

## PLAN DE EMERGENCIA EN MI REGIÓN

### Antecedentes generales

En el marco del Plan de Formación, diálogo y participación ciudadana de SERVIU región de Los Lagos, se comprometió la realización de al menos 2 consultas ciudadanas anuales, cuyo objetivo era recoger la opinión de la ciudadanía en torno a una temática o proyecto que ejecute la institución, en el marco del Plan de Emergencia Habitacional.

En ese contexto, se desarrolló la Consulta ciudadana denominada “PEH en mi región”, la que buscaba conocer la percepción de la comunidad respecto a la difusión de las principales características y metas del Plan en la Región de Los Lagos y a partir de los resultados, diseñar o ajustar una estrategia de difusión de la gestión del PEH en el período. El objetivo de esta medición también era efectuar un comparativo con los resultados de los años 2023 y 2024 sobre la misma temática.

Entre el 10 y el 28 de noviembre del 2025, se desarrolló este proceso consultivo. En total, se recibieron **2.715** respuestas, casi el doble de las recibidas el año 2024, cuando se obtuvieron **1.508** respuestas, y un poco inferior a las **3.029** recibidas el año 2023, primer año de la medición. Al igual que en los años anteriores, se dispuso de ella en redes sociales, página web institucional [www.serviuloslagos.cl](http://www.serviuloslagos.cl) y a través de la red de dirigentes que se ha generado a partir del trabajo con distintas agrupaciones.



The image shows a screenshot of the SERVIU website on the left and a social media graphic on the right. The website features a header with the SERVIU logo and navigation links. The main content area includes a banner for the 'Consulta Ciudadana' and various sections such as 'Resultados de Encuestas', 'Formulario de Participación', 'Política General', 'Código de Ética', 'Tablas de Precios', 'Participación Ciudadana', and 'Boletín de Género'. The social media graphic on the right has a blue background and contains the text 'Consulta Ciudadana' in a white box, followed by 'Plan de Emergencia Habitacional 2022 - 2025' in a green box. Below this, it says 'Links en nuestras redes sociales' and provides the Facebook and Instagram links: 'facebook.com/ServiuLosLagos' and 'instagram.com/ServiuLosLagos'.

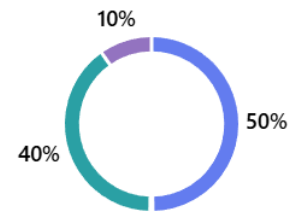


## PLAN DE EMERGENCIA EN MI REGIÓN

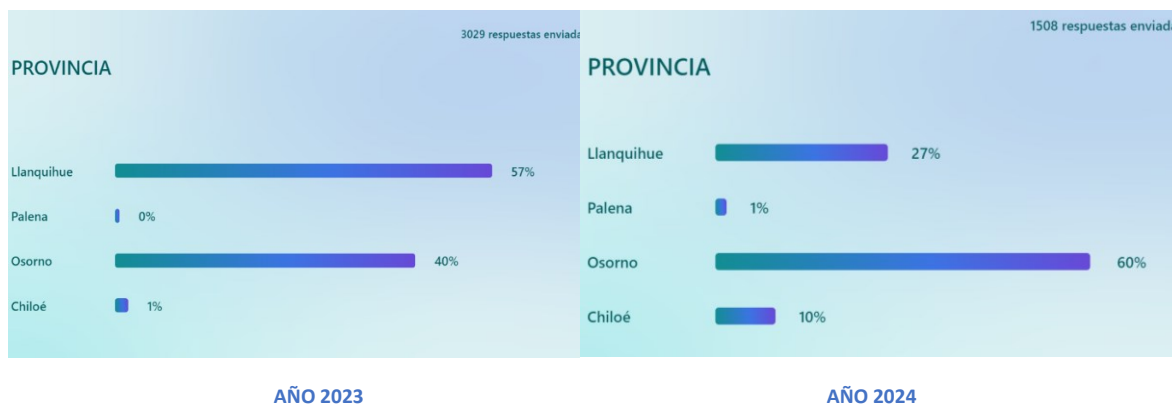
### 1.- Participación por Provincia

La encuesta estaba destinada a personas de la región de Los Lagos, la que consta de 4 provincias y 30 comunas, marcada por una alta dispersión geográfica, dificultad de acceso territorial que redunda en dificultades también en el acceso a la información.

Llanquihue	1352
Palena	13
Osorno	1085
Chiloé	265



En esta consulta se ve reflejada esta brecha, ya que la provincia de Palena tiene muy poca participación, siendo las provincias de Llanquihue y Osorno, las que más respuestas otorgaron, sobre todo las comunas que más participan son las correspondientes a los 2 centros urbanos más grandes: Puerto Montt y Osorno. El resto, tiene una representación muy baja. En comparación con las mediciones anteriores, este año hubo más participación de la provincia de Chiloé:



Estos resultados mantienen la brecha que existe en la región, con muy baja participación de las provincias más alejadas como Palena.

## PLAN DE EMERGENCIA EN MI REGIÓN

### 2.- Participación por Comuna

Al profundizar el análisis, podemos indicar que la representación por comunas está dividida de la siguiente manera:

COMUNA	RESPUESTAS 25
Puerto Montt	1.260
Osorno	978
Castro	239
Llanquihue	48
Puerto Varas	15
San Juan de la Costa	11
Calbuco	8
Hualaihué	5
Ancud	4
Puerto Octay	4
Chonchi	3
Fresia	3
Frutillar	3
Mauñín	3
Río Negro	3
San Pablo	3
Los Muermos	2
Cochamó	2
Purranque	1
Puqueldón	1
Sin identificar	118
<b>Total</b>	<b>2.597</b>

Las comunas con más alta participación coinciden con una serie de factores, entre ellos, la mayor concentración de población, inversión a partir del plan de emergencia, mayor cantidad de actividades de participación desarrolladas, potentes dirigencias sociales, muchas de ellas con participación en el COSOC regional. En general, se mantiene la tendencia de años anteriores, teniendo un gran incremento la comuna de Castro.

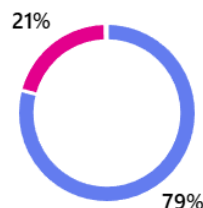
COMUNA	RESPUESTAS 2023
Puerto Montt	1.654
Osorno	1.103
Llanquihue	65
Puerto Varas	59
Castro	49
COMUNA	RESPUESTAS 2024
Puerto Montt	184
Osorno	826
Llanquihue	52
Puerto Varas	55
Castro	16

## PLAN DE EMERGENCIA EN MI REGIÓN

### 3.- 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.

Femenino	2148
Masculino	559
No binario	3
Prefiero no decirlo	5



Se mantiene porcentualmente la tendencia de la medición de los años anteriores:



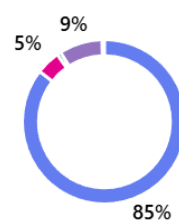
Las mujeres aparecen en los distintos espacios de vinculación con la ciudadanía como las principales recopiladoras de información, actuación en representación de otros y de opinar respecto a los procesos en los que están involucradas, y en este caso, alcanzan casi el 80% de participación.

## PLAN DE EMERGENCIA EN MI REGIÓN

### 4.- Participación por actividad

En esta última medición se logró el objetivo de que esta fuera una consulta respondida por la ciudadanía en general, que permitiera mirar desde fuera la percepción del Plan de emergencia, el 85% de las respuestas fueron entregadas por personas ajenas al ministerio:

● Ciudadana/o	2321
● Dirigenta/e social	129
● Profesional del área vivienda	21
● Funcionaria/o público	231
● Empresaria/o	13



Este resultado es similar al de años anteriores:



## 5.- Participación por edad

Los grupos etarios con mayor participación son los correspondientes a personas entre 18 y 59 años, concentrando un 94% 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:



Este resultado es similar a la comparación porcentual de años anteriores:



En este punto es importante indicar que, para disminuir la brecha generacional de acceso a plataformas digitales, se consideró efectuar consultas ciudadanas presenciales, de manera paralela a los futuros procesos virtuales, lo que aumentó levemente la participación en la medición del año 25.

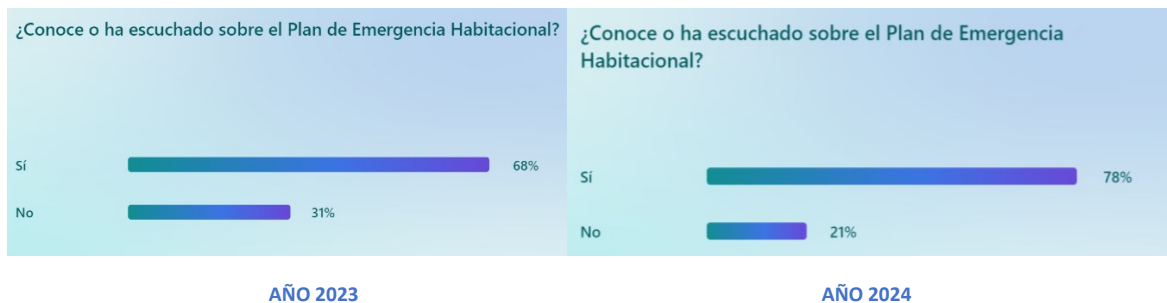
## PLAN DE EMERGENCIA EN MI REGIÓN

### 6.- Nivel de conocimiento

Uno de los principales objetivos que perseguía este proceso consultivo, era conocer el grado de conocimiento que la ciudadanía tenía respecto al Plan de Emergencia en la región de Los Lagos.



Un 76% de las respuestas indican que conocen o han escuchado sobre él, lo que es un buen dato, que implica que existe un buen nivel de conocimiento y que se ha instalado en la ciudadanía el concepto del PEH, ya que subió casi en 10 puntos el nivel conocimiento en comparación con el año 2023.



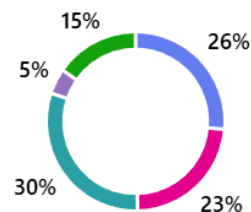
Aun cuando los resultados pueden considerarse favorables, es necesario reforzar la difusión del Plan, de manera de profundizar el nivel de conocimiento de la ciudadanía al respecto a su alcance e implicancias para los habitantes de la región, ya que quienes respondieron que no le conocen se concentran en las comunas con bajo número de respuestas, lo que implica también un enfoque territorial para el trabajo futuro.

## PLAN DE EMERGENCIA EN MI REGIÓN

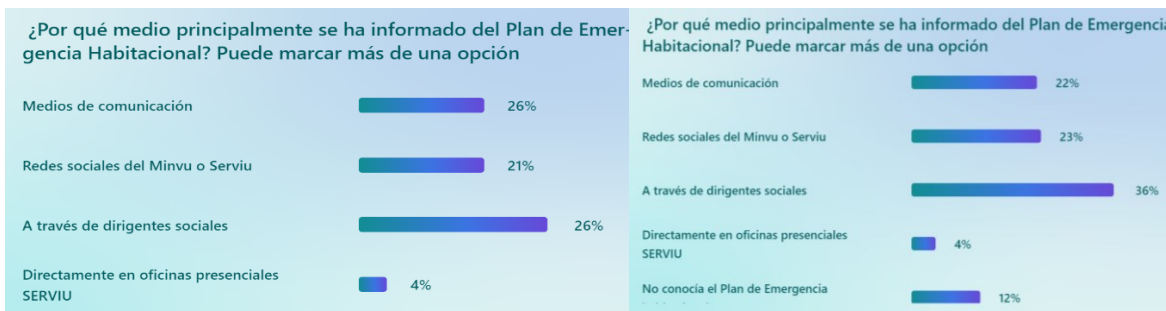
### 7.- Medio de acceso a información

Otro punto relevante que perseguía este ejercicio era conocer la vía por la cual las personas acceden a información relativa al PEH. En este sentido, pudimos constatar que quienes responden se informan de diferentes maneras: por un lado, siguen informándose a través de los medios de comunicación tradicional y también por nuestras redes sociales, sumando entre ambas alternativas un 49%, lo que indica que el área de comunicaciones es fundamental para los procesos de difusión de las implicancias del PEH y también para la de los procesos de participación.

● Medios de comunicación	997
● Redes sociales del Minvu o SERVIU	877
● A través de dirigentes sociales	1150
● Directamente en oficinas presenciales SERVIU	174
● No conocía el Plan de Emergencia habitacional	577



Por otra parte, también es importante indicar que han sido las dirigencias sociales relevantes transmisoras de la información. Más de mil personas señalaron conocer el Plan por dirigentes sociales, lo que tiene una gran conexión con todos los procesos participativos que se desarrollaron durante el año, a través de diálogos ciudadanos, encuentros, capacitaciones y talleres. Esta ha sido una tendencia desde mediciones anteriores:



AÑO 2023

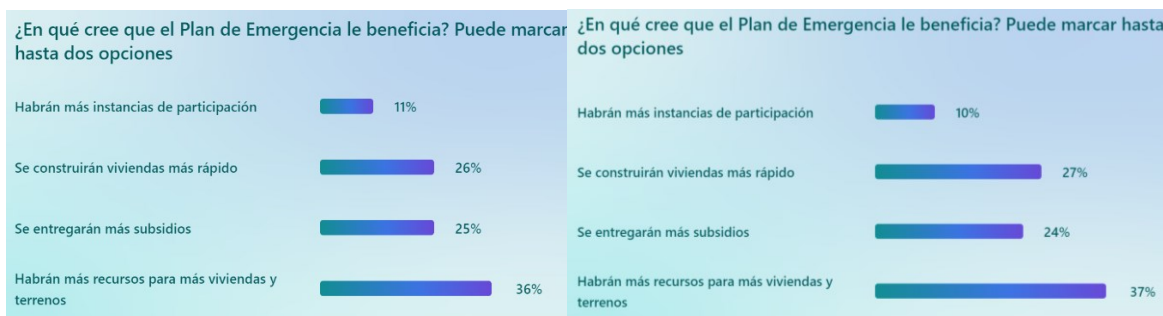
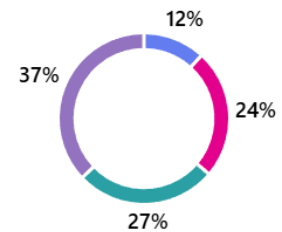
AÑO 2024



## 8.- Impacto del PEH

A través de esta pregunta queríamos conocer la percepción de las personas de la región de Los Lagos respecto a cómo el Plan les influía, y a partir de ello conocer la principal idea fuerza que se ha instalado en la ciudadanía al respecto. En ese punto, podemos señalar que la mayoría indica “habrá más recursos para más viviendas y terrenos”, lo que coincide con los resultados de años anteriores y que es uno de los principales focos que tiene el Plan a nivel nacional:

Habrán más instancias de participación	537
Se construirán viviendas más rápido	1117
Se entregarán más subsidios	1216
Habrán más recursos para más viviendas y terrenos	1696

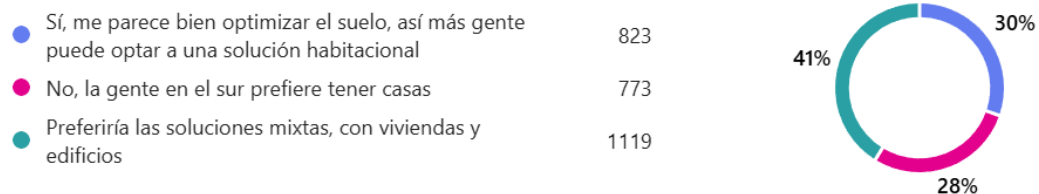


Año 2023

Año 2024

## 9.- Construcción en altura

Dentro de esta consulta ciudadana, quisimos incorporar la mirada de las personas respecto a la construcción en altura, ya que para optimizar el suelo se ha tenido que buscar alternativas en donde se puedan entregar una mayor cantidad de unidades de vivienda por sobre la construcción de casas, lo que ha generado una resistencia inicial, en virtud de las costumbres de las familias en el sur y específicamente en esta región:

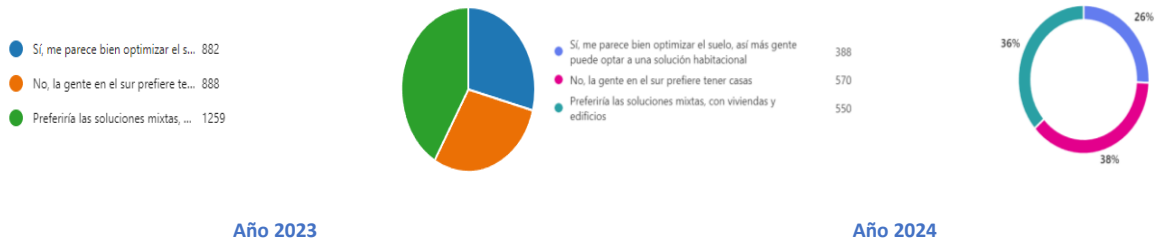


Sin embargo, los resultados indican que el 71% manifiesta que le parece bien optimizar el suelo o poder tener soluciones mixtas en sus proyectos. Un 28 % manifiesta que la gente del sur prefiere vivir en casas y eso fue respondido principalmente por personas de sectores más alejados, correspondientes a comunas más pequeñas, mientras que en los principales centros urbanos se allanan a la idea de tener una solución en altura. Si además este dato se cruza con el rango etario, podemos decir que las nuevas generaciones están llanas a acceder a una solución en altura para poder resolver el problema habitacional en la región.



## PLAN DE EMERGENCIA EN MI REGIÓN

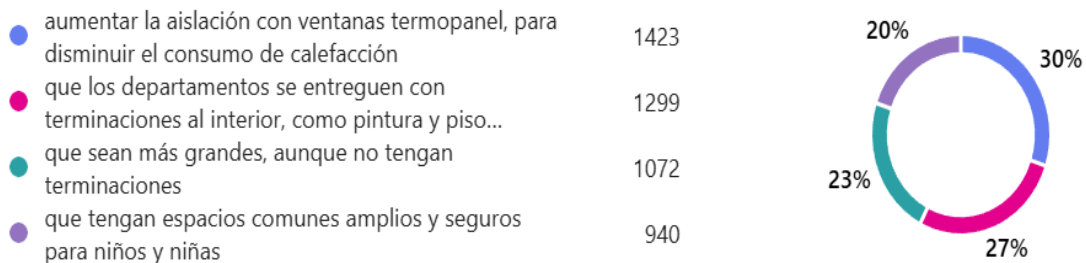
Porcentualmente la opción que indica que la gente del sur prefiere vivir en casas (y no en departamentos) disminuye en 10 puntos, por lo que el número de personas que se inclinan por esta opción es inferior al año anterior:



Esto nos permitirá incorporar este antecedente por ejemplo en los proyectos que vayan a desarrollarse a través de la modalidad de concurso oferta que van a generarse próximamente en algunas comunas de la región como Puerto Varas, Quellón, Castro, Puerto Montt, entre otros.

### 10.- Medidas de mitigación

Quisimos también conocer los principales atributos que se consideran necesarios en la construcción en altura. En ese sentido el principal punto valorado por quienes participaron fue aumentar la aislación con ventanas termo panel para disminuir el consumo de energía externa ya sea eléctrica o de gas por cañerías, que es la solución que se otorga en los departamentos. Esto implica también un cambio cultural grande porque se deja de lado el consumo de leña.



## PLAN DE EMERGENCIA EN MI REGIÓN

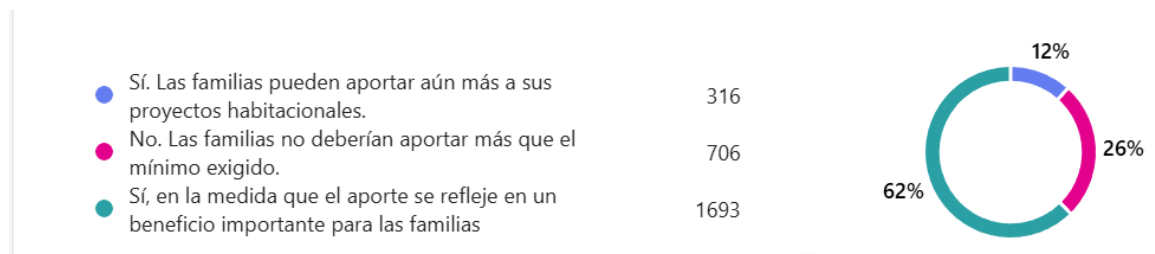
Es importante indicar que los porcentajes son iguales a los señalados el año 2023 y 2024, manteniendo una tendencia frente a este tema:



Las demás alternativas también obtuvieron preferencias significativas, lo que implica la necesidad de que cada uno de los proyectos cuente con su propio proceso de participación al momento de levantar la información con las familias.

### 11.- Aporte de las familias

Y por último, la mayoría de las personas consultadas, el 62%, respondió que las familias sí podrían aportar más ahorros a los proyectos habitacionales, pero en la medida en que ese aporte se refleje en algún beneficio concreto en el proyecto.



Comparativamente, se mantienen los porcentajes de la medición anterior:



## RESULTADOS CONSULTA CIUDADANA 2025

### PLAN DE EMERGENCIA EN MI REGIÓN



Por lo tanto, podemos decir que este resultado abre paso a pensar que a través de la modalidad de llamado concurso oferta se pueden incorporar ciertos criterios que se vean reflejados en el proyecto y que pudiera estar asociado a un aporte mayor de la familia.

### CONCLUSIONES

A partir de los resultados, se levantan una serie de acciones a desarrollar:

#### 1.- DIFUSIÓN Y TERRITORIO

El principal desafío para reducir la brecha de acceso a información es el despliegue territorial con acciones de difusión focalizadas en los distintos sectores y realidades de la región. Esta acción deberá implementarse en aquellas comunas con representación muy baja.

Además, se considera reforzar especialmente la difusión en las comunas que no participan en este ejercicio:

PROVINCIA	COMUNA
CHILÓE	Dalcahue
CHILÓE	Curaco de Vélez
CHILÓE	Queilen
CHILÓE	Quellón
CHILÓE	Quemchi
CHILÓE	Quinchao
PALENA	Palena
PALENA	Chaitén
OSORNO	Puyehue
LLANQUIHUE	Cochamó

Sin participación año 24:

PROVINCIA	COMUNA
-----------	--------



## RESULTADOS CONSULTA CIUDADANA 2025

### PLAN DE EMERGENCIA EN MI REGIÓN

Chiloé	Queilen
Chiloé	Puqueldón
Chiloé	Curaco de Vélez
Chiloé	Quemchi
Osorno	Puerto Octay
Osorno	Puyehue
Osorno	Purranque

#### Sin participación año 23:

PROVINCIA	COMUNA
Palena	Palena
Palena	Futaleufú
Chiloé	Queilen
Chiloé	Puqueldón
Chiloé	Chonchi
Chiloé	Curaco de Vélez
Chiloé	Dalcahue
Chiloé	Quemchi
Chiloé	Quinchao
Llanquihue	Los Muermos
Osorno	Puerto Octay
Osorno	Puyehue
Osorno	Purranque

## 2.- CONSULTAS PRESENCIALES

Para disminuir la brecha generacional de acceso a plataformas digitales, se considera generar consultas ciudadanas presenciales de manera paralela a los procesos virtuales.

## 3.- PROFUNDIZACIÓN CONOCIMIENTO PEH

Para profundizar el nivel de conocimiento de la ciudadanía sobre el PEH, su alcance e implicancias para los habitantes de la región, se considera importante reforzar la difusión del Plan a través de las oficinas presenciales con videos en pantallas de las salas de atención, afiches con código QR para descargar los documentos de avance mensual del Plan, reforzar a través de redes sociales la difusión periódica y permanente de información al respecto.

## 4.- DERIVACIÓN RESULTADOS

Los resultados de este ejercicio consultivo, relacionados con: edificación en altura, medidas de mitigación y ahorros, serán derivados a las unidades de licitaciones y banco de proyectos, para ser considerados en futuros procesos de desarrollo de proyectos habitacionales impulsados por SERVIU Región de Los Lagos, ya que comparativamente, los resultados marcan una tendencia regional.