



# INFORME RESUMEN DE RESULTADOS PROCESO PARTICIPATIVO

JUNTOS POR NUESTRO BARRIO  
**ISIDORA GOYENECHEA**



# INTRODUCCIÓN

|   |    |
|---|----|
| <b>1. PRIMERA ETAPA</b>   | 4  |
| 1.1 Encuesta Diagnóstica  | 4  |
| 1.1.1 Resultados  | 5  |
| 1.1.2 Conclusiones  | 11 |
| <b>2. SEGUNDA ETAPA</b>   | 15 |
| 2.1 Diálogos Ciudadanos   | 16 |
| 2.1.1 Convocatoria  | 17 |
| 2.1.2 Pautas de discusión   | 21 |
| 2.1.3 Estructura implementación Diálogos Ciudadanos                     | 21 |
| 2.1.4 Análisis de Matrices Diálogos Ciudadanos                          | 21 |
| 2.1.5 Encuesta de satisfacción Diálogos Ciudadanos                      | 24 |
| 2.1.6 Análisis resultado encuesta de satisfacción Diálogos Ciudadanos   | 25 |
| 2.1.6.1 Cumplimiento de expectativas                                    | 25 |
| 2.1.6.2 Nota calificación de la actividad                               | 25 |
| 2.1.6.3 Calificación Moderadores  | 25 |
| 2.2 Recorridos Ciudadanos   | 26 |
| 2.2.1 Convocatoria  | 29 |
| 2.2.2 Pauta General   | 32 |
| 2.2.3 Estructura Implementación Recorridos Ciudadanos                   | 32 |
| 2.2.4 Análisis de Matrices Recorridos Ciudadanos                        | 32 |
| 2.2.5 Encuesta Satisfacción Recorridos Ciudadanos                       | 33 |
| 2.2.6 Análisis resultado encuesta de satisfacción Recorridos Ciudadanos | 36 |
| 2.2.6.1 Cumplimiento de expectativas                                    | 36 |
| 2.2.6.2 Nota calificación de la actividad                               | 36 |
| 2.2.6.3 Calificación Moderadores  | 36 |
| 2.2.6.4 Calificación de ruta  | 36 |
| <b>3. SUGERENCIAS DE METODOLOGÍA</b>                                    | 36 |
| <b>4. CONCLUSIONES</b>  | 37 |

## INTRODUCCIÓN

Las ciudades son espacios vivos, y sus territorios y barrios son lugares que se mejoran y evolucionan de manera constante. Desde estos cambios surge la necesidad de la ciudadanía de conocer, opinar e involucrarse en estos procesos, donde la posibilidad de abrir diálogos constructivos entre los diversos actores de un territorio permite al municipio planificar su desarrollo y garantizar su sostenibilidad en el tiempo.

La Municipalidad de Las Condes ha impulsó el proceso de Participación Ciudadana “Juntos por nuestro barrio: Isidora Goyenechea”. El objetivo de este fue conocer la opinión de quienes viven, transitan o trabajan en el barrio, con la finalidad de visibilizar los verdaderos problemas o necesidades que enfrentan a diario. Todo con el objetivo de evaluar posibles aspectos de mejora en el sector.

Este proceso se hace realidad a través del diseño y la implementación de dos etapas, la primera, de carácter comunal, que consistió en un levantamiento general diagnóstico. La finalidad de esta fue conocer la percepción general sobre el Barrio Isidora Goyenechea desde la mirada de distintos actores y recoger información útil sobre el barrio. Para complementar este levantamiento, se realizó un despliegue en el territorio de un stand móvil, cuyo fin era fomentar la participación en esta instancia.

A continuación, la segunda etapa, de carácter barrial se concretó a través de dos instancias metodológicas específicas para el levantamiento de información cualitativa denominadas Diálogos Ciudadanos y Recorridos Ciudadanos. Ambas instancias dieron cuenta de lo que piensan y sienten en relación con el barrio las personas que habitan, trabajan y/o transitan por el sector Isidora Goyenechea. De ahí que esas instancias participativas buscaron generar un diagnóstico actualizado y construir una imagen objetivo para el barrio, desde la mirada de sus propios habitantes y otros actores que interactúan en el espacio barrial.

Por otra parte, la diversidad de actores que presenta el barrio exigió distinguir y caracterizar a sus integrantes en residentes, locatarios, visitantes y oficinistas, entendiendo que cada uno de estos grupos presenta una diversidad de roles y heterogeneidades. Para lo anterior, la Secretaría Comunal de Planificación de la Municipalidad de las Condes, asumió el rol de la generación de cada una de las instancias, liderando todas las actividades en una dinámica de colaboración, comunicación y complementariedad permanente con la gestión del proveedor que implementó las instancias participativas, la consultora Participación, Ciudadanía y Patrimonio (PCP Consultores).

En consecuencia, los Diálogos Ciudadanos, se desarrollaron a través de una técnica que permitió profundizar en materias focalizadas vinculadas a la identidad y contingencia del barrio, promoviendo una plática abierta, la contraposición de argumentos y la deliberación colectiva en grupos de interés que comparten experiencias comunes en torno al barrio.

A su vez, los Recorridos Ciudadanos buscaron, de igual forma, profundizar en temáticas focalizadas a la identidad y contingencia del barrio, en este caso, a partir de la observación directa del territorio, para enseguida promover el diálogo entre sus actores claves, levantando posibles soluciones a las problemáticas visualizadas, con el fin de fomentar el progreso del sector.

El presente informe da cuenta de los aspectos principales del desarrollo del proceso y de las actividades realizadas para la concreción de ambas instancias señaladas, desde la perspectiva de los resultados y sus respectivos análisis.

## 1. PRIMERA ETAPA

La primera etapa, de alcance comunal, consistió en un levantamiento general diagnóstico. La finalidad de este fue conocer la percepción general sobre el Barrio Isidora Goyenechea desde la mirada de distintos actores y recoger información útil sobre el barrio.

Para complementar este levantamiento, se realizó un despliegue en el territorio de un stand móvil, que buscó recoger información a través de una modalidad que lograra atraer a las personas mediante el despliegue territorial y la realización de la encuesta digital. Además, buscó disponibilizar un lugar físico donde los vecinos interesados pudieran acercarse a resolver dudas, consultas o comentarios sobre el proceso participativo, desde un lenguaje claro.

Este stand se ubicó en distintos lugares de alta concurrencia de público del barrio, en distintos días y horarios. Estos lugares fueron: Plaza Perú, Plaza Loreto, Centro Cívico, Esquina Vitacura/Isidora Goyenechea.

### 1.1 Encuesta Diagnóstica

La encuesta diagnóstica se realizó entre los días 6 y 25 de junio del año 2023 vía online, a través de la plataforma Typeform, y de forma presencial en el stand móvil. Su difusión se realizó a través de la página web de la Municipalidad, redes sociales y correo electrónico segmentado a los residentes del sector. Además, se realizó entrega de volantes en lugares de alta concurrencia de la comuna y en todos los edificios del sector. Estos volantes contenían enlace directo a la encuesta a través de un código QR.

Al ser esta una etapa comunal, y al buscarse un diagnóstico general, la encuesta fue de carácter abierto. No obstante lo anterior, solo se realizó difusión en el sector de Isidora Goyenechea. Finalmente, se recibieron 3.041 respuestas (encuestas finalizadas).

### 1.1.1 Resultados

La primera pregunta, apuntó a caracterizar a la persona que se encontraba respondiendo la encuesta por medio de la identificación del motivo por el cual visita el barrio, es decir, cuál es la relación de aquella persona con el sector.

**Gráfico 1:**  
**¿Por qué motivo usted visita el Barrio Isidora Goyenechea? (N= 3.032)**



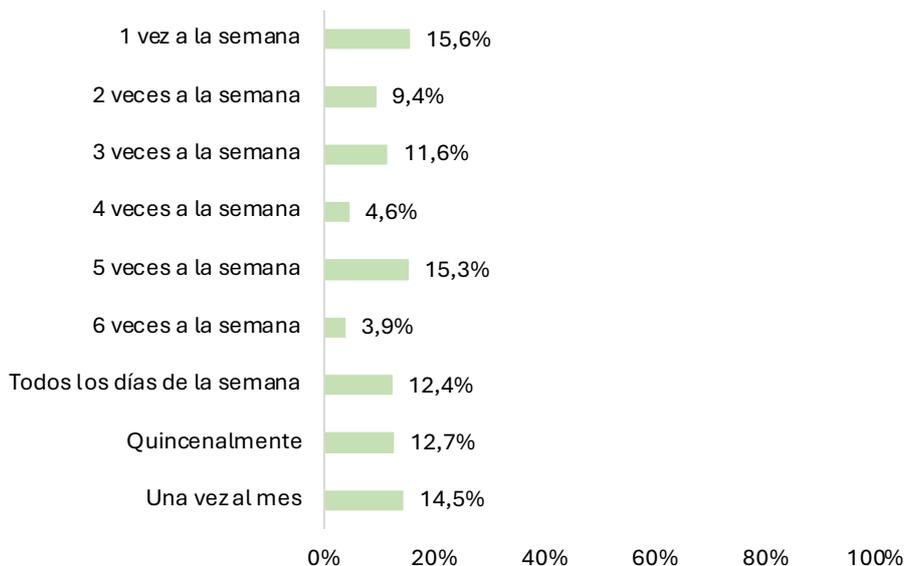
Fuente: Elaboración propia.

Como se puede apreciar en el **gráfico 1**, la mayoría de las personas que contestaron la encuesta viven en el sector de Isidora Goyenechea (54,1%), continuado por población flotante que trabaja (18,2%) y asiste a los restaurantes (17,2%) de barrio. Esta información es relevante, ya que, demuestra el notorio interés de los residentes en participar en el mejoramiento del barrio y ser parte de la toma de decisiones en el lugar donde viven.

## POBLACIÓN FLOTANTE

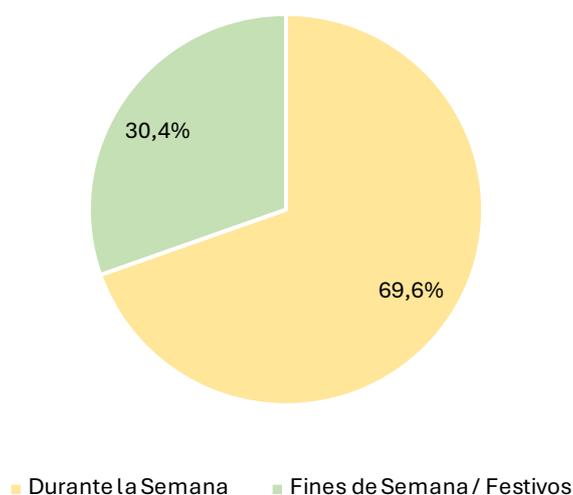
En cuanto a lo presentado en los **gráficos N° 2, 3 y 4** -correspondientes a la población flotante- la mayoría de ellos acude al barrio entre una y cinco veces a la semana, generalmente durante la semana (69,6%) y en horario de almuerzo, entre las 13 y 15 hrs (33,9%).

**Gráfico 2:**  
**¿Con qué frecuencia visitas el barrio? (N=1.397)**



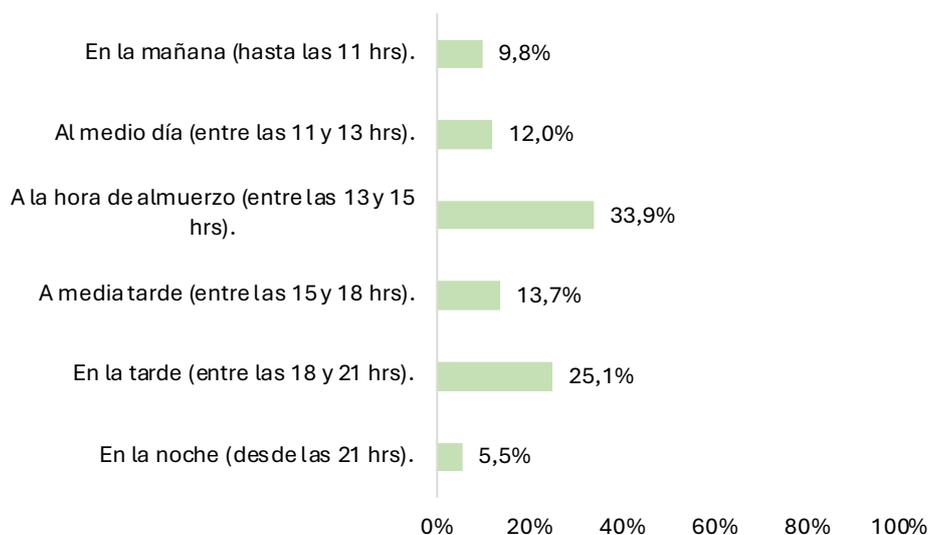
Fuente: Elaboración propia.

**Gráfico 3:**  
**¿Qué días visitas más el Barrio Isidora Goyenechea? (N=1.397)**



Fuente: Elaboración propia.

**Gráfico 4:**  
**Generalmente, ¿En qué horarios visitas más el Barrio? (N=1.397)**



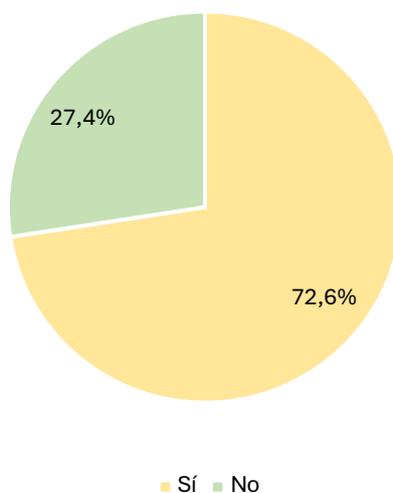
Fuente: Elaboración propia.

## RESIDENTES

Como se puede observar en los **gráficos N° 5 y 6**, un 72,6% de las personas que declaran ser residentes del sector afirma que tiene contacto con sus vecinos. Sin embargo, gran parte de ellos conocen a sus vecinos, pero no se relacionan con ellos (42,2%), continuado por aquellos que los conocen y además tienen una buena relación con ellos (40,8%).

En este sentido, cabe destacar a aquel 41% de vecinos que se relacionan entre ellos, ya que, eso habla de la buena convivencia existente entre ellos, las redes de barrio y la relación de barrio que se puede construir en el sector.

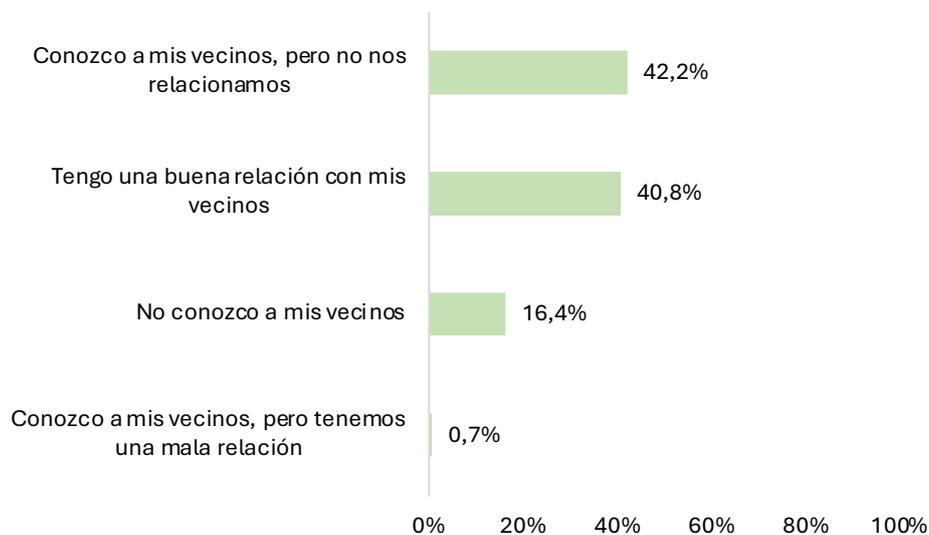
**Gráfico 5:**  
**¿Tiene contacto con sus vecinos? (N= 1.644)**



Fuente: Elaboración propia.

**Gráfico 6:**

**¿Cuál de estas afirmaciones describe mejor su relación con los vecinos del Barrio?  
(N=1.644)**



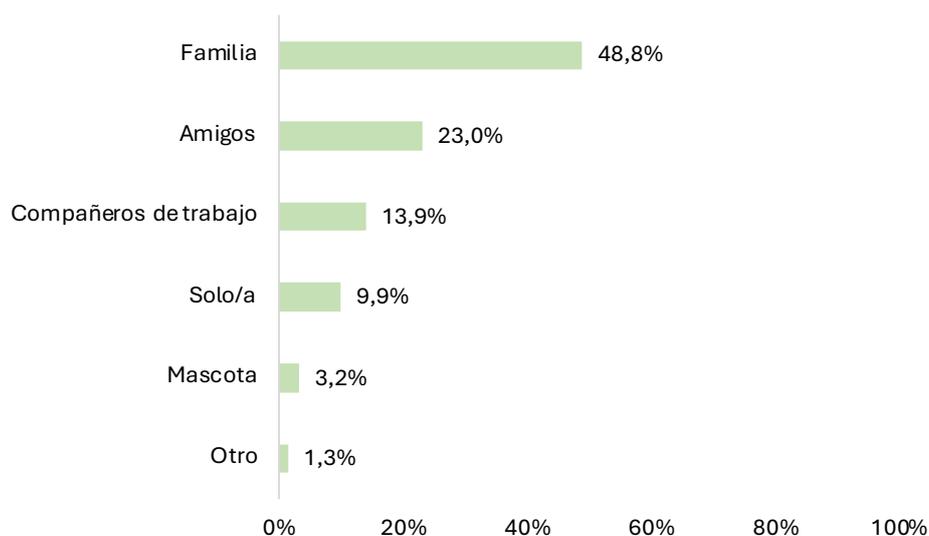
Fuente: Elaboración propia.

## RESIDENTES Y POBLACIÓN FLOTANTE

Respecto a las preguntas realizadas a residentes y población flotante en conjunto, generalmente las personas visitan el barrio con su familia (48,8%), ver **gráfico 7**. Esta información es relevante, puesto que indica de un sector que debe abordarse en esa misma línea, donde puedan sentirse participes tanto niños como adultos mayores, y que entregue las comodidades para que todos los miembros de la familia puedan sentirse parte del sector y desarrollarse en las actividades que les plazca.

**Gráfico 7:**

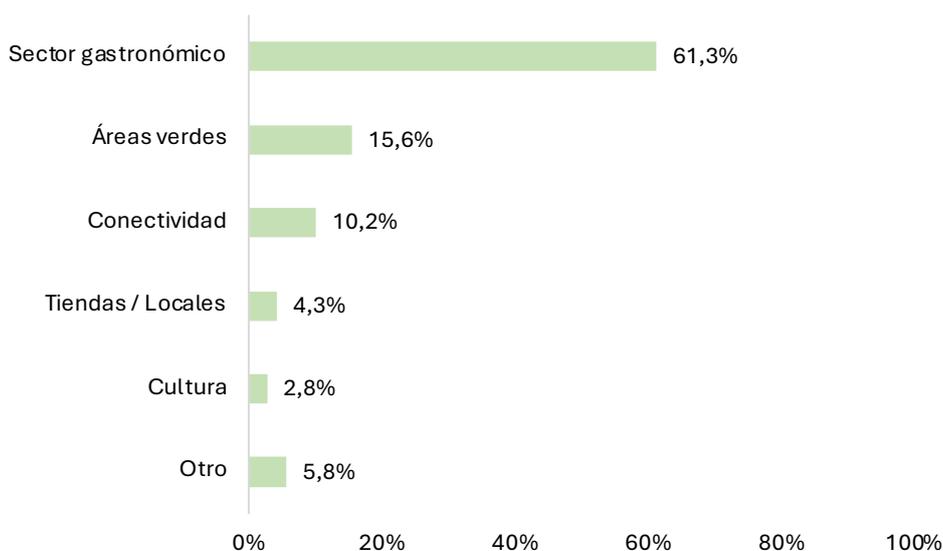
**Generalmente, ¿Con quién(es) visita más el Barrio Isidora Goyenechea? (N=3.041)**



Fuente: Elaboración propia.

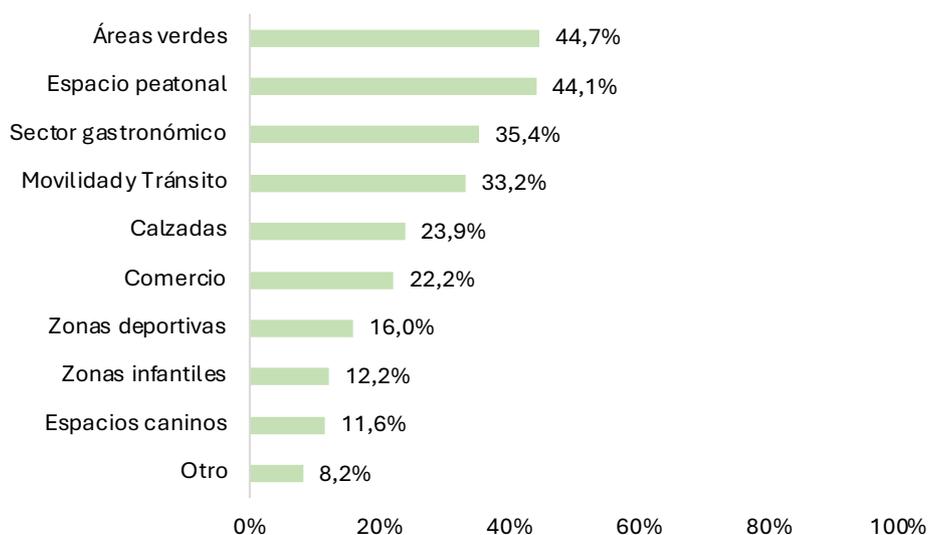
En cuanto a lo presentado en el **gráfico 8**, al 61,3% lo que más les gusta del barrio es el sector gastronómico, en este sentido, es importante que exista una convergencia entre este sector del barrio y, el ambiente familiar y residencial de Isidora Goyenechea. El **gráfico 9**, indica qué le mejorarían los vecinos a este barrio, destacando las áreas verdes (44,7%) y espacio peatonal (44,1%), esto es relevante, ya que, ambos elementos son importante para la generación de espacios familiares dentro del sector, lo cual, va relacionado con lo presentado en el **gráfico 10**, donde los vecinos principalmente se movilizan caminando para llegar a este barrio (63,7%), por lo que, hace aún más importante el mejoramiento del espacio peatonal del barrio.

**Gráfico 8:**  
**¿Qué es lo que más te gusta del Barrio Isidora Goyenechea? (N=3.041)**



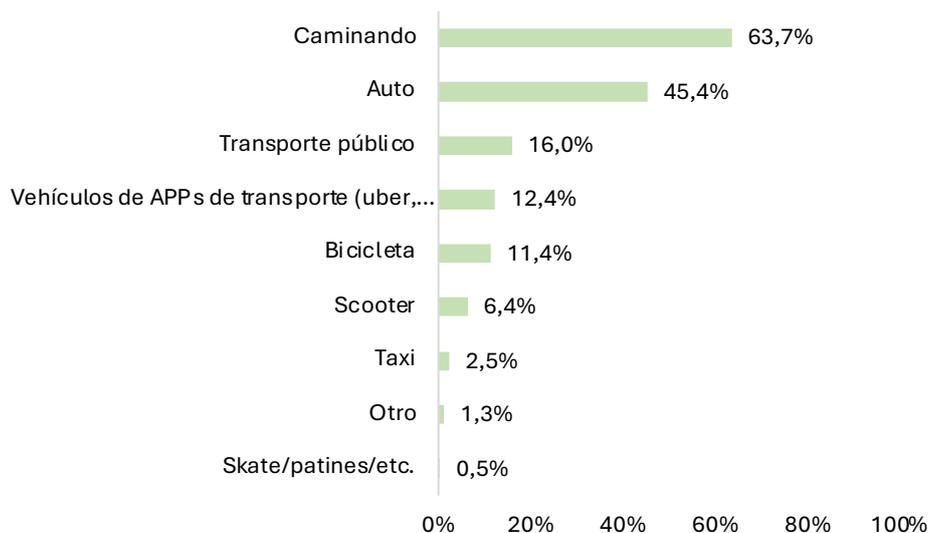
Fuente: Elaboración propia.

**Gráfico 9:**  
**¿Qué le mejorarías al Barrio Isidora Goyenechea? (N=3.033)**



Fuente: Elaboración propia.

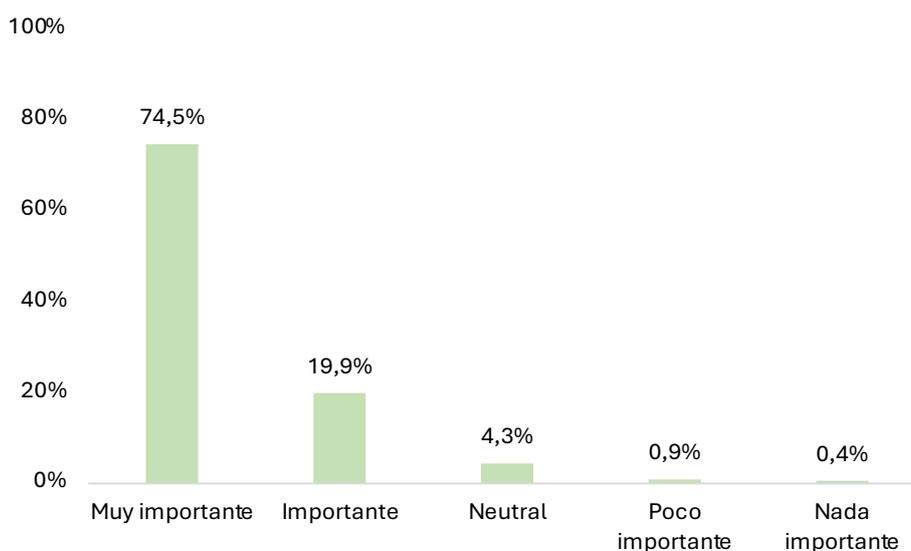
**Gráfico 10:**  
**¿En qué te movilizas para llegar al Barrio Isidora Goyenechea? (N=3.033)**



Fuente: Elaboración propia.

Por otra parte, al momento de preguntar acerca de la percepción y evaluación que se tiene sobre el barrio, en el **gráfico 11** se puede ver que el 74,5% de los encuestados señalaron que el espacio público del barrio es muy importante para ellos. Complementario a lo anterior, se le pidió a los encuestados calificar en una escala del 1 al 7 el espacio público del barrio en aquel momento. La nota promedio obtenida fue un 5,4 , que si bien es una buena nota, es indicador de un espacio de mejora importante para seguir avanzando (ver tabla 1).

**Gráfico 11:**  
**¿Qué tan importante es el espacio público del Barrio para ti? (N=3.041)**



Fuente: Elaboración propia.

**Tabla 1:**

**¿Cómo califica el espacio público en el Barrio Isidora Goyenechea en una escala del 1 al 7? (N=3.041)**

|          |     |
|----------|-----|
| Promedio | 5,4 |
| Mínimo   | 1,0 |
| Máximo   | 7,0 |
| Mediana  | 5,0 |
| Moda     | 5,0 |

Fuente: Elaboración propia.

A su vez, se evaluó el nivel de satisfacción respecto a distintos aspectos del barrio. Por lo general, la mayoría de los encuestados se sienten satisfechos con los aspectos abordados (sobre un 30%), a excepción de los ítems de "Integración social" y "Patrimonio", donde presentan una posición neutral al respecto.

**Tabla 2:**

**¿Cómo evaluaría su nivel de satisfacción con los siguientes aspectos del Barrio? (N=3.041)**

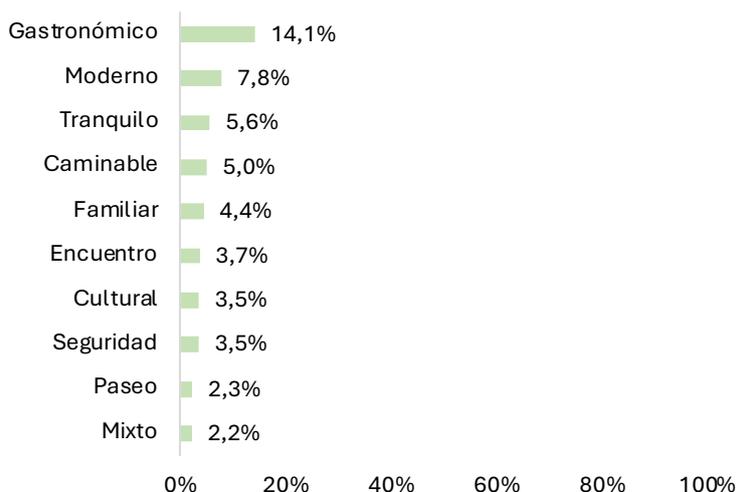
|                         | Muy Insatisfecho | Insatisfecho | Neutral | Satisfecho | Muy Satisfecho |
|-------------------------|------------------|--------------|---------|------------|----------------|
| Tranquilidad            | 12,1%            | 12,8%        | 14,6%   | 43,1%      | 15,1%          |
| Seguridad               | 12,4%            | 18,1%        | 16,7%   | 37,7%      | 15,1%          |
| Limpieza                | 11,6%            | 9,1%         | 13,5%   | 46,4%      | 19,4%          |
| Movilidad Urbana        | 12,4%            | 9,3%         | 10,8%   | 42,9%      | 24,6%          |
| Comercio y Restaurantes | 11,9%            | 16,7%        | 21,4%   | 33,3%      | 16,8%          |
| Modernidad              | 12,2%            | 8,1%         | 11,6%   | 42,7%      | 25,4%          |
| Áreas Verdes            | 10,1%            | 11,9%        | 20,8%   | 39,7%      | 17,6%          |
| Infraestructura Pública | 10,7%            | 20,0%        | 25,9%   | 32,5%      | 10,9%          |
| Sostenibilidad          | 10,4%            | 16,5%        | 25,9%   | 35,8%      | 11,5%          |
| Integración Social      | 11,4%            | 20,7%        | 34,1%   | 25,8%      | 7,9%           |
| Patrimonio              | 14,0%            | 21,1%        | 32,7%   | 23,5%      | 8,7%           |

Fuente: Elaboración propia.

A su vez, se consultó sobre un concepto de que debería representar al barrio. Esta pregunta fue de carácter abierto, es decir los vecinos podían escribir el concepto que quisieran. Luego, para el análisis, un analista de la Secretaría Comunal de Planificación categorizó los conceptos, resumiéndolos en aquellos que aparecen en el **Gráfico 12**. A partir de lo anterior, se puede señalar que el 14,1% de los encuestados señaló que debería ser un barrio de concepto "Gastronómico", seguido por el concepto "Moderno" con un 7,8% y luego por "Tranquilo" con un 5,6%.

**Gráfico 12:**

**¿Qué concepto debería representar al Barrio Isidora Goyenechea? (N=2.519)**

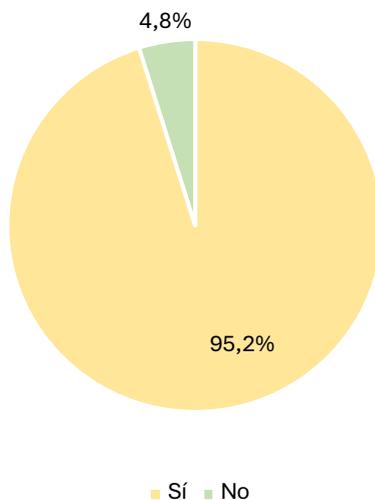


Fuente: Elaboración propia.

Por otra parte, al preguntar respecto a la Municipalidad y este plan participativo de mejoramiento del barrio, el 95,2% de los encuestados señalan que les gusta que la municipalidad realice la ejecución de este plan de mejoramiento (ver **gráfico 13**). Ahora bien, en cuanto al querer participar activamente de las otras instancias participativas asociadas al mejoramiento del barrio, el 57% señaló estar interesados en seguir participando. Esta cifra demuestra el interés de los vecinos en querer trabajar en equipo con la Municipalidad y en el anhelo de continuar dando su opinión para mejorar el barrio (ver **gráfico 14**). Finalmente, cabe destacar que la última pregunta de la encuesta, que solo se desplegaba a quienes manifestaron que sí les gustaría participar activamente de los procesos participativos asociados al mejoramiento del barrio, consistía en dejar los datos del encuestado (Nombre, Apellido, Número de Teléfono, Correo Electrónico) con el fin de poder contactarlo e invitarlo a las instancias de la segunda etapa del proceso participativo.

**Gráfico 13:**

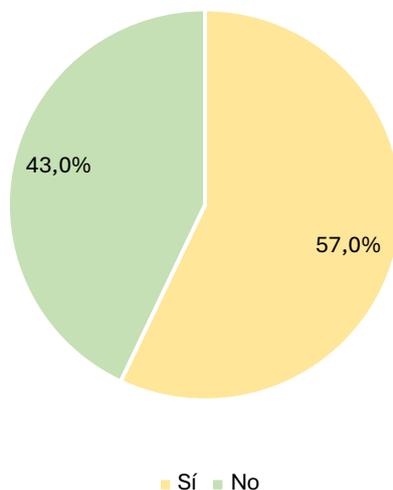
**¿Le gusta que la municipalidad ejecute un plan participativo de mejoramiento en el Barrio? (N=3.041)**



Fuente: Elaboración propia.

**Gráfico 14:**

**¿Le interesaría a usted participar activamente de los procesos participativos asociados al mejoramiento del Barrio? (N=2.894)**



Fuente: Elaboración propia.

## 1.1.2 Conclusiones

Los resultados de la encuesta muestran el interés de residentes y población flotante por querer participar y dar su opinión acerca del mejoramiento del barrio. Se destaca que la mayoría de los encuestados declaran ser residentes del sector, seguido por quienes trabajan en el sector y, luego, por quienes visitan el barrio para ir a los restaurantes.

En cuanto a la población flotante, la mayoría asiste al barrio durante la semana, y los horarios en los que más frecuentan el sector corresponden al horario de almuerzo (entre 13:00 y 15:00 hrs.), seguido por la tarde (entre las 18:00 y 21:00 hrs.). Lo anterior da cuenta de un barrio con una importante afluencia de público en los horarios anteriormente señalados, los cuales coinciden con tiempos de comida, por lo que probablemente se asocien a visitas de la población flotante a los restaurantes del sector.

En cuanto a las redes comunitarias del sector, se puede señalar que, entre los residentes, una amplia mayoría declara tener contacto con sus vecinos. Una pequeña parte de los encuestados residentes declara no conocer a sus vecinos y menos de un 1% declara tener una mala relación con ellos. Por lo cual se concluye que la relación entre vecinos es mayoritariamente armoniosa y existen redes entre los residentes del sector.

Por otra parte, se observa que el barrio tiene una vocación preferencialmente familiar, ya que la mayoría de los encuestados declara visitar el sector junto su familia. Es en esa línea que cualquier intervención debe considerar que el barrio se debe abordar desde una perspectiva intergeneracional que considere a niños, jóvenes, adultos y personas mayores.

Sobre lo que más les gusta a los encuestados del sector, se destaca el sector gastronómico. Además, se resalta la importancia las áreas verdes y la conectividad del sector, lo cual resulta concordante con un barrio de vocación familiar.

El espacio público se observa como algo "muy importante" para la mayoría de los encuestados, y la nota promedio con la cual lo evalúan es un 5,4, que es una buena nota, pero que deja espacio a mejoras. En esa línea, las principales cosas que le mejorarían los encuestados al barrio son las áreas verdes, el espacio peatonal y el sector gastronómico, que deberían ser áreas prioritarias de intervención para la Municipalidad. Luego de aquellas opciones aparecen otras temáticas como la movilidad y el tránsito, las calzadas, el comercio y las zonas deportivas e infantiles, entre otras.

## 2. SEGUNDA ETAPA

La segunda etapa del proceso participativo “Juntos por nuestro barrio: Isidora Goyenechea”, la cual fue de alcance barrial, se llevó a cabo entre el 13 de noviembre y el 16 de diciembre del año 2023. Esta etapa se concretó a través de diez Diálogos Ciudadanos y tres Recorridos Ciudadanos, los que se constituyeron como instancias participativas con sus propias características y objetivos, para la obtención de información de diferentes grupos de personas que interactúan en el barrio específico de Isidora Goyenechea.

La Municipalidad de Las Condes, a través de la Secretaría Comunal de Planificación, fue encargada de proveer el programa general que describió detalladamente cada uno de los momentos de ejecución de las instancias participativas, identificando el nombre del momento, tiempo asignado, lugar de ejecución y descripción. Consecuentemente a lo estipulado en las bases de licitación, los roles tanto de los funcionarios municipales, como los del equipo de PCP Consultores fueron debidamente definidos con sus respectivas especificaciones.

Para el estudio del Barrio Isidora Goyenechea se distinguieron ocho grupos de interés, con sus respectivas caracterizaciones y criterios de selección para la convocatoria, conformándose de la siguiente manera:

**TABLA 3:**  
**Grupos de interés para el estudio del Barrio Isidora Goyenechea**

| Grupo de Interés       | Descripción  |
|------------------------|--|
| <b>Residentes</b>      | Personas que habitan de forma permanente en el barrio, ya sean propietarios o arrendatarios.   |
| <b>Adultos Mayores</b> | Personas del barrio que tengan 60 años o más, que residan y/o transiten constantemente por este (para acceder a servicios y equipamientos vinculados con sus necesidades).   |
| <b>Oficinistas</b>     | Personas cuyo vínculo principal con el barrio es laborar y que sus espacios de trabajo se desarrollen en el sector de oficinas dentro del área de influencia.  |
| <b>Locatarios</b>      | Personas cuyo vínculo principal con el barrio es ser propietario directo o administrador de locales comerciales, ya sean estos restaurantes, almacenes y tiendas.  |
| <b>Niños</b>           | Niñas y niños entre 6 y 11 años (inclusive), que tengan un vínculo cercano con el barrio: residentes y/o participantes de organizaciones infantiles del barrio (grupo parroquial, grupo scout, grupo deportivo u otro).            |
| <b>Jóvenes</b>         | Jóvenes entre 12 y 18 años (inclusive), que tengan un vínculo cercano con el barrio: residentes y/o participantes de organizaciones juveniles con presencia en el barrio (grupo parroquial, grupos k-pop, grupo deportivo u otro). |
| <b>Mujeres</b>         | Personas de género femenino cuyo vínculo principal con el barrio se desarrolle a partir de distintos roles: residentes, trabajadoras y oficinistas.  |
| <b>Transeúntes</b>     | Personas cuyo vínculo principal con el barrio es de desarrollo temporal: recreativo, ocio y acceso a servicios (bancos, centros médicos, otros).   |

## 2.1 Diálogos Ciudadanos

Los diez Diálogos Ciudadanos, consecuentemente a la planificación, se implementaron entre el 13 y 30 de noviembre de 2023. De ellos, siete se desarrollaron en modalidad presencial: seis de ellos en las dependencias del Museo Interactivo MUI y uno en la cafetería del edificio municipal de Las Condes. Por consiguiente, los otros tres se desarrollaron en formato online a través de la plataforma digital Zoom, la cual es de fácil uso para la población, adaptándose la metodología a esa forma de reunión virtual.

La totalidad de los Diálogos Ciudadanos contaron con la presencia del equipo de funcionarios municipales y del equipo de PCP Consultores, desde su inicio hasta la finalización, en ambas modalidades, cumpliéndose así con la planificación.

Para los Diálogos presenciales, ambos equipos, en conjunto, realizaron los preparativos de cada actividad, consistentes en la instalación del servicio de café, el cual estuvo a disposición de los asistentes durante toda la jornada de cada sesión, y la preparación general de la sala en la cual se recibiría a los participantes. Esto incluyó la preparación de la mesa de trabajo, la instalación de computador para los registros, grabadoras y los mapas de identificación del barrio Isidora Goyenechea.

Luego, se realizó en cada actividad, salvo las instancias online, la recepción y acreditación de los asistentes junto con la entrega de sus respectivos materiales (identificadores, registro de asistencia, hoja consentimiento informado y bolsa con insumos de regalo).

Cabe señalar que fue rigurosa la obtención de la firma de los consentimientos informados de todos los participantes antes del inicio de cada sesión, que en el caso de los diálogos de niños y niñas y adolescentes fue firmada por el adulto responsable que los acompañaba o tenía relación de madre, padre o tutor de ellos. Excepcionalmente, en el diálogo de adultos mayores se produjo una situación especial por una persona que tenía aprehensiones por la grabación de audio por considerarse una figura pública, lo cual se resolvió rápidamente, procediendo a firmar el consentimiento.

Para las instancias online, tras la bienvenida y recepción de los participantes en la sala de Zoom, el consentimiento fue leído en voz alta por el facilitador respectivo y se obtuvo a partir de la respuesta oral, quedando en los registros de grabación, al igual que las sesiones presenciales que fueron grabadas en formato audio para su posterior transcripción.

Todas las instancias de conversación, tanto en modalidad presencial como online, fueron iniciadas por el Secretario Comunal de Planificación y/o por la Encargada de Participación Ciudadana del municipio de Las Condes, quienes contextualizaron el proceso, dando la bienvenida, agradeciendo la asistencia y presentando a continuación al equipo de PCP Consultores para dar paso al desarrollo del respectivo diálogo.

Cada diálogo se desarrolló de manera participativa y fluida, destacándose la puntualidad en la llegada, junto a la positiva disposición para abordar la convocatoria y la evidente preocupación de cada asistente por conversar sobre los temas que preocupan y motivan su presencia en la instancia, en vías a su pronta solución.

En relación con la participación, en general fue espontánea, fluida, con la tendencia a expresar con prontitud las preocupaciones y temores con respecto al presente y futuro del barrio. Lo

anterior provocó que algunos asistentes expusieran sus puntos de vista explayándose en exceso, reiterando sus puntos de vista e inhibiendo en algunos momentos la participación del resto. En pocas oportunidades se llegó a que algunos participantes fueran vehementes llegando a expresiones bastante coloquiales.

A pesar de lo anterior, se puede afirmar que se desarrollaron todos los temas contemplados en las pautas de discusión, aunque no siempre en el mismo orden que se había dispuesto, cumpliéndose en todos los diálogos con el tiempo estipulado para su concreción.

Es importante señalar que los Diálogos en modalidad online se implementaron de manera también positiva, con participación, interés y compromiso por exponer valoración del barrio, preocupaciones y anhelos en relación con el barrio. Se puede afirmar que en esta modalidad fue más efectivo el desarrollo del guion en relación con su estructura. En general no se presentaron dificultades en el manejo de la tecnología, salvo en el primer diálogo online, cuando hubo un breve retraso de conexión de una participante y una integrante del equipo facilitador de PCP Consultores.

### **2.1.1 Convocatoria**

La convocatoria a ambas modalidades, Diálogos y Recorridos Ciudadanos, estuvo a cargo de la Municipalidad de Las Condes, a partir de su equipo de Participación Ciudadana.

En el caso de los Diálogos Ciudadanos, para comenzar, se envió un correo electrónico a todas las personas que en la Encuesta Diagnóstico manifestaron que les interesaría participar activamente de los procesos participativos asociados al mejoramiento del barrio, las cuales fueron 1.651 personas.

Al grupo anteriormente señalado, se le invitó a completar un formulario que incluía una serie de preguntas que permitió caracterizar a las personas. El objetivo de este cuestionario fue poder conformar los diferentes grupos para los Diálogos Ciudadanos, permitiendo que cada instancia, que iba dirigida a un grupo particular, contara con una heterogeneidad de género, edades, sectores de residencia (dentro del mismo barrio para los grupos de residentes), rubros y tamaño de las empresas (en el caso del grupo de oficinistas), condición de cuidador y maternidad (en el caso del grupo de mujeres) y discapacidad o movilidad reducida.

## Imagen 1:

### Texto introductorio al formulario de caracterización para la inscripción en Diálogos Ciudadanos.



Este formulario, que consistió de 20 preguntas, fue completado por 197 personas. Estas 197 personas fueron ingresadas a un algoritmo semi-aleatorio programado por el equipo de Informática de la Municipalidad de Las Condes. El algoritmo generó una elección de 100 personas para participar de los 10 diálogos, ya que el objetivo era que participaran 10 personas por cada Diálogo Ciudadano. Además, se generó, con las otras 97 personas, una lista de espera en caso de que una de las 10 personas convocadas dijera que no, se ingresaba en cupo de reemplazo, según las características, una persona de la lista de espera que cumpliera con los criterios de selección.

Una semana antes de la fecha tentativa de cada diálogo se llamó por vía telefónica en horario AM a los 10 convocados a la actividad. Si alguien no contestaba, se le volvía a contactar en horario PM. Si nuevamente no contestaba, se le enviaba un mensaje a través de la plataforma WhatsApp con la invitación. Al citar, se le daba un breve contexto al participante, donde, entre otras cosas, se indicaba el nombre del profesional que lo contactaba y su cargo, el objetivo de la instancia, la descripción de la instancia, su metodología, la fecha, el lugar y el horario de la actividad.

Si el participante aceptaba participar, se le hacía envío de un correo electrónico con todos los detalles desde el correo institucional del área de Participación Ciudadana de la Municipalidad de Las Condes (participacion@lascondes.cl).

## Imagen 2:

### Correo tipo de invitación a un Diálogo Ciudadano en formato online

¡Nos vemos HOY! "Juntos por Nuestro Barrio: Isidora Goyenechea" 🌟

Participacion <participacion@lascondes.cl>  
Para

Estimado(a) vecino(a):

Desde la Municipalidad de Las Condes queremos agradecer tu interés por participar activamente en los Diálogos Ciudadanos del proceso participativo **"Juntos por Nuestro Barrio: Isidora Goyenechea"**.

En esta instancia buscamos poder escuchar y considerar todas las voces y necesidades de los residentes, comerciantes y demás actores importantes para el barrio. El compromiso de la Municipalidad es garantizar que este proceso sea transparente, inclusivo y equitativo, donde todas las voces sean escuchadas.

Te recordamos que el Dialogo Ciudadano al que fuiste convocado(a) es el día:

**Martes 21 de Noviembre a las 19:00 hrs. vía ONLINE.** Te adjuntamos aquí el **link de zoom** para que puedas ingresar:

- <https://us02web.zoom.us/j/85810613154?pwd=S2pObzVIRTY0ZFlobGNzRIU3K2diZz09>
  - ID de reunión: 858 1061 3154
  - Código de acceso: 475770

Si tienes algún inconveniente y no puedes asistir, te pedimos que, por favor, nos contactes al correo [participación@lascondes.cl](mailto:participación@lascondes.cl) o al [+56979465557](tel:+56979465557).

Finalmente, nos gustaría destacar la importancia de la puntualidad con el fin de no retrasar el proceso y poder cumplir con los tiempos previamente estipulados.

¡Nos vemos!

Saluda atentamente,

**Equipo de Participación Ciudadana**  
**Municipalidad de Las Condes**

## Imagen 3:

### Correo tipo de invitación a un Diálogo Ciudadano en formato presencial

Invitación Diálogo Ciudadano "Juntos por Nuestro Barrio: Isidora Goyenechea" 🏠

Participacion <participacion@lascondes.cl>  
Para

Estimado(a) vecino(a):

Desde la Municipalidad de Las Condes queremos agradecer tu interés por participar activamente en los Diálogos Ciudadanos del proceso participativo **"Juntos por Nuestro Barrio: Isidora Goyenechea"**.

En esta instancia buscamos poder escuchar y considerar todas las voces y necesidades de los residentes, comerciantes y demás actores importantes para el barrio. El compromiso de la Municipalidad es garantizar que este proceso sea transparente, inclusivo y equitativo, donde todas las voces sean escuchadas.

Te recordamos que el Dialogo Ciudadano al que fuiste convocado(a) es el día:

**Lunes 20 de Noviembre a las 11:00 hrs. en el Museo Interactivo de Las Condes (MUI), ubicado en Avenida Isidora Goyenechea 3400.**

Por otra parte, te comentamos que el MUI no cuenta con estacionamiento para visitas. Por lo mismo, recomendamos que utilices otros medios de transporte. Si tienes algún inconveniente y no puedes asistir, te pedimos que, por favor, nos contactes al correo [participación@lascondes.cl](mailto:participación@lascondes.cl) o al [+56979465557](tel:+56979465557).

Finalmente, nos gustaría destacar la importancia de la puntualidad con el fin de no retrasar el proceso y poder cumplir con los tiempos previamente estipulados.

¡Nos vemos!

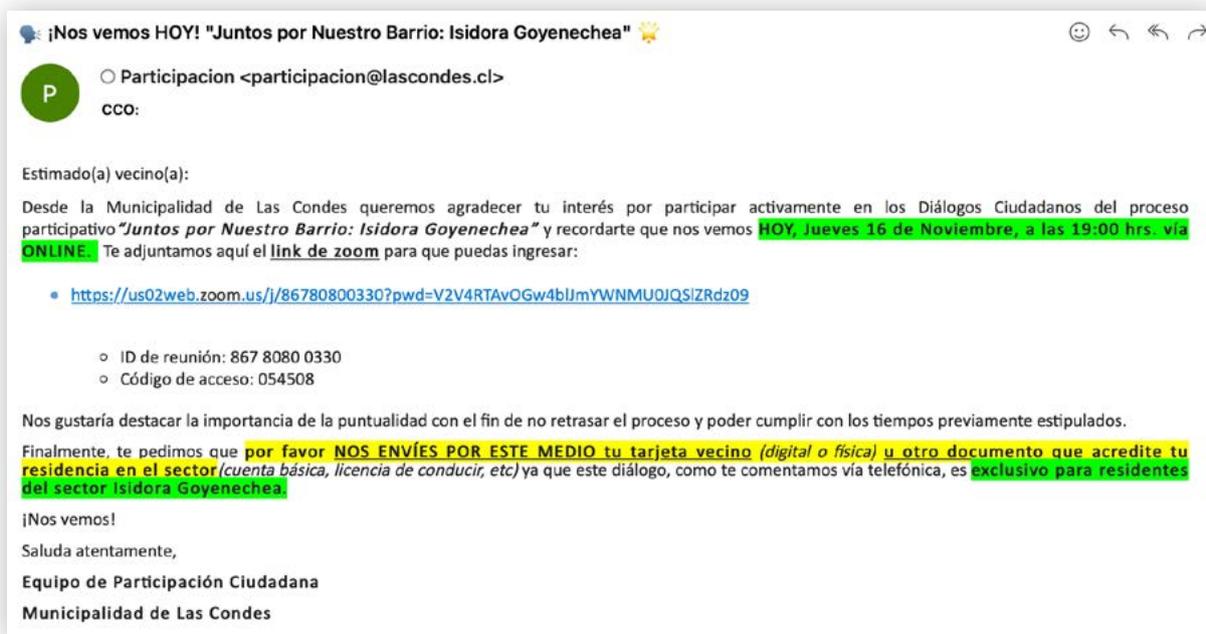
Saluda atentamente,

**Equipo de Participación Ciudadana**  
**Municipalidad de Las Condes**

Luego, además de lo anterior, el día antes del evento, si es que este se realizaría en horario AM), o el mismo día temprano, si es que la actividad se realizaría en horario PM, se enviaron correos electrónicos de recordatorio a los asistentes confirmados en una primera instancia y, también, un mensaje vía WhatsApp recordando sobre la instancia participativa.

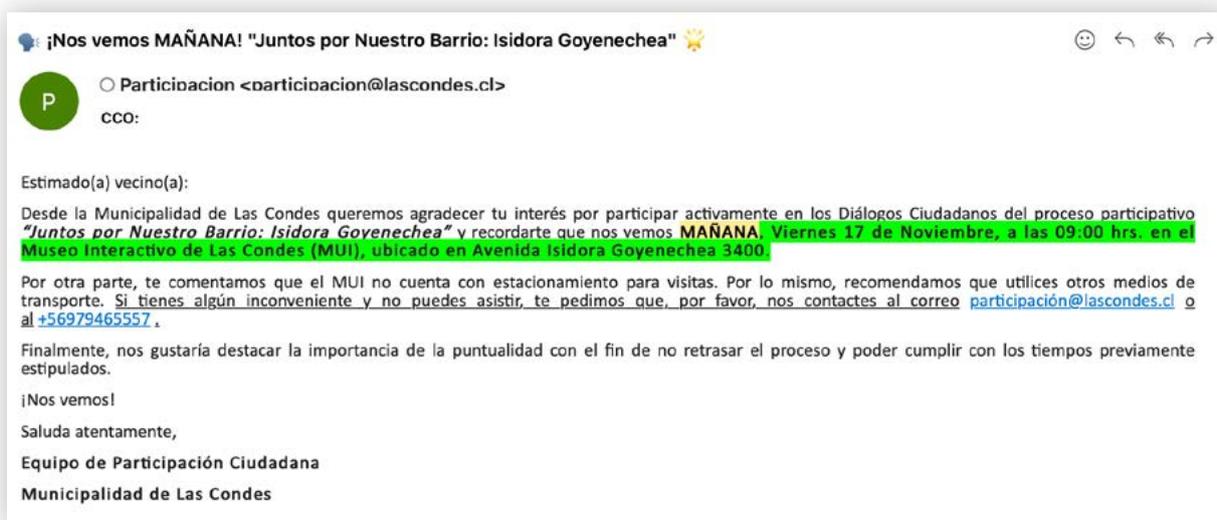
#### Imagen 4:

#### Correo tipo de recordatorio de asistencia a un Diálogo Ciudadano en formato online



#### Imagen 5:

#### Correo tipo de recordatorio de asistencia a un Diálogo Ciudadano en formato presencial



Cabe destacar que finalmente, se intentó contactar a las 197 personas inscritas en el formulario, ya que muchos desistieron de su interés en participar argumentando tener compromisos más importantes, estar de vacaciones o por motivos personales, en su mayoría.

### 2.1.2 Pautas de Discusión

Los diálogos ciudadanos se llevaron a cabo a partir de una pauta de discusión, la cual se basó en 5 momentos. El primero fue una presentación de los participantes, luego se habló sobre apropiación y valoración del barrio, posteriormente, se abordaron oportunidades de mejora e imagen barrial. En el cuarto momento se conversó sobre sueños y expectativas hacia el futuro y, finalmente, se realizó un cierre de la instancia. La pauta de discusión se puede encontrar en el **Anexo 1. Pauta Grupo Focal Tipo.**

### 2.1.3 Estructura implementación Diálogos Ciudadanos

| Nº           | Fecha    | Hora  | Modalidad/Lugar           | Grupo de interés | Asistencia |
|--------------|----------|-------|---------------------------|------------------|------------|
| 1            | 13.12.23 | 19:00 | Presencial-MUI            | Residentes       | 5          |
| 2            | 14.12.23 | 19:00 | Presencial-MUI            | Residentes       | 7          |
| 3            | 16.12.23 | 19:00 | Online                    | Residentes       | 7          |
| 4            | 17.12.23 | 9:00  | Presencial-MUI            | Oficinistas      | 7          |
| 5            | 18.12.23 | 11:00 | Presencial- Municipalidad | Niños y niñas    | 7          |
| 6            | 20.12.23 | 11:00 | Presencial-MUI            | Adultos mayores  | 7          |
| 7            | 21.12.23 | 19:00 | Online                    | Mujeres          | 8          |
| 8            | 27.12.23 | 16:00 | Presencial-MUI            | Locatarios       | 10         |
| 9            | 28.12.23 | 19:00 | Online                    | Transeúntes      | 5          |
| 10           | 30.12.23 | 19:00 | Presencial-MUI            | Jóvenes          | 11         |
| <b>TOTAL</b> |          |       |                           |                  | <b>74</b>  |

### 2.1.4 Análisis de Matrices Diálogos Ciudadanos

Considerando la información recabada en las matrices, en las cuales se registró y ordenó la información en base a las transcripciones y apuntes hechos en cada diálogo, se puede apreciar que, pese a la diversidad de participantes y opiniones, hay percepciones, preocupaciones y propuestas que se comparten y que aparecieron en cada una de las instancias realizadas. Esto da cuenta de un consenso general respecto a la necesidad de abordar ciertas problemáticas que los distintos integrantes del barrio han identificado en el último tiempo. También es menester señalar que el barrio Isidora Goyenechea tiene una identidad y características establecidas históricamente, que los distintos grupos valoran por igual, y que son estas mismas las que se quieren proteger y fortalecer.

En concreto, al analizar cada una de las temáticas abordadas en los diálogos (apropiación y valoración de barrio, oportunidades de mejora barrial y sueños y expectativas), y al identificar aquellas ideas y opiniones que se levantaron en todas las instancias, se puede afirmar:

En primer lugar, en cuanto a la apropiación y sentido de valoración del barrio, aquellos elementos que se destacaron positivamente y que son los más apreciados por los participantes, fueron:

- La accesibilidad, cercanía y diversidad de servicios a disposición.
- La tranquilidad y seguridad
- La infraestructura disponible.
- Que sea un barrio caminable; las plazas, destacando especialmente la Plaza Perú.
- El polo gastronómico, en cuanto a su calidad y diversidad.
- La buena conectividad respecto a calles y transportes; la belleza y estética de la zona.
- Las áreas verdes disponibles; el orden y la limpieza.
- Que haya un ambiente agradable y acogedor.
- La cultura, arte y el teatro; la integración y equilibrio de las distintas actividades del barrio, en cuanto a lo residencial, comercial y laboral.
- La posibilidad de hacer vida de barrio y entablar relaciones con vecinos.
- La buena calidad de vida que se da dentro de este.

En relación con los lugares más visitados del barrio destacan, la Plaza Perú y Plaza Loreto, los restaurantes, las oficinas, los bancos, el teatro, las farmacias, los cafés, Calles Presidente Riesco y la Avenida Apoquindo.

En segundo lugar, respecto a las oportunidades de mejora e imagen barrial, se identificaron transversalmente diversas preocupaciones, las cuales giran en torno a la mala utilización de espacios, a la percepción de amenaza de la seguridad y tranquilidad que son características del barrio, al estado de la infraestructura, y a mantener la estética e identidad cultural.

Así, las principales preocupaciones o problemáticas identificadas son:

- El mal uso de espacios (veredas, calles y plazas) y la apropiación de estos por parte de restaurantes, servicios de delivery en aumento, estacionamientos no autorizados y grupos de baile, lo que es visto como una "invasión al espacio público" lo que interfiere con el libre uso que podrían darle los residentes y peatones.
- También, el aumento de la delincuencia, la cual se le atribuye a las nuevas estaciones de metro, al aumento desmedido de servicios delivery y al exceso de comercio (autorizado o callejero), que, como factor común, aumentan el flujo de personas que entran y salen del sector.
- También a la baja iluminación y presencia de espacios abandonados, propiciando focos delictivos y afectando la seguridad.
- Por lo anterior, disminuiría la tranquilidad identitaria del barrio, preocupación que se complementa con problemáticas como: el aumento de ruidos molestos y la falta de fiscalización de estos, ya sea por fiestas privadas durante los fines de semana, artistas

callejeros, terrazas de restaurantes y sus parlantes, y las bocinas de autos; la mala convivencia vial entre bicicletas, scooters, patinetas y peatones, en donde estos medios de transporte son mal utilizados y transitan por espacios no debidos a altas velocidades, provocando accidentes.

- De la misma manera, se declara el temor de los residentes de que el creciente polo gastronómico instaure en el barrio costumbres nocturnas y comportamientos no deseados asociados al consumo de alcohol, interfiriendo con la calidad de vida residencial.
- Por otro lado, se identificaron consensuadamente problemáticas respecto al mal estado de veredas y adoquines (sobre todo en Plaza Loreto), baja iluminación en ciertos sectores, falta de mantención de zonas verdes, cuidado de plazas (como la plaza Perú, en la cual se solicitan diversas mejoras) y el estado de la calle Don Carlos, apodada “el patio trasero de Isidora”.
- Por último, existe una preocupación general de que el aumento de comercios y construcciones afecte negativamente la estética, el patrimonio y la identidad del barrio, así como también a las áreas verdes, y que no haya un marco regulador que estandarice lo anterior. También opinan que existe poca difusión de instancias culturales, y desaprovechamiento de espacios como el teatro Municipal.

Por lo mismo, y en concordancia con los elementos más valorados, aquello que los participantes consideran que hay que proteger son: veredas, plazas, áreas verdes, espacios públicos, la tranquilidad y seguridad, los espacios para caminar, la estética, la limpieza y el orden, el patrimonio arquitectónico, el carácter residencial e intergeneracional, el teatro y el polo cultural y gastronómico (aquel que sea de calidad).

En tercer lugar, y finalmente, también se identificaron expectativas comunes, que se condicen con la información anterior. Se puede ver que la gran mayoría de los participantes sueñan con un barrio que mantenga su tranquilidad y seguridad, y que logre la convivencia y equilibrio entre lo residencial y lo comercial, respetando a la vez la identidad y el patrimonio, así como su plusvalía. Un lugar limpio y bien mantenido, en el cual se pueda seguir caminando y disfrutando de su estética y áreas verdes, y en el que pueda coexistir la vida de barrio con actividades entretenidas que fomenten la cultura.

También se destacó en cada uno de los diálogos el rol fiscalizador y normativo de la municipalidad, a la cual le atribuyen la capacidad mediadora para solucionar las problemáticas y alcanzar estos sueños.

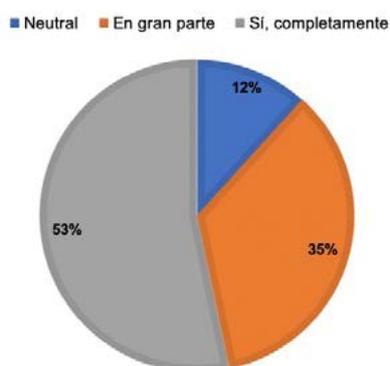
Por último, pese a la gran cantidad de consensos, es importante destacar que también se encontraron opiniones y propuestas contrarias, que ponen en tensión lo conocido con lo nuevo. Por un lado, hubo participantes que expresaron enfáticamente que el barrio debería que volver a ser “como antes”, que mantenga su esencia y que las soluciones a sus preocupaciones no impliquen refundar o cambiar a Isidora, priorizando además la vida residencial por sobre otras cosas.

Por otro lado, surgió de parte de algunos participantes el sueño de hacer de Isidora Goyenechea un sector de vocación peatonal, “priorizando a las personas por sobre los autos”, que fomente la diversidad y las instancias de entretenimiento, dándole un mayor uso a los espacios disponibles, siempre y cuando haya normativas y una buena regulación.

## 2.1.5 Encuesta de satisfacción Diálogos Ciudadanos

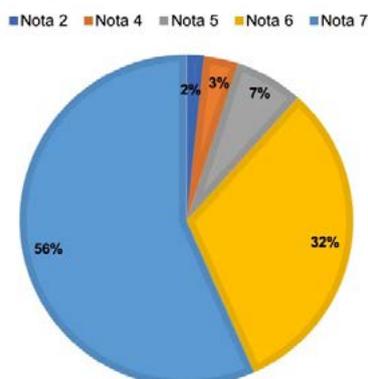
A continuación, se muestran los resultados de la encuesta de satisfacción voluntaria realizada a los asistentes de los Diálogos Ciudadanos. En total, de los 74 asistentes, 60 participantes respondieron el levantamiento.

**Gráfico 15:**  
**¿Cumplió tus expectativas la actividad?**



Fuente: Elaboración PCP consultores

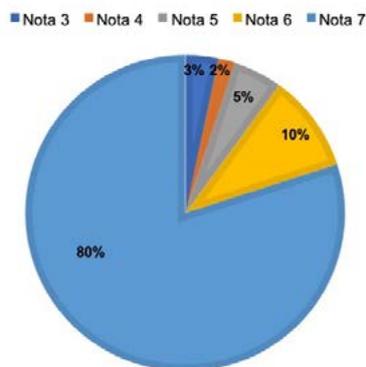
**Gráfico 16:**  
**¿Con qué nota calificarías la actividad?**



Fuente: Elaboración PCP consultores

## Gráfico 17:

### ¿Con qué nota calificarías a los moderadores de la actividad?



Fuente: Elaboración PCP consultores

## 2.1.6 Análisis resultado encuesta de satisfacción Diálogos Ciudadanos

### 2.1.6.1 Cumplimiento de expectativas

El 53% opina que se cumplieron completamente, el 35% que fueron cumplidas en gran parte y un 12% se manifiesta neutral.

### 2.1.6.2 Nota Calificación de la actividad

El 56% aplica nota máxima 7, el 32% aplica nota 6, el 10% nota 5. Por su parte un 2% califica con nota 4 y el 3% con nota 3.

### 2.1.6.3 Calificación Moderadores

El 80% califica con nota máxima 7, el 10% con nota 6 y el 5% con nota 5. Por su parte un 2% califica con nota 4 y un 3% con nota 3.

## 2.2 Recorridos Ciudadanos

Los tres Recorridos Ciudadanos se realizaron en las fechas estipuladas, los días 2, 15 y 16 de diciembre, cada uno en diferentes horarios y en las condiciones planificadas con anterioridad.

El diseño de la metodología se cumplió de manera efectiva a través del despliegue de los equipos de la Municipalidad y de PCP Consultores.

La totalidad de los Recorridos Ciudadanos contaron con la presencia del equipo de funcionarios municipales y del equipo de PCP Consultores, desde su inicio hasta la finalización, en ambas modalidades, cumpliéndose así con la planificación.

La implementación se realizó de acuerdo con el guion definido en momentos específicos:

Los asistentes a su llegada se acreditaron recibiendo su identificación y firmaron su asistencia y consentimiento informado de forma rigurosa. Además, se les hizo entrega de un kit de bienvenida y un volante con el mapa del recorrido barrial correspondiente a la fecha (ver Imagen 6: Ejemplo de volante del Recorrido Barrial)

Imagen 6:  
Ejemplo de Volante de Recorrido Barrial



Enseguida, se dirigieron al sector del mapa georreferenciación de la comuna donde, guiados por una facilitadora, procedieron a identificar los lugares que más frecuentaban o que tenían mayor significado para ellos dentro del barrio o la comuna. A continuación, se ubicaron en una de las cuatro mesas de trabajo previamente asignadas en el momento de la acreditación, donde fueron recibidos por las facilitadoras, formando a medida que llegaban los grupos de trabajo.

A la hora señalada según calendario, se dio inicio a la presentación de la actividad y su contextualización, acompañada de la presentación de una PPT por parte de funcionarios de la Municipalidad. La Coordinación General dio paso a las especificaciones de los hitos siguientes y, según las indicaciones cada grupo, se dispuso a salir del recinto para realizar el recorrido por el territorio.

Cada recorrido se organizó de manera que cada grupo, al recorrer el barrio, fue acompañado por dos facilitadoras de PCP y facilitadores temáticos de la Municipalidad, quienes apoyaron los diálogos que se propiciaron durante la caminata y sus respectivas detenciones, orientando las observaciones y respondiendo dudas. Por su parte las facilitadoras de PCP motivaron la conversación y realizaron registros de aquello.

Las rutas de los recorridos fueron 3 (una ruta para cada fecha de recorrido) y estas fueron definidas por el equipo municipal en función de la experiencia en el territorio.

### Imagen 7:

#### Ruta Recorrido Barrial N°1

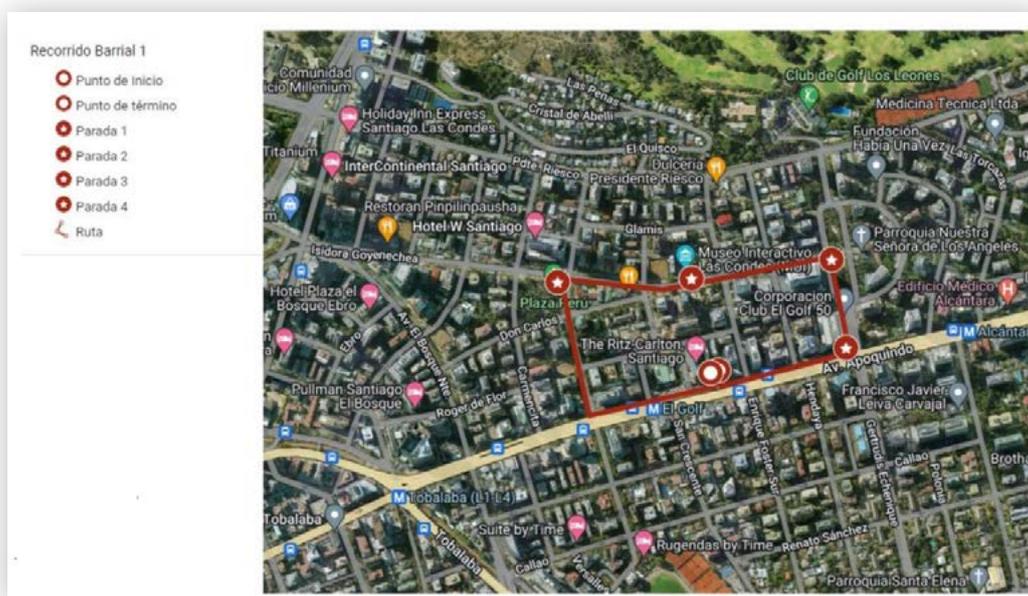


Imagen 8:  
Ruta Recorrido Barrial N°2

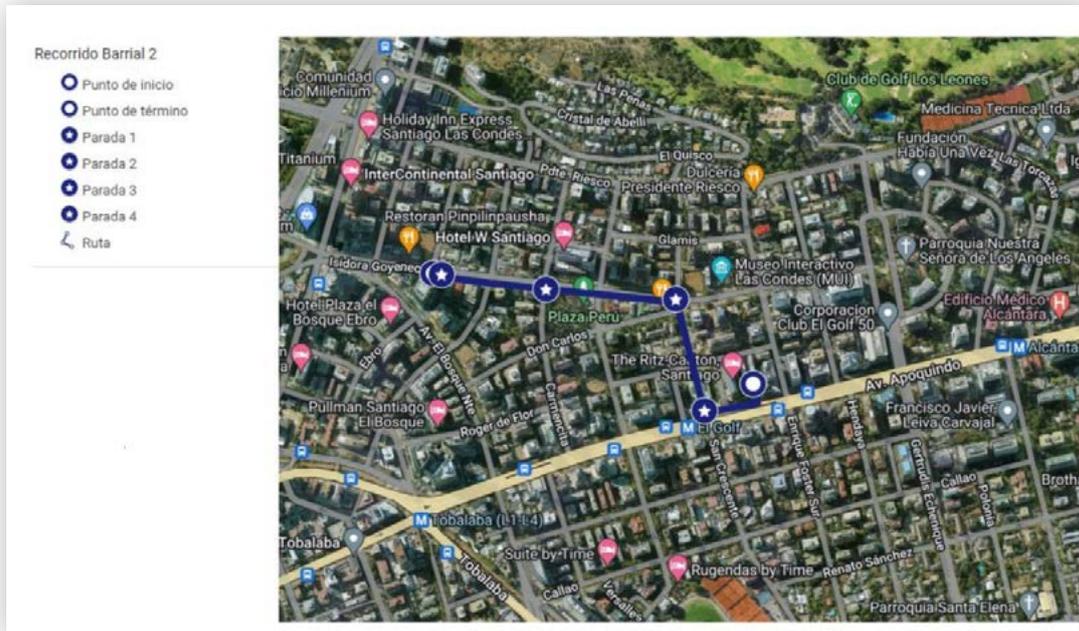
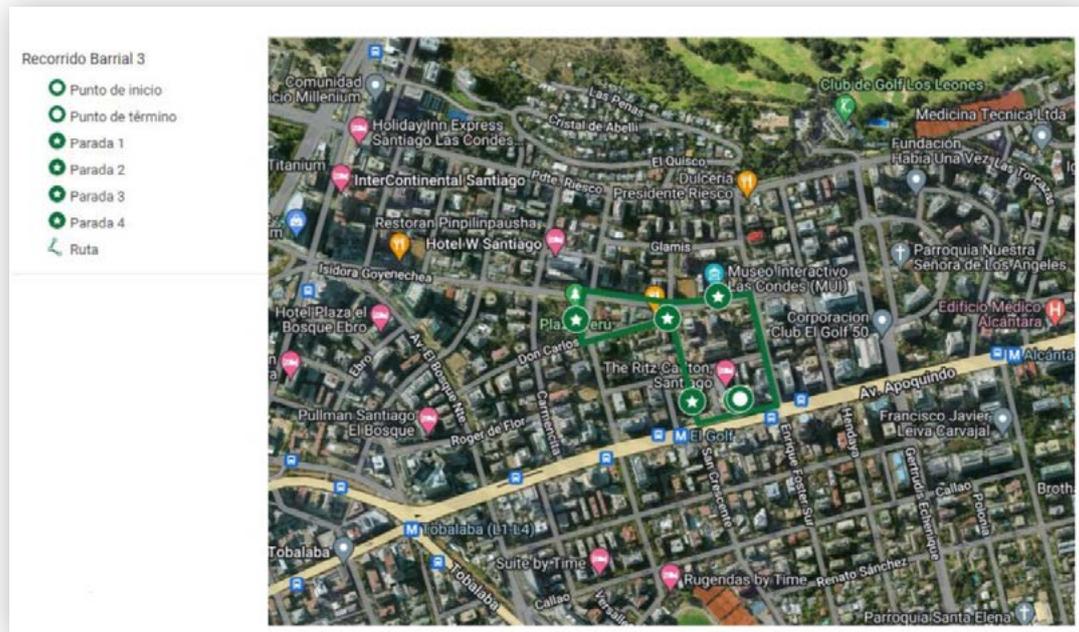


Imagen 9:  
Ruta Recorrido Barrial N°3



El trabajo grupal se realizó al regreso del recorrido. Se trabajó en papelógrafos en cuanto a la identificación de problemáticas y soluciones en 4 dimensiones: Seguridad, Desarrollo Comunitario y Patrimonial, Infraestructura Urbana y Espacio Público, y Movilidad y Transporte.

**Imagen 10:**

**Papelógrafos de trabajo (4 dimensiones).**



Posteriormente, cada grupo se instaló en sus respectivas mesas, acompañado permanentemente por los facilitadores de PCP y temáticos, y procedió a trabajar en la ubicación en el mapa de los puntos identificados como necesarios de abordar, señalando las problemáticas para luego ubicarlas en las 4 dimensiones planteadas. Con aquella información, enseguida se completó una matriz de recolección de datos definiendo el nivel de urgencia y visualizando posibles soluciones. Finalmente, cada grupo eligió un representante que pudo expresar en el plenario las principales conclusiones del trabajo realizado.

Los resultados de los recorridos ciudadanos fueron sistematizados en matrices de información.

### 2.2.1 Convocatoria

La convocatoria a ambas modalidades, Diálogos y Recorridos Ciudadanos, estuvo a cargo de la Municipalidad de Las Condes, a partir de su equipo de Participación Ciudadana.

En el caso de los Recorridos Ciudadanos para comenzar, se envió un correo electrónico a todas las personas que en la Encuesta Diagnóstico manifestaron que les interesaría participar activamente de los procesos participativos asociados al mejoramiento del barrio, las cuales fueron 1.651 personas.

Al grupo anteriormente señalado, se le invitó a completar un formulario que incluía una serie de preguntas que permitió caracterizar a las personas, cuyo objetivo fue poder conformar los diferentes grupos para los Recorridos Ciudadanos, permitiendo que cada instancia contara con una diversidad de género, edades, sectores de residencia, rubros y tamaño de las empresas (en el caso de oficinistas), condición de cuidador y maternidad y discapacidad o movilidad reducida.

## Imagen 11:

### Texto introductorio al formulario de caracterización para la inscripción en Recorridos Ciudadanos.

Como sabemos que quieres seguir participando, te invitamos a inscribirte para **ser parte del grupo de personas que podrán participar de los Recorridos Ciudadanos** que se realizarán en el marco del **proceso participativo "Juntos por Nuestro Barrio: Isidora Goyenechea"**, el cual tiene como objetivo involucrar activamente a todos los actores que forman parte del sector, en un proceso participativo que permita mejorar el barrio y generar una convivencia armónica.

Un **recorrido ciudadano** es una actividad participativa que invita a un grupo de personas a **recorrer un espacio o territorio específico para observar en conjunto problemáticas, necesidades y/o oportunidades** para ser discutidas posteriormente en mesas de trabajo logrando acuerdos y consensos. A través de este mecanismo, **podrás dar tu opinión sobre el sector**, escuchar la de otros y con ello contribuir al levantamiento de información sobre el barrio.

Entre el total de inscritos en este formulario, se seleccionará a los participantes en base a **criterios sociodemográficos** para asegurar diversidad de los distintos actores involucrados.

**La información solicitada en el formulario a continuación será utilizada con el fin de garantizar que exista diversidad entre los participantes.**

Si llegas a resultar elegido, la Municipalidad de Las Condes te contactará vía telefónica con el fin de confirmar tu asistencia a dicha instancia.

**Continuar** pulsa Enter

Powered by Typeform

Este formulario, que consistió de 20 preguntas, fue completado por 192 personas. Estas 192 personas fueron ingresadas a un algoritmo semi-aleatorio programado por el equipo de Informática de la Municipalidad de Las Condes. El algoritmo generó una elección de 50 personas para participar de cada uno de los 3 recorridos, ya que el objetivo era que participaran 40 personas por cada Recorrido Ciudadano, y en base a la experiencia con los Diálogos Ciudadanos, el equipo sabía que al menos un 20% de los convocados probablemente no llegaría a la actividad por motivos personales.

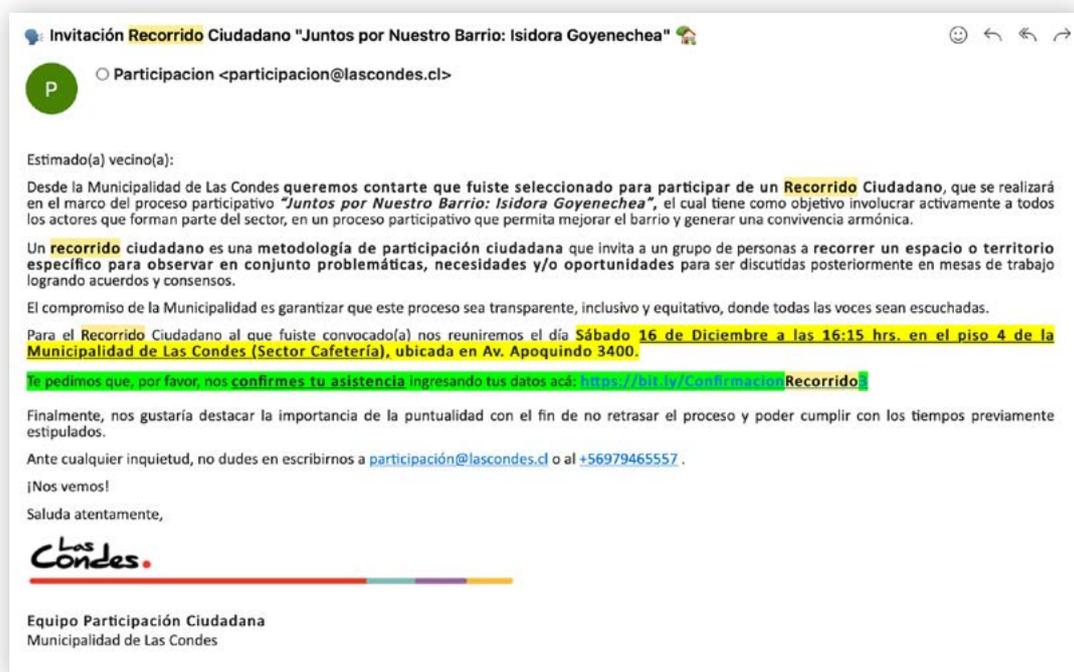
Además, se generó con las otras personas no seleccionadas una lista de espera. En el caso de que una de las 50 personas convocadas dijera que no, se ingresaba en cupo de reemplazo, según las características, una persona de la lista de espera.

Una semana antes de la fecha tentativa de cada diálogo se llamó por vía telefónica en horario AM a los convocados a la actividad. Si alguien no contestaba, se le volvía a contactar en horario PM. Si no contestaba, se le enviaba un mensaje vía correo electrónico con la invitación. Al citar, se le daba un breve contexto al participante, donde, entre otras cosas, se indicaba el nombre del profesional que lo contactaba y su cargo, el objetivo de la instancia, la descripción de la instancia, su metodología, la fecha, el lugar y el horario de la actividad.

Si el participante aceptaba participar, se le hacía envío de un correo electrónico de invitación con todos los detalles de la actividad desde el correo institucional del área de Participación Ciudadana de la Municipalidad de Las Condes ([participacion@lascondes.cl](mailto:participacion@lascondes.cl)).

## Imagen 12:

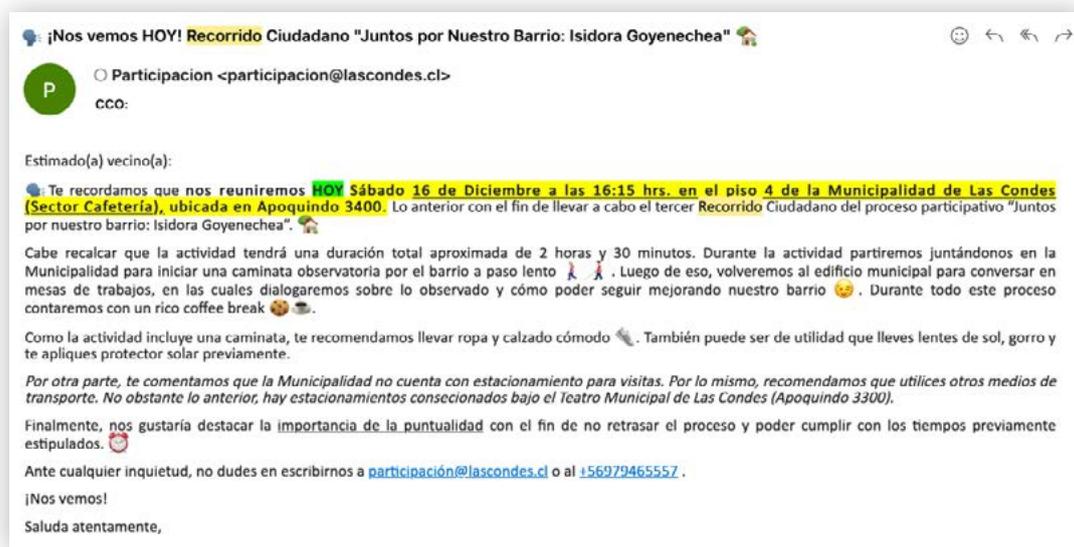
### Correo tipo de invitación a un Recorrido Ciudadano.



Luego, además de lo anterior, el día antes del evento, si es que este se realizaría en horario AM, o el mismo día temprano, si es que la actividad se realizaría en horario PM, se enviaron correos electrónicos de recordatorio a los asistentes confirmados en una primera instancia.

## Imagen 13:

### Correo tipo de recordatorio de asistencia a un Recorrido Ciudadano.



Cabe destacar que finalmente, se intentó contactar a las 192 personas inscritas en el formulario, ya que muchos desistieron de su interés en participar argumentando tener compromisos más importantes, estar de vacaciones o por motivos personales, en su mayoría.

### 2.2.2 Pauta de General

Los recorridos ciudadanos se llevaron a cabo a partir de una pauta general, la cual se basó en 8 momentos. De estos 8 momentos, 2 de ellos corresponden a la preparación: la convocatoria y la llegada y montaje. Por otra parte, los otros 6 correspondieron a la espera previa, recepción y georreferenciación en primer lugar. Luego a la bienvenida y contextualización, seguido por el recorrido ciudadano. Posteriormente, se llevó a cabo el mapeo del barrio en mesas de trabajo, para terminar con el plenario y, finalmente, la evaluación y el cierre de la actividad. La pauta general de un recorrido ciudadano se puede encontrar en el **Anexo 2. Pauta General Recorridos Ciudadanos**.

### 2.2.3 Estructura Implementación Recorridos Ciudadanos

La implementación de los Recorridos Ciudadanos siguió la estructura señalada a continuación:

| N°           | Fecha      | Hora  | Lugar                       | N° asistentes |
|--------------|------------|-------|-----------------------------|---------------|
| 1            | 02/12/2023 | 10:30 | Municipalidad de Las Condes | 27            |
| 2            | 15/12/2023 | 18:30 | Municipalidad de Las Condes | 31            |
| 3            | 16/12/2023 | 16:30 | Municipalidad de Las Condes | 18            |
| <b>TOTAL</b> |            |       |                             | <b>76</b>     |

### 2.2.4 Análisis de Matrices Recorridos Ciudadanos

Al analizar la información recabada de los tres recorridos se puede afirmar que las problemáticas distinguidas son compartidas en su mayoría por los participantes. Para sustentar lo anterior, el análisis considerará aquellos aspectos reconocidos y a los cuales les asignó mayor urgencia por abordar.

Así, en la dimensión de **Infraestructura Urbana y Espacios Públicos**, las preocupaciones principales son:

- El estado de la calle Don Carlos, la cual se considera sucia y desordenada debido al uso que le dan los restaurantes, los servicios delivery y los camiones de basura;
- El estado descuidado de la Plaza Perú (Falta de pasto, iluminación, suciedad) y la presencia de la carpa en esta (percibido como un foco de inseguridad);
- El bajo mantenimiento que le dan a los árboles, y que estos sean talados o mal utilizados por restaurantes y sus parlantes;

- El uso inadecuado de veredas que le dan las motos de servicios delivery y los restaurantes con sus terrazas, obstaculizando el tránsito peatonal,
- El mal uso de espacios por parte de servicios delivery que no tienen zona de descanso, y hacen sus necesidades en calles o plazas.

En la dimensión de **Movilidad y Transporte**, una de las principales preocupaciones es el mal estado de calzadas, aceras, pavimentos, tapas de servicios y veredas, y la calidad de los materiales que se ocupan para estas. Un ejemplo de esto es el estado de los adoquines en Plaza Loreto, entre diversos otros puntos que fueron levantados. También preocupa el uso inadecuado de aceras peatonales de parte de bicicletas, patinetas y scooters, que generan ruido, rompen las superficies y pueden generar accidentes. Se suma también el mal uso de estacionamientos de parte de motos delivery, ubers y autos, pese a señaléticas existentes, la ausencia de condiciones apropiadas para el desplazamiento peatonal de personas de tercera edad y de movilidad reducida, y la falta de pasos de cebra (o el bajo mantenimiento de estos) en algunos sectores.

Para la dimensión de **Seguridad**, se identificaron como problemáticas generales: el mal estado o falta de iluminación en algunos sectores, como la Plaza Perú y calles perpendiculares a Isidora; la presencia de mendigos y cuidadores informales de autos durante el fin de semana, que a veces serían violentos e insistentes; la necesidad de más vigilancia, puntos seguros y rondas de patrullaje debido a aumento de robos; la llegada del MUT (Mercado Urbano Tobalaba) y las nuevas dos salidas de metro que provoca mucho flujo de personas y vendedores ambulantes, generando una mayor posibilidad de delincuencia; la falta de cámaras de seguridad en El Bosque Norte, entre San Sebastián y Vitacura para identificar delincuentes; el consumo de sustancias ilícitas en Plaza Perú y otros espacios públicos; y La Pastora como una zona de poca vigilancia e iluminación que resulta en un posible foco de tráfico de drogas y delincuencia.

Por último, en la dimensión de **Desarrollo Comunitario y Patrimonial**, las principales preocupaciones se relacionan con la percepción del descuido en la estética patrimonial por el exceso de construcciones y abandono de fachadas, que no comparten un estándar común. Asimismo, se piensa que hay desconocimiento y poca difusión respecto a instancias culturales, como el teatro y el MUI. Por otro lado, se identifica una falta de protección y conservación de las casas y edificios patrimoniales, lo que reflejaría poco cuidado del patrimonio arquitectónico del barrio.

También, a los participantes les preocupan los sitios sin construcción o con demoliciones en proceso, con cierre perimetral, donde pernoctan personas indigentes y mendigos. Por último, les preocupa la conservación del carácter residencial del barrio, el cual ha sido el elemento más difícil de resguardar debido al aumento de la oferta comercial.

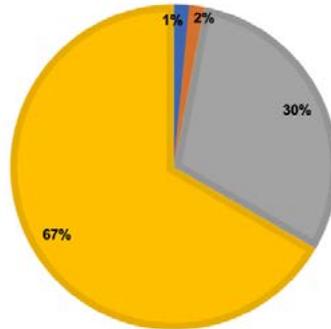
### 2.2.5. Encuesta Satisfacción Recorridos Ciudadanos

A continuación, se muestran los resultados de la encuesta de satisfacción voluntaria realizada a los asistentes de los Recorridos Ciudadanos. En total, de los 76 asistentes, 66 participantes respondieron el levantamiento.

### Gráfico 18:

¿Cumplió tus expectativas la actividad?

■ No del todo ■ Neutral ■ En gran parte ■ Sí, completamente

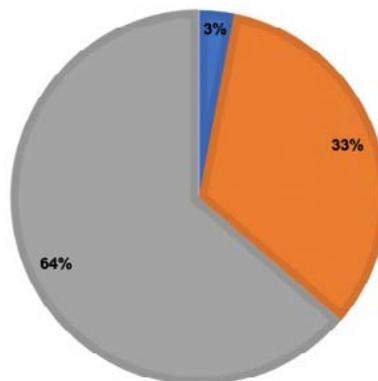


Fuente: Elaboración PCP consultores

### Gráfico 19:

¿Con qué nota calificarías la actividad?

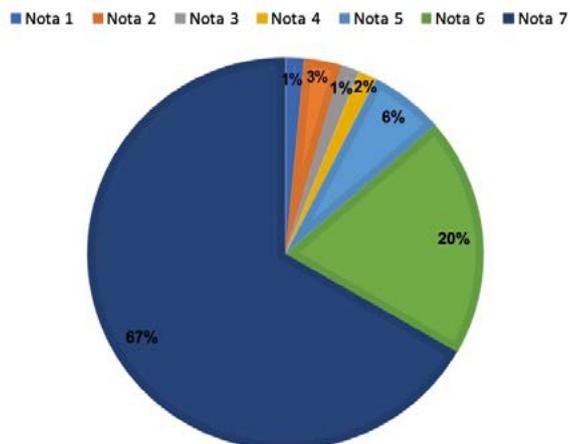
■ Nota 5 ■ Nota 6 ■ Nota 7



Fuente: Elaboración PCP consultores

### Gráfico 20:

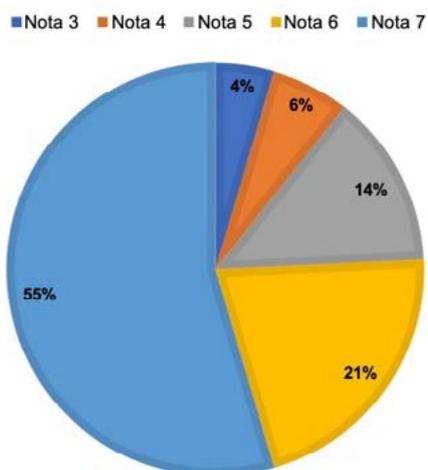
¿Con qué nota calificarías a los moderadores de la actividad?



Fuente: Elaboración PCP consultores

### Gráfico 21:

¿Con qué nota calificarías la ruta de la actividad?



Fuente: Elaboración PCP consultores

## 2.2.6 Análisis resultado encuesta de satisfacción Recorridos Ciudadanos

### 2.2.6.1 Cumplimiento de expectativas

El 67% opina que se cumplieron completamente, el 30% que fueron cumplidas en gran parte, el 2% se manifiesta neutral y el 1% dice que no se cumplieron del todo.

### 2.2.6.2 Nota Calificación de la actividad

El 64% aplica nota máxima 7, el 33% aplica nota 6, y el 3% nota 5.

### 2.2.6.3 Calificación moderadores

El 67% califica con nota máxima 7, el 20% con nota 6 y el 6% con nota 5. Por su parte un 2% califica con nota 4, un 1% con nota 3, mientras un 3% aplica nota 2 y un 1% nota 1.

### 2.2.6.4 Calificación de ruta

El 55% califica con nota máxima 7, el 21% con nota 6 y 14% con nota 5. Por su parte el 6% aplica nota 4 y el 4% nota 3.

## 3. SUGERENCIAS A LA METODOLOGÍA

En forma de retroalimentación, se le solicitó a PCP consultores enviar sugerencias a la metodología con el fin de poder evaluarlas y acoger aquellas que fueran concordantes a los objetivos de la Municipalidad en futuros procesos participativos. En esa línea las sugerencias de la consultora fueron resumidas en las siguientes:

- Revisar que las preguntas de las pautas de discusión (particularmente en Diálogos Ciudadanos) no se enlazaran o superpusieran entre ellas, ya que en ocasiones esto provocó reiteración de las respuestas.
- En cuanto a los Recorridos Ciudadanos revisar que el guion de la actividad no sea excesivo con respecto a los tiempos determinados para el trabajo, ya que esto genera una presión al equipo organizador y al equipo que ejecuta la instancia, lo cual puede ir en detrimento de un idóneo desarrollo de la actividad.
- Revisar las características de los lugares en los cuales se realizan las actividades, ya que en los Recorridos Barriales el lugar tenía una acústica que generaba que hubiese mucho ruido de ambiente y esto en momentos distrajo a los integrantes y equipo.
- Acerca de las 4 dimensiones escogidas para la discusión en los grupos barriales, PCP consultores sugirió revisarlas (y sus contenidos) ya que integraban temáticas transversales que se podían abordar desde distintos puntos de vista y eso puede provocar confusión.

## 4. CONCLUSIONES

En consecuencia, se puede afirmar que los hallazgos son en su mayoría coincidentes, sustentados en la vasta recopilación de información que otorga multiplicidad de insumos como aporte al cumplimiento de los objetivos propuestos.

Con respecto a cada uno de los procesos descritos, queda de manifiesto que han sido exitosos, por haber alcanzado primero una positiva convocatoria que permitió la realización de cada una de las instancias planificadas. En segundo lugar, porque los asistentes se establecieron efectivamente desde el ejercicio ciudadano de participación con espacios propicios para expresar sus ideas, temores, sentimientos y sueños, de manera tal que cada persona, de manera voluntaria, respondió a la convocatoria, participando de modo libre y espontáneo, demostrando compromiso por su entorno, desde su particular mirada. Independiente de aquello, queda en evidencia que las problemáticas planteadas en cada momento son recurrentes, siendo evidenciadas de forma preliminar en la encuesta, y descritas en detalle en los respectivos informes entregados por la consultora. Lo anterior, siendo consolidado en este documento final resumen de la experiencia participativa.

De lo experimentado, se percibe una añoranza al tipo de convivencia que dio origen al barrio y que lo caracterizó como "residencial". Algunos muestran resistencia a los cambios (convivir con oficinas y empresas varias) y adoptan una actitud de rechazo, de queja y de exclusión; otros, en cambio, expresan una apertura condicionada, es decir: que sea regulada, normada, y no atente contra la identidad del barrio. En esto, visualizan y remarcan el rol fundamental de la municipalidad como educador, regulador y fiscalizador.

Se hace especial énfasis en que las preocupaciones expresadas por los participantes apuntan a temas de convivencia armónica en los espacios públicos y, particularmente, las inquietudes son respecto a materias de seguridad.

Se identificaron ideas y necesidades referidas a aspectos específicos y delimitados, cuyas propuestas de solución en muchos casos requieren de acciones puntuales y acotadas en el tiempo; mientras que hay otras necesidades más amplias, complejas, multivariables, cuyas soluciones requieren de un conjunto de acciones interrelacionadas y coordinadas y, sin duda, en un espacio temporal mayor. A continuación, se señalan las principales ideas que surgieron en el proceso:

Principales ideas conclusivas que se rescatan son:

- Valoración del barrio como espacio privilegiado para habitar y transitar.
- Importancia del rol fiscalizador y normativo de la municipalidad.
  - o Esta idea surge transversalmente en las temáticas detalladas a lo largo del documento. No obstante lo anterior, se tiende a recalcar en la relación de los restaurantes del sector con el barrio.
- Equilibrio entre lo residencial y lo comercial.
- Estética de barrio y patrimonio v/s adaptarse a cambios y mejorar infraestructuras con nuevas tecnologías.
- Resistencia al cambio v/s apertura al cambio.

- Coincidencia de las preocupaciones que surgieron en los diálogos y recorridos.
- Problemáticas relacionadas a la dimensión de seguridad confluyen con las de infraestructura; de la misma forma, con movilidad y transporte, y estas entre sí.

Ejemplos de esto son la problemática de la calle Don Carlos, la necesidad de un mejoramiento en diversos aspectos de la Plaza Perú, el mantenimiento general del barrio (áreas verdes, iluminación, mobiliario, tapas de cámara adoquines, entre otros.), la problemática asociada a los deliveries en el sector, el uso de scooters en las veredas del área, entre muchas otras ideas que surgieron en el proceso.

- Valoración de los asistentes de la oportunidad para expresar sus inquietudes.
- Anhelo de los asistentes de la consideración de sus opiniones por parte de la Municipalidad.
- Difusión de los resultados de la instancia mediante la socialización a la comunidad.
- Encuesta de satisfacción revela que tanto la actividad como la gestión de facilitadoras fueron evaluadas positivamente, cumpliendo en su mayoría con las expectativas de los participantes.
- Resultados de las encuestas de satisfacción, en los casos particulares de evaluaciones regulares y/o deficientes, no explicitan detalles ni razones de la opción.

Entre las preocupaciones en que discreparon los participantes, es decir que se presentaron opiniones diversas, se destacan:

- La idea de transformar la calle Isidora Goyenechea en un paseo peatonal;
- En la apreciación respecto a los grupos de jóvenes que asisten a bailar frente a paredes de la Municipalidad.
- La permanencia y características de los caniles.
- La más importante discrepancia se refería a la tensión entre la identidad y la estética patrimonial v/s adaptarse a los cambios de la modernidad
- Mantener el carácter residencial v/s la modernidad con sus propias características

Respecto a la implementación de ambos procesos participativos, la asistencia, que en algunos encuentros fue algo más baja de lo esperado, permitió siempre su realización con positiva valoración. Alcanzando los mayores índices de asistencia en el diálogo que convocó a locatarios y al que reunió a jóvenes, como así también en el segundo de los recorridos. Se destaca especialmente la puntualidad en el horario de llegada de los participantes, cómo también en el cumplimiento con exactitud de los horarios de inicio y finalización de las actividades.

Para terminar, se puede afirmar que la mayoría de los participantes se manifestaron satisfechos con las experiencias, valorándolas como excelentes iniciativas de la Municipalidad, explicitando su agradecimiento. Además, evidenciando su disposición a integrar otras experiencias similares que contribuyan al mejoramiento del barrio, que aprecian y valoran, con el deseo de superar las dificultades para alcanzar mejores niveles de calidad de vida.

Lo anterior da testimonio de que se constituyeron efectivamente instancias que dieron cuenta de lo que piensan y sienten en relación con el barrio las personas que habitan, trabajan y/o transitan por el sector Isidora Goyenechea. De ahí que ambas instancias participativas lograron generar un diagnóstico actualizado desde la mirada y la voz de sus propios habitantes, y otros actores que interactúan y son parte del espacio barrial.

## A. Anexo 1

### Pauta Grupo Focal Tipo (Residentes)

#### PRESENTACIÓN:

- Agradecimiento por la colaboración
- Presentación de moderadoras y breve contextualización del proyecto.
- Información sobre la dinámica del grupo focal:
  - Modalidad de diálogo.
  - Responder a las preguntas es voluntario.
  - Puede hacer preguntas a las moderadoras y/o pedir aclaración si no entiende las preguntas.
  - El grupo focal será grabado en audio.
  - Duración de 90 minutos aproximadamente.

| TEMÁTICA  | PREGUNTAS DE APERTURA  |
|---|--|
| <p><b>PRESENTACIÓN DE PARTICIPANTES</b></p> <p>Objetivo: Conocer la apreciación individual y grupal sobre sí mismo(a) y el rol que han desarrollado en la configuración del barrio.</p>   | <p>Para comenzar, queremos conocerlos/as mejor, les pedimos a cada uno/a que puedan respondernos estas dos preguntas:</p> <p>-¿Cómo se llaman?, y</p> <p>-¿Hace cuánto tiempo viven/transitan en el barrio?</p>  |
| <p><b>APROPIACIÓN Y VALORACIÓN DEL BARRIO</b></p> <p>Objetivo: Conocer los elementos positivos del barrio que permiten el desarrollo óptimo de las prácticas cotidianas de los participantes y conocer las prácticas cotidianas, lugares frecuentes y horarios de usos del espacio público y privado del barrio.</p>                | <p>¿Qué es lo que más les gusta del barrio? / ¿Qué elementos destacarían por sobre otros? (auxiliar)</p> <p>¿Cuáles son los lugares del barrio que más visitan en un día? Como, por ejemplo: espacios a los cuales concurren, recintos donde compran, calles más utilizadas etc.</p> |
| <p><b>OPORTUNIDADES DE MEJORA E IMAGEN BARRIAL</b></p> <p>Objetivo: Conocer la perspectiva de los participantes sobre aquellos elementos que interfieren en el desarrollo de sus prácticas cotidianas. Identificar elementos materiales, prácticas o grupos sociales que son un aporte en la construcción de la imagen barrial.</p> | <p>-¿Hay elementos o características del barrio que les preocupen? ¿Cuáles? ¿Por qué?</p> <p>-¿Qué dos elementos o características del barrio creen que se deberían rescatar y proteger dada su importancia?</p>   |
| <p><b>SUEÑOS Y EXPECTATIVAS HACIA EL BARRIO</b></p> <p>Objetivo: Conocer los sueños, anhelos y deseos que los participantes tienen sobre el desarrollo colectivo del barrio.</p>  | <p>-Hemos conversado en relación al presente del barrio, ahora les pedimos pensar en el futuro de Isidora Goyenechea ¿Cómo sueñan el barrio?</p>   |
| <p><b>CIERRE</b></p> <p>Objetivo: Identificar temas que sean relevantes para los participantes y no se hayan conversado, para finalmente cerrar la actividad del grupo focal.</p>   | <p>-Para finalizar, ¿Hay algo más que agregar a las temáticas abordadas que no se haya mencionado anteriormente?</p> <p>-Se implementa la encuesta de evaluación de la actividad.</p>  |

## B. Anexo 2

### Pauta General Recorridos Ciudadanos

| Nombre Momento                                      | Tiempo asignado          | Lugar de ejecución                          | Descripción  |
|---|--------------------------|---|--|
| <b>Convocatoria</b>                                 | 1 semana de anticipación | Barrio (acción virtual)                     | La inscripción a actores claves y habitantes del barrio es abierta, por lo tanto, puede inscribirse toda persona que tenga el interés y un vínculo cercano con el barrio (laboral, residencial, recreativo u otro). Lo anterior siempre estará relacionado con el objetivo de cada uno de los 3 recorridos barriales planificados, y será de acuerdo a los criterios de selección.   |
| <b>Llegada y Montaje</b>                            | 60 minutos               | Cafetería Municipalidad                     | Llegada del equipo implementador de la metodología participativa y encuentro en el lugar de ejecución. El equipo comienza a realizar las gestiones según rol asignado, de forma comprometida y organizada para ordenar el lugar y espacio de trabajo con los participantes. Es muy importante identificar mesa de recepción, mesas de trabajo, escenario o espacio de plenario, zona de coffee y espacios de circulación visibles. |
| <b>Espera previa, recepción, georreferenciación</b> | 15 minutos               | Cafetería Municipalidad                     | Acreditación de participantes en mesa de recepción, donde se asigna inmediatamente mesa de trabajo. Inmediatamente se invita a los participantes ya registrados a pasar al punto del panel de georreferenciación comunal. Paralelamente se desarrolla café de bienvenida.  |
| <b>Bienvenida y contextualización</b>               | 10 minutos               | En torno al escenario o espacio de plenario | El representante del Equipo Municipal da la bienvenida y agradecimiento a todos los participantes, y explica el objetivo de la actividad. El representante del Equipo de Participación Ciudadana describe las reglas de trabajo e invita a los participantes a ubicarse en el acceso del recinto para iniciar el recorrido ciudadano.  |

|                            |            |  |   |
|----------------------------|------------|--|---|
| <b>Recorrido ciudadano</b> | 40 minutos | Ruta de recorrido por el barrio.           | Caminata grupal por polígono de interés. Se mantendrá el grupo definido en la etapa de espera y recepción (grupo 1, 2, 3 ó 4). Cada grupo será guiado por 1 facilitador de grupo. El recorrido permite situar físicamente a los participantes en el entorno físico y espacial del barrio. Releva la experiencia de los habitantes a través del diálogo, recuerdos y opiniones vertidas sobre el vivir cotidiano.                          |
| <b>Mapeo del barrio</b>    | 50 minutos | Mesas de trabajo                           | Se mantiene cada grupo de recorrido, los cuales son ubicados en conjunto en una mesa de trabajo junto con su facilitador de grupo, el actuario y facilitadores temáticos. Se discutirá en torno a 4 lineamientos. Cada 15 se cambia de lineamiento. La ejecución del mapeo del barrio permite levantar un diagnóstico y priorización de problemáticas, así como también la propuesta de acciones que los habitantes quieren en su barrio. |
| <b>Plenario</b>            | 20 minutos | En torno al escenario espacio del plenario | Cada mesa de trabajo debe escoger 1 participante que los representará en el momento del plenario. Cada representante de la mesa debe exponer los principales resultados en 5 minutos. Opcionalmente puede utilizar las láminas de trabajo para apoyar la exposición.  |
| <b>Evaluación y cierre</b> | 10 minutos | En torno al escenario espacio del plenario | Se da cierre de la actividad y se extienden los agradecimientos a todas las personas presentes y participantes de la actividad. Los participantes realizan una evaluación de la experiencia completa de la actividad.   |





**Participa  
Las Condes**



Las  
Condes.

