



# RESPUESTA INSTITUCIONAL CONSULTA EXPERIENCIA DE ATENCIÓN EN SIAC-OIRS SERVIU ÑUBLE.

SERVIU Región de Ñuble



En relación a la consulta ciudadana “Experiencia de atención en SIAC-OIRS”, esta 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.

Por lo anterior es que desde la institución se proponen las siguientes medidas orientadas a reducir brechas de género, mejorar la accesibilidad a los servicios institucionales y fortalecer la calidad de la atención en OIRS SERVIU Ñuble:

**1-Diversificar las modalidades de atención,** especialmente en periodos de alta demanda, para facilitar la atención de mujeres con responsabilidades de cuidado. Esta acción busca disminuir la barrera del tiempo disponible, que afecta de manera más intensa a las mujeres.

**2. Reforzar la difusión del sistema de atención preferente** para personas cuidadoras, jefas de hogar y a la ciudadanía pertenecientes a los grupos de especial protección. Ello permite reducir los tiempos de espera y mejorar el acceso equitativo para quienes enfrentan mayores cargas domésticas o limitaciones funcionales.

3.Considerar la entrega de hora, para los diferentes grupos de especial de protección, esto facilitaría el acceso a la atención presencial, reduciendo el tiempo de espera y definiendo el

tiempo de atención con antelación, lo que favorece la organización de quienes realizan labores de cuidado.

**4. Revisar que el material informativo entregado cuente con lenguaje claro**, que expliquen los requisitos, procesos de postulación y documentos necesarios, considerando que las mujeres manifestaron mayor insatisfacción en la claridad de la información. Considerar capacitaciones continuas para los analistas de SIAC-OIRS con el fin de favorecer la entrega de información

**5. Incorporar orientaciones explícitas sobre trámites frecuentes**, mediante guías y/o cápsulas que faciliten la comprensión de los procedimientos.

**6- Sensibilizar al funcionariado** respecto a las desigualdades estructurales que enfrentan las mujeres en la gestión del hogar, el cuidado y la disponibilidad de tiempo, por lo que se sugiere abordar temas como la corresponsabilidad social del cuidado, trato preferente a personas cuidadoras, entre otros.