

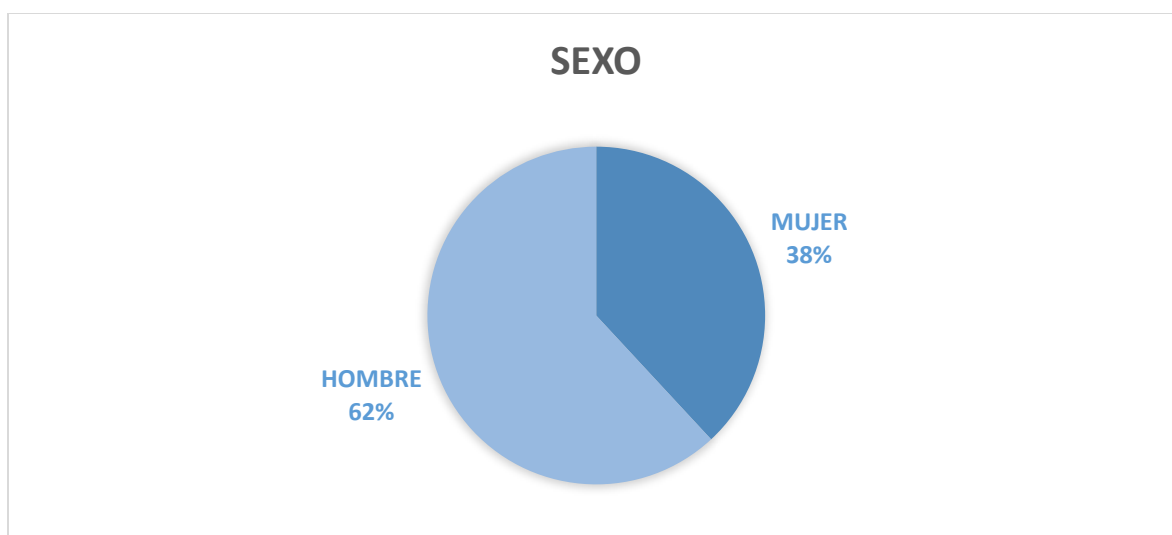


# RESULTADOS CONSULTA CIUDADANA EXPERIENCIA CERTIFICADO NO EXPROPIACIÓN SERVIU 2025

Unidad de Participación Ciudadana



La consulta fue aplicada principalmente a personas que realizaron el trámite de manera presencial durante el mes de junio, complementándose con el envío de la encuesta a la base de actores relevantes vía correo electrónico con el fin de ampliar y diversificar la muestra. Los resultados muestran que el “Certificado de No Expropiación SERVIU” es un trámite solicitado mayoritariamente por hombres, quienes representan el 62% del total de personas encuestadas. (Gráfico N °1).



*Gráfico N° 1. Elaboración propia.*

Respecto de la edad, y considerando criterios de simplificación, se establecieron tres categorías. La distribución muestra una presencia equilibrada entre los menores de 40 años (24%) y las personas mayores de 60 años (19%), siendo el grupo predominante. Las personas entre 41 y 59 años (57%). Este rango etario coincidiría con las etapas vitales en que, con mayor frecuencia, se gestionan procesos de compra, venta o actualización de antecedentes de propiedades, lo que podría explicar la mayor demanda. ( Gráfico N° 2)

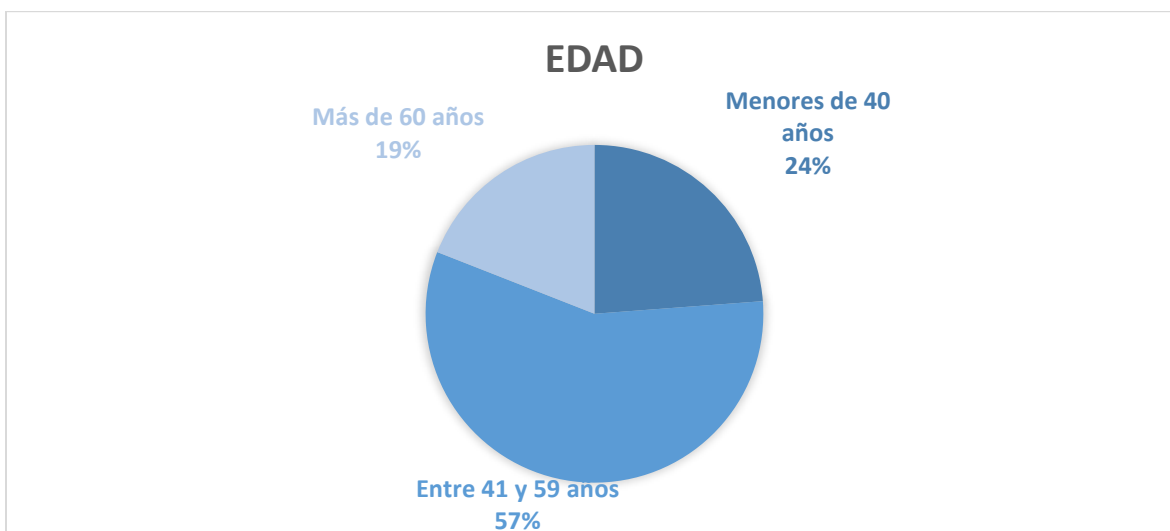


Gráfico N°2. Elaboración propia.

En relación con la experiencia del trámite presencial, los resultados muestran una valoración positiva. Evaluando con 4 y 5 de satisfacción, lo que sugiere que pese a los tiempos de espera o dificultades en el acceso a información clara, los usuarios valoran la atención recibida y perciben una ejecución. Esta apreciación podría estar influenciada por la interacción directa con el funcionariado, elemento que suele generar confianza, especialmente en grupos etarios mayores o en usuarios menos familiarizados con herramientas digitales. (Gráfico N° 3) (ChileAtiende, 2023)

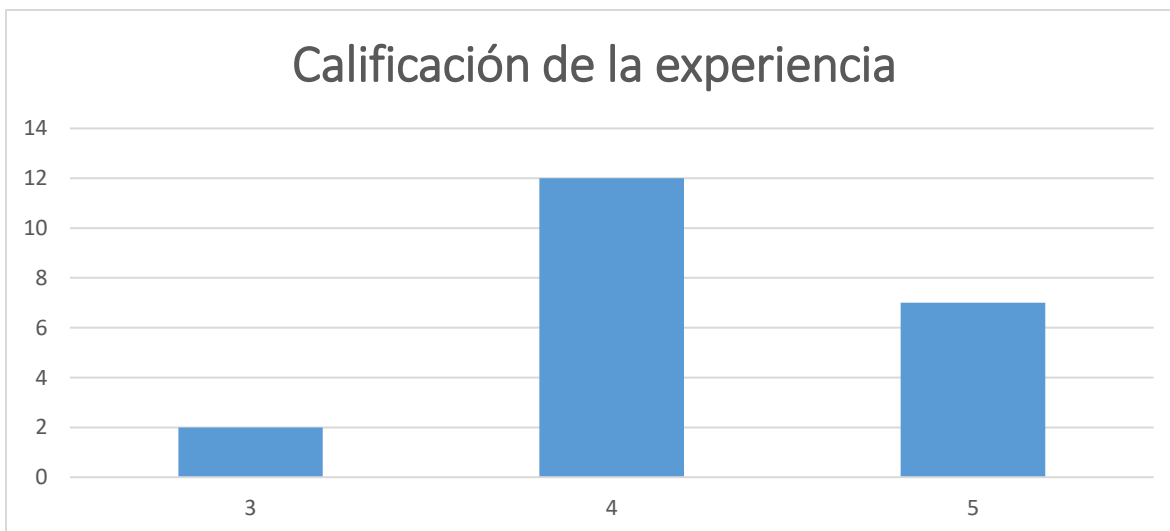
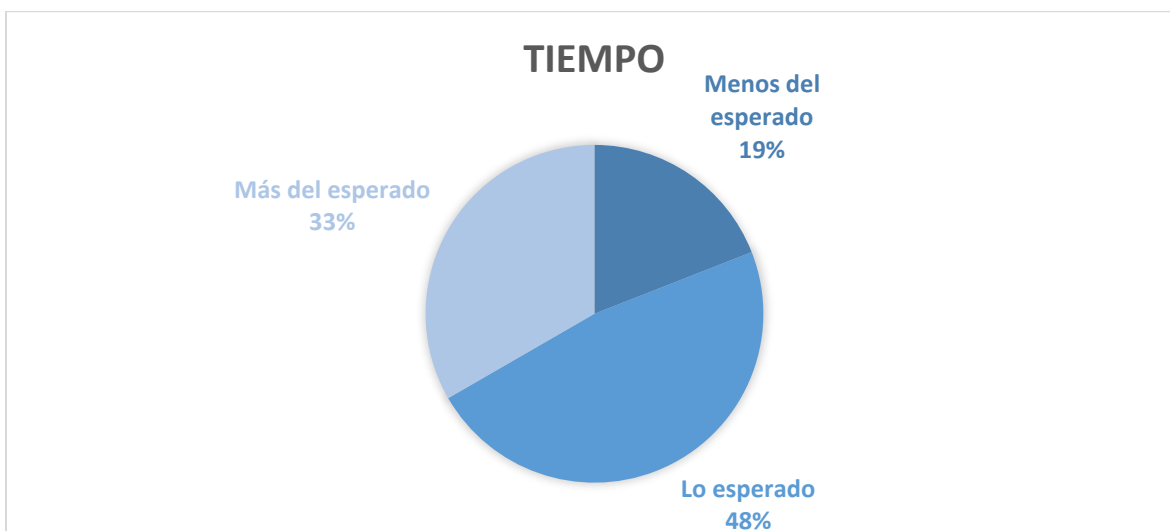


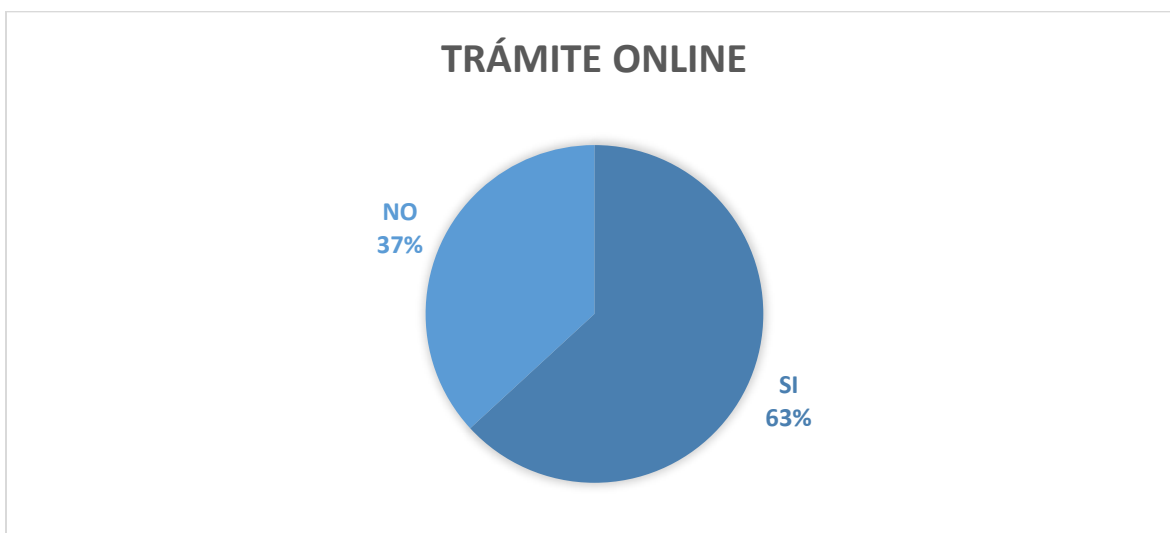
Gráfico N° 3. Elaboración propia.

Respecto de la percepción del tiempo para efectuar el trámite, la mayoría considera que este es lo esperado, pero existe un tercio de los encuestados que estima que el proceso fue más largo de lo que debería. Esta percepción sugiere oportunidades de mejora, en por ejemplo la coordinación entre oficinas. Es posible, por ejemplo, que la necesidad de trasladarse al tercer piso genere una sensación de mayor burocracia, incluso cuando el trámite en términos operativos no presenta una demora mayor. El hecho de que un grupo de usuarios señale que el tiempo fue menor al esperado confirma que el proceso no es lento, sino que su duración depende de factores como el momento del día, la demanda puntual o la disponibilidad de personal. (Gráfico N° 4).



*Gráfico N° 4. Elaboración propia.*

Un aspecto evidenciado en los datos es que el 100% de los encuestados declara haber obtenido información sobre el trámite a través de otros servicios públicos. Esto sugiere que la ciudadanía desconoce los canales digitales institucionales, o bien no los considera una fuente válida o útil de orientación. También podría explicarse por la costumbre de acudir a municipalidades para obtener información, especialmente al no contar con delegaciones provinciales del SERVIU. Esta dependencia de terceros conlleva información incompleta, derivaciones innecesarias y reduce la eficiencia del proceso, particularmente considerando que el trámite se encuentra disponible en línea. (Gobierno Digital de Chile) ( Gráfico N° 5)



*Gráfico N° 5. Elaboración propia.*

En términos generales, el 63% de las personas señala que el trámite sería más fácil de realizar si estuviera disponible de forma online, lo que indica un interés real por acceder a modalidades digitales. Este dato es revelador, ya que muestra que existe demanda por alternativas no presenciales, pero al mismo tiempo evidencia el desconocimiento de que el certificado ya está disponible en la plataforma del MINVU. Por otra parte, el 37% que manifiesta resistencia a realizarlo de manera digital se compone mayoritariamente de adultos mayores con limitaciones en el uso de internet, personas que valoran la atención presencial o que no cuentan con medios de impresión. También se identifican usuarios que mantienen una relación habitual con el SERVIU y que acuden

presencialmente de manera frecuente por otros trámites, por lo que realizar este procedimiento en la oficina no representa una carga adicional para ellos.

## CONCLUSIONES

Si bien existe interés por acceder al certificado de manera online, este interés convive con barreras culturales, tecnológicas y operativas que inciden en la experiencia del usuario. Los grupos de mayor edad presentan dificultades relacionadas con la alfabetización digital y la falta de acceso a herramientas tecnológicas básicas, lo que refuerza la valoración de la atención presencial. Asimismo, ciertos usuarios mantienen hábitos establecidos en torno a la asistencia física al SERVIU, por razones de costumbre, cercanía o necesidad de realizar otros trámites de forma simultánea.

El estudio revela también que el desconocimiento de los canales digitales es prácticamente total, lo que constituye una brecha informativa significativa. Esto afecta la capacidad de nuestro servicio para descongestionar la atención presencial.

La percepción de tiempos superiores a lo esperado por parte de un tercio de los usuarios sugiere la necesidad de revisar y optimizar el flujo interno de atención, especialmente en los puntos donde el proceso se vuelve dependiente de desplazamientos innecesarios dentro del edificio.

En resumen, si bien el actual modelo muestra buenos niveles de satisfacción, también evidencia la necesidad de fortalecer la difusión digital, facilitar el acceso al trámite online. La baja visibilidad de la página web del SERVIU Ñuble indica que los mecanismos actuales de comunicación no están llegando de manera efectiva a la ciudadanía, por lo que es necesario diseñar una estrategia que combine acciones presenciales y digitales.

## REFERENCIAS.

ChileAtiende. (2023). *Informe anual de experiencia usuaria y digitalización de trámites*.

<https://cdn.ips.gob.cl/files/shares/ESTUDIOS%20DE%20SATISFACCI%C3%93N%202024/INFORME%202023.PDF>

Gobierno Digital de Chile. *Estrategia de Transformación digital del Estado*

<https://digital.gob.cl/biblioteca/estrategias/estrategia-de-transformacion-digital-del-estado/>