



**PLADECO**  
Plan de Desarrollo Comunal



## Informe Grupo Prioritario: Personas Mayores



## **Presentación**

Desde la creación y la entrada en vigencia del actual Plan de Desarrollo Comunal, en adelante PLADECO, en el año 2016, la Municipalidad de Puerto Montt ha impulsado diversas instancias de participación ciudadana con el propósito de elaborar iniciativas y proyectos que impulsen el desarrollo comunal desde la mirada de las y los distintos actores de la sociedad civil. En este sentido, el Pladeco se posiciona como uno de los instrumentos claves para el desarrollo de la planificación y gestión municipal, teniendo como eje primordial la promoción del desarrollo de las y los habitantes de Puerto Montt y el mejoramiento de su calidad de vida.

Como parte de la actualización del PLADECO, se han desarrollado, desde octubre del año 2022 a abril del 2023, 49 talleres participativos, con 125 mesas de trabajo y más de 1.080 personas participantes, abarcando una gran parte de sectores urbanos y rurales de la comuna, a través de juntas vecinales, organizaciones funcionales y distintas organizaciones relevantes de la comuna, así como de grupos prioritarios como pueblos originarios, personas migrantes, personas en situación de discapacidad, personas mayores y/o grupos temáticos como infancia, jóvenes, diversidades, mujeres, educación, salud, desarrollo económico, turismo, cultura y patrimonio, medio ambiente y seguridad.

Dentro de los talleres participativos, uno de los que contó con mayor convocatoria es el de Personas Mayores, ya que tuvo distintas instancias de participación tanto en el sector rural como en el urbano abarcando una gran cantidad de vecinas y vecinos de los diferentes barrios de la comuna. El presente informe tiene como objetivo dar a conocer los principales resultados del proceso participativo de los talleres con Personas Mayores, los cuales fueron desarrollados en conjunto con la Dirección de Desarrollo Comunitario de la Municipalidad.

Los Talleres con Personas Mayores se realizaron los días 11, 25, 26, 27, 28 de octubre y los días 14 y 16 de noviembre del año 2022 y tuvieron como propósito indagar en las percepciones que tienen quienes participaron respecto a cómo imaginan el Puerto Montt del futuro, así como también sobre las principales problemáticas que viven como Personas Mayores.

El desarrollo de los talleres, como ejercicio de participación ciudadana, se generó a partir de Tableros Participativos, que buscaron desde una metodología mixta y de forma dinámica, generar discusiones, consensos y priorizaciones, no sólo de los problemas que las y los afectan como habitantes de un sector o como pertenecientes a una comunidad determinada, sino también en la búsqueda de posibles soluciones que desde el municipio podrían generarse para vivir mejor.

A continuación, se presentan los principales resultados de este proceso, el que incluye una descripción general de los talleres y de las personas que participaron en la mesa, la visión de

futuro que tienen sobre Puerto Montt, los principales problemas que tienen como Personas Mayores junto a las soluciones propuestas.

## 1. Descripción general del Proceso Participativo

Se desarrollaron 7 talleres de Personas Mayores, con un total de 41 mesas de trabajo, en donde participaron 275 personas mayores. La edad de quienes integraron las mesas comprendió entre los 60 y 92 años, quienes más tuvieron participación fueron las mujeres con un 85,8% de asistencia, por otro lado, la participación de los hombres fue de un 14,2% (Figura 1). El despliegue territorial de los encuentros, se destaca por la diversidad de percepciones y experiencias con sus visiones particulares y colectivas respecto a habitar los distintos sectores de la comuna de Puerto Montt.

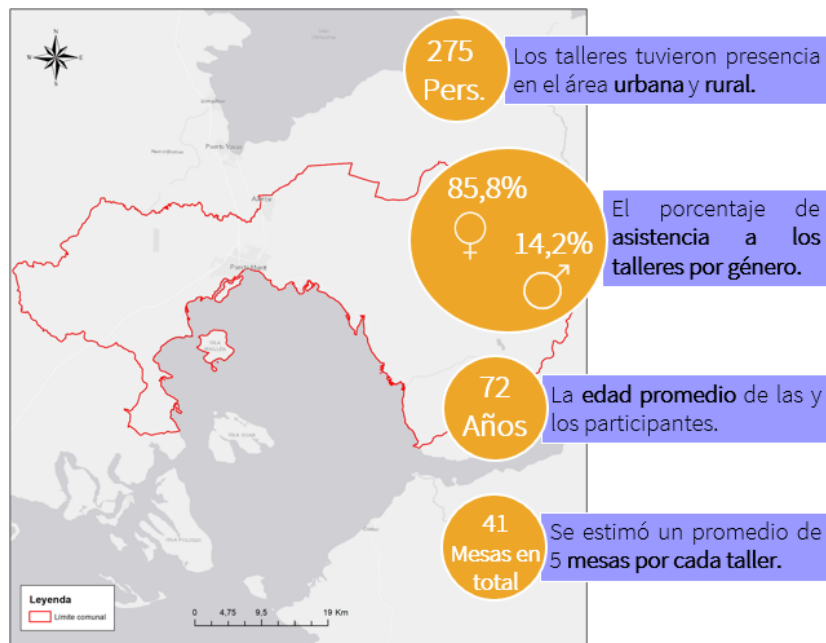


Figura 1. Mapa de la comuna de Puerto Montt con los principales datos de la participación ciudadana del grupo prioritario de Personas Mayores.

Fuente: Elaboración Propia

Entre los sectores donde se efectuaron los talleres se encuentra el sector El Tepual, Chamiza, Panitao Bajo, Lagunitas y dentro del radio urbano está el sector de Alerce, Mirasol y la sede La arena, este último mencionado fue el lugar de encuentro de mayor convocatoria, llegando diversas clubes y organizaciones de personas mayores, de la comuna de Puerto Montt.

Participaron también representantes de organizaciones de la sociedad civil como el Programa Vínculos, Juntas Vecinales, Clubes de Adulto Mayor, que además pertenecen a la Unión Comunal de Adultos Mayores de la zona centro, de Alerce, de Mirasol, usuarias y usuarios de diversos programas municipales dirigidos a las personas mayores, entre otros.

Para efectos de la sistematización de los talleres, se analizaron las 41 mesas de trabajo en este informe, en el que convergen la totalidad de talleres destinados a personas mayores.



Figura 2. Fotografías de talleres de Personas Mayores.  
Fuente: Departamento integral de Personas Mayores- Dirección de desarrollo comunitario.

## 2. Puerto Montt que sueñas

*Sueño con la mejora de las veredas para un mejor desplazamiento, para uno que es mayor y las piernitas le fallan un poco se vive torciendo los pies, también me gustaría ver más espacios techados, aquí en la zona llueve mucho y protege, de verdad me imagino una ciudad muy linda, ya que somos una ciudad muy bonita, pero es necesario embellecerla más. Mirta Carrillos, 72 años, sector Panitao Bajo.*

En esta primera fase del encuentro, se reforzó la importancia del Plan de Desarrollo Comunal y cómo incide la participación ciudadana dentro del proceso, posteriormente se dio a conocer el tablero de trabajo y la dinámica que se llevaría a cabo, tanto metodológicamente como el proceso participativo de cada uno de los y las asistentes. El objetivo de esta etapa es conocer el ideal de un Puerto Montt futuro, en voz de las personas mayores, provenientes de diversas partes de la comuna. La siguiente nube de palabras da cuenta de ello:



Imagen 1. Nube de palabras elaboradas de los conceptos presentados en esta parte del taller  
Fuente: Elaboración Propia

Respecto a la visión futura de Puerto Montt, emanan diversos discursos, donde se aprecian dimensiones tanto materiales como simbólicas de la vida diaria de las personas mayores. Orientados por un lado, hacía los entornos físicos ligados al desplazamiento y movilidad, como los ambientes sociales en los cuales las personas viven el día a día, donde deben adaptarse para ser personas suficientemente autónomas.

Habitar los espacios en el cotidiano vivir fue un tema debatido por las personas mayores, haciendo énfasis en querer un desplazamiento amigable por los barrios y por la ciudad en general, con veredas limpias y anchas, buen estado del pavimento, que los contenedores de

basura no sean un obstáculo en el tránsito de peatones. Además, manifiestan que las calles tienen que tener luminarias en buen estado, para propiciar espacios seguros y de confianza.

Siguiendo el apartado anterior se señala la importancia del bienestar con los los espacios, indicando que la instauración de áreas verdes de calidad en los barrios sería de vital importancia, ya que en voz de las y los asistentes fomentaría más la cohesión social y reducirían los sentimientos de soledad, que emergen estado dentro de sus residencias. Por otro lado, se manifiesta la importancia de proporcionar estos espacios como incentivo para la actividad física.

La calidad de los espacios también se menciona como un anhelo a considerar, expresando que las calles y plazas deben de tener bancas y pasamanos, para garantizar que todos los grupos de la población puedan disfrutar de los espacios de encuentro. Se manifiesta por parte de las personas mayores, que a medida que envejecen, ciertos aspectos de sus vidas cambian drásticamente incluyendo el compromiso social, la movilidad, la salud cognitiva y el estado de la relaciones, por lo que estos espacios tienen un aspecto positivo en su cotidiano vivir.

Por otro lado, la seguridad emerge en casi todas las mesas de trabajo como un tema relevante para las personas mayores, señalando que sienten inseguridad con los entornos que habitan, perciben que la delincuencia va en aumento sintiéndose vulnerables ante las diversas situaciones de violencia en que estarían sometidos ciertos barrios de la ciudad. Es por ello que anhelan vivir en villas y barrios donde las personas se conozcan las unas con las otras y se relacionen de manera amigable, formando comunidad.

Las y los asistentes a los diversos talleres manifestaron la relevancia acerca de la accesibilidad al servicio de salud, señalando querer espacios de interacción más exclusivos, donde se priorice la prevención, promoviendo la autovalencia y previniendo la dependencia, aludiendo al momento de obtener una hora médica, el retiro de remedios de la farmacia entre otros. Por otro lado, se menciona el querer mejores prácticas de interacción, donde el respeto y el compromiso sean la base de un buen trato hacía las y los usuarios. Finalmente se expresa el anhelo de la futura construcción de un hospital geriátrico en la comuna.

El poder tener un sistema de transporte colectivo amigable, fue un tema con bastante aportaciones en las diversas zonas donde se realizaron los talleres, aludiendo a lo clave que es mantener la ciudad conectada, ya que indican que un mayor acceso al traslado se relaciona con la percepción de una mejor calidad de vida. Además, se añade que se amplíen las oportunidades de desplazamiento como por ejemplo, la creación de un metro, esto generaría ventajas en los diferentes grupos sociales de la comuna.

Siguiendo el lineamiento del apartado anterior, también se manifiesta el buen trato de las personas en el servicio de transporte, señalando el respeto como un valor primordial hacia las personas mayores y la comunidad en general. Por otro lado, mencionan lo importante que sería gestionar una identificación de autobús, ya que indican que facilitaría el servicio y daría tranquilidad al tener que desplazarse.

En las diversas mesas de trabajo emanan discursos en torno al respeto y la valorización, mencionan que los cambios orgánicos afectan al cuerpo, la movilidad, sus sentidos, generando malestar emocional en las personas mayores. Es por aquello que son enfáticos en hablar del respeto, que debe de cultivarse a partir de la base de los niños y niñas, para que se logre una convivencia intergeneracional, valorando la historia de las personas mayores como parte del patrimonio de las comunidades.

Finalmente se manifiesta lo fundamental de tener actividades recreativas todo el año, de carácter descentralizado y con acceso a todas las personas mayores, señalan que las charlas, bailes, juegos lúdicos, viajes y diversos encuentros entre la comunidad mayor, son acciones distintas a su quehacer cotidiano, que en voz de las y los participantes, los hace parte de una agenda de vivencias y anécdotas que aumentan su buen vivir.



Figura 3. Fotografías de talleres de Personas Mayores.  
Fuente: Departamento integral de Personas Mayores- Dirección de desarrollo comunitario.





mesas se manifestó la frustración que les provoca estar en las listas de espera. Se expresó tanto en los sueños como en las problemáticas, la relevancia y urgencia de contar con más establecimientos de salud primaria familiar y de un hospital geriátrico, que pueda responder a las necesidades y condiciones de salud específicas de las personas mayores.

Asimismo, y como parte de las principales problemáticas respecto a la salud, las y los participantes de las diferentes mesas consideraron el tema del trato como uno de los desafíos claves en los servicios de salud pública. Gran parte de las personas mayores considera que no son acogidas y acogidos por parte del personal de salud, que en ocasiones no comprenden lo que se les explica ni los procedimientos a seguir. Se expresa la importancia de generar espacios de capacitación en los equipos de salud para brindar una mejor atención en la población, especialmente de las personas mayores.

Estas problemáticas en torno a la salud se agudizarían aún más en el sector rural, tanto lo que tiene relación con las esperas de horas médicas, cirugías y procedimientos, como con el acceso de la salud en general dado que deben desplazarse hacia la ciudad.

Respecto a la percepción de inseguridad, las y los participantes señalaron algunas de las barreras que sienten al salir a las calles, tanto desde la perspectiva de la inseguridad vial, como en el miedo que tienen a sufrir un acto delictivo. En todas las mesas se señaló el mal estado de calles y veredas en la comuna, haciendo referencia a sus barrios y al centro de la ciudad. Se indicó los desniveles que existen en las veredas, los hoyos o eventos, la falta de pavimento en algunos de sus tramos y la falta de pasamanos en bajadas pronunciadas. A esto se le agregaría, los contenedores de basura que se encuentran ubicados en medio de las veredas y los vehículos que estacionan en ellas, impidiendo el libre tránsito.

Asimismo, se manifestó la falta de iluminación como una problemática considerada grave por las personas mayores, se indica que la ausencia de luminarias profundiza la sensación de inseguridad, no sólo frente a caídas y accidentes sino también ante la posibilidad de sufrir algún robo. Quienes participaron del taller expresaron que el mal estado de las calles junto a la falta de iluminación repercute directamente en las posibilidades de salir y de hacer los trámites - y su vida en general - de forma autónoma.

El temor a sufrir algún acto de delincuencia fue manifestado ampliamente por las personas mayores. Señalaron que constantemente tienen miedo a que les roben tanto en las calles como en sus propias viviendas. Indicaron, que dentro de las mayores aprehensiones que tienen es cuando deben cobrar la pensión o jubilación, ya que sienten que exponen su dinero y su integridad.

Ligado al tema de la seguridad, otra de las problemáticas que emergió es el de los animales abandonados, especialmente los perros. En los sectores urbanos, el problema tiene relación con el miedo a sufrir una mordedura o un accidente más grave producto de un ataque de perros. En los sectores rurales, el problema se relaciona además con el riesgo a que se coman a sus animales más pequeños. Se manifiestan los distintos riesgos que traen los perros abandonados y cómo esto afecta a los distintos barrios de Puerto Montt y a sus sectores rurales.

Otra de las problemáticas mayormente mencionadas por las y los asistentes tiene relación con el sistema de transporte, desde la calidad del servicio hasta el trato que reciben de los conductores de la locomoción colectiva. Se indica la falta de recorridos en distintos sectores de la comuna, junto a la baja frecuencia en algunas zonas. Se señalan barrios donde el servicio de transporte público no llega, teniendo que pagar un vehículo privado para desplazarse. Se expresa que la población de personas mayores no cuenta con los recursos para costear otro tipo de transporte que no sea las micros.

En relación a ello, se sostiene además el alto costo del pasaje y el no respeto de la tarifa rebajada por parte de los conductores de la locomoción colectiva. En las distintas mesas se contaron experiencias en donde no se les había respetado esta rebaja, recibiendo en ocasiones malos tratos de los conductores. Algunas de las personas mayores comentaron que no hacen uso del beneficio por temor a ser agredidos al utilizarlo. Se indicó la importancia de contar con una credencial especial que demuestre que son personas mayores y que les garantice el respeto a la tarifa rebajada.

Las personas que provenían de zonas rurales señalaron además, que en varios de sus sectores no cuentan con transporte público, además de problemas en los caminos y paraderos o refugios poco acondicionados al clima de Puerto Montt, lo que en su conjunto, dificulta una conectividad con la ciudad. Se expresa un sentimiento de sentirse aislados y aisladas, en donde el transporte ocupa un papel central.

Como parte de la conectividad, las personas mayores señalaron las dificultades que tienen respecto al manejo tecnológico, comentaron que hay distintos trámites que deben ser hechos en línea y que al no tener este manejo, no pueden hacerlos sin ayuda de otras personas. Comentaron también, que todas y todos no cuentan con acceso a internet y que su costo es elevado para los recursos con que cuentan.

Relacionado a sus ingresos, señalaron que la pobreza es una condición que afecta a gran parte de las personas mayores. Quienes participaron en las distintas mesas expresaron la dificultad que tienen de mantenerse de forma independiente, teniendo que depender, en muchos casos, de sus familiares o de vecinos y vecinas cercanas. Esta condición se profundiza en aquellos casos de personas mayores que tienen algún tipo de discapacidad, puesto que la dependencia es aún mayor, y la situación económica, en general, está aún más deteriorada.

En las mesas de trabajo se señaló también los problemas que tienen en relación a la vivienda. Se manifestó, que como personas mayores, no cuentan con los recursos necesarios para poder mantener y mejorar sus hogares. Las y los asistentes indicaron problemas en infraestructura y en pisos, además de la falta de mantención de sus combustiones.

La falta de casas de acogidas para las personas mayores es otra de las problemáticas que surgió en los talleres, se indicó la necesidad de contar con residencias que le brinden

cuidado a las personas mayores que ya no pueden vivir en sus hogares y que no pueden costear este tipo de cuidados.

La falta de lugares de esparcimientos y áreas verdes, fue otra de las problemáticas transversales en el trabajo de las mesas. Las personas mayores señalaron el bajo o nulo acceso que tienen a la cultura, recreación y a practicar algún deporte. Se indica que no existen actividades gratuitas que promuevan la integración y el esparcimiento de las personas mayores. Se dan ejemplos de distintas actividades que podría promover la Municipalidad, como bailes, juegos de mesas, caminatas por los parques. Hay acuerdo en considerar la importancia de contar con una piscina temperada municipal en el corto plazo, que permita la realización de deportes y actividades acuáticas dirigidas especialmente a personas mayores.

Finalmente y en relación a lo descrito anteriormente, las personas mayores consideraron la gestión municipal como otra de las problemáticas que les afecta, haciendo referencia, en palabras de las y los asistentes, a la baja acogida que tienen por parte de distintos departamentos de la Municipalidad. Indican que constantemente deben hacer trámites que tienen relación con el municipio, pero que muchas veces no se sienten escuchados y escuchadas por las y los funcionarios municipales. Se indica la importancia de acercar la Municipalidad, a los distintos barrios de las zonas urbana de la comuna y los diversos sectores de la zona rural.

### **3.1 Priorización problemáticas de la temática**

Una vez que las principales problemáticas fueron puestas sobre cada una de las mesas, las y los participantes discutieron y acordaron cuáles eran los problemas más críticos y a los que se necesitaba darle una pronta solución. El objetivo fue que las personas mayores, priorizaran uno de los problemas a partir del incentivo del financiamiento. El siguiente gráfico da cuenta de esta priorización.



Gráfico 1. Priorización de las 41 mesas de trabajo. Problemas priorizados y la cantidad de monedas otorgadas.  
Fuente: Elaboración Propia

Los tres problemas mayormente escogidos fueron: en primer lugar la falta de atención y accesibilidad de la salud centrada en la espera, infraestructura, horas médicas y falta de un centro exclusivo de Personas mayores. En segundo lugar la percepción de inseguridad por temor a la delincuencia en las calles y en sus hogares. En tercer lugar, falta transporte público urbano/rural con precio rebajado, para una mejor conectividad en la comuna.

Problemáticas	Posible soluciones
1- Falta de atención y accesibilidad de la salud centrada en la espera, infraestructura, horas médicas y falta de un centro exclusivo de Personas mayores.	Gestionar la contratación de funcionarios especialistas. Ampliación de infraestructuras de salud primaria urbano/rural. Gestionar horario exclusivo para personas mayores. Capacitaciones para mejorar el trato a personas usuarias. Gestionar la construcción de un centro geriátrico.
2- Percepción de inseguridad por temor a la delincuencia en las calles y en sus hogares.	Gestionar contratación de seguridad ciudadana. Coordinar alarmas comunitarias. Gestionar la instalación de cámaras de seguridad en los barrios. Crear mesas comunitarias de coordinación en conjunto con seguridad

	ciudadana.
3- Falta transporte público urbano/rural con precio rebajado, para una mejor conectividad en la comuna.	<p>Mejorar el plan de recorridos actual, ampliando la movilidad en todos los sectores.</p> <p>Tener horarios y vías exclusivas para transporte colectivo.</p> <p>Fiscalizar los recorridos.</p> <p>Mejorar la infraestructura de buses, más inclusivos.</p> <p>Crear una normativa comunal para brindar identificación de buses.</p>

### 3.2 Posibles soluciones problemas priorizados de la temática

Dentro de las iniciativas para buscar dar solución a las problemáticas priorizadas, las mesas consideraron, que para el principal problema de falta de atención y accesibilidad de la salud centrado en la espera, infraestructura, horas médicas y falta de un centro exclusivo de personas mayores, se indicó la importancia de gestionar contratación de funcionarios especialistas, en los diferentes centros de salud primario de la comuna, con énfasis en geriatras, además de la ampliación de infraestructuras de salud primaria urbano/rural, donde se cuente con mejor y más tecnología como radiografías. Por otro lado, se hizo hincapié en generar un horario exclusivo de atención para las personas mayores, donde se puedan brindar horas médicas y retiro de remedios. En esta misma línea se agregó que es urgente mejorar el trato hacía con las personas usuarias y finalmente se reiteró la gestión para la construcción de un centro geriátrico.

Frente al problema de la inseguridad en las calles, por delincuencia, robos de pensión y en viviendas, las y los asistentes señalaron la urgencia de gestionar la contratación de seguridad ciudadana, para una mayor cantidad de rondas por los barrios, además, se indicó la importancia de crear mesas comunitarias de trabajo en conjunto con la seguridad municipal, para gestionar alarmas comunitarias y a la vez trabajar en comunidad con los y las vecinas, finalmente se indicó la instalación de cámaras de seguridad en los diversos barrios de la ciudad.

Respecto a la problemática de la falta transporte público urbano/rural con precio rebajado, para una mejor conectividad en la comuna se indicó que se gestione una normativa comunal para brindar una tarjeta de identificación de adulto mayor, que permita dar tranquilidad para poder desplazarse en el transporte. Por otro lado, se expresa la necesidad de mejorar el plan

de recorridos actual, ampliando la movilidad en todos los sectores, además, de tener horarios y vías exclusivas para transporte colectivo, para evitar la congestión vehicular, donde se fiscalice los recorridos y el trato de choferes, finalmente se menciona la urgencia de mejorar la infraestructura de los buses urbano/rurales, donde sean más inclusivos.

## **Conclusiones**

La sistematización de los 7 talleres de personas mayores, con sus 41 mesas de trabajo, da cuenta de la forma en que las personas mayores habitan la comuna, tanto desde los sueños como desde las principales problemáticas, evidenciando sus experiencias cotidianas en torno al acceso de servicios básicos, la forma de relacionarse con el resto de las personas, las expectativas que tienen respecto a la sociedad, la necesidad de participación e inclusión social, la búsqueda de espacios de esparcimiento y de recreación, además de la necesidad de reconocimiento.

Los discursos de las más de 270 personas mayores que participaron, reúnen expresiones cotidianas, domésticas, dimensiones simbólicas y materiales y entregan una mirada respecto a las percepciones que tienen las personas mayores sobre la comuna, la gestión municipal y los servicios, desde su experiencia personal y colectiva como personas mayores.

Uno de los aspectos más relevantes desde estas experiencias tiene relación con cómo las personas mayores viven y se relacionan con la comuna, tanto desde los sectores urbanos como desde los sectores rurales. En ambos casos, se establecieron diversos discursos respecto a cómo la ciudad les facilita o le obstaculiza su desplazamiento y el acceso de servicios. Dan cuenta de las dificultades económicas y sociales que viven en esta etapa y de cómo el uso de los servicios básicos como la salud, el transporte, son cada vez más requeridos.

Al indagar en su experiencia más subjetiva como personas mayores, se pudo evidenciar el deseo y necesidad de acompañamiento, de mayores redes de apoyo, de mejor trato y de reconocimiento como personas que han entregado una gran parte de su vida a la sociedad.

Las y los participantes de los talleres expresaron la relevancia de envejecer con calidad de vida, teniendo un soporte social que les permita desarrollarse de manera adecuada como personas mayores, para enfrentar el sentimiento de soledad y de abandono social y sentirse queridas, escuchadas, valoradas y respetadas.

En este sentido, las expectativas y las demandas realizadas por las personas mayores son un desafío para la política pública en general y para la acción municipal en particular, tanto desde las acciones concretas como planes, programas y proyectos que se puedan generar como la calidad y el buen trato asociado a estas iniciativas, se requieren de más acciones que promuevan el envejecimiento digno e inclusivo.