



INFORME CEHU
Fecha: 14.10.2014
Preparado por: Estudios y Evaluaciones

Informe Encuesta a Beneficiarios del Subsidio D.S. 52

Introducción

El Subsidio de Arriendo (D.S. 52) es un programa destinado a familias jóvenes y emergentes (postulantes entre 18 y 30 años), que necesiten una solución habitacional flexible por un tiempo determinado y que sean capaces de realizar un desembolso mensual para pagar un arriendo.

El primer llamado se realizó en enero de 2014, y quienes resultaron beneficiados tienen plazo hasta la primera semana de marzo de 2015 para comenzar el primer arriendo, por lo cual resulta pertinente realizar un diagnóstico de la situación actual de los beneficiarios y su opinión respecto al Subsidio de Arriendo, para mejorar la calidad del programa.

Para estos fines se realizó una encuesta telefónica a los 3.674 beneficiados que no han aplicado el beneficio al mes de septiembre 2014, de los cuales se contactó a 1.922 a lo largo del país. Los resultados de la encuesta se muestran a continuación.



I. Análisis cuantitativo

1.- Caracterización de Beneficiarios.

Al analizar a los beneficiarios según sexo y edad, se observa que un 83% es de sexo femenino y un 17% se encuentra en el tramo de edad entre 18 a 24 años, con un promedio y una mediana de edad de 26 años.

Gráfico 1: Sexo de los beneficiarios, porcentaje del total

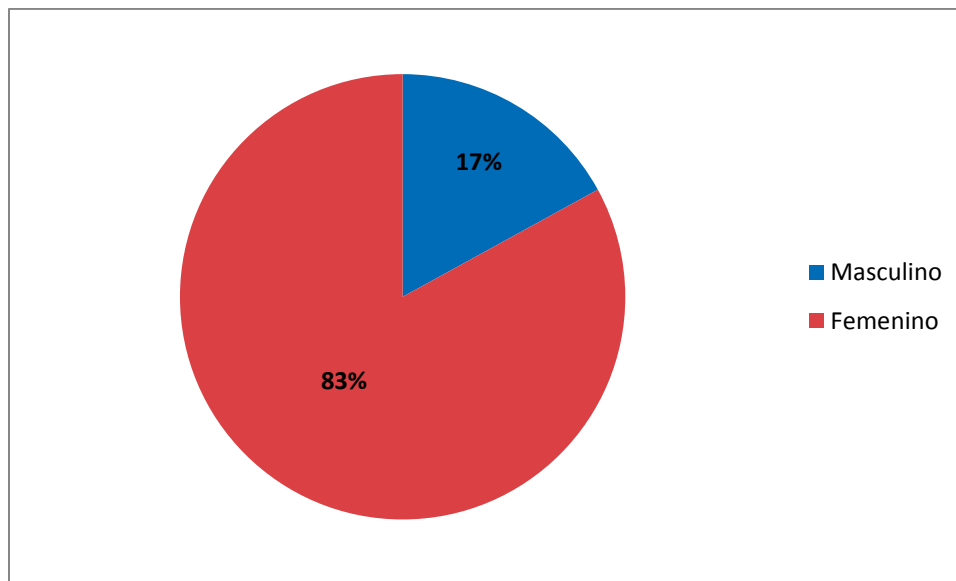
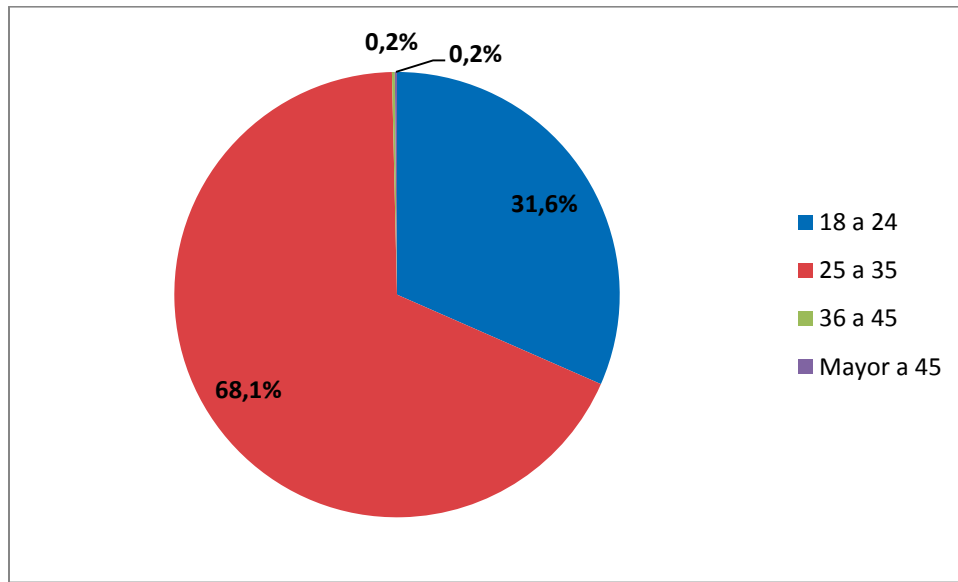


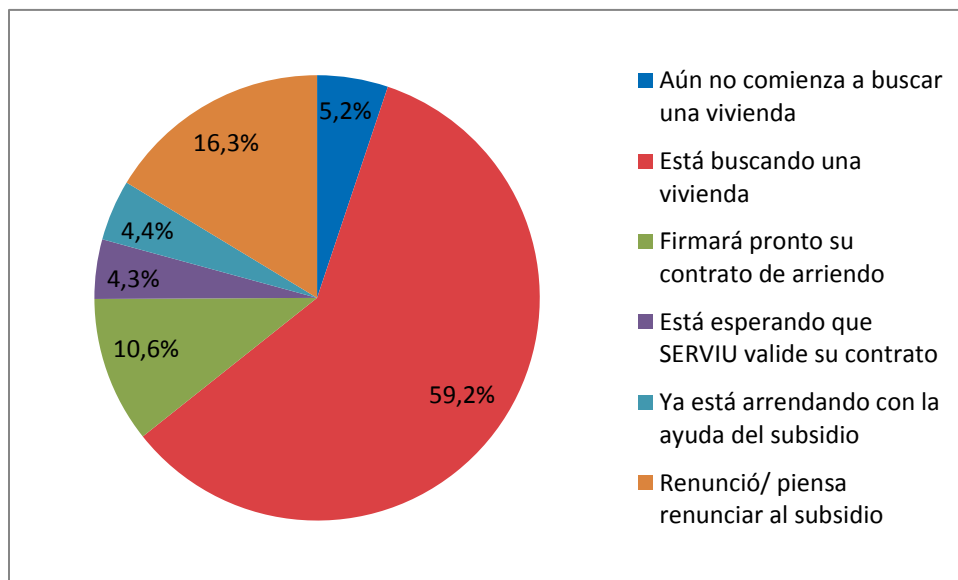
Gráfico 2: Tramo de edad de los beneficiarios, porcentaje del total



2.-Panorama General del Estado del Subsidio

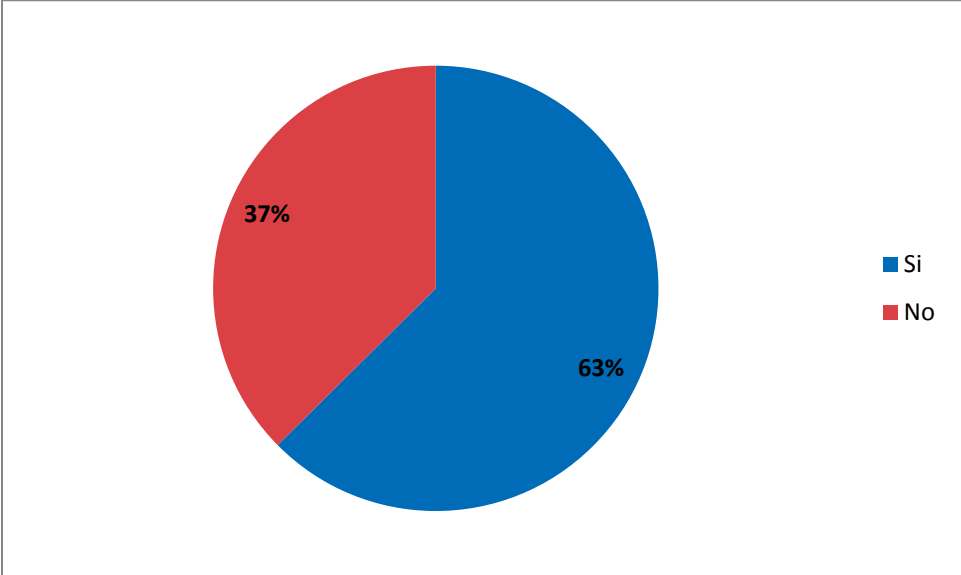
Como se puede observar en el gráfico 3, un 59,2% de los beneficiarios del subsidio se encuentra buscando una vivienda para aplicarlo, seguido de un 16,3% de quienes renunciaron o piensan renunciar al beneficio, un 10,6% que está pronto a firmar el contrato, un 5,2% que aún no comienza a buscar una vivienda, un 4,4% que ya se encuentra arrendando y, finalmente, un 4,3% que se encuentra esperando que el SERVIU valide su contrato de arriendo.

Gráfico 3: ¿En cuál de las siguientes situaciones se encuentra actualmente?



Por otro lado, entre los beneficiarios que aún no están arrendando, pero que tampoco han renunciado ni piensan renunciar, un 63% sabe que tiene plazo hasta la primera semana de marzo de 2015 para comenzar el primer arriendo.

Gráfico 4: ¿Sabía que tiene plazo hasta la primera semana de marzo de 2015 para comenzar el primer arriendo?



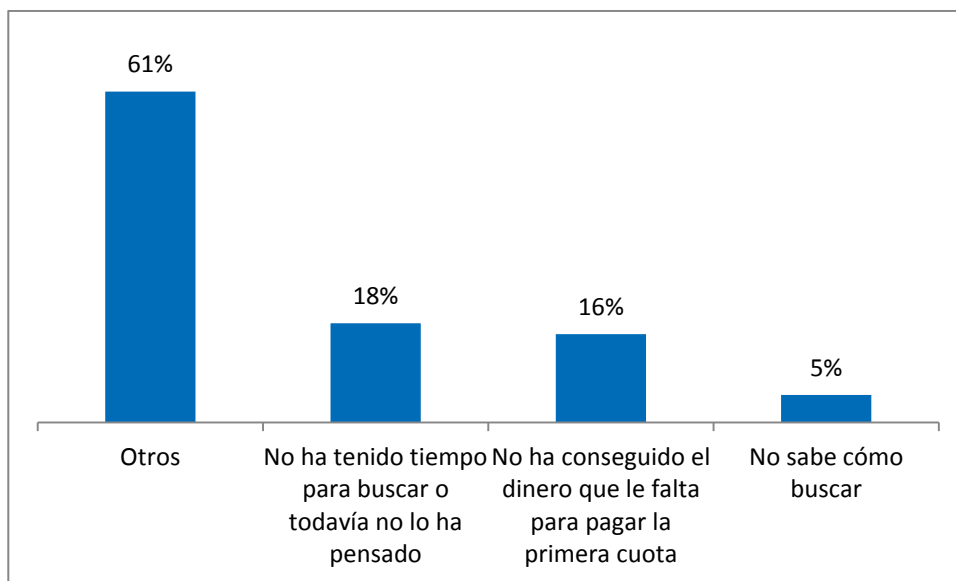
3.- Razones por las que no ha encontrado vivienda.

Entre quienes aún no comienzan a buscar una vivienda para aplicar el subsidio (5,2% del total de beneficiarios), se analizaron las razones por las que aún no ha iniciado la búsqueda, destacando que el 61% de ellos tiene razones distintas a las consultadas entre las alternativas¹, un 18% no ha tenido tiempo para buscar o no lo ha pensado, un 16% aún no tiene dinero para pagar la primera cuota y un 5% no sabe cómo buscar.

¹ No obstante, en el cuestionario no se preguntó por estas “otras” razones.

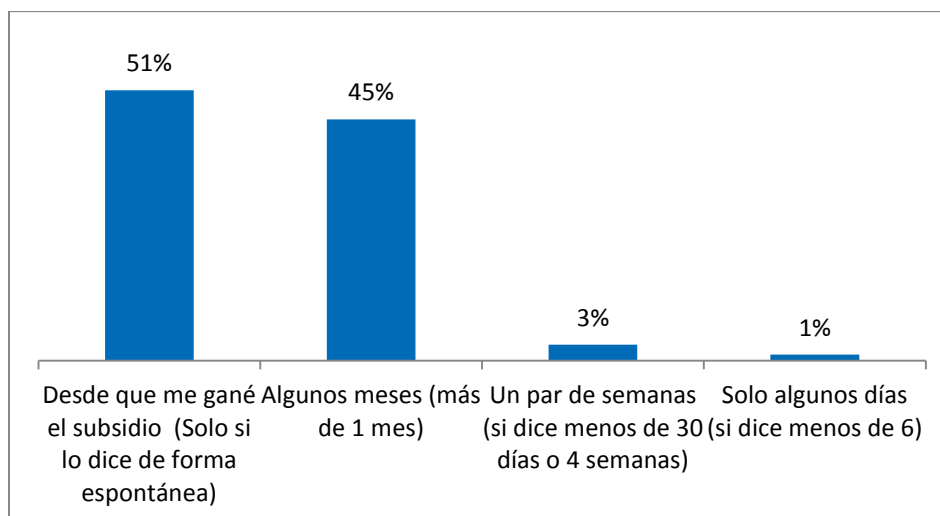


Gráfico 5: ¿Por qué razón no ha iniciado aún la búsqueda de su vivienda?



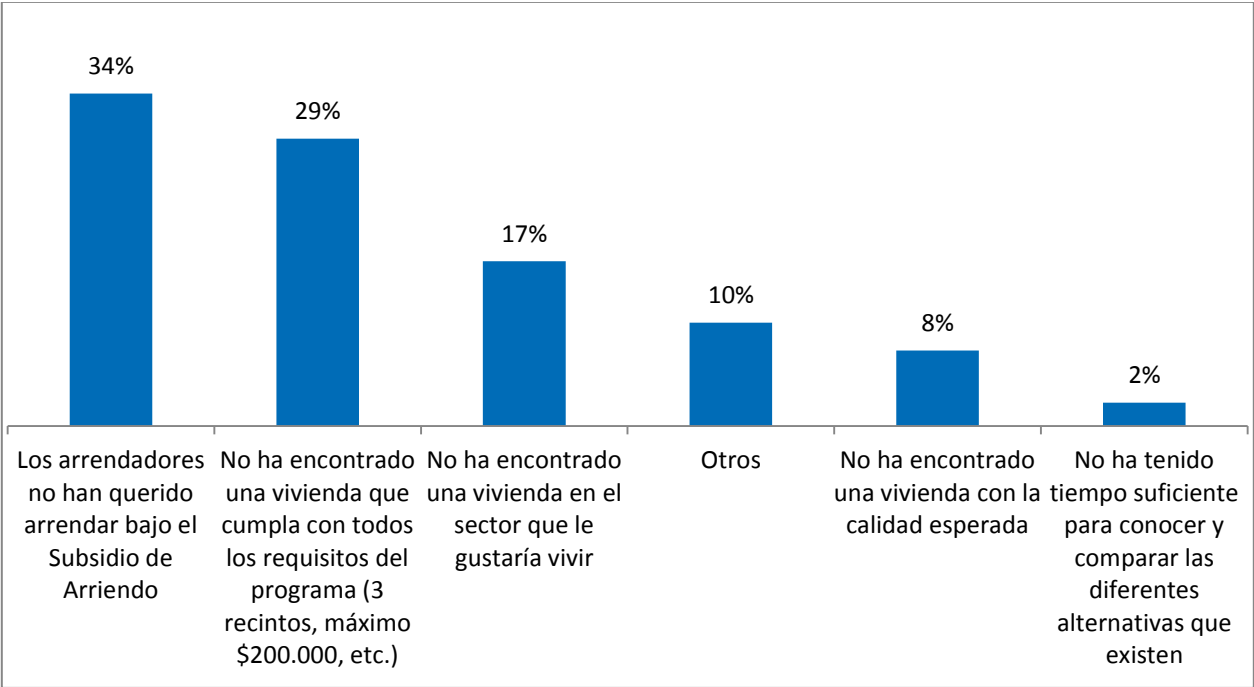
Por otro lado, entre aquellos beneficiarios que se encuentran buscando (59% del total), un 51% lo está haciendo desde que se ganó el subsidio, siendo seguido por un 45% que lleva más de un mes.

Gráfico 6: ¿Cuánto tiempo lleva buscando una vivienda?



Asimismo, entre los beneficiarios que están buscando, se indagó sobre la razones para no haber escogido una vivienda, así destaca que un 34% responde que los arrendadores no han querido arrendar con subsidio, un 29% no ha encontrado la vivienda que cumpla los requisitos del programa, un 17% no ha encontrado en el sector que le gustaría vivir, mientras que un 10% aduce otras razones, finalmente solo un 8% alude a problemas con la calidad y un 2% a problemas de tiempo para buscar.

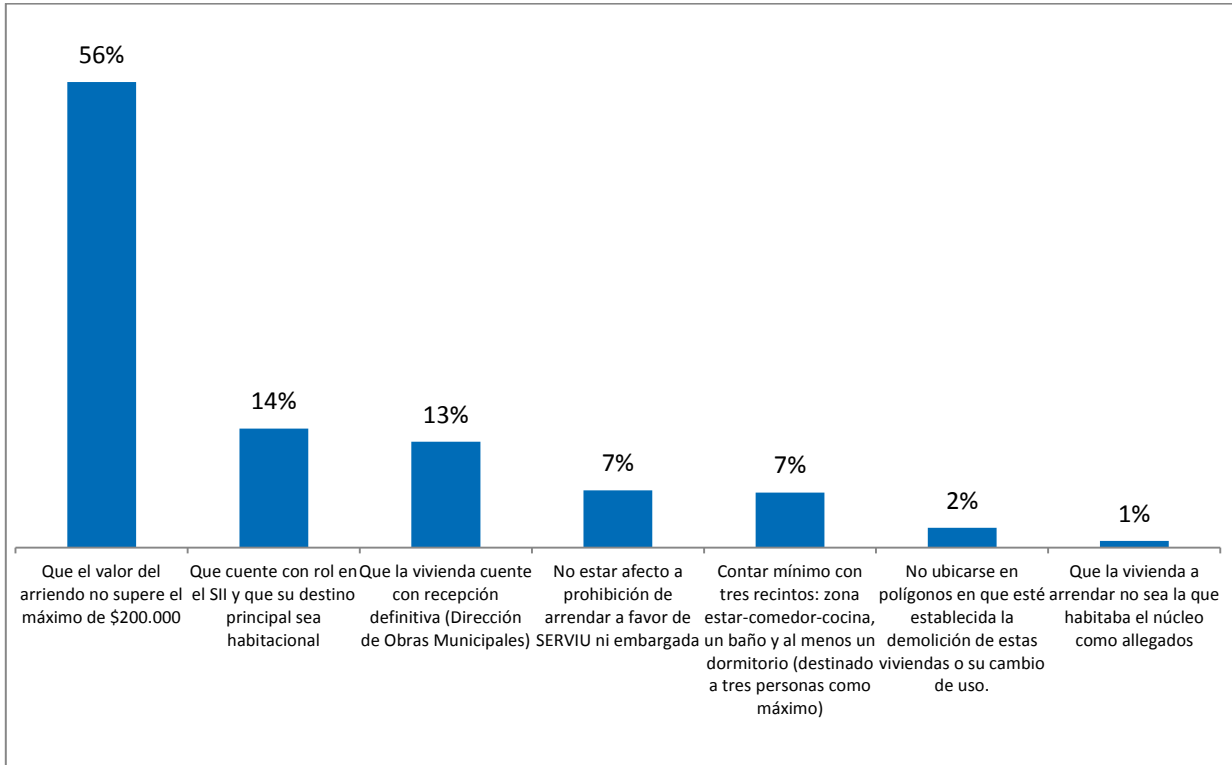
Gráfico 7: ¿Por qué razón no se ha decidido todavía por alguna vivienda en arriendo?



Por último, entre aquellos que están buscando una vivienda y que dicen que no han encontrado una vivienda que cumpla los requisitos del programa (29%), se indagó cuáles requisitos fueron los que impedían encontrar una vivienda. Destaca que un 56% responde que no encuentra viviendas bajo los \$200.000, seguido de un 14% que no encuentra viviendas con rol en el SII de destino habitacional, y un 13% que la vivienda no tiene recepción definitiva de obras.



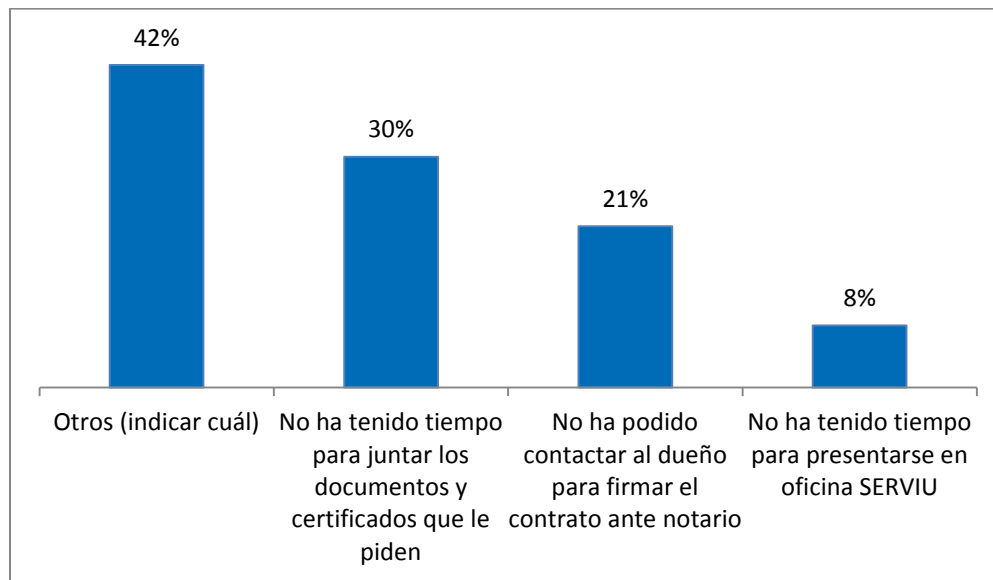
Gráfico 8: ¿Cuál de estos requisitos es el que no cumple la vivienda?



4.- Caracterización de quienes ya encontraron vivienda

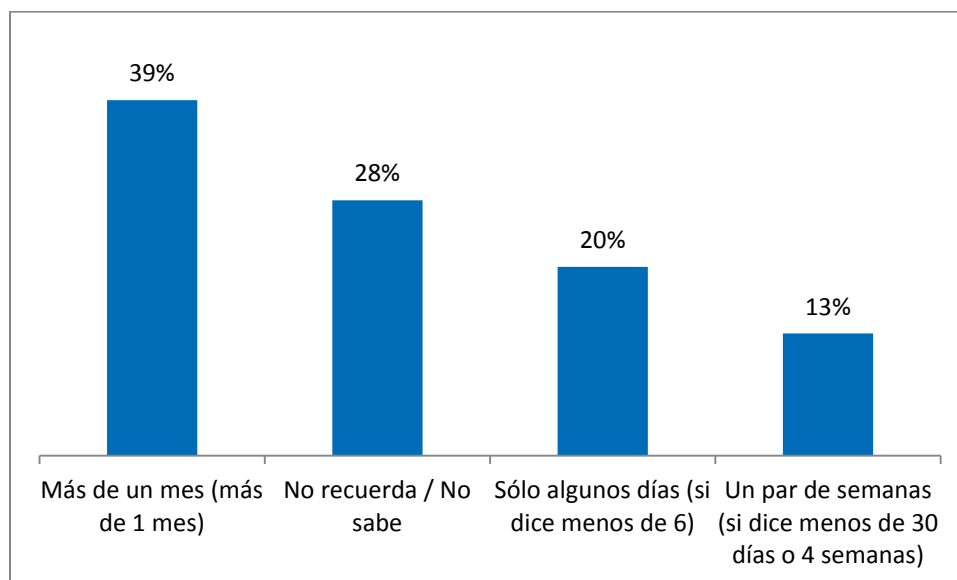
De entre quienes ya encontraron una vivienda y se encuentran en proceso de firmar pronto el contrato de arriendo (10,6% del total de beneficiarios), se les consulta por qué motivo no han continuado el proceso, de lo que se obtiene que un 42% tiene razones distintas a las alternativas entregadas, un 30% no ha tenido tiempo para juntar los documentos y certificados que se piden y un 21% no ha podido contactar al dueño de la vivienda. Sólo un 8% no ha tenido tiempo de presentarse en el SERVIU.

Gráfico 9: ¿Por qué motivo no ha continuado con el proceso?



Por su parte, entre quienes esperan que el SERVIU valide su contrato (4,3% del total), no se observa una tendencia temporal clara, ya que el 39% lo entregó hace más de un mes, un 28% no recuerda la fecha, y el 20% lo entregó hace algunos días.

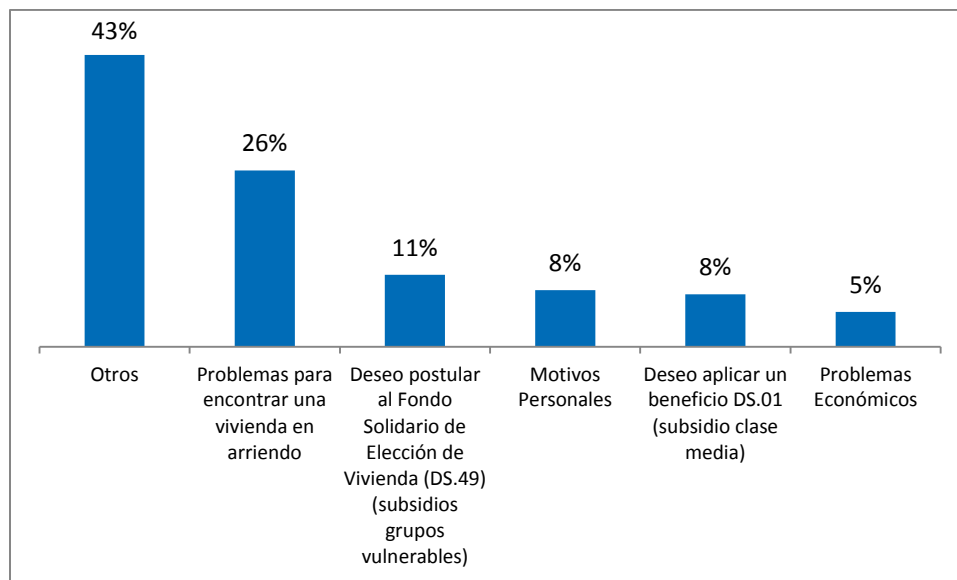
Gráfico 10: ¿Hace cuánto tiempo entregó todos los documentos en SERVIU?



5.- Razones de renuncia al subsidio

Al analizar a aquellos beneficiarios que renunciaron o que desean renunciar al subsidio (16,3%), se puede apreciar que en su mayoría aducen a otras razones para renunciar al subsidio (43%), seguido de problemas para encontrar a una vivienda en arriendo (26%).

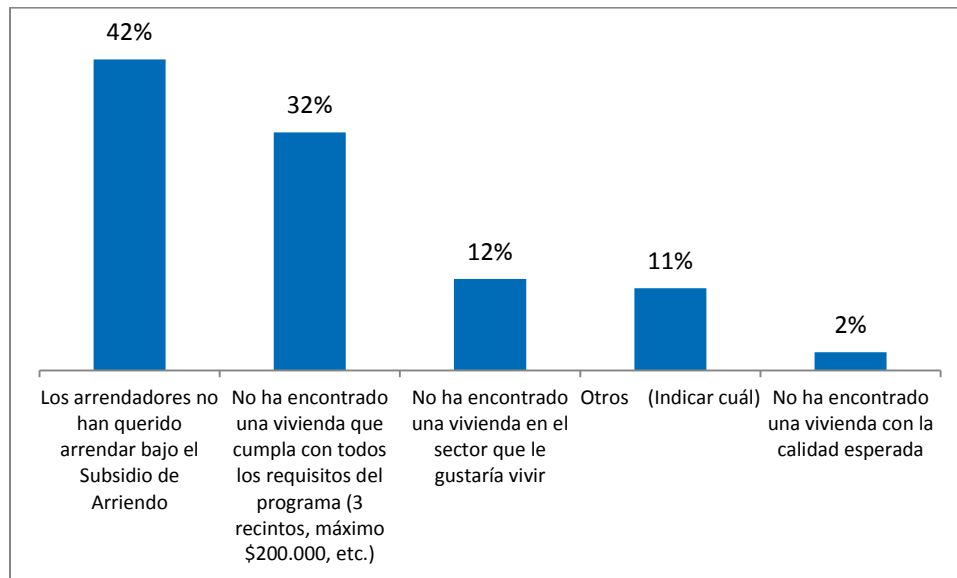
Gráfico 11: ¿Por qué razón renunció/desea renunciar al Subsidio de Arriendo?



Respecto a quienes adujeron problemas para encontrar una vivienda, se ahondó sobre qué problemas eran los referidos, llegando a que un 42% de ellos expresan que los arrendadores no quieren usar el subsidio de arriendo, seguido de no poder encontrar una vivienda que cumpla con los requisitos en un 32% y de no encontrar una vivienda en el sector que le gustaría vivir, con un 12%.

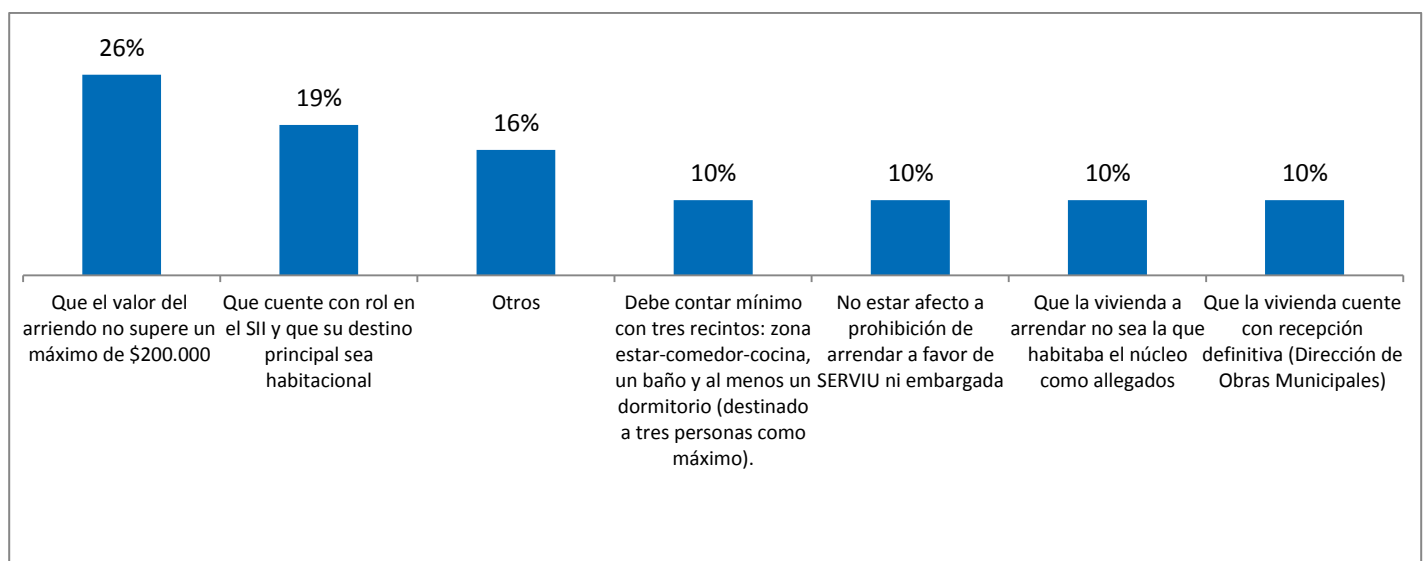


Gráfico 12: ¿Cuál es el/los problema que ha tenido para encontrar una vivienda en arriendo?



Asimismo, entre quienes dicen que renunciaron al subsidio porque no han encontrado una vivienda que cumpla con los requisitos del programa, estos se encuentran distribuidos homogéneamente, probablemente debido a los pocos datos, no obstante, el principal problema enunciado es que el valor del arriendo no supere los \$200.000.

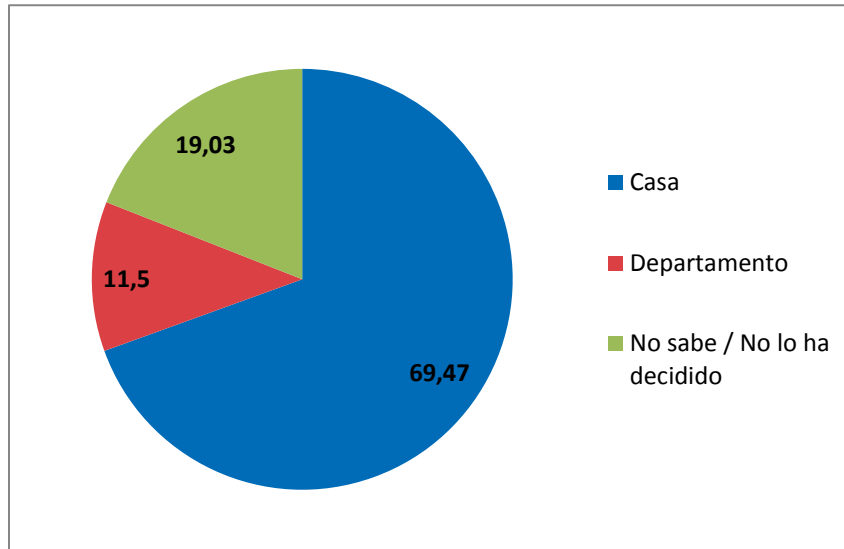
Gráfico 13: ¿Cuál de estos requisitos es el que no cumple la vivienda?



6.- Preferencias Habitacionales

Para conocer las preferencias habitacionales, se consultó a todos, exceptuando a aquellos que renunciaron o piensan renunciar al subsidio, qué tipo de vivienda está buscando, a lo que un 69% respondió casa y un 19% respondió departamento, el 11,5% restante respondió que aún no sabe o no lo ha decidido.

Gráfico 14: La vivienda que está buscando o ya encontró es...



Respecto al valor del arriendo que está buscando o que encontró, se generaron tramos de \$25.000 para categorizar las respuestas, así se puede observar que no existe una tendencia clara en los valores buscados, al menos no con la categorización realizada. No obstante se pueden analizar estadísticos como la media y la mediana. Así, se puede observar que en promedio los arriendos buscados alcanzan los \$144.618 y su mediana es de \$150.000, estos valores exhiben pequeñas diferencias según si aún está buscando o si ya encontró una vivienda, llegando a los \$149.649 promedio (mediana de \$150.000) entre quienes están buscando y a los \$128.157 entre quienes encontraron (mediana de \$120.000).² Por otro lado, se observa un 2% de los casos que está buscando una vivienda por sobre \$200.000, los que no necesariamente se encuentran en el rango, pues el subsidio cubre hasta un monto máximo de arriendo de 10 UF.

² Para calcular estos valores se tomó la cifra superior respondida por cada entrevistado, en el caso en que dieran más de una cifra o un rango. Asimismo, se excluye a quienes renunciaron o piensan hacerlo (314 casos) y a quienes no respondieron (7 casos).

Gráfico 15: ¿Cuál es el valor de arriendo que está buscando/ encontró?

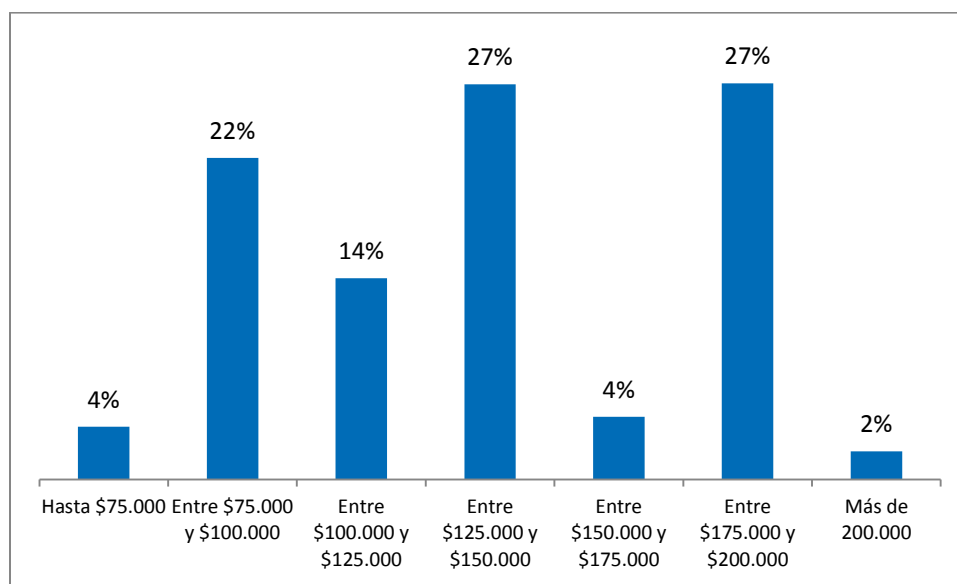


Tabla 1: Valores Mediano y Promedio de Arriendo, según situación de vivienda

	Está buscando	Encontró	Total
Media	\$149.659	\$128.257	\$144.686
Mediana	\$150.000	\$120.000	\$150.000

En tanto, al analizar el monto máximo a pagar por un copago, se obtiene una alta dispersión en los valores, con un promedio de \$95.392 y una mediana de \$90.000.³

³ Para calcular estos valores se tomó la cifra superior respondida por cada entrevistado, en el caso en que dieran más de una cifra o un rango. Asimismo, se excluye a quienes renunciaron o piensan hacerlo (314 casos) y a quienes no respondieron (22 casos).



Gráfico 16: ¿Cuál es el monto máximo que podría pagar mensualmente de copago?

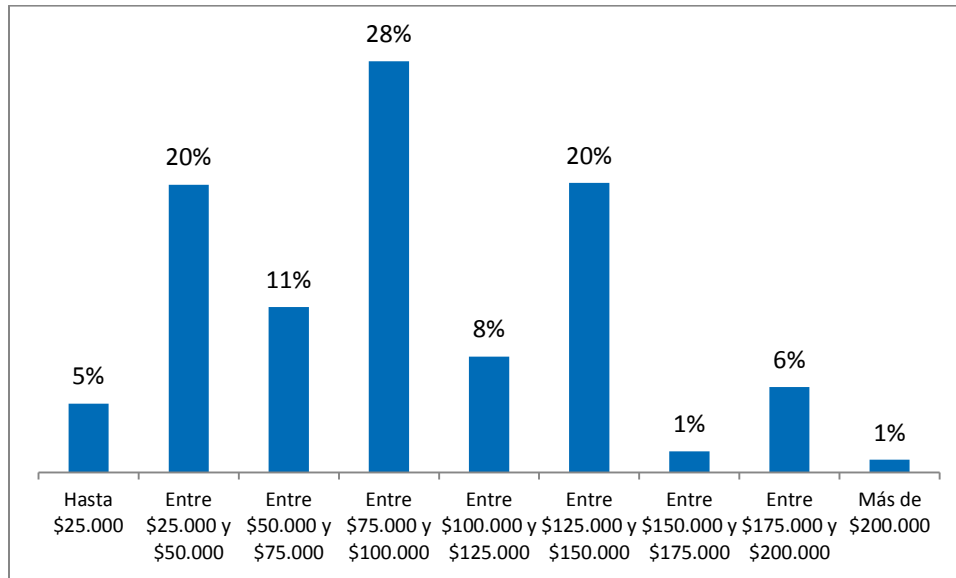


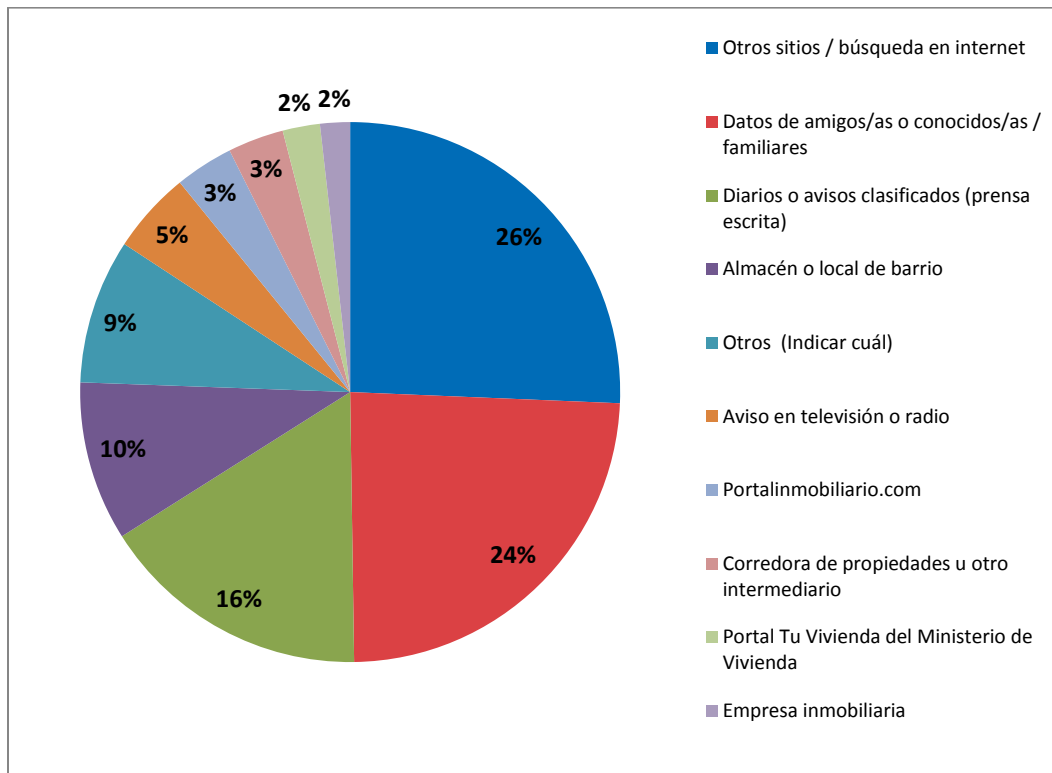
Tabla 2: Valores Mediano y Promedio de Copago, según situación de vivienda

	Está buscando	Encontró	Total
Media	\$99.877	\$80.390	\$95.392
Mediana	\$100.000	\$80.000	\$90.000

7.- Proceso de Búsqueda

Para indagar en el proceso de búsqueda de una vivienda, se le preguntó a los beneficiarios que no han renunciado ni piensan renunciar, qué medios han utilizado para buscar vivienda, y se analiza el total de menciones (un beneficiario puede mencionar más de un medio), destacando que el 25% utiliza internet, seguido de un 24% que utiliza datos de amigos, familiares o conocidos; en tercer lugar se utilizan diarios o avisos clasificados, con un 16%, y en cuarto lugar almacén o local de barrio con un 10%, las demás alternativas no superan el 10% de las menciones.

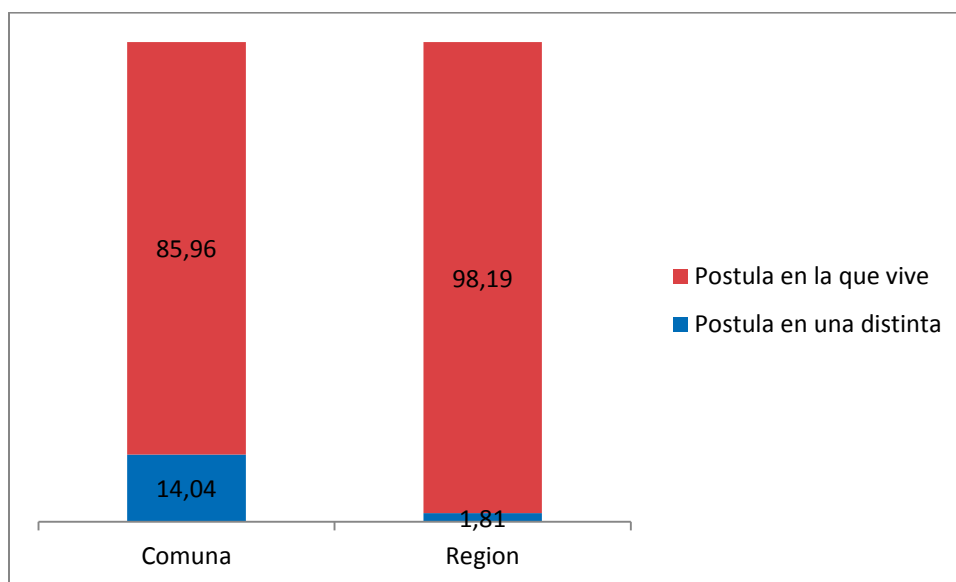
Gráfico 17: ¿A través de qué medios ha buscado/buscó vivienda para arrendar? (porcentaje del total de menciones)



8.- Análisis de Movilidad Residencial

El programa de subsidio de arriendo permite mayor flexibilidad que una solución habitacional en propiedad, esto se puede ver reflejado en que un 14% postula en una comuna diferente a la de su residencia. No obstante, sólo un 1,81% se mueve de región.

Gráfico 19: Postulaciones dentro de la comuna o región de residencia



9.- Conclusiones análisis cuantitativo

Sobre la base de la información cuantitativa recolectada con la encuesta, se puede observar que la mayor parte de quienes no han aplicado el beneficio (59%) se encuentra en proceso de búsqueda de una vivienda, y que esgrimen principalmente como razones para no haber encontrado el que “Los arrendadores no han querido arrendar bajo el Subsidio de Arriendo” (34%) o que “No ha encontrado una vivienda que cumpla con todos los requisitos del programa” (29%), siendo dentro de estos requisitos el más limitante el que la vivienda no supere los \$200.000 (56%).

En segundo lugar, entre quienes no han aplicado el beneficio, se encuentran aquellos que renunciaron o piensan renunciar (16%), quienes lo hacen principalmente por “Otras Razones” (43%) y por “Dificultades para encontrar una vivienda” (26%), siendo estas dificultades principalmente “Los arrendadores no han querido arrendar bajo el Subsidio de Arriendo” (42%) y “No ha encontrado una vivienda que cumpla con todos los requisitos del programa (3 recintos, máximo \$200.000, etc.)” (32%), asimismo, el requisito más limitante es que el valor del arriendo no supere los \$200.000, no obstante los demás requisitos tienen similar importancia.

En tercer lugar, con un 10,6%, se encuentran aquellos que están prontos a firmar un contrato de arriendo, quienes principalmente tienen otras razones para no haber continuado con el proceso (42%) seguido de quienes no han tenido tiempo para juntar los documentos y certificados que le piden (30%).



A estos les siguen aquellos beneficiarios que aún no comienzan la búsqueda de una vivienda (5,2%), seguido de quienes que ya están arrendando (4,4%) y los que esperan que el SERVIU valide su contrato (4,3%).

Por otro lado, un 69% se encuentra buscando o encontró una vivienda de tipo casa, y un 19% departamento, el resto aun no lo decide. Asimismo, se utilizan principalmente sitios de internet y datos de conocidos para la búsqueda.

Respecto a la movilidad residencial, un 14% postula en una comuna diferente a la de su residencia, pero sólo un 1,81% se mueve de región.

II. Análisis cualitativo sugerencias subsidio arriendo

A continuación se presenta el análisis cualitativo de la pregunta número 19 referida a realizar sugerencias para mejorar el Programa de Arriendo. Para el análisis se utilizó el programa Atlas.ti, con el que se codificaron las respuestas en categorías. Estas representan los temas más mencionados de manera más frecuente por los encuestados. Luego, a la categoría identificada se le asignan las sugerencias señaladas en la revisión de la pregunta abierta. Por último, se presenta una tabla con los porcentajes asociados a las categorías más frecuentes

El análisis cualitativo se realizó sobre la base de tres grupos:

G1: Aún no comienza a buscar o está buscando una vivienda (agrupa a quienes contestan alternativas 1 o 2 en P1)

G2: En proceso de arriendo o ya está arrendando (agrupa a quienes contestaron alternativas 3,4 o 5 en P1)

G3: Renuncia o piensa renunciar (agrupa a quienes contestaron la alternativa 6 en P1).

1. Análisis por grupos

Grupo 1: Aún no comienza a buscar o está buscando una vivienda

1. Documentación

- Disminuir documentación solicitada
- Documentación requerida es excesiva para arrendadores que desisten arrendar ante tantos trámites y tiempo requerido
- Documentación solicitada es costosa
- Complejo reunir toda la documentación requerida
- Cantidad de documentos ha impedido seguir con trámite de arriendo
- Evaluar necesidad de solicitar tanta documentación

2. Requisitos

- Disminuir requisitos
- Flexibilizar requisitos
- Posibilidad de arrendar a familiares
- Posibilidad de sub arrendar
- Posibilidad de arrendar cabañas
- Posibilitar arrendar viviendas no regularizadas, con planos desactualizados, sin avalúo fiscal, sin requisitos SII, hipotecadas.
- Sistema para postular complicado, engorroso y costoso
- Muchos requisitos dificultan el trámite a arrendador o hacen que desista de arrendar

3. Información

- Mayor información y difusión del programa subsidio de arriendo
- Información clara sobre el programa para arrendatarios y arrendadores
- Información con mayor claridad sobre requisitos y documentación
- Información a través de todos los medios de comunicación y digitales
- Información que oriente sobre donde solicitar documentación requerida
- Documentación requerida debería estar disponible en la web
- Información a municipios
- Actualizar información entregada a través de la página web
- Informar a beneficiarios
- Informar a corredores de propiedades

4. Rechazo a arrendar con subsidio

- Desconfianza a arrendar con subsidio
- Desconfianza en la gestión burocrática del programa

- Negativa a arrendar con subsidio
- Desconfianza en los pagos
- Informar y difundir mejor para que arrendadores confíen en el programa
- Disminuir requisitos para que arrendadores acepten arrendar con subsidio

5. Monto subsidio

- Aumentar monto subsidio
- Arriendos han subido por lo que el monto no alcanza
- Actualizar monto subsidio en relación a precios de arriendo por comuna
- Aumentar monto arriendo en zonas turísticas, extremas y con déficit de vivienda
- Entregar subsidio diferenciado por ciudad en relación a precios de arriendo

6. Información sobre arriendos

- Entregar información sobre arriendos
- Tener lista, catálogo o base de datos de arriendos disponibles con subsidio
- Desarrollar sistema de búsqueda para encontrar viviendas que se arrienden con subsidio
- Página web o portal con información sobre arriendos con subsidio
- Convenios con inmobiliarias que entreguen listados de arriendos disponibles y exijan menos documentación
- Listado de arriendos disponibles en la comuna con subsidio
- Listado de viviendas

7. Información a arrendadores

- Entregar información a arrendadores sobre subsidio y su funcionamiento para que confíen en el programa y acepten arrendar
- Entregar información clara sobre los pagos a los arrendadores
- Entregar información clara a corredores para facilitar el arriendo
- Entregar información clara sobre requisitos

8. Apoyo en búsqueda de arriendo

- Necesidad de que se apoye y oriente a las familias en la búsqueda de arriendo
- Ayuda por parte del Serviu en la búsqueda de arriendo
- Apoyo por parte de Serviu y/o Minvu para buscar arriendo y para que propietarios confíen en el programa
- Apoyo para buscar arriendo de viviendas con los requisitos que se solicitan
- Ministerio que busque los arriendos

9. Monto arriendo

- Aumentar monto máximo de arriendo
- Monto de arriendo sin límite
- Actualizar monto máximo de arriendo a precios reales

10. Mejorar programa

- Mejorar desfases de copago
- Financiar costos de documentación solicitada
- Disminuir costos de documentos solicitados
- Replantear el programa con un enfoque más personalizado
- Entregar el primer pago a los dueños de manera más rápida

- Mejorar forma de pago al arrendador
- Que la tesorería defina las fechas de pago
- Que se pague el día 10 de cada de mes
- Entregar dinero a arrendadores y/o propietarios
- No condicionar fechas de pago
- Disminuir restricciones al recibir el beneficio
- Cambiar exigencia al rol que necesitan las casas sobre todo en regiones que son turísticas
- Flexibilidad del rol exigido
- Tiempo de duración del contrato definido por propietario
- Incluir a corredores de propiedades como intermediadores
- Establecer sistema en línea para hacer los trámites de postulación

11. Plazos

- Ampliar plazos para tener más tiempo para búsqueda de viviendas.
- Agilizar tiempos de los trámites
- Agilizar entrega de resultados

12. Carencia de viviendas

- Necesidad de fomentar construcción para generar mayor mercado de viviendas pues se detecta falta de viviendas para arriendo, sobre todo en sectores turísticos
- Debido a escases de viviendas los precios se han encarecido

13. Desconfianza en el gobierno

- Difusión clara del programa por parte de Minvu y Serviu para que la gente, tanto arrendatarios como arrendadores, crean y confíen.

- Cumplir con los plazos para que no genere desconfianza en los arrendadores.

14. Fiscalización aumento precios

- Controlar aumento de precios de arriendo por utilización de subsidio de arriendo

15. Atención

- Flexibilidad de horario para atención a público
- Más funcionarios destinados a atender
- Atención sábados

16. Incentivos

- Entregar incentivos a propietarios para que arrienden sus viviendas con subsidio
- Entregar beneficio tributario a propietarios para que arrienden con subsidio

17. Problemas con otras instituciones

- Mejorar sistema de información en línea del SII y la entrega de documentos por parte de esta institución.

En la tabla que sigue a continuación se muestra la jerarquía de cada categoría, en porcentajes, en relación a la frecuencia con que es mencionada.

Tabla 1 jerarquización de categorías grupo 1 según nivel de importancia

Códigos	Porcentaje
1. Documentación	18
2. Requisitos	16,7
3. Información	12,6
4. Rechazo arrendar con subsidio	10,4
5. Monto subsidio	8,4
6. Información sobre arriendos	8,1
7. Información a arrendadores	7,3
8. Apoyo en búsqueda de arriendo	4,9
9. Monto arriendo	3,3
10. Mejorar programa	3,2
11. Plazos	2,9
12. Carencia de viviendas	2
13. Desconfianza en el gobierno	0,7
14. Fiscalización aumento de precios	0,6
15. Atención	0,4
16. Incentivos	0,4
17. Problemas con otras instituciones	0,2
Total	100

Grupo 2: En proceso de arriendo o ya está arrendando

1. Documentación

- Disminuir documentación
- Asumir costos de los documentos o dar facilidades de pago al solicitarlos
- Disminuir documentación a arrendadores para que no desistan en el proceso
- Facilitar trámite a arrendadores
- Agilizar proceso de entrega de documentos
- Solicitud y entrega de documentos a través de internet
- Minvu y/o Serviu se haga cargo de gestionar los documentos solicitados

2. Información

- Necesidad de mayor información clara y detallada sobre el programa
- Información detallada sobre los documentos necesarios
- Difusión masiva del programa en todos los medios de comunicación
- Mejorar y actualizar información de la página web
- Mejorar entrega de información en municipios
- Realizar charlas en las comunas sobre el programa
- Orientación sobre solicitud y entrega de documentos

3. Mejorar programa

- Cambiar fecha de depósito de arriendo, antes del 10, el 30, la primera quincena o los primeros cinco días del mes.
- Agilizar pagos
- Mejorar forma de pago de subsidio
- Mejorar atención y entrega de información a postulantes, que no se generen confusiones

- Seguimiento a beneficiarios que no han aplicado subsidio
- Entregar copia de documentos y contratos a arrendadores
- Solucionar problemas asociados al mes de garantía
- Implementar sistema de postulación a través de internet
- Implementar sistema en el que los beneficiarios al subsidio de arriendo tengan posibilidad de ingresar a comités para postular a subsidios para comprar viviendas.
- Que no haya incompatibilidad entre subsidio de arriendo y compra.

4. Atención

- Funcionarios mejor capacitados para entregar información certera sobre el programa
- Funcionarios con mejor disposición en Serviu
- Funcionarios más dedicados y disponibles a aclarar dudas
- Mayor cantidad de funcionarios en oficinas regionales
- Información y orientación al firmar contrato
- Problemas para comunicarse a través de atención telefónica
- Mejorar entrega de información en atención telefónica

5. Requisitos

- Disminuir o flexibilizar requisitos solicitados
- Problemas con el rol
- Cambiar requisito de la edad
- Posesión efectiva sólo con trámite notarial

6. Plazos

- Agilizar tiempos de respuesta

- Agilizar entrega de subsidios
- Disminuir plazo firma de contrato
- Agilizar entrega de documentos
- Aumentar plazo para búsqueda de vivienda

7. Monto subsidio

- Aumentar monto subsidio
- Monto no es suficiente

8. Información sobre arriendos

- Listado de viviendas disponibles para arrendar con subsidio
- Listado de viviendas disponibles por comuna
- Portal web con información sobre arriendos. Que también se pueda subir información al respecto.
- Base de datos en internet con información sobre arriendos
- Sitio en internet especial para facilitar búsqueda
- Ministerio disponga de viviendas disponibles para arrendar

9. Rechazo a arrendar con subsidio

- Complejo arrendar con subsidio
- Rechazo por cantidad de documentación que tiene que presentar arrendador
- Entregar mayor seguridad pues se desconfía del programa

10. Monto arriendo

- Aumentar monto límite arriendo
- Flexibilizar monto arriendo

11. Información a arrendadores

- Necesidad de informar mejor a arrendadores para que no desconfíen del programa

12. Incentivos

- Facilidades para los arrendadores para que arrienden con subsidio
- Generar incentivos a arrendadores para que acepten arrendar con subsidio

13. Desconfianza

Desconfianza de que se pague a arrendador monto que corresponde en el plazo estipulado.

En la tabla que sigue a continuación se muestra la jerarquía de cada categoría, en porcentajes, en relación a la frecuencia con que es mencionada.

Tabla 2 jerarquización de categorías grupo 2 según nivel de importancia

Códigos	Porcentaje
1. Documentación	38,7
2. Información	19,9
3. Mejorar programa	9,7
4. Atención	7,5
5. Requisitos	5,3
6. Plazos	4,4
7. Monto subsidio	4,4
8. Información sobre arriendos	3,5
9. Rechazo a arrendar con subsidio	2,2
10.Monto arriendo	1,8
11.Información a arrendadores	1,3
12.Incentivos	0,9
13.Desconfianza	0,4
Total	100

Grupo 3: Renuncia o piensa renunciar

1. Documentación

- Disminuir documentación
- Disminuir documentación a arrendadores para que no desistan en el proceso y estén dispuestos a arrendar con subsidio
- Solicitar sólo tramite notarial
- Disminuir documentación solicitada por los altos costos que implica solicitarla
- Entregar documentación de forma gratuita o asumir los costos
- Exceso de documentación solicitada hace desistir en la búsqueda de arriendo.
- Solicitar documentos al interesado y no al arrendador
- Dificultad para obtener los documentos solicitados

2. Requisitos

- Disminuir requisitos
- Flexibilizar requisitos que deben cumplir las viviendas para ser arrendadas
- Muchas viviendas que pueden ser arrendadas con el programa no cuentan con todos los requisitos exigidos
- Para cumplir con los requisitos exigidos se debe ocupar mucho tiempo lo que implica que se venza el plazo para utilizar el subsidio
- No solicitar rol de la vivienda
- Que sea compatible con los comités de vivienda
- Que sea compatible con la postulación a subsidio para vivienda definitiva
- Que se puedan arrendar viviendas que pagan dividendo
- Ampliar límite de edad o eliminar este requisito

- Solicitar renta más baja
- Posibilidad de arrendar a un familiar, es más fácil hacer los trámites y cumplir con los requisitos
- Solicitar escritura de toda la propiedad y no por separado de cada vivienda, para poder arrendar departamentos o viviendas interiores.
- Revisar requisitos según región

3. Monto subsidio

- Aumentar monto subsidio
- El monto que se otorga no es suficiente
- Monto subsidio según zonas: turísticas y regiones
- Monto subsidio según vulnerabilidad del postulante

4. Mejorar programa

- Informar sobre fecha exacta de los pagos
- Programa se encargue de hacer trámites y beneficiario de buscar la vivienda
- Que no haya incompatibilidad de postulación con otros subsidios (Ejemplo, DS49)
- Sin participación de inmobiliarias
- Entrega de dinero a beneficiario del subsidio
- Cambiar tiempo de arriendo en el contrato
- Notificaciones vía telefónica
- Que los pagos sean 5 de cada mes

5. Información

- Informar y difundir programa subsidio de arriendo en todos los medios de comunicación posibles

- Informar sobre proceso de postulación
- Informar más sobre tipos de viviendas que se pueden arrendar con el subsidio
- Informar mejor sobre requisitos
- Informar y orientar sobre cómo utilizar el subsidio
- Aclarar tema de la UF

6. Información a arrendadores

- Informar bien a arrendadores para que no desconfíen del programa
- Asesorar a arrendadores
- Orientar a arrendadores con la documentación

7. Monto arriendo

- Aumentar monto límite de arriendo
- Eliminar monto límite de arriendo

8. Desconfianza / rechazo arriendo con subsidio

- Desconfianza contrato de Serviu
- Desconfianza en el programa
- Base de datos con arrendadores interesados que no desconfíen del programa
- Desconfianza ante tantos requisitos

9. Información sobre arriendos

- Base de datos con información sobre arriendos
- Página web o portal con información sobre arriendos con subsidio
- Serviu tenga casas para arriendo

10. Razones renuncia

- No utiliza porque obtiene otro subsidio
- Exceso de documentación y trámites hizo que arrendador desistiera
- Requisitos hicieron que beneficiario desistiera de arrendar

11. Plazos

- Aumentar plazo para búsqueda de arriendo
- Agilizar tiempos entrega de resultados

12. Problema arriendos

- Aumento precio de arriendos

13. Apoyo búsqueda de vivienda

- Ayuda en búsqueda de viviendas

14. Atención

- Mejorar atención al público

En la tabla que sigue a continuación se muestra la jerarquía de cada categoría, en porcentajes, en relación a la frecuencia con que es mencionada.

Tabla 3 jerarquización de categorías grupo 3 según nivel de importancia

Códigos	porcentaje
Documentación	27,1
Requisitos	18,1
Monto subsidio	10,0
Mejorar programa	9,0
Información	8,1
Información a arrendadores	6,7
Monto arriendo	4,8
Desconfianza / rechazo arrendar con subsidio	4,3
Información sobre arriendo	3,3
Razones renuncia	2,4
Plazos	2,4
Problema arriendos	2,4
Apoyo en búsqueda de viviendas	1,4
Atención	0,5
Total	100

2. Conclusiones análisis cualitativo

En el análisis cualitativo de las sugerencias sobresalen aspectos como la excesiva documentación que se requiere, la imposibilidad de cumplir con los requisitos que el programa solicita, la falta de información, la necesidad de aumentar el monto del subsidio, mejorar aspectos del programa y la atención, entre otros. Como se observa, las sugerencias y opiniones señaladas en las preguntas abiertas coinciden con los elementos relevados en el análisis cuantitativo, donde el tema de los requisitos, los documentos, el límite del monto del arriendo y el rechazo de los arrendadores a arrendar con subsidio, son las principales razones por las cuales no se aplicó el subsidio o han renunciado.

Ambos tipos de análisis dan cuenta de que la lentitud en la aplicación del subsidio por parte de los beneficiarios y la renuncia radica en el tema de la documentación solicitada y los requisitos, calificados como excesivos y complicados por los encuestados. Quienes argumentan al respecto que además de que la tramitación de la documentación resulta demasiado engorrosa ésta es altamente costosa. Asimismo, consideran que es complicado cumplir con todos los requisitos solicitados, sobre todo con el monto máximo del arriendo pues éste no se relaciona con los precios actuales. Por último, cabe destacar, el rechazo por parte de los arrendadores, lo que se relaciona con la desinformación que hay sobre el subsidio, la desconfianza y sobre todo con la excesiva documentación que se les solicita lo que, muchas veces, los hace desistir de continuar con el proceso de arriendo.

Es recomendable revisar los temas que sobresalen en la encuesta para mejorar el programa y tener mayores subsidios aplicados antes de que los plazos fijados se cumplan y de este modo lograr que efectivamente el subsidio sea utilizado por quienes postularon.

Ficha Técnica Encuesta

ENCUESTA BENEFICIARIOS SUBSIDIO D.S N°52 – OCTUBRE 2014	
METODOLOGÍA:	
	Estudio cuantitativo, con aplicación de encuestas telefónicas mediante sistema CATI. Sin muestra previamente establecida, es un levantamiento exploratorio teniendo como marco muestral todos los beneficiados que no han aplicado el beneficio al mes de septiembre 2014. Se utilizó un cuestionario estructurado de aproximadamente 15 minutos de duración.
UNIVERSO DE LA MUESTRA:	
	Compuesto por los beneficiarios del Subsidio DS N°52 que no han utilizado el subsidio hasta septiembre de 2014. Para conservar la aleatoriedad de la selección se consideró a todos los postulantes al momento de seleccionar para la llamada. 3.674 casos a nivel nacional, fueron encuestados 1.922 beneficiarios
FECHA DE REALIZACIÓN ENCUESTA:	
	Entre el 12 de Septiembre y 01 el de octubre 2014.