

INFORME DE CONSULTA CIUDADANA DIGITAL

Plan Ciudades Justas Las Ánimas – Valdivia

SERVIU Región de Los Ríos – Medida 4.5 Plan Regional de Formación, Diálogo y Participación

1. Antecedentes y contexto

El MINVU, a través de SERVIU Región de Los Ríos, en alianza con la Ilustre Municipalidad de Valdivia, impulsa el **Plan Ciudades Justas Las Ánimas – Valdivia**, que integra iniciativas de vivienda, parques y equipamientos comunitarios para mejorar la calidad de vida y la equidad territorial en el sector de Las Ánimas. Entre las iniciativas más relevantes se encuentran: Parque Urbano Las Ánimas, Parque Rocura, centro comunitario de cuidados, mejoramiento de veredas, vialidades, conectividad y otros proyectos urbanos.

En el marco de la **Norma de Participación Ciudadana de SERVIU** y del mecanismo de **Consulta Ciudadana establecido en la Ley N° 20.500** sobre Participación Ciudadana en la Gestión Pública, se desarrolló una **Consulta Ciudadana Digital** dirigida a personas vinculadas al barrio Las Ánimas.

Esta consulta se incorpora como **medio de verificación de la Medida 4.5: “Promoción y difusión del mecanismo de consultas ciudadanas”** del Plan Regional de Formación, Diálogo y Participación de SERVIU Región de Los Ríos.

2. Objetivo de la consulta

Objetivo General

Recoger opiniones, prioridades y percepciones de vecinos, vecinas y personas vinculadas al sector de Las Ánimas respecto del **Plan Ciudades Justas** y sus proyectos asociados, así como sobre usos del territorio, barreras en el espacio público y formas preferidas de participación.

Objetivos específicos

1. Identificar el nivel de **conocimiento del Plan Ciudades Justas** y de los proyectos actualmente en diseño o ejecución en Las Ánimas.
2. Levantar **prioridades de inversión** y proyectos urbanos desde la perspectiva de la comunidad.
3. Caracterizar los **usos cotidianos del barrio**, principales barreras de accesibilidad, seguridad y movilidad.
4. Conocer las **preferencias de participación e información** para el seguimiento del Plan Ciudades Justas.
5. Documentar la **estrategia de difusión y alcance** de la Consulta Ciudadana Digital, como parte de la implementación del mecanismo de consulta.



3. Descripción de la consulta (Metodología)

3.1 Modalidad e instrumento

- **Modalidad:** Consulta ciudadana digital.
- **Instrumento:** Formulario en línea (Google Forms) con 4 bloques temáticos:
 - Bloque I: Conocimiento del Plan y proyectos en Las Ánimas.
 - Bloque II: Opinión y priorización de proyectos.
 - Bloque III: Usos del barrio y barreras en el espacio público.
 - Bloque IV: Participación y corresponsabilidad.
- El formulario incluyó preguntas cerradas de selección única y múltiple, además de algunas respuestas abiertas complementarias.

3.2 Población objetivo

Personas con vínculo efectivo con el territorio de Las Ánimas (Valdivia), incluyendo:

- Residentes permanentes del sector.
- Personas que desarrollan actividades de **trabajo y comercio** en Las Ánimas.
- Personas que estudian en el sector u otras formas de vinculación cotidiana.

3.3 Período de aplicación

- **Fechas de aplicación:** Desde el **6 de noviembre de 2025** (primer registro) hasta el **26 de noviembre de 2025**.
- **Fecha de cierre formal de la consulta:** 28 de noviembre de 2025, según afiche oficial de difusión.
- **Total de respuestas válidas recibidas: 142 cuestionarios completos.**

3.4 Alcance y cobertura

- La consulta alcanzó a **142 personas** vinculadas a Las Ánimas, que completaron el formulario digital en su totalidad.
- El formulario recogió además correos electrónicos de contacto, permitiendo fortalecer la base de datos para futuras convocatorias.



4. Caracterización de las personas participantes

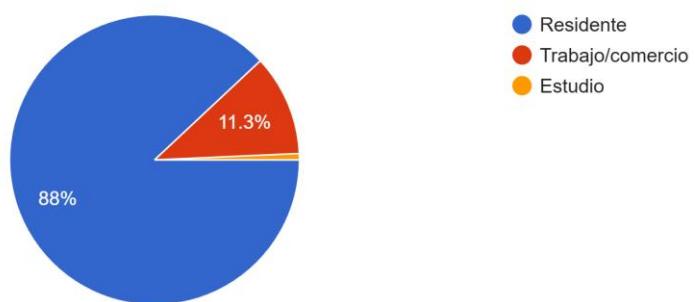
4.1 Vinculación con Las Ánimas

- **Residentes del sector:** 125 personas (88,0%).
- **Vinculación por trabajo/comercio:** 16 personas (11,3%).
- **Vinculación por estudio:** 1 persona (0,7%).

Gráfico 3 – Vinculación con Las Ánimas: Gráfico de barras o pie con las tres categorías (% sobre el total de 142 respuestas).

Mi vinculación con Las ánimas es por:

142 respuestas

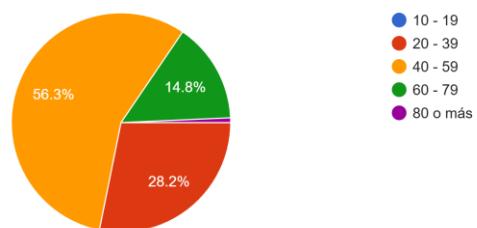


4.2 Rango etario

- **40–59 años:** 80 personas (56,3%).
- **20–39 años:** 40 personas (28,2%).
- **60–79 años:** 21 personas (14,8%).
- **80 años o más:** 1 persona (0,7%).

Gráfico 4 – Distribución etaria de las personas: Barras horizontales por tramo de edad.

Rango etario
142 respuestas



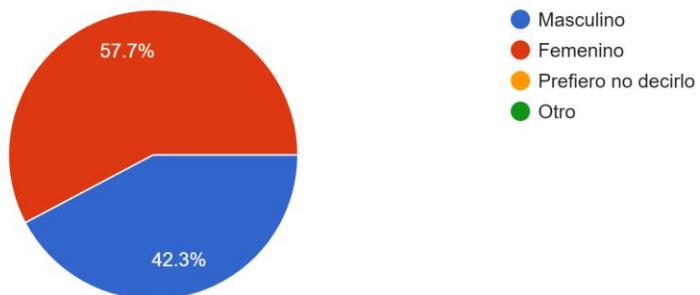
4.3 Identidad de género

- **Femenino:** 82 personas (57,7%).
- **Masculino:** 60 personas (42,3%).

Gráfico 5 – Identidad de género: Gráfico de barras o pie.

¿Cuál es su identidad de género?

142 respuestas



4.4 Presencia de niños/as y personas mayores o con discapacidad en el hogar

- **Vive con niños/niñas:**
 - Sí: 89 personas (62,7%).
 - No: 53 personas (37,3%).
- **Vive con una o más personas mayores o con alguna discapacidad:**
 - Sí: 57 personas (40,1%).
 - No: 85 personas (59,9%).

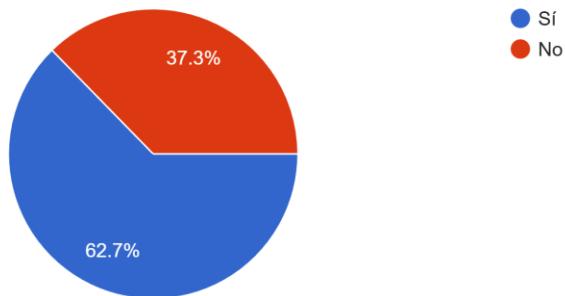
Esta composición refuerza la importancia de considerar a **niños, niñas, personas mayores y personas con discapacidad** como grupos prioritarios del Plan.

Gráfico 6 – Composición del hogar: Dos gráficos de barras (niños/as; personas mayores o con discapacidad).



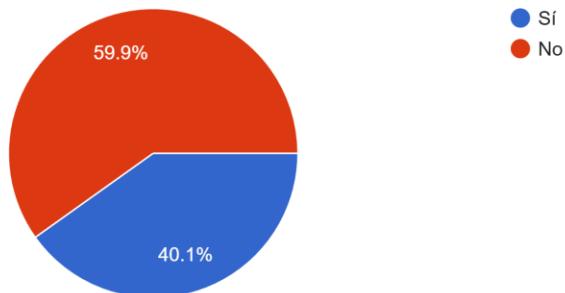
¿Vives con niños/niñas?

142 respuestas



¿Vives con una o más personas mayores o con alguna discapacidad?

142 respuestas



4.5 Participación en organizaciones sociales

Del total de 142 personas que respondieron la consulta:

- **La gran mayoría (alrededor de 91,5%) declara pertenecer a alguna organización social**, ya sea territorial, funcional, comunitaria o de la sociedad civil.
- **Las Juntas de Vecinos (JJ.VV.) aparecen como la organización más relevante del territorio:** 74 personas ($\approx 52,1\%$ del total) indican pertenecer a una JJ.VV., ya sea como única organización o combinada con otras (club deportivo, comité de vivienda, universidades, ONG, etc.).
- Otras organizaciones mencionadas con frecuencia son:
 - **Clubes deportivos:** 23 personas.
 - **Universidades y centros de estudiantes:** 15 personas.
 - **Comités de vivienda:** 8 personas.



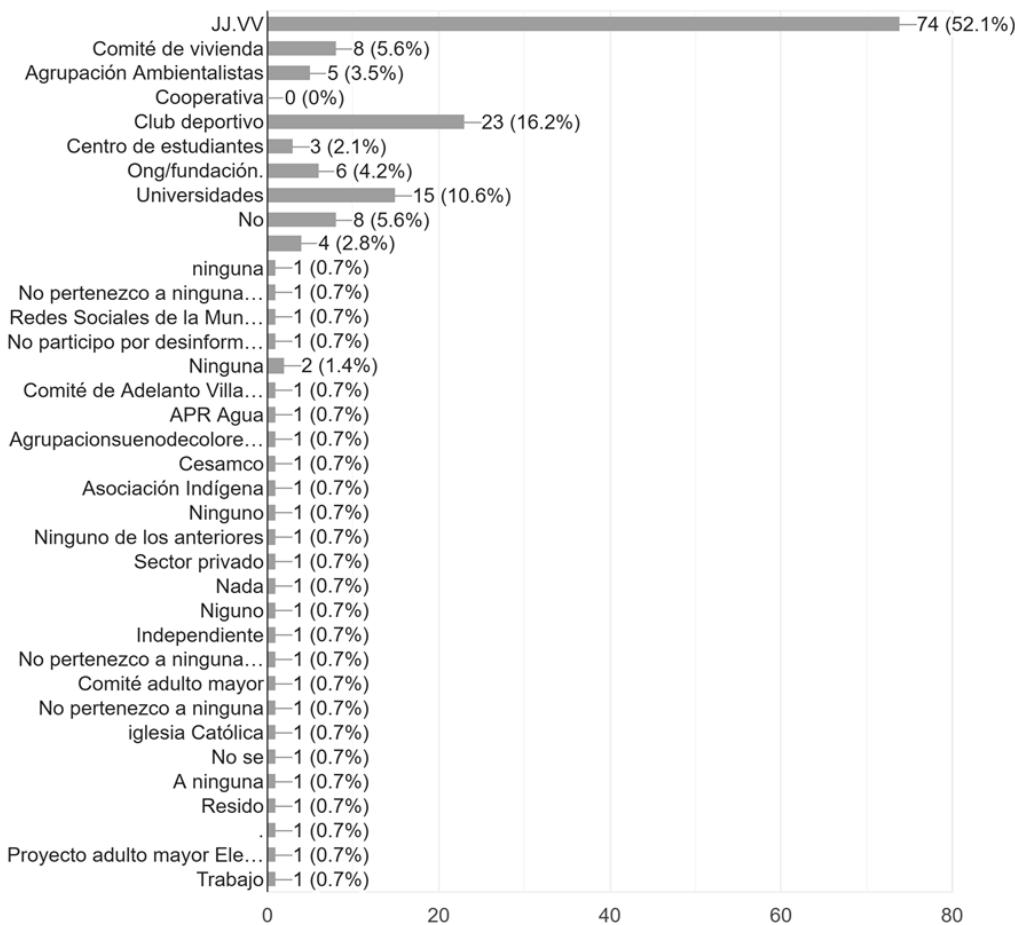
- **ONG/fundaciones:** 6 personas.
- **Agrupaciones ambientalistas:** 5 personas.
- Solo **12 personas (≈ 8,5%)** señalan explícitamente **no participar en ninguna organización social** (respuestas “No”, “Ninguna”, “No pertenezco a ninguna organización social” o “No participo por desinformación de las existentes”).

Gráfico 7 – Pertenencia organizacional:

- Barra “Pertenece / No pertenece a organización”.
- Segunda barra o gráfico apilado con tipo de organización principal (JJ.VV, clubes deportivos, comités de vivienda, otras).

Perteneces a alguna Organización Social - pública - privada de interés público.

142 respuestas



5. Resultados por bloque de preguntas

5.1 Bloque I: Conocimiento del Plan y de los proyectos

5.1.1 Conocimiento previo del Plan “Ciudades Justas” en Las Ánimas

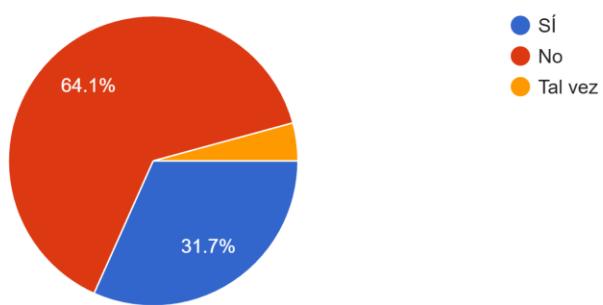
A la pregunta “**Antes de esta consulta, ¿habías escuchado del Plan Ciudades Justas en Las Ánimas?**”, se obtuvieron los siguientes resultados:

- **No:** 91 personas (64,1%).
- **Sí:** 45 personas (31,7%).
- **Tal vez:** 6 personas (4,2%).

Esto indica que la consulta funcionó también como una **acción de difusión inicial**, dada la alta proporción de personas que se informan por primera vez a través del mecanismo.

Gráfico 8 – Conocimiento previo del Plan: Barras “Sí / No / Tal vez”.

Bloque I Antes de esta consulta, ¿habías escuchado del Plan “Ciudades Justas” en Las Ánimas?
142 respuestas



5.1.2 ¿Cómo se enteraron del Plan?

En la pregunta de respuesta múltiple “**¿Cómo te enteraste del Plan Ciudad Justa?**”, las principales menciones fueron:

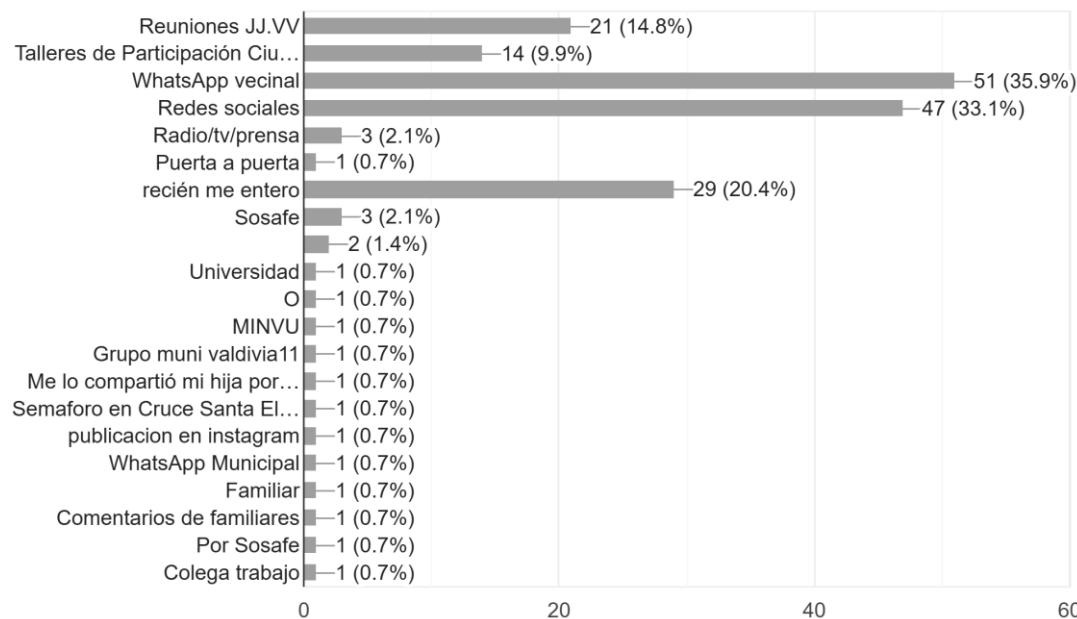
- **WhatsApp vecinal:** 51 menciones (alrededor de 35,9% de las personas).
- **Redes sociales (Facebook, Instagram, etc.):** 47 menciones (33,1%).
- **“Recién me enteró”:** 29 personas (20,4%), lo que refuerza el carácter de primera difusión de esta consulta.
- **Reuniones de Juntas de Vecinos:** 21 menciones (14,8%).
- **Talleres de Participación Ciudadana:** 14 menciones (9,9%).
- Otros canales con menor frecuencia: **radio/TV/prensa, Sosafe**, grupos de WhatsApp municipales, familiares, universidad y otros.



Gráfico 9 – Canales de conocimiento del Plan: Gráfico de barras con las 5 categorías principales y una barra adicional “Otros”.

¿Cómo te enteraste del Plan Ciudad Justa? (marca todas las que apliquen)

142 respuestas



5.1.3 Proyectos conocidos en Las Ánimas

La pregunta múltiple “**¿Cuáles de estos proyectos conoce que estén en ejecución o en diseño en Las Ánimas?**” arroja:

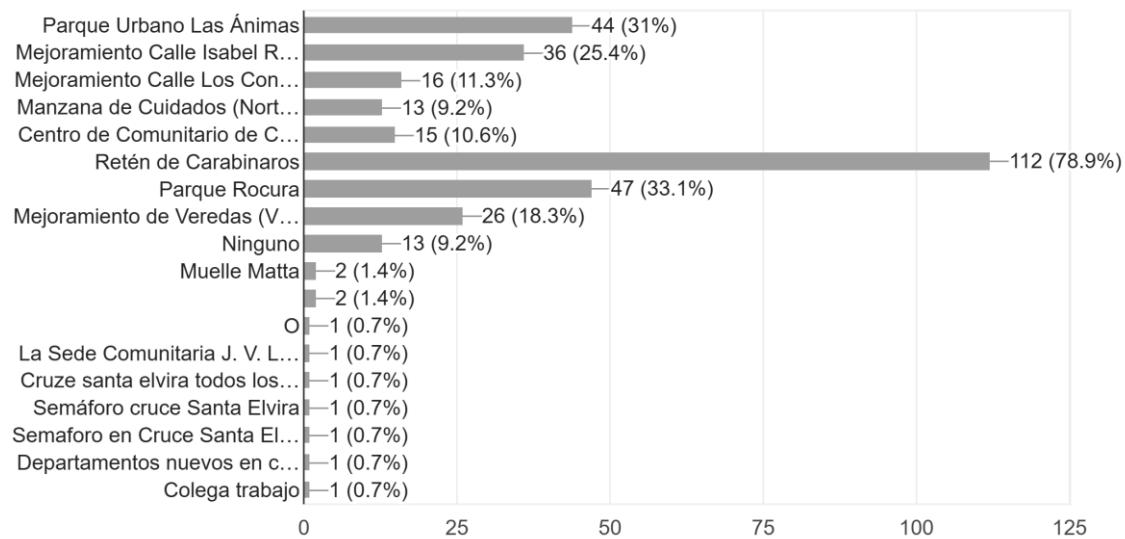
- **Retén de Carabineros:** 112 menciones (78,9%).
- **Parque Rocura:** 47 menciones (33,1%).
- **Parque Urbano Las Ánimas:** 44 menciones (31,0%).
- **Mejoramiento Calle Isabel Rodas:** 36 menciones (25,4%).
- **Mejoramiento de veredas (Valdivia Ciudad Inclusiva):** 26 menciones (18,3%).
- **Mejoramiento Calle Los Conales:** 16 menciones (11,3%).
- **Centro Comunitario de Cuidados (Norte Grande):** 15 menciones (10,6%).
- **Manzana de Cuidados (Norte Grande):** 13 menciones (9,2%).
- **Ninguno:** 13 personas (9,2%), que declaran no conocer proyectos específicos.



Gráfico 10 – Proyectos conocidos: Barras ordenadas de mayor a menor frecuencia.

¿Cuáles de estos proyectos conoces que estén en ejecución o en diseño en Las Ánimas?

142 respuestas



5.1.4 Percepción del objetivo principal del Plan

Ante la pregunta “Según lo que sabes, el objetivo principal del Plan Ciudades Justas es...”, las respuestas fueron:

- **Mejorar calidad de vida y acceso equitativo a servicios, espacios públicos y oportunidades:** 111 personas (78,2%).
- **No lo sé:** 29 personas (20,4%).
- **Construir viviendas:** 1 persona (0,7%).
- **Aumentar el comercio:** 1 persona (0,7%).

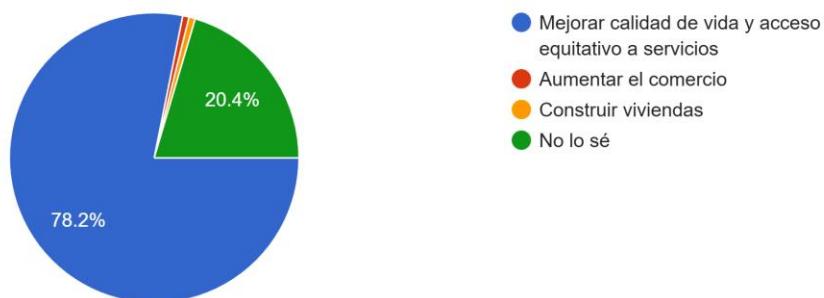
Se observa una **buena alineación entre la comprensión de la mayoría y el objetivo del Plan**, aunque persiste un grupo relevante (una de cada cinco personas) que declara no conocerlo.



Gráfico 11 – Objetivo percibido del Plan: Barras con las cuatro opciones.

Según lo que sabes, el objetivo principal del Plan “Ciudades Justas” es...

142 respuestas



5.2 Bloque II: Opinión y priorización de proyectos

5.2.1 Opinión sobre que Las Ánimas sea “barrio piloto”

En la escala de 1 a 5 (1 = Muy en desacuerdo; 5 = Muy de acuerdo) frente a la idea de que **Las Ánimas sea barrio piloto del Plan Ciudades Justas**, las respuestas se concentraron en:

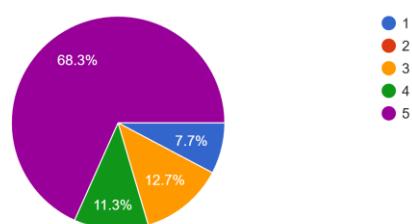
- **5 – Muy de acuerdo:** 97 personas (68,3%).
- **4 – De acuerdo:** 16 personas (11,3%).
- **3 – Ni de acuerdo ni en desacuerdo:** 18 personas (12,7%).
- **1 – Muy en desacuerdo:** 11 personas (7,7%).
- No se registran respuestas en la categoría 2.

En conjunto, cerca de **8 de cada 10 personas** se ubican entre “De acuerdo” y “Muy de acuerdo”, lo que confirma un **alto apoyo** a la focalización del Plan en Las Ánimas.

Gráfico 12 – Acuerdo con Las Ánimas como barrio piloto: Gráfico de barras por puntaje 1–5.

Bloque II Opinión y priorización Que Las Ánimas sea barrio piloto, me parece... 1–5 (1 Muy en desacuerdo – 5 Muy de acuerdo).

142 respuestas



- 1
- 2
- 3
- 4
- 5



5.2.2 Proyectos a priorizar si se inician obras

En la pregunta múltiple “**Si tuviéramos que iniciar obras pronto, ¿qué proyectos priorizarías?**”, se identifican como prioridades:

- **Iluminación y cruces seguros:** 96 menciones (**67,6%**).
- **Parques (áreas verdes y espacios de recreación):** 79 menciones (**55,6%**).
- **Veredas accesibles y rebajes:** 60 menciones (**42,3%**).
- **Recuperación de microbasurales:** 44 menciones (**31,0%**).
- **Paraderos de transporte público:** 28 menciones (**19,7%**).
- **Arborización/sombra y mobiliario urbano:** 27 menciones (**19,0%**).
- **Centros de Cuidados:** 26 menciones (**18,3%**).
- Otras menciones de menor frecuencia se refieren a **seguridad, cierre de sitios eriazos, programación de actividades en parques, semáforos en cruces peligrosos** (especialmente Puente Santa Elvira) y **mejoras viales específicas**.

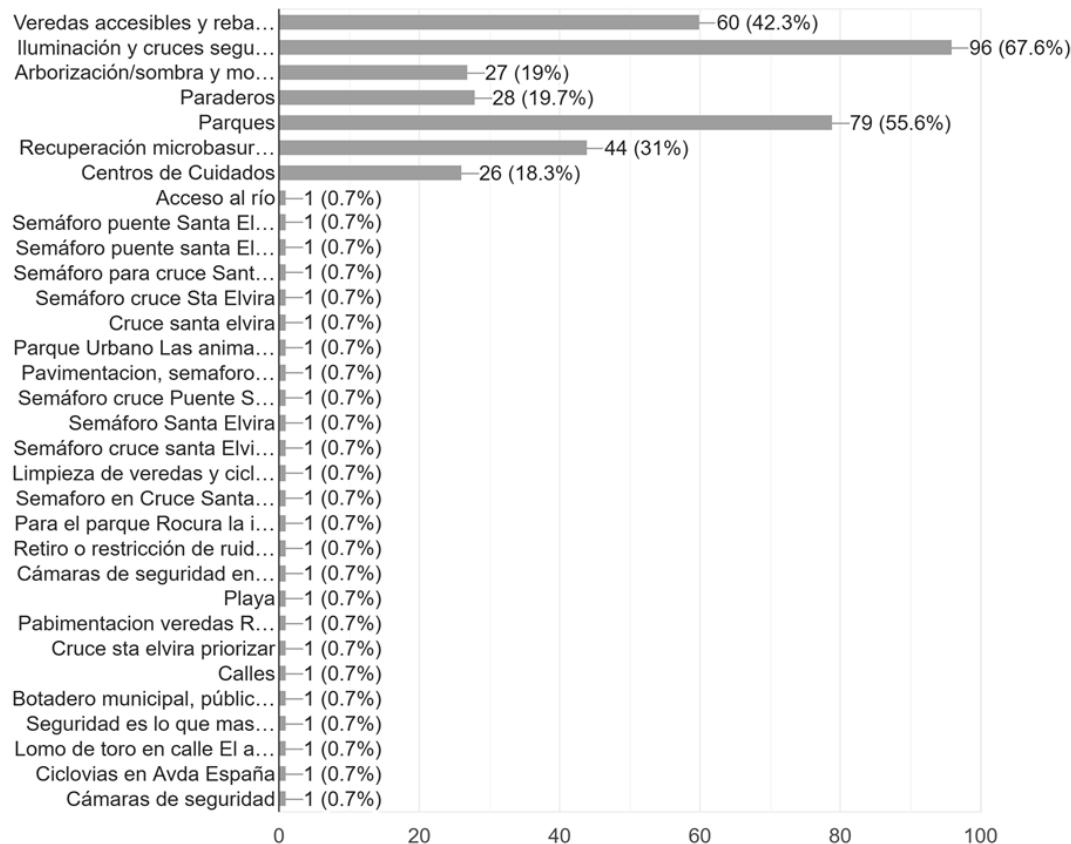
Las respuestas refuerzan la prioridad de **seguridad vial y peatonal**, accesibilidad y recuperación de espacios públicos como líneas centrales de inversión.



Gráfico 13 – Proyectos priorizados: Barras con las siete categorías principales y “Otros”

Si tuviéramos que iniciar obras pronto, ¿Qué proyectos priorizarías? Escoge (3).

142 respuestas



5.2.3 Criterios que deben guiar primero las inversiones

En la pregunta múltiple “¿Qué criterios deben guiar primero las inversiones?”, los resultados fueron:

- **Seguridad:** 128 menciones (**90,1%** de las personas).
- **Niñez y personas mayores:** 90 menciones (**63,4%**).
- **Mujeres:** 90 menciones (**63,4%**).
- **Grupos de especial protección (NNA, personas mayores, personas con discapacidad, etc.):** 90 menciones (**63,4%**).
- **Conectividad peatonal y ciclista:** 77 menciones (**54,2%**).
- **Accesibilidad Universal:** 48 menciones (**33,8%**).



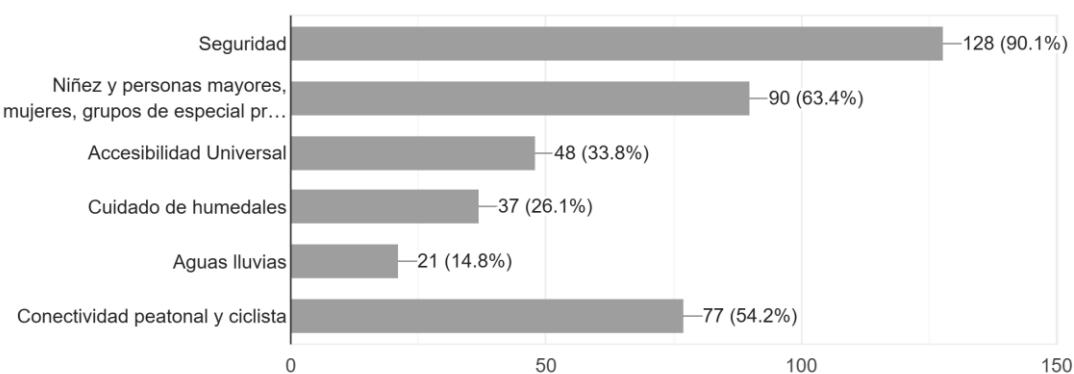
- **Cuidado de humedales:** 37 menciones (26,1%).
- **Aguas lluvias:** 21 menciones (14,8%).

Se refuerza la **seguridad como criterio transversal**, junto con la priorización de grupos de especial protección y la conectividad sustentable.

Gráfico 14 – Criterios de inversión: Barras por criterio (seguridad, niñez/personas mayores, mujeres, grupos de especial protección, conectividad peatonal/ciclista, accesibilidad, humedales, aguas lluvias).

¿Qué criterios deben guiar primero las inversiones? (hasta 3)

142 respuestas



5.3 Bloque III: Usos y barreras en el territorio

5.3.1 Espacios más utilizados en una semana promedio

En la pregunta múltiple “**Frecuencia de uso de espacios (elige los 3 más utilizados en una semana promedio)**”, se observa que:

- **Paraderos y ejes peatonales:** 103 menciones (72,5% de las personas).
- **Plazas y canchas:** 82 menciones (57,7%).
- **Parques:** 78 menciones (54,9%).
- **Ciclovías:** 55 menciones (38,7%).
- **Borde río/humedales:** 52 menciones (36,6%).

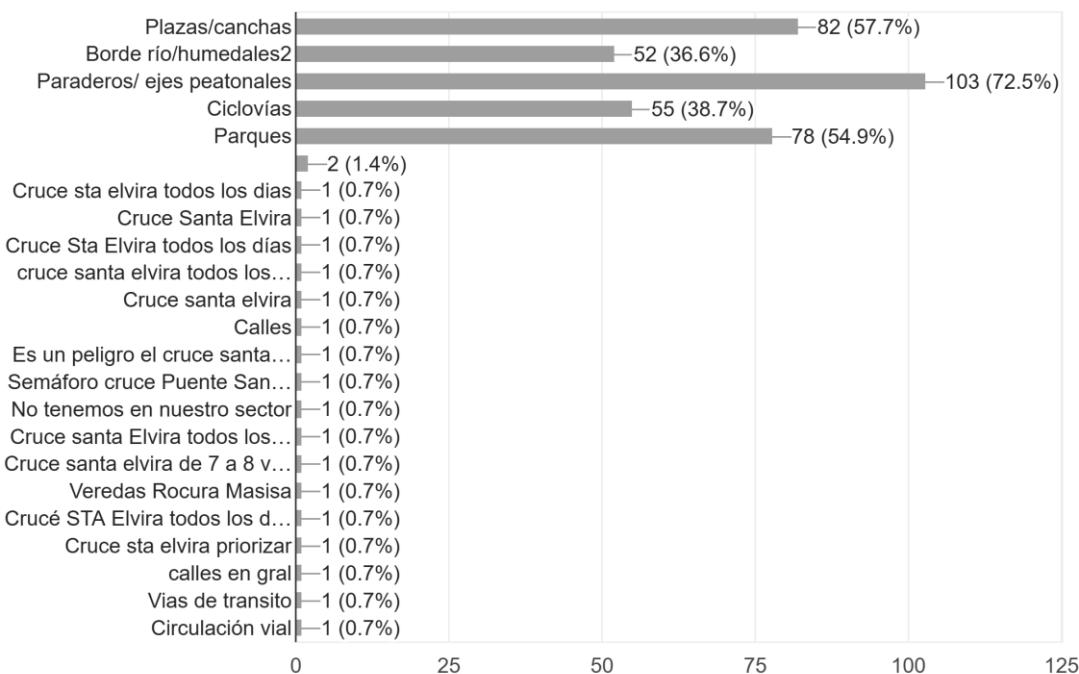
Además, aparecen varias menciones espontáneas al **Cruce Santa Elvira**, que se utiliza diariamente pero es percibido como peligroso.



Gráfico 15 – Espacios usados en la semana: Barras con las cinco categorías principales y una barra “Otros / menciones específicas (Cruce Santa Elvira, calles, etc.)”.

Bloque III Usos y Barreras Frecuencia de usos de espacios selecciona los 3 más utilizados en una semana promedio.

142 respuestas



5.3.2 Principales barreras percibidas

En la pregunta “**¿Qué principales barreras te afectan?**” (hasta 3 menciones), los resultados son:

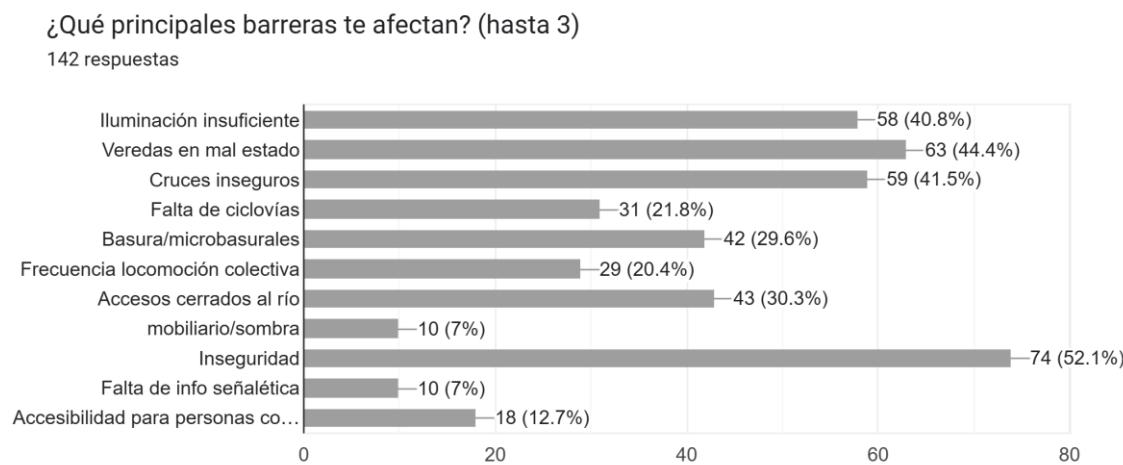
- **Inseguridad:** 74 menciones (**52,1%** de las personas).
- **Veredas en mal estado:** 63 menciones (**44,4%**).
- **Cruces inseguros:** 59 menciones (**41,5%**).
- **Iluminación insuficiente:** 58 menciones (**40,8%**).
- **Accesos cerrados al río:** 43 menciones (**30,3%**).
- **Basura y microbasurales:** 42 menciones (**29,6%**).
- **Falta de ciclovías:** 31 menciones (**21,8%**).
- **Frecuencia de locomoción colectiva:** 29 menciones (**20,4%**).
- **Accesibilidad para personas con discapacidad:** 18 menciones (**12,7%**).



- **Falta de información/señalética:** 10 menciones (7,0%).
 - **Falta de mobiliario/sombra:** 10 menciones (7,0%).

Las barreras se concentran en **seguridad, infraestructura peatonal y calidad del espacio público**, en coherencia con las prioridades de inversión señaladas en el bloque anterior.

Gráfico 16 – Barreras principales: Gráfico de barras con las 10 categorías registradas.



5.4 Bloque IV: Participación y corresponsabilidad

5.4.1 Formas preferidas de informarse y participar

En la pregunta múltiple “**¿Cómo prefieres informarte y participar durante el proceso?**”, los canales preferidos fueron:

- **Redes sociales:** 84 menciones (**59,2%** de las personas).
 - **WhatsApp vecinal:** 79 menciones (**55,6%**).
 - **Encuestas online:** 78 menciones (**54,9%**).
 - **Radio/TV:** 31 menciones (**21,8%**).
 - **Talleres presenciales:** 28 menciones (**19,7%**).
 - **Actividades en escuelas, CESFAM u otros lugares de encuentro:** 28 menciones (**19,7%**).
 - **Mesas territoriales:** 23 menciones (**16,2%**).
 - **Puerta a puerta:** 12 menciones (**8,5%**).
 - Otros canales con menor frecuencia: **Sosafe**, reuniones en línea, comités específicos, etc.

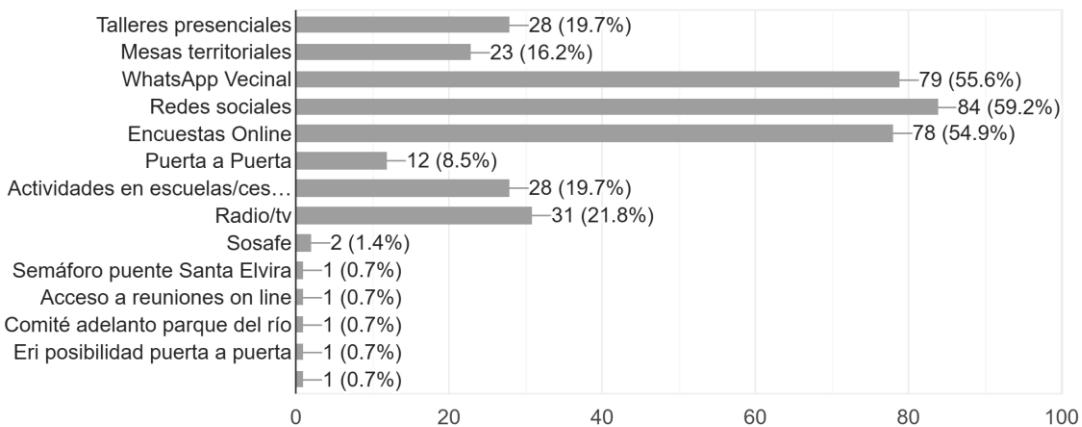
Esto sugiere una estrategia de participación **mixta**, combinando medios digitales (redes, WhatsApp, encuestas online) con **instancias presenciales** en el territorio.



Gráfico 17 – Canales preferidos de participación: Barras con los principales medios de información/participación.

Bloque IV Participación y corresponsabilidad ¿Cómo prefieres informarte y participar durante el proceso? (hasta 3)

142 respuestas



6. Descripción de la estrategia de difusión (Medida 4.5)

De acuerdo con lo solicitado en el Plan Regional de Formación, Diálogo y Participación – **Medida 4.5**, la estrategia de difusión de esta Consulta Ciudadana Digital se estructuró de la siguiente manera:

1. Pieza gráfica principal

- Elaboración de un **afiche digital** titulado “*Participa en la Consulta Ciudadana Digital: Plan Ciudades Justas Las Ánimas Valdivia*”, donde se explica:
 - Objetivo general del Plan.
 - Principales proyectos en Las Ánimas (Parque Urbano, Parque Rocura, centro de cuidados, mejoras en espacios públicos y conectividad).
 - Enmarque normativo (Norma de Participación Ciudadana SERVIU y Ley 20.500).
 - Plazo de respuesta (hasta el 28 de noviembre).
 - Slogan: “*Tu opinión cuenta para definir prioridades e impulsar un barrio más justo e integrado*”.



2. Canales y portadores de interés

Según se observa en las respuestas de la consulta, los principales canales efectivos de difusión fueron:

- **WhatsApp vecinal:** grupos de juntas de vecinos y redes locales del territorio.
- **Redes sociales institucionales y comunitarias** (Facebook, Instagram, entre otras).
- **Reuniones de Juntas de Vecinos y talleres de participación** previamente realizados en torno al Plan Ciudades Justas y proyectos urbanos asociados.
- **Difusión a través de organizaciones sociales** (clubes deportivos, agrupaciones ambientalistas, comités de vivienda, universidades y ONG).
- En menor medida, **radio/TV/prensa local** y aplicaciones como **Sosafe**.

3. Alcance de la difusión

- La consulta logró **142 respuestas**, con alta presencia de **residentes** de Las Ánimas y de personas con roles comunitarios (dirigencias, miembros de JJ.VV., organizaciones ambientales, deportivas, comités de vivienda, etc.).
- La difusión digital permitió llegar a personas de distintos rangos etarios, predominando el grupo **40–59 años**, pero incorporando también jóvenes (20–39 años) y personas mayores.

4. Síntesis de la estrategia

- Se utilizó una **estrategia multicanal**, combinando:
 - Difusión oficial a través del **afiche institucional** del MINVU–SERVIU Región de Los Ríos.
 - Circulación del enlace de la consulta en **redes sociales y grupos de WhatsApp vecinales**, como principal mecanismo de llegada.
 - Refuerzo en **reuniones presenciales de organizaciones territoriales** y talleres del Plan.
- La propia consulta funcionó como acción de **promoción del mecanismo de Consulta Ciudadana**, ya que más del 60% de las personas no conocía previamente el Plan y se informó a través de esta herramienta.



7. Consideraciones finales y próximos pasos

1. La consulta confirma un **alto respaldo** de la comunidad a que Las Ánimas sea **barrio piloto del Plan Ciudades Justas**, con más de dos tercios de las personas “muy de acuerdo” con esta idea.
2. Las **prioridades de inversión** identificadas se concentran en:
 - **Seguridad vial y peatonal**: iluminación, cruces seguros, veredas, cruces peligrosos (particularmente Puente Santa Elvira).
 - **Espacios públicos de calidad**: parques, plazas, canchas, arborización y mobiliario.
 - **Recuperación ambiental**: limpieza de microbasurales, cuidado de humedales, mejor acceso al borde río.
 - **Criterios de equidad**: centralidad de grupos de especial protección (niños/as, mujeres, personas mayores, personas con discapacidad).
3. La identificación de **barreras** es consistente con estas prioridades, reforzando el foco en **inseguridad, veredas en mal estado, cruces inseguros, iluminación deficiente y basura**.
4. En términos de participación, la comunidad valora una **combinación de canales digitales y presenciales**, lo que sugiere sostener una estrategia de **participación híbrida**, con:
 - Redes sociales, WhatsApp y encuestas online,
 - Talleres presenciales, actividades en escuelas y CESFAM,
 - Mesas territoriales y visitas puerta a puerta.
5. La base de 142 contactos con correo electrónico es un insumo clave para:
 - Enviar **resultados resumidos de la consulta**,
 - Convocar a **nuevas instancias de participación** (talleres, mesas de trabajo, diálogos sectoriales),
 - Informar avances de los **proyectos del Plan Ciudades Justas**.

Con este informe se cumple lo solicitado en la **Medida 4.5 como medio de verificación**:

- Se entrega una **descripción detallada de la consulta** (modalidad, alcance, número de personas, estructura del instrumento y resultados por bloque).
- Se sistematiza la **estrategia de difusión y los canales efectivos** para llegar a los portadores de interés del territorio de Las Ánimas.

