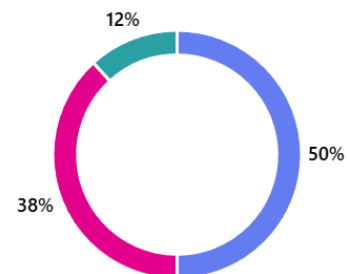


9.- Información disponible

El 88% de quienes responden indicaron que la información disponible era fácil o medianamente entendible:

La información disponible fue:

● fácil de entender	17
● medianamente entendible	13
● difícil de entender	4



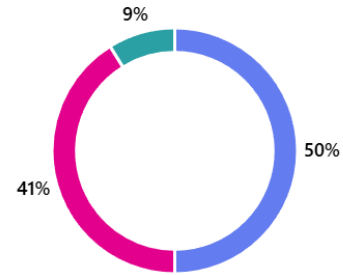


10.- Disponibilidad

Un dato preocupante arrojado por la medición es que la mitad de los encuestados indica que la información fue difícil de encontrar o no la encontró:

La información le pareció:

● fácil de encontrar	17
● difícil de encontrar	14
● no la encontré	3



11.- Completitud

Más de la mitad de quienes participaron en la consulta, indican que la información disponible les pareció incompleta:

La información le pareció:

● completa	15
● incompleta	19

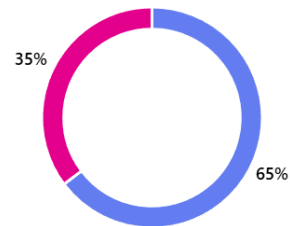
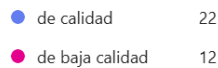




12.- Calidad

La mayoría de las personas indicaron que la información disponible era de calidad:

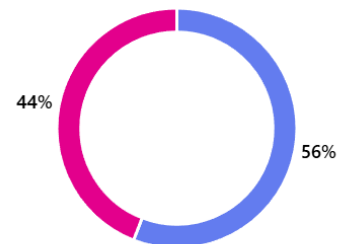
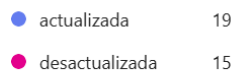
La información le pareció:



13.- Actualización

Más de la mitad de quienes participaron en la consulta, indican que la información disponible les pareció actualizada:

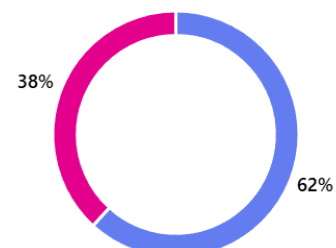
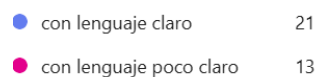
La información le pareció:



14.- Claridad

El 62% indicó que la información contaba con un lenguaje claro:

La información le pareció:

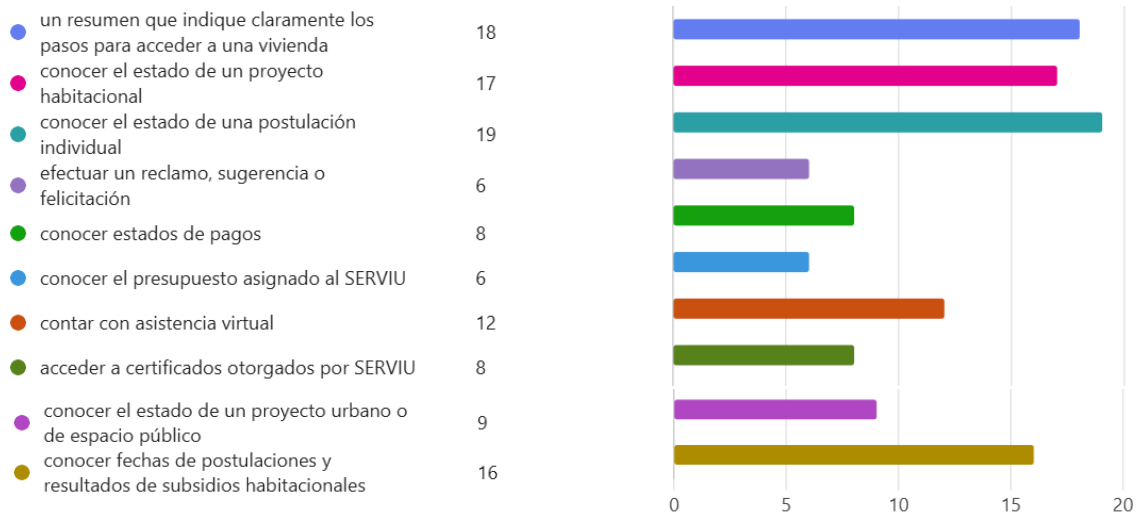




15.- Nuevos contenidos

Frente a la pregunta sobre nuevos contenidos a incorporar en la página, las personas indicaron principalmente: conocer el estado de una postulación individual, un resumen que indique claramente los pasos para acceder a una vivienda y conocer el estado de un proyecto habitacional:

¿Qué contenidos cree necesarios incorporar en la página



16. ¿Qué más incorporaría a la página?

En este espacio, 17 personas respondieron, dando las siguientes opiniones:

Respuestas
UN ESPACIO PARA DENUNCIAS Y RECLAMOS
Existe algún comité vigente al cual pueda postular
Que en la información de los subsidios (requisitos) también estuviera adicionada las entidades donde uno pueda solicitar el resto de los documentos para postular (ojala se pueda solicitar on line) con claridad, vale decir cómo obtener un certificado de factibilidad de luz y el cert. de factibilidad de agua potable para los que requieren

**Respuestas**

subsídios de construcción, como calcular los topes de los ingresos familiares para tener claro si se puede postular o no, saber con mayor claridad los puntajes de corte para cada tramo y asistencia en línea con personal realmente capacitado. También un link especial y actualizado con las entidades patrocinantes por región, proyectos inmobiliarios actualizados, empresas constructoras que estén habilitadas para desarrollar proyectos con subsidio en cada región. también sería bueno tener un simulador de subsidio para que uno pueda saber con cuánto dinero contar en ahorro y lo que tendrá que ser solicitar como crédito así se podría postular con mayor eficiencia. gracias.

nada mas

información actualizada

Actualizar los subsidios habitacionales que se encuentran activos

asistencia virtual

Información más clara de los llamados y fechas tentativas para postulación a Mejoramientos de viviendas en la región y que está sea detallada, es decir por comuna, recursos disponibles y cantidad proyectada

La opción de ser atendido personalmente y resolver preocupaciones o preguntas en línea directa.

fechas para postular a subsidios y cómo hacerlo paso a paso

Poder saber si las entidades patrocinantes están vigentes en el SERVIU. Conocer las EP vigentes en la región.

Una forma rápida de respuestas.

Necesito una casita solo ello y tengo paciencia y fe que se me va hacer con la bendición de Dios de ahí me tratan bien cuando voy haci no tenga todavía respuesta positiva

Inscripciones y fechas para postulaciones a integración social

Un interfaz más amigable y claridad en la información!

no conozco la página, en ese sentido falta difusión

un contacto de whastapp



III. CONCLUSIONES

A partir de los resultados, podemos concluir que la información disponible en la página web institucional es valorada como útil y relativamente clara, sin embargo, puede mejorarse la disposición de ella, ya que si bien está disponible en algunos casos, es necesario presentarla de una manera más simple, ya que las personas en algunos casos no la identifica aunque está dispuesta en ella.

Otro aspecto por analizar es que las principales informaciones que se consideran necesarias por las personas consultadas están alojadas en la página web del Minvu, situación que escapa a las atribuciones de la región ya que nuestros sistemas están principalmente centralizados, tanto en las postulaciones de llamados nacionales, como sus resultados. Sin perjuicio de ello, el aspecto que puede ser abordado regionalmente, es el estado de revisión de un proyecto y los tiempos asociados a ello, paso previo a la postulación efectiva del proyecto en los llamados nacionales.

Un punto muy relevante es efectuar una campaña de difusión sobre la utilidad de la página, la información disponible y los trámites que se puedan enlazar a través de ella.

Los resultados de este ejercicio consultivo serán derivados a las unidades de Informática, Comunicaciones y SIAC de SERVIU Región de Los Lagos, con el objeto de ser incorporados en el proceso de diagnóstico para la futura mejora de la página www.serviuloslagos.cl