



RESULTADOS CONSULTA CIUDADANA EXPERIENCIA DE ATENCIÓN EN SIAC- OIRS EN SERVIU REGIÓN DE ÑUBLE



El presente informe tiene por finalidad dar a conocer las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres que utilizan la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS) del SERVIU Región de Ñuble. Esta acción se enmarca en los objetivos institucionales por incorporar el enfoque de género como eje transversal para el mejoramiento continuo, aportando en este sentido en mejorar la política de calidad de servicio y la experiencia usuaria.

Con este propósito, durante el año 2025 se aplicó una encuesta, en modalidad presencial y en línea, a un total de 103 personas usuarias. El instrumento fue diseñado para caracterizar diversos ámbitos vinculados a la relación de la ciudadanía con la gestión habitacional, incluyendo: perfiles sociodemográficos, composición y roles familiares, situación laboral, barreras de acceso a trámites, percepciones sobre la atención recibida en la OIRS y opiniones respecto a los procesos de postulación a subsidios habitacionales.

El análisis de la información se realizó desagregando los datos por sexo e identidad de género, lo que permitió identificar diferencias en la experiencia de hombres y mujeres en su interacción con nuestro servicio. Asimismo, se consideró la presencia de Grupos de Especial Protección (GEP), reconociendo que la ciudadanía enfrenta vulnerabilidad multifactorial, como la edad, discapacidad, dependencia o jefatura monoparental, las cuales pueden afectar de manera desigual a mujeres y hombres, profundizando brechas y condicionando su acceso a los subsidios habitacionales.

En esta línea, el informe busca no solo describir las tendencias observadas, sino también aportar elementos para comprender cómo estas desigualdades influyen en la experiencia usuaria y qué desafíos se derivan para la gestión pública en materia de vivienda y urbanismo desde un enfoque de equidad de género.

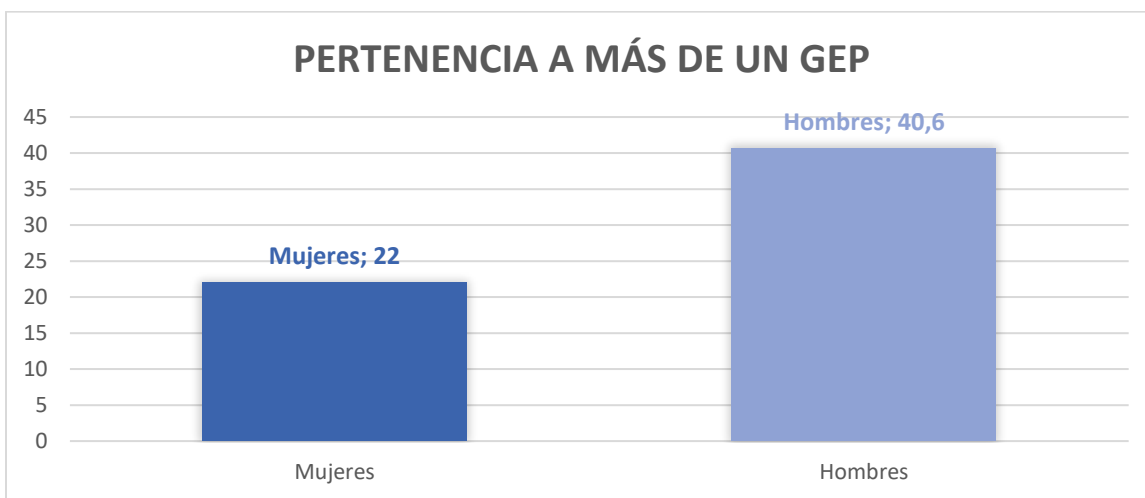
Presentación de los datos y resultados

Los resultados obtenidos permiten observar que existe una participación mayor de mujeres en la realización de trámites y consultas en SERVIU. De las 103 personas encuestadas (Elaboración propia. Gráfico N° 1) , 72 declararon ser mujeres y 71 identificarse con género femenino, lo que sugiere que son ellas quienes asumen con mayor frecuencia la gestión de trámites habitacionales y responsabilidades asociadas al hogar. Esto coincide con patrones socioculturales, donde las mujeres poseen un rol central en la vida privada o doméstica, el cuidado de personas dependientes, además de la búsqueda de soluciones a las necesidades del hogar, entre ellas las relacionadas a vivienda.



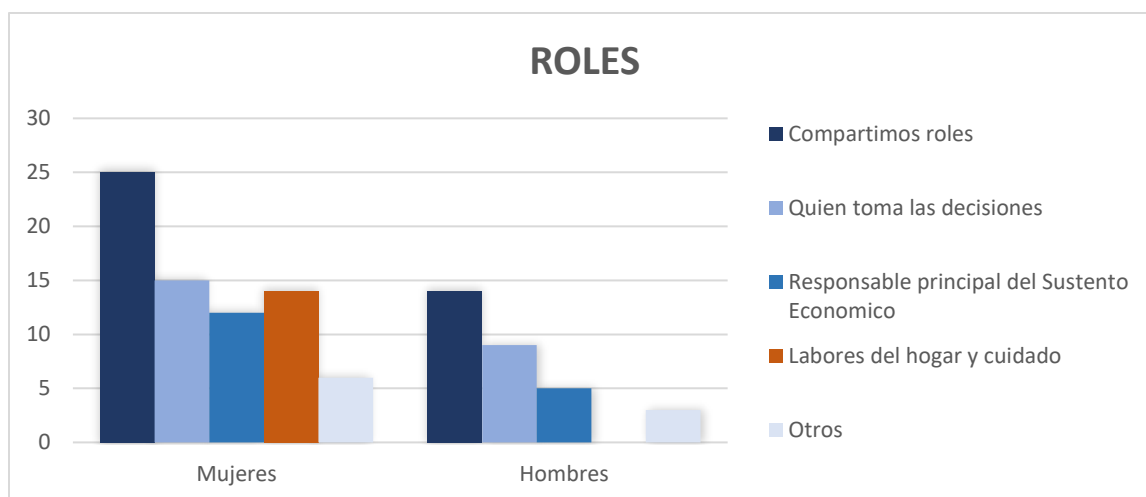
Elaboración propia. Gráfico N° 1

Uno de los hallazgos relevantes, tiene relación con la proporción de personas pertenecientes a Grupos de Especial Protección. Aunque la mayoría siguen siendo mujeres, proporcionalmente son los hombres quienes presentan mayor pertenencia a los GEP (Elaboración propia. Gráfico N° 2) . Este dato permite interpretar que los hombres tienden a acudir al servicio al encontrarse con niveles de vulnerabilidad más elevados, dado que su participación en trámites es menor, pero aumenta al existir una situación que afecta de manera considerable sus condiciones de vida.



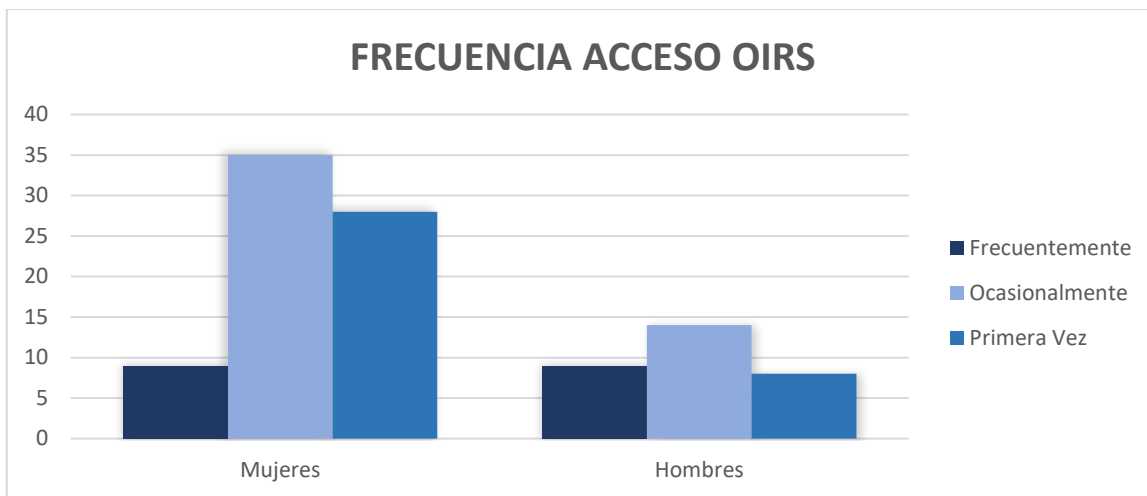
Elaboración propia. Gráfico N° 2

En relación con la situación laboral, la mayoría de las personas usuarias declara tener trabajo remunerado (54 casos); sin embargo, entre las mujeres se percibe, el fenómeno de la doble presencia, siendo quienes tienen presencia en labores de cuidado no remuneradas y trabajos domésticos (24 mujeres), lo cual afecta de manera directa en su disponibilidad de tiempo y refuerza las inequidades, brechas y barreras que enfrentan para asistir a la atención presencial. Los hombres, en cambio, no reportan tareas domésticas o de cuidado como actividad principal, lo que refleja una desigual distribución del trabajo doméstico en los hogares. Es relevante señalar que existe una presencia importante de hombres jubilados (10), lo que podría explicar parte de la sobrerrepresentación masculina en GEP. Respecto a la composición de los hogares, predominan los hogares nucleares monoparentales (27), de los cuales la mayoría corresponde a jefaturas femeninas, esto condiciona la disponibilidad de tiempo y la carga de responsabilidades, acentuando la sobrecarga de tareas para las mujeres. Al preguntar por los roles dentro del hogar, 25 mujeres indican que las responsabilidades son compartidas, pero un número significativo declara asumir la mayor parte del trabajo doméstico y de cuidados (14), o incluso la toma de decisiones (15). Entre los hombres, no se reconoce participación en labores de cuidado y solo una parte se identifica como principal sustento económico, lo que demuestra diferencias marcadas en las dinámicas de responsabilidad doméstica entre géneros. (Elaboración propia. Gráfico N°3).



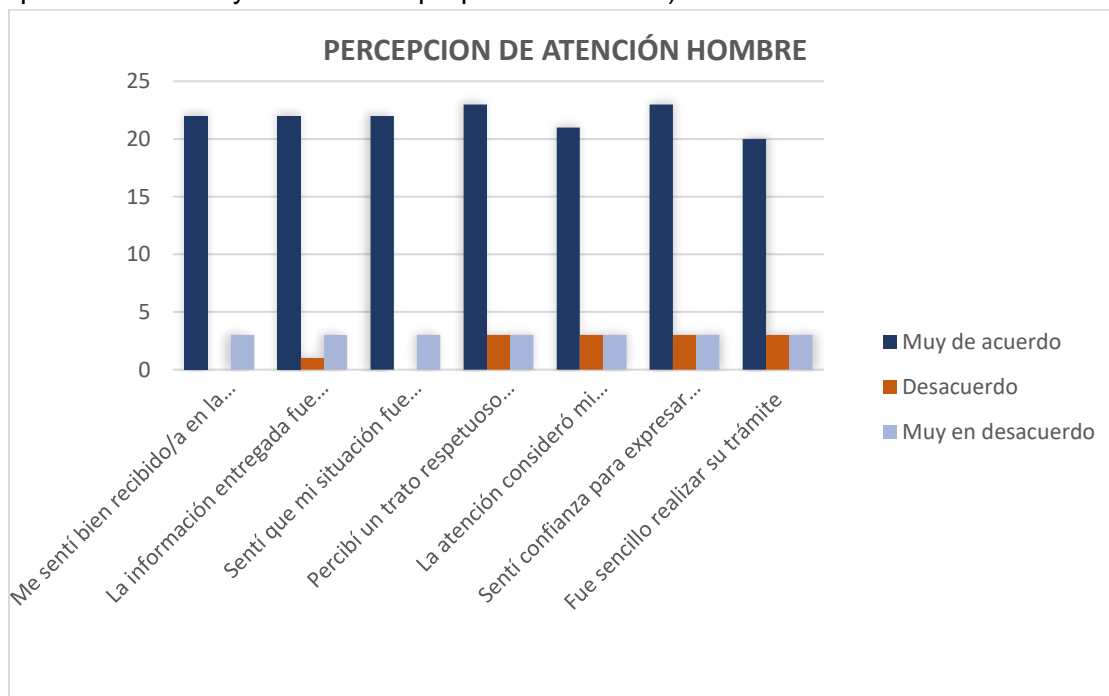
Elaboración propia. Gráfico N°3

En cuanto a la frecuencia de acceso a OIRS, la mayoría de los usuarios declara acudir ocasionalmente (49) o por primera vez (36). Solo 9 mujeres y 9 hombres han asistido de manera frecuente, aunque proporcionalmente son más los hombres que lo hacen en situaciones reiteradas, lo que podría relacionarse con contextos de mayor urgencia o mayor vulnerabilidad, o la misma pertenencia a los GEP. (Elaboración propia. Gráfico N°4). Al consultar quién asume con mayor frecuencia los trámites habitacionales, 59 mujeres señalaron estar a cargo, frente a solo 23 hombres. Esta diferencia reafirma la fuerte feminización de la gestión doméstica y del rol resolutivo de las mujeres en los procesos vinculados a la vivienda.

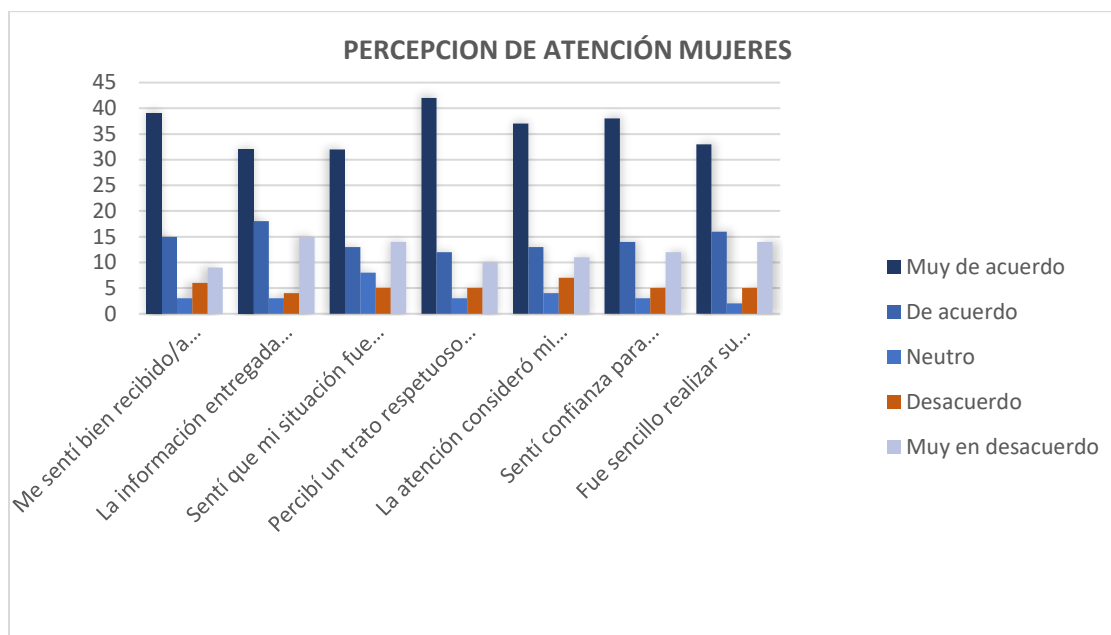


Elaboración propia. Gráfico N°4

En tanto en el ámbito de la percepción de la atención, los resultados exhiben niveles de conformidad altos, entre el 65% y el 75% en indicadores como trato respetuoso, claridad de la información y comprensión del caso. No obstante, entre el 10% y el 18% de las personas manifiesta disconformidad, lo que refleja espacios de mejora en la entrega de información y en la atención de caso. Al desagregar datos, algunos indicadores muestran más insatisfacción entre mujeres. Por ejemplo, en la dimensión sobre si “la información fue clara y suficiente”, 15 mujeres declararon estar muy en desacuerdo; y respecto a la comprensión de su situación, también se registraron mayores niveles de desacuerdo entre mujeres que entre hombres. Esto podría relacionarse con su doble carga de trabajo doméstico y laboral, o con experiencias previas de atención en el sistema habitacional. Con el objeto de simplificar la visualización de los datos, se presentan solo los más altos .(Elaboración propia. Gráfico N 5 y Elaboración propia. Gráfico N°6).



Elaboración propia. Gráfico N 5

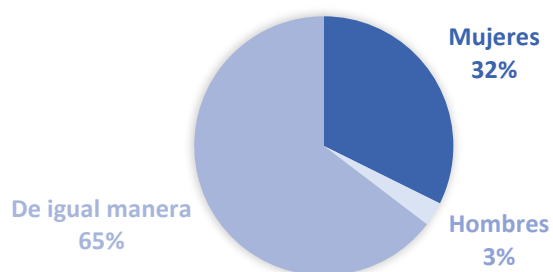


Elaboración propia. Gráfico N°6

Al analizar las barreras para acceder a atención presencial, estas muestran diferencias significativas por género. Tanto mujeres como hombres mencionan los horarios laborales como un obstáculo; sin embargo, la carga de cuidados aparece como una barrera muy superior para las mujeres: 12 de ellas señalaron no contar con apoyo para el cuidado de dependientes, frente a solo 2 hombres. Este patrón se refuerza al consultar si la carga de trabajo doméstico afecta de forma diferenciada a mujeres y hombres: 72 personas creen que afecta principalmente a las mujeres. Por el contrario, el acceso digital y el conocimiento de los requisitos se perciben como barreras que afectan de manera similar a ambos géneros.

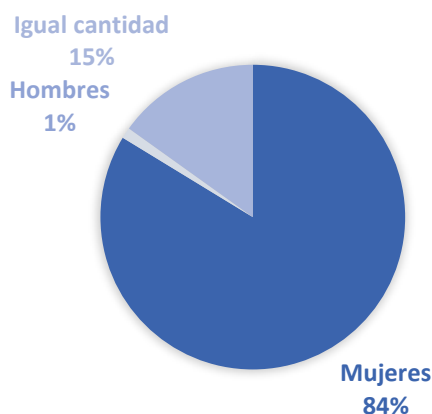
En relación con la percepción sobre el acceso a subsidios habitacionales, la mayoría (64 personas) considera que la necesidad es igualitaria (Elaboración propia. Gráfico N°7). Sin embargo, al profundizar, 32 personas señalan que las mujeres requieren mayor acceso, fundado en sus responsabilidades de cuidado, mayores niveles de precariedad laboral (30), falta de apoyo familiar o de pareja (17) y la alta proporción de hogares monoparentales encabezados por mujeres (26). La percepción sobre la igual necesidad de beneficios se contrapone con la percepción de que son las mujeres quienes más postulan y obtienen subsidios (72), (Elaboración propia. Gráfico N°8) lo que podría reflejar tanto condiciones de vulnerabilidad socioeconómica, como mayor responsabilidad por el bienestar familiar. A la vez, existe acuerdo significativo en que factores como la informalidad laboral, escaso apoyo de la pareja o familia y falta de tiempo afectan especialmente a las mujeres en los procesos de postulación.

QUIENES REQUIEREN MÁS SUBSIDIOS HABITACIONALES



Elaboración propia. Gráfico N°7

QUIENES POSTULAN Y RECIBEN MÁS SUBSIDIOS

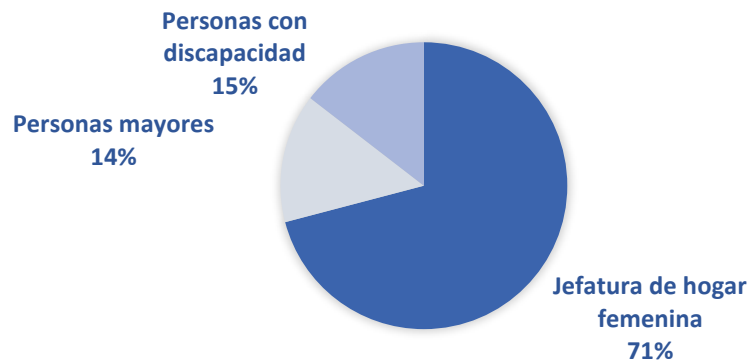


Elaboración propia. Gráfico N°8

Si bien la mayoría reconoce que las mujeres enfrentan mayores cargas y vulnerabilidades, también surgieron opiniones contrarias, minoritariamente perciben que las mujeres “son prioridad en Chile” en materia de subsidios, interpretando que “la tienen más fácil” al postular. Este tipo de percepciones evidencia tensiones respecto a la equidad de género, y refleja la necesidad de fortalecer la comunicación institucional sobre los criterios y resultados de asignación de beneficios.

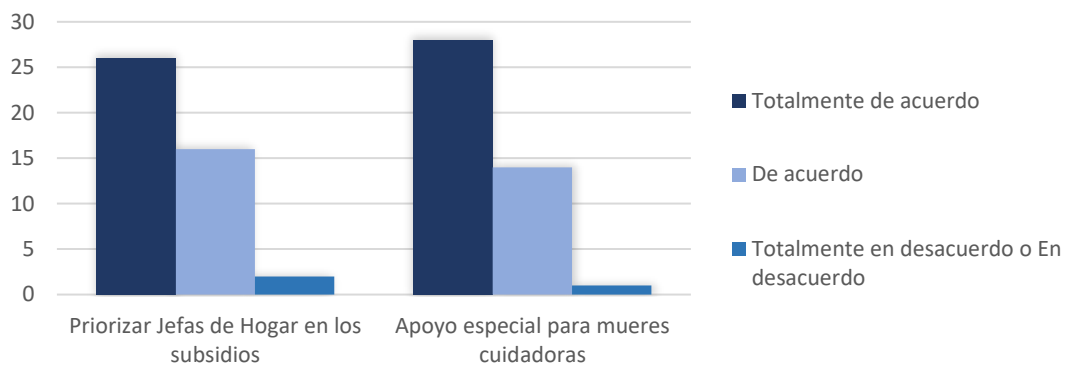
Finalmente, se aprecia un amplio apoyo social para priorizar a los GEP, especialmente a jefas de hogar (Elaboración propia. Gráfico N°9), lo mismo ocurre al profundizar respecto tanto a la asignación de beneficios como a la atención, donde existe acuerdo respecto a las jefas de hogar y mujeres cuidadoras, (Elaboración propia. Gráfico N°10), lo que se alinea con los datos presentados, reflejando la percepción general de que dichas situaciones conllevan una carga adicional que limita el acceso a derechos habitacionales en condiciones de igualdad.

QUIENES DEBERIAN SER PRIORITARIOS EN LA ASIGNACIÓN.



Elaboración propia. Gráfico N°9

ACEPTACIÓN DE LAS SIGUIENTES FRASES



Elaboración propia. Gráfico N°10

Conclusiones

La consulta permitió identificar diferencias claras entre hombres y mujeres en el acceso, uso y experiencia de los servicios de OIRS SERVIU Ñuble. En primer lugar, las mujeres son las principales usuarias y responsables de realizar los trámites habitacionales, fenómeno asociado a su rol predominante en la búsqueda de solución de las problemáticas del hogar, familia y de los cuidados. Sin embargo, esto no se traduce necesariamente en mejores condiciones para realizar trámites, ya que siguen enfrentando barreras estructurales vinculadas a la carga de cuidados, la disponibilidad de tiempo, la informalidad laboral y el menor apoyo familiar.

La mayor brecha identificada corresponde precisamente a la distribución desigual del trabajo doméstico y de cuidados, que limita tanto la asistencia presencial como el proceso de postulación a beneficios. En contraste, los hombres muestran una participación menor en trámites habituales, pero entre quienes acceden se observa una mayor proporción de situaciones de vulnerabilidad, lo que sugiere que acuden al servicio principalmente en momentos críticos o cuando se enfrentan a condiciones que superan su capacidad autónoma de gestión.

En cuanto al servicio entregado por OIRS, no se identifican brechas significativas en el trato según género, lo cual constituye una fortaleza institucional, sin embargo, persiste un porcentaje relevante de personas que manifiesta dificultades relacionadas con claridad de información o comprensión del caso, especialmente entre mujeres, lo que sugiere que la atención debe considerar la complejidad de los contextos que enfrentan.

La percepción de que las mujeres postulan y obtienen más subsidios refuerza su vínculo con la vulnerabilidad económica y la jefatura de hogar, más que una situación de beneficio comparativo. Este punto se refuerza con el amplio respaldo a priorizar a mujeres cuidadoras y jefas de hogar en la asignación de subsidios.

En síntesis, el sistema habitacional y de atención presenta avances en equidad en la interacción directa, pero no responde aun plenamente a las realidades diferenciadas que enfrentan hombres y mujeres, especialmente en términos de tiempos disponibles, formalidad laboral y cargas de cuidado. El fortalecimiento de políticas habitacionales con perspectiva de género y reconocimiento explícito de las tareas de cuidado surge como una necesidad clave para garantizar un acceso más justo y equitativo a los servicios de vivienda en la región de Ñuble.