

### ENCUESTA DE SATISFACCIÓN POSTULANTES SUBSIDIO D.S N°01. Mayo de 2014.

#### Introducción

La encuesta de Satisfacción a postulantes del Subsidio D.S N°01 es parte de las tareas de colaboración con otras Divisiones y Unidades del Ministerio propias de la gestión de la Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos (CEHU). En este caso a partir de la solicitud realizada por la División de Finanzas (DIFIN) y el Departamento de Atención a Sectores Medios de la División de Política Habitacional (DPH), la CEHU aplicó una encuesta (ver ficha técnica), para evaluar la satisfacción de los postulantes respecto al proceso y la información recibida en el proceso de postulación.

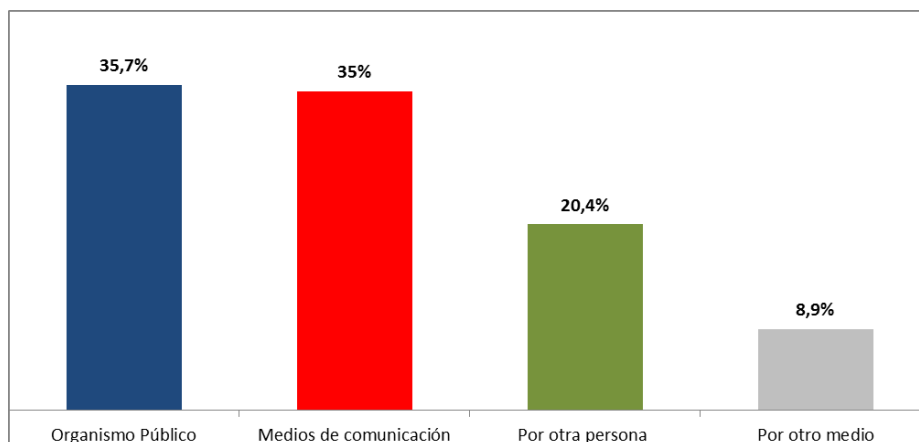
La encuesta se enmarca en las tareas para la certificación bajo la Norma ISO 9001 que se aplica a Sistemas de Gestión de Calidad (SGC), que la Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo ha impulsado para los procesos de postulación de algunos de los programas del Ministerio, en este caso para el Subsidio Habitacional para Grupos Emergentes y Clase Media (Decreto Supremo N°1).

A continuación se presentan los resultados y principales hallazgos recogidos a partir de la encuesta aplicada.

#### MEDIOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO DEL SUBSIDIO

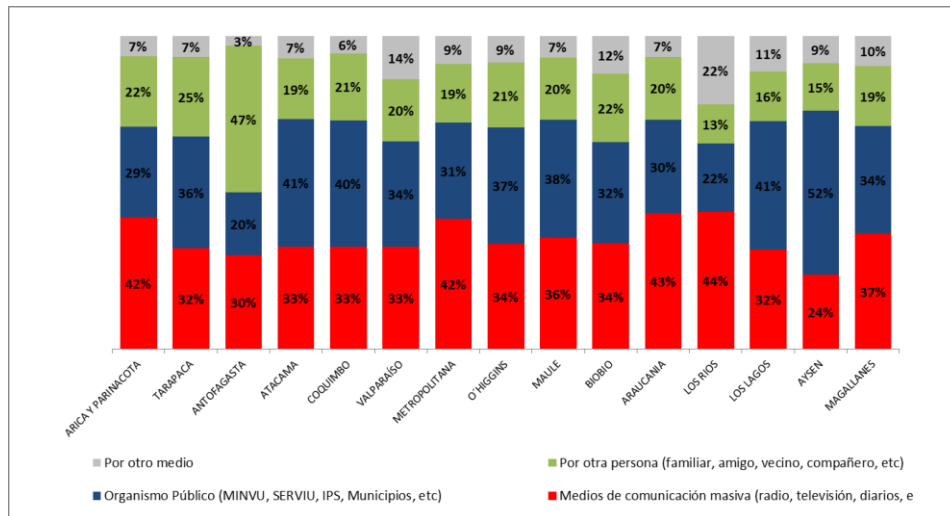
Los medios de información por el cual obtienen información los postulantes son principalmente organismos públicos (35,7%) y medios de comunicación masivos (TV, radio y diarios entre otros) con un 35% de las respuestas, una fuente importante de información también es la proporcionada por otras personas 20,4% (familiares, amigos y conocidos), que resultan de importancia a la hora de difundir este beneficio.

Figura N°1. ¿A través de cuál de los siguientes medios se enteró de la existencia del Subsidio para la Clase Media?  
Toda la Muestra



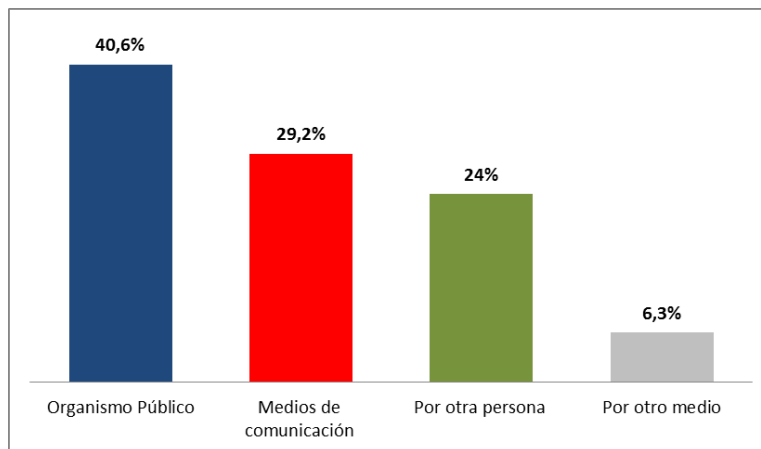
La desagregación por regiones muestra cifras similares, destacando los casos de Antofagasta donde un 46,7% se enteró por *Otras personas*, en la Metropolitana los porcentajes más altos corresponden a Medios de comunicación masiva y Organismos Públicos 42%, en el caso de Aysén el principal medio de información lo constituyen Organismos Públicos con un 52%.

Figura N°2. ¿A través de cuál de los siguientes medios se enteró de la existencia del Subsidio para la Clase Media?. Por regiones.



La muestra correspondiente a otros locales de postulación es similar en cuanto a los medios de información preponderantes, y es más alto el porcentaje de los Organismos Públicos 40,6%, y de la opción Otras personas 24%.

Figura N°3. ¿A través de cuál de los siguientes medios se enteró de la existencia del Subsidio para la Clase Media?. Muestra otros locales de postulación.



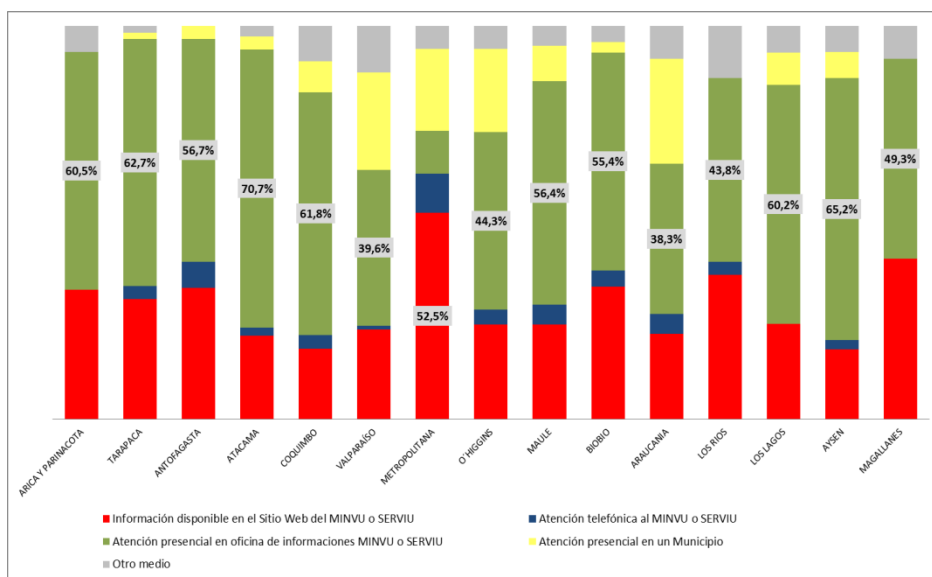
La pregunta N°2 del cuestionario consultó por las vías de información utilizadas para informarse respecto a la postulación, en la tabla N°1 se detalla el porcentaje de cada una de estas opciones, en tanto los gráficos para simplificar, excluyen los medios que presentan cifras inferiores a 5%, que en este caso son: Atención telefónica del Minvu o Serviu, Información entregada por correo electrónico o carta y Actividad de terreno.

Tabla N°1 ¿Cuál de ellos fue el que usted utilizó con mayor frecuencia para informarse de los requisitos que debía cumplir para postular y fechas de postulación.?. Toda la Muestra.

MEDIOS	Porcentaje
Información disponible en el Sitio Web del MINVU o SERVIU	28
Atención telefónica al MINVU o SERVIU	3,2
Atención presencial en oficina de informaciones MINVU o SERVIU	51,5
Atención presencial en un Municipio	10,3
Información entregada a través del correo electrónico o una carta del MINVU SERVIU	0,6
Una actividad en terreno organizada por MINVU o SERVIU	0,2
Otro medio	6,2
<b>Total</b>	<b>100</b>

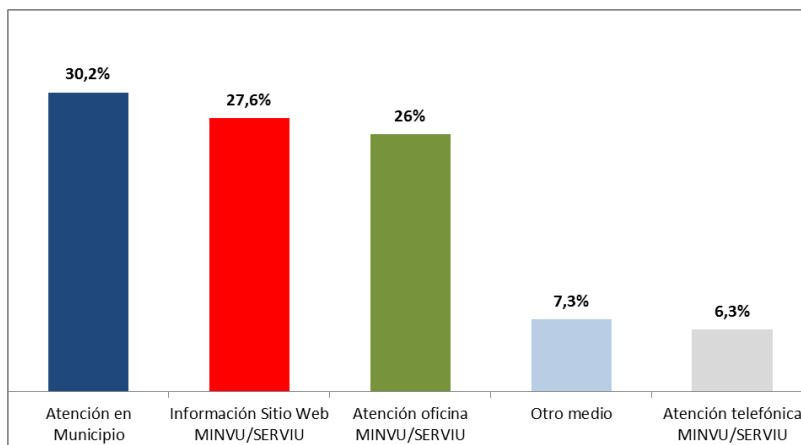
La vía de información más utilizada fue la atención presencial en las oficinas de información dispuestas por el MINVU y ServiU con 51%, seguida por la información disponible en la página web del MINVU con un 28%, y en un tercer lugar la atención presencial en oficinas municipales con un 10%. En el detalle por regiones estas cifras son aún más manifiestas, como por ejemplo en Atacama donde la atención presencial es del 70,3% y Aysén donde el 65,2% declara haber utilizado las oficinas de atención presencial para informarse del subsidio. La región Metropolitana difiere de esta tendencia, y el medio de información utilizado con mayor frecuencia es la página web del MINVU y ServiU con 52,5% así como la atención telefónica con 9,9%.

Figura N°4. ¿Cuál de ellos fue el que usted utilizó con mayor frecuencia para informarse de los requisitos que debía cumplir para postular y fechas de postulación.?.



La muestra de postulantes en otros locales de postulación, declara en un 30% que utilizó con mayor frecuencia la atención presencial en Municipios y la disponible en el sitio web 27,6% , para informarse de requisitos y plazos.

Figura N°5. ¿Cuál de ellos fue el que usted utilizó con mayor frecuencia para informarse de los requisitos que debía cumplir para postular y fechas de postulación?. Muestra otros locales de postulación



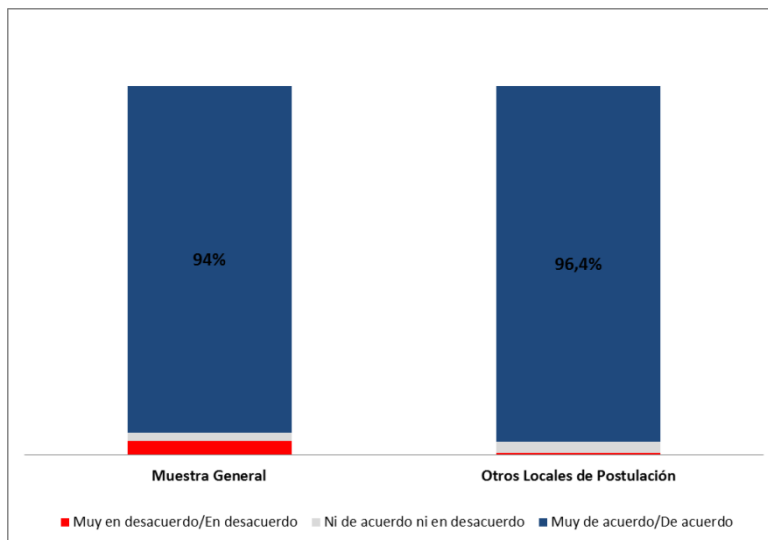
Es interesante señalar al respecto, que la encuesta realizada el año pasado indicaba que la mayoría de los consultados había utilizado la información del sitio web, casi cuatro veces más que la que declaraba haber recibido información en oficinas MINVU. Esto se podría relacionar con la modalidad de encuesta, donde se contactó a los encuestados por correo electrónico y respondieron a través de un formulario electrónico, lo que supondría una cierta familiarización en el uso de herramientas de este tipo, por sobre las tradicionales.

#### EVALUACIÓN DE INFORMACIÓN RECIBIDA EN EL PROCESO DE POSTULACIÓN AL SUBSIDIO

Un punto de alta importancia para la evaluación del proceso de postulación, es lo que está referido a la información que recibió, dado lo complejo que el proceso puede resultar para una mayoría, la satisfacción con la información recibida es un buen predictor de la satisfacción con el proceso general.

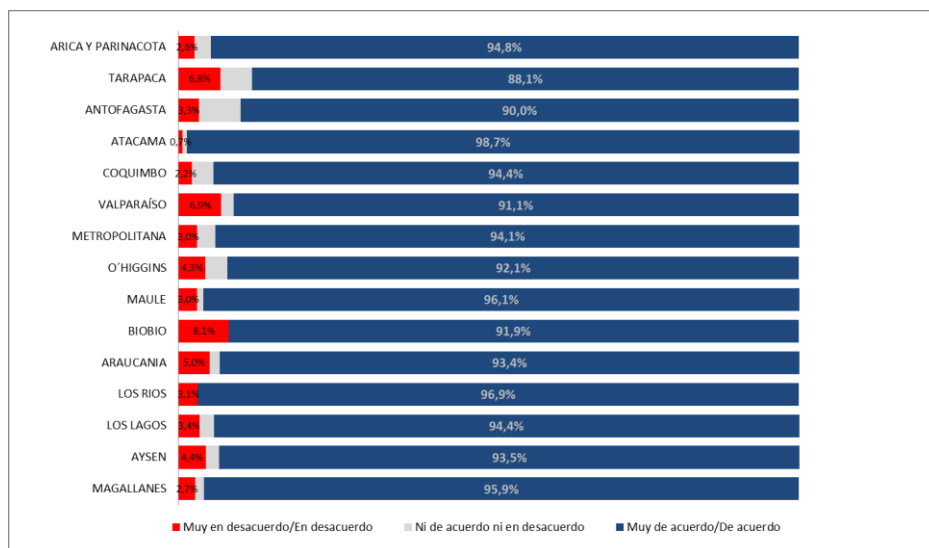
Al respecto un 94% de los encuestados declara aprobación (suma de las categorías Muy de Acuerdo y De acuerdo), con la afirmación sobre la utilidad de la información recibida para realizar una buena postulación, en la muestra específica a postulantes en otros locales de postulación esta cifra es mayor: 96,4%. La encuesta realizada el año anterior entregó cifras también positivas sobre esta evaluación, alcanzando el 89% de aprobación.

Figura N°6. Considera que la información que recibió sobre este subsidio le fue útil para realizar una buena postulación?.



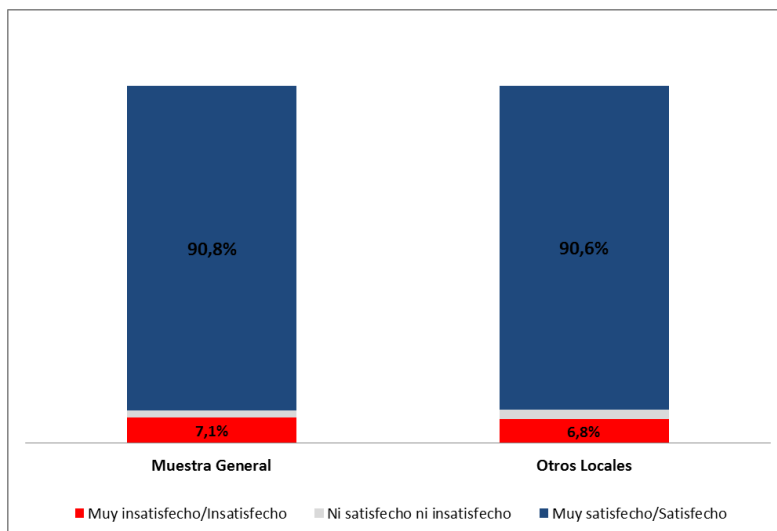
El detalle por regiones es igualmente positivo respecto a esta consulta, la mayoría tiene respuestas positivas superiores al 90%; destacando Tarapacá con el porcentaje de aprobación más bajo, 88%, y Atacama con 98,7%, en el caso de Atacama hay que recordar que el 70% de los encuestados utilizó en el proceso de postulación con mayor frecuencia las oficinas presenciales MINVU y Serviu para informarse. Destaca también Biobío con un 8,1% de respuestas en desacuerdo a esta afirmación, seguida por Valparaíso.

Figura N°7. Considera que la información que recibió sobre este subsidio le fue útil para realizar una buena postulación?. Por regiones.



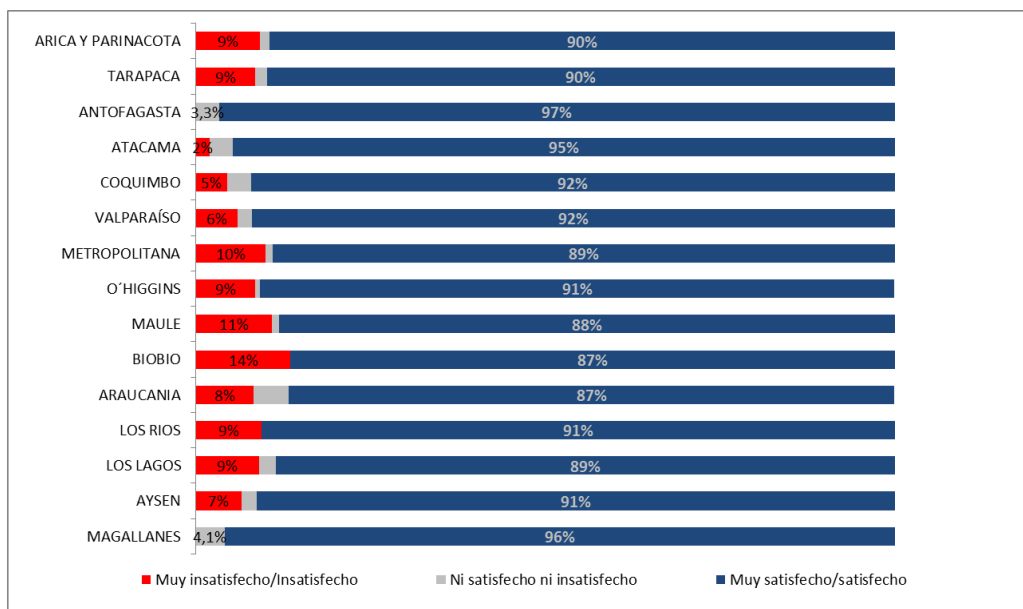
Otro punto relevante de la experiencia global de postulación, es la referida al tiempo de espera durante la realización del trámite, los niveles de satisfacción con esta dimensión también son positivos, con porcentajes que superan el 90%, estas cifras no difieren de la encuesta previa, donde las cifras de aprobación fueron de 86% en promedio.

Figura N°8 ¿Qué tan satisfecho está con el tiempo que debió esperar para realizar su trámite?



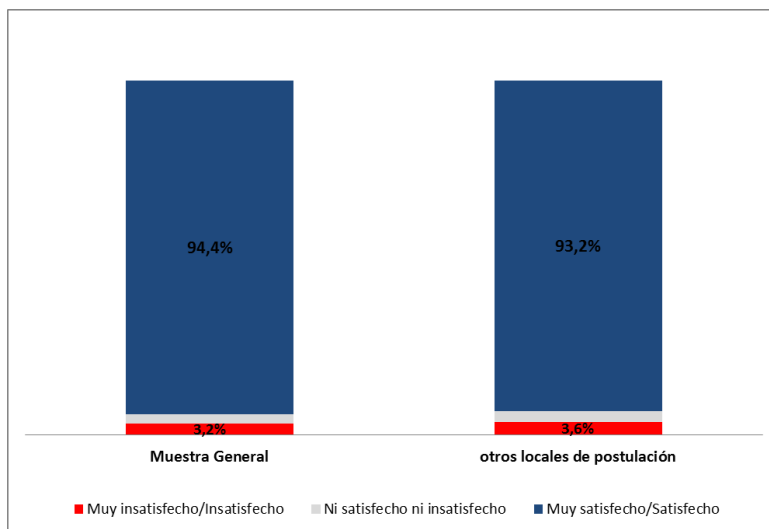
Las respuestas desagregadas por regiones indican niveles similares de aprobación, sobresaliendo algunas regiones por mostrar cifras superiores de desaprobación, tales como la región Metropolitana con un 10% de respuestas Muy insatisfechos e Insatisfechos, Biobío con un 14% y Maule con 11%, o como en el caso de Antofagasta y Magallanes, por no tener respuestas Insatisfactorias.

Figura N°9 ¿Qué tan satisfecho está con el tiempo que debió esperar para realizar su trámite?. Por regiones



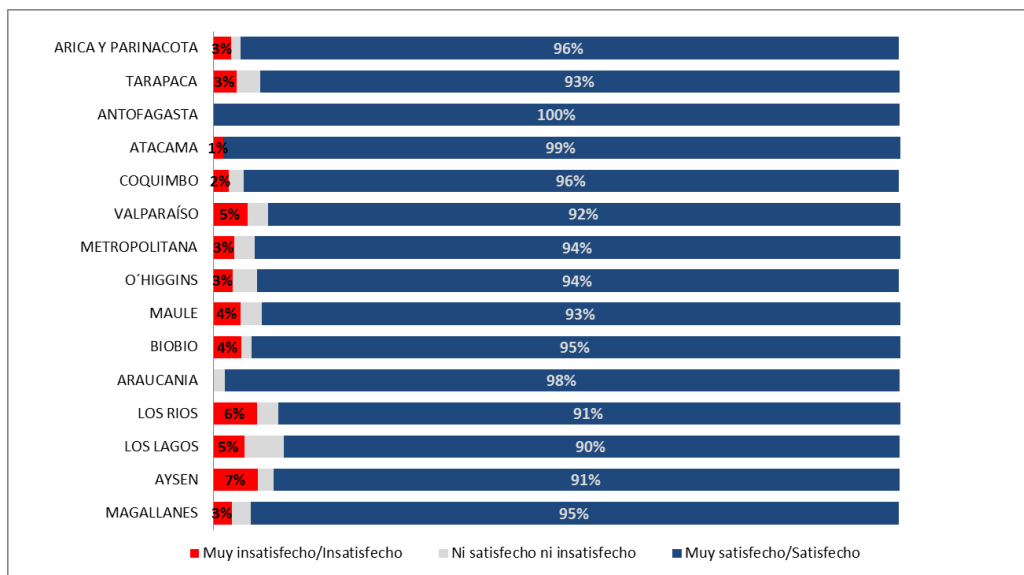
Otro punto de interés para la medición de satisfacción de los postulantes, es lo relacionado a la atención recibida durante el proceso de postulación. Los encuestados responden en su mayoría de acuerdo con que esta fue satisfactoria, y no hay diferencias significativas entre la muestra general (94,4%) y la muestra específica a postulantes en locales IPS y Municipios (93,2%).

**Figura N°10 ¿Está satisfecho con la atención recibida por parte de los funcionarios en este proceso de postulación?**



La situación en regiones es similar, hay regiones que destacan por su evaluación positiva, como Antofagasta con un cien por ciento de los encuestados declarándose Muy satisfechos y Satisfechos, o Atacama con 99% de aprobación y Araucanía con 98%. Por otra parte, Aysén tiene un 7% de respuestas Muy insatisfechos e Insatisfechos, aunque la evaluación en general sobre noventa por ciento de satisfacción es inequívocamente positiva.

**Figura N°11 ¿Está satisfecho con la atención recibida por parte de los funcionarios en este proceso de postulación?**

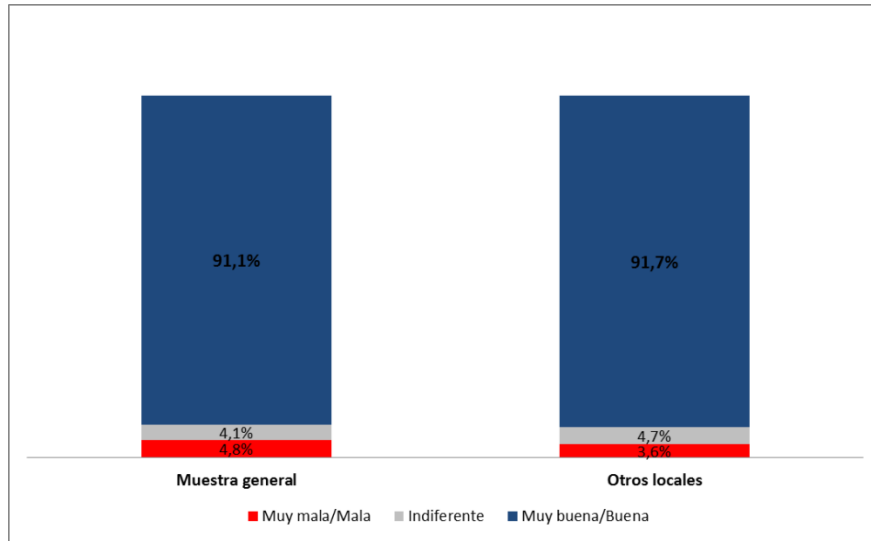


**EVALUACIÓN GLOBAL DEL PROCESO DE POSTULACIÓN**

La pregunta número 6 es una pregunta que consulta de manera directa a los postulantes su evaluación respecto al proceso completo de postulación, constituyéndose también como una síntesis del procedimiento general.

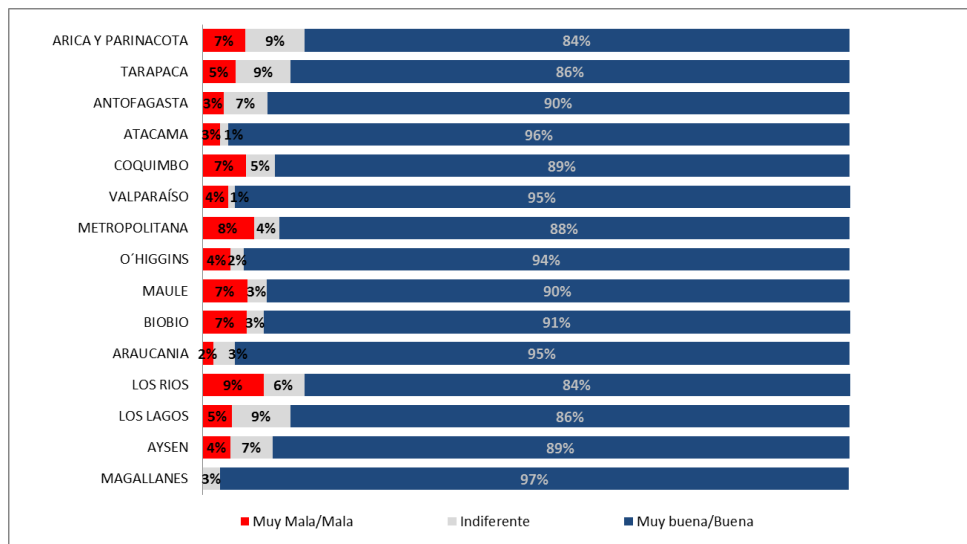
Los resultados exponen una evaluación general muy positiva, el 91% tanto para la muestra general como para la específica de postulación en otros locales.

**Figura N°12. ¿Cómo evalúa su experiencia de postulación?.**



Los resultados por regiones muestran una evaluación en general positiva, presentándose situaciones destacables como las de Magallanes con un 97% y Atacama con un 96% de los postulantes declarando que su experiencia fue Muy buena o Buena. La región de Los Ríos tiene el porcentaje más alto de evaluación Muy mala y mala 9%.

**Figura N°13. ¿Cómo evalúa su experiencia de postulación? Por regiones**

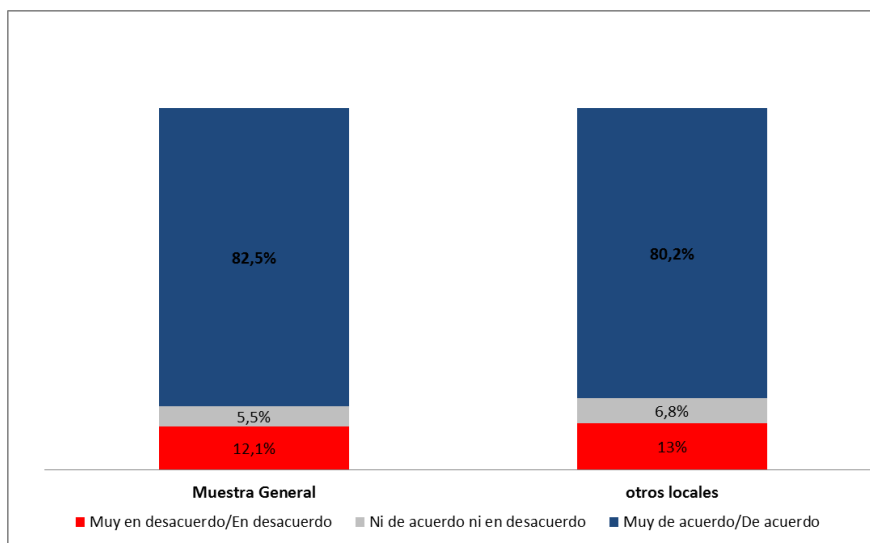




**INFORMACIÓN RECIBIDA Y EXPECTATIVAS CON EL SUBSIDIO**

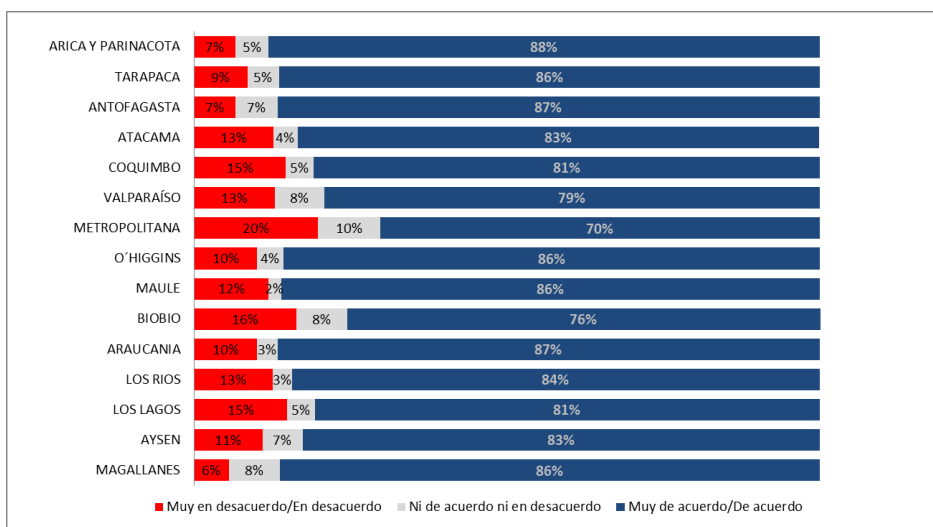
El cuestionario finalizaba consultando respecto a la información recibida y las expectativas de hacer uso del subsidio en la eventualidad de obtenerlo, las respuestas entregadas superan el 80% de aprobación, pero la evaluación es porcentualmente inferior en comparación con el resto de las dimensiones consultadas

**Figura N°14 ¿Considera Ud. que cuenta con la información necesaria de cómo utilizar su subsidio?. Toda la muestra.**



Al desagregar en regiones, se exponen situaciones que requieren mayor análisis, que debe ser analizada en conjunto con algunos de los comentarios vertidos en la pregunta número 8, por ejemplo en la región Metropolitana un 20% de los encuestados declara estar Muy en desacuerdo o Desacuerdo con la afirmación, en Coquimbo es un 15%, Valparaíso un 13% y Biobío con 16%.

**Figura N°15 ¿Considera Ud. que cuenta con la información necesaria de cómo utilizar su subsidio?. Por regiones**



**SUGERENCIAS PARA MEJORAR EL APOYO QUE ENTREGA EL MINVU O EL SERVIU A LAS PERSONAS QUE ESTÁN INTERESADAS EN POSTULAR A UN SUBSIDIO. Pregunta N°8**

En la sección que sigue a continuación se presenta un resumen del análisis de las respuestas abiertas de la **Pregunta N° 8: Sugerencias para mejorar el apoyo que entrega el MINVU o el SERVIU a las personas que están interesadas en postular a un subsidio.**

En el resumen se describen los temas principales que abordan los encuestados. Estos se presentan según las categorías previamente definidas para realizar el análisis global de todas las respuestas abiertas. Estas son: Información y difusión, Claridad de la información –orientación, Proceso – requisitos, Atención, Tiempos y Aumento de subsidios.

**A. Información y difusión**

En términos generales, sobre la información y su difusión, se plantea la necesidad de que se amplíe la trasmisión de ésta. Para esto se propone que se realicen visitas a terreno, se programen reuniones con las juntas de vecinos y se les entregue detalladamente la información. Se realicen campañas de difusión en ferias, espacios públicos y sectores concurridos de las comunas, con stands del Ministerio y funcionarios que estén explicando el procedimiento. Además, agregan que funcionarios del SERVIU deberían ir a sectores más alejados y rurales, donde la información no llega para entregarla personalmente. Sobre la información de la página web, se señala que ésta debería ser actualizada periódicamente con información precisa sobre las fechas y requisitos de postulación, utilizando un lenguaje simple para que todos entiendan. Para la difusión se podrían utilizar las redes sociales, correos electrónicos y llamados telefónicos, y medios como la televisión, radio y diarios. Además, repartir folletos, volantes y pegar carteles en oficinas y sectores más concurridos, considerando a quienes no tienen acceso a internet y pueden informarse de esta forma. Asimismo, se propone que se aumenten las oficinas para consulta y se intensifiquen las campañas informativas cerca de las fechas de postulación. Es así como municipios y gobiernos regionales deberían cumplir un rol más activo, informando y orientando a los interesados. Para evitar la congestión en las oficinas se podría fomentar la postulación a través de la página web con la asistencia de un ejecutivo telefónico y descarga de formularios on line. Por último, explicitar si la calidad indígena y personas discapacitadas obtienen más puntajes y donde se pueden obtener los formularios para acreditarlo.

**B. Claridad de la información –orientación**

La claridad de la información para los encuestados se refiere a la necesidad de que se utilice un lenguaje claro y sencillo para que se comprenda bien la información. Además, se entreguen los criterios de evaluación y selección, se explique detalladamente el tema de la UF y los créditos hipotecarios, los tipos de subsidios a los que pueden postular, las alternativas de viviendas, las inmobiliarias con las que se puede o recomiendan negociar y el tema del ahorro previo. Resulta fundamental, dada la importancia observada en las respuestas entregadas, orientar, a quienes obtienen el subsidio, sobre la etapa posterior a la obtención éste, en que consiste, como se utiliza, y que se debe hacer para comprar la vivienda.

**C. Proceso – requisitos**

Acerca de los procesos y requisitos, los postulantes proponen que no se solicite un monto de ahorro previo o que este sea menor, asimismo que se revise el puntaje que otorga la ficha de protección social y el puntaje necesario para postular y no se exija crédito pre aprobado. Además, se consideren a los jóvenes, la tercera edad, las solteras y solteros con y sin carga y los hijos de las mujeres embarazadas como cargas. Dar prioridad a quienes habitan en campamentos y están de allegados. Asimismo, agregan que se deberían realizar más llamados a postular en el año, aumentar los cupos y fiscalizar mejor la información entregada por los postulantes, corroborar su veracidad investigando y haciendo visitas a terreno, pues se indica que hay bastantes irregularidades en torno a este tema. La postulación resulta engorrosa y burocrática, por lo que se debería simplificar y entregar más plazo para postular y encontrar una vivienda. Sobre este último punto señalan que en ciertas zonas (norte y sur del país) el monto del subsidio no alcanza pues los precios

de las viviendas son muy altos debido a la falta de construcción, frente a esto señalan que resulta fundamental fomentar la construcción para que aumente la oferta y así los precios disminuyan. Acerca de la postulación, indican que se deberían dar más oportunidades a quienes han postulado más veces en el año, que éstas deberían ser por internet, entregar los resultados por correo electrónico y detallar las razones por las cuales no lo obtuvieron. Por último, se solicita una mayor coordinación entre las instituciones involucradas (SERVIU y Bancos).

#### **D. Atención**

En lo referido a la atención de público de forma presencial y telefónica, se plantea que los funcionarios encargados manejen la misma información que está en la página web para que no se generen confusiones. Específicamente sobre la atención al público en oficinas, se solicita ampliar los horarios de atención y agregar un día del fin de semana para que las personas que trabajan puedan ir a hacer consultas. Asimismo, es recomendable aumentar la cantidad de oficinas, el número de funcionarios en los horarios punta y en las fechas cercanas al cierre de las postulaciones, pues se generan aglomeraciones y tiempos de espera largos. En cuanto a los horarios de atención, indican que se producen confusiones por la entrega de la hora a través de internet y la atención en la oficina, pues no se respeta la hora entregada e igualmente hay que esperar largamente. Sobre los funcionarios se señala que deben mejorar la atención, ser más empáticos, pacientes y explicar detalladamente lo que se consulta. Para esto es importante que manejen bien la información y estén capacitados. Tanto las oficinas como quienes atienden tienen que estar preparados para la atención al público con algún tipo de discapacidad. Por último sobre el call center, agregan que la espera para la atención es larga, resulta complicado contactarse y, en ocasiones, entregan información errónea.

#### **E. Tiempos**

Sobre los tiempos, los postulantes se refieren, principalmente, a la necesidad de acortar los plazos de entrega de los resultados y subsidios. Así como a agilizar todo el proceso de postulación haciéndolo menos burocrático y resolver las consultas de manera más rápida.

#### **F. Aumento del Monto de Subsidio.**

Dentro de las sugerencias que los postulantes plantean está aumentar los montos de los subsidios en todos los tramos, pues estiman que éstos no son suficientes para adquirir una vivienda. Agregan que el Estado debería construir las viviendas.

## Ficha Técnica Encuesta

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A POSTULANTES AL SUBSIDIO D.S N°01 Primer Llamado año 2014****METODOLOGÍA:**

Estudio cuantitativo, con aplicación de encuestas telefónicas mediante sistema CATI. La muestra es probabilística, con estratificación regional y selección aleatoria de entrevistados. Además de una muestra adicional de postulantes en otros locales. Se utilizó un cuestionario estructurado de aproximadamente 10 minutos de duración.

**UNIVERSO DE LA MUESTRA:**

Compuesto por los postulantes al primer llamado del Subsidio DS N°01. Los postulantes que disponen de teléfono corresponden al 95% de los postulantes (47.610), para conservar la aleatoriedad de la selección se consideró a todos los postulantes al momento de seleccionar para la llamada.

**MARGEN DE ERROR:**

Se estima en aproximadamente +/- 2,7 % con un 95% de confianza.

**TAMAÑO MUESTRAL:**

1.220 casos en la muestra con representatividad regional, y 232 casos en la muestra nacional a postulantes en otros locales

REGIÓN	Total Postulantes	Muestra
ARICA Y PARINACOTA	163	87
TARAPACA	181	59
ANTOFAGASTA	578	30
ATACAMA	503	150
COQUIMBO	2.542	87
VALPARAÍSO	5.979	100
METROPOLITANA	16.354	100
O'HIGGINS	3.736	138
MAULE	4.598	100
BIOBIO	6.113	73
ARAUCANIA	4.020	59
LOS RIOS	1.290	30
LOS LAGOS	3.654	87
AYSEN	446	45
MAGALLANES	207	73
<b>TOTAL</b>	<b>50.364</b>	<b>1220</b>

**FECHA DE REALIZACIÓN ENCUESTA:** Entre el 28 de abril y el 13 de Mayo 2014.