



**RESPUESTA INSTITUCIONAL  
CONSULTA CIUDADANA  
Certificado de no expropiación  
SERVIU Región de Ñuble**



El análisis de la consulta aplicada a usuarios del trámite “Certificado de No Expropiación SERVIU” permitió identificar perfiles y patrones de uso del servicio. Los resultados muestran una participación mayoritaria de hombres (62%), lo que puede deberse a que el trámite se relaciona con procesos de compra, venta y regularización de propiedades, actividades en las que los hombres suelen tener mayor presencia.

En cuanto a la edad de los usuarios, el grupo predominante se ubica entre los 41 y 59 años, coherente con el ciclo de vida habitacional en que se concentran decisiones relativas a propiedad y actualización de antecedentes legales. También destaca la participación de adultos mayores (19%), grupo que presenta mayores necesidades documentales y que enfrenta dificultades de acceso digital. Esta condición incide directamente en su experiencia de atención y en su preferencia por modalidades presenciales.

La experiencia general del trámite presencial se evalúa de manera positiva, concentrándose mayormente entre las notas 4 y 5. A pesar de ciertas dificultades relacionadas con disponibilidad de información o tiempos de espera, los usuarios valoran el trato recibido y la atención personalizada, en especial las personas mayores. Esto evidencia que el componente humano continúa siendo central en la percepción de calidad del servicio y en la confianza institucional.

Respecto del tiempo requerido para completar el trámite, aunque la mayoría lo considera adecuado, un tercio percibe que fue más extenso de lo esperado. Esta percepción podría vincularse a los desplazamientos dentro del edificio para completar el proceso, lo que incrementa la sensación de burocracia. La variabilidad en las experiencias indica que factores como horario, demanda del día inciden en la eficiencia percibida por los usuarios.

Finalmente, se identifica una brecha informativa crítica, el 100% de los encuestados obtuvo información del trámite a través de otros servicios públicos, lo que evidencia la baja visibilidad de los canales digitales institucionales. Pese a ello, existe un alto potencial para fortalecer el acceso online, dado que el 63% considera que el trámite sería más fácil en formato digital. En conjunto, los datos muestran que, aunque la satisfacción es positiva, es necesario avanzar en una estrategia de digitalización que combine difusión clara, apoyo presencial e inclusión digital para todos los perfiles de usuarios.

En respuesta a los resultados obtenidos en la consulta ciudadana sobre el trámite “Certificado de No Expropiación SERVIU”, y atendiendo a las brechas informativas y digitales identificadas, la institución considera prioritario fortalecer la comunicación respecto de las alternativas no presenciales disponibles. Por lo que se propone evaluar las siguientes medidas:

- 1- Implementar una campaña de difusión orientada a visibilizar la existencia del trámite en línea, destacando su seguridad, disponibilidad permanente y facilidad de uso. Esta estrategia busca disminuir la dependencia del canal presencial y promover una mayor autonomía de las personas usuarias en la gestión de sus solicitudes.
- 2- Se reforzar la publicación de información actualizada, clara y de acceso directo en la página web institucional y en las redes sociales del SERVIU Ñuble. Este esfuerzo tiene por objetivo asegurar que la ciudadanía reconozca estos canales como fuentes oficiales y confiables de orientación, reduciendo así derivaciones innecesarias hacia otros servicios públicos y contribuyendo a descongestionar la atención presencial.

- 3- Desarrollar material destinado a facilitar el uso del trámite digital, contemplando tutoriales paso a paso, cápsulas explicativas que permitan orientar a usuarios con distintos niveles de alfabetización digital.

Con estas acciones, el SERVIU Ñuble reafirma su compromiso con una atención moderna, inclusiva y eficiente, orientada a garantizar que todas las personas usuarias puedan acceder a los servicios institucionales de manera equitativa.