



# ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE POSTULANTES AL PROGRAMA SUBSIDIO DE ARRIENDO

COMISIÓN DE ESTUDIOS HABITACIONALES Y URBANOS  
Agosto 2015

## Índice

<b>Presentación</b>	<b>pág. 3</b>
<b>Postulación vía web al Programa Subsidio de Arriendo</b>	<b>pág. 4</b>
Análisis cuantitativo postulación web	pág. 4
Análisis cualitativo postulación web	pág. 9
<b>Postulación presencial al Programa Subsidio de Arriendo</b>	<b>pág. 14</b>
Análisis cuantitativo postulación presencial	pág. 14
Análisis cualitativo postulación presencial	pág. 18
<b>Nivel de satisfacción con la postulación al Programa Subsidio de Arriendo</b>	<b>pág. 25</b>

## Presentación

A continuación se presenta el análisis de los datos de la encuesta de Satisfacción de los postulantes al Programa Subsidio de Arriendo, de forma presencial y vía web.

Esta encuesta se aplicó en modalidad telefónica a una muestra representativa a nivel nacional de 791 casos, 530 correspondieron a personas que postularon en forma presencial al programa y 261 casos a quienes hicieron sus postulaciones en línea. El marco muestral, el error y el nivel de confianza con los que se trabajó se presentan en la Tabla 1.

**Tabla 1. Diseño muestral Encuesta de Satisfacción Postulantes Programa Subsidio de Arriendo**

Marco muestral	Porcentaje de error	Nivel de confianza	Postulación vía web	Postulación presencial	Total muestra
n=1.664	3%	98%	n=261	n=530	n=791

Los datos numéricos fueron analizados a través del software SPSS, y los datos textuales (cualitativos) en el software Atlas. Ti.

Los resultados se presentan de manera desagregada según tipo de postulación y tipo de análisis.

## Postulación vía WEB al Programa Subsidio de Arriendo

### Análisis cuantitativo Postulación web

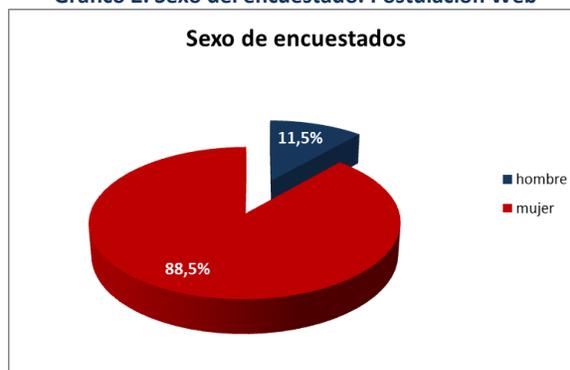
Del total de encuestados que postularon al Programa Subsidio de Arriendo a través de su página web, más del ochenta por ciento (80,9%) tienen de 24 a 65 años de edad, y sólo el 19,1% son jóvenes de entre 18 a 23 años (Gráfico 1).

La mayoría de los encuestados son mujeres (88,5%). Solo un 11,5% son hombres (Gráfico 2).

Gráfico 1. Edad del encuestado. Postulación Web

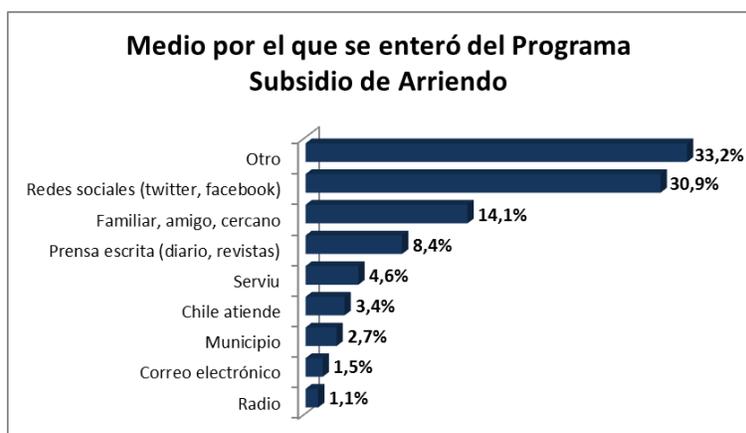


Gráfico 2. Sexo del encuestado. Postulación Web



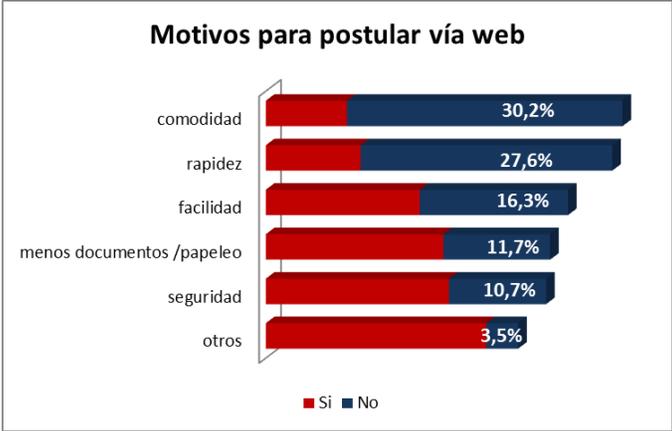
Entre todos los consultados, un tercio se enteró por “otros” medios del Programa Subsidio de Arriendo, principalmente por televisión que es una categoría que no estaba presente en el cuestionario al momento de la consulta. Aproximadamente otro tercio de los encuestados (30,9%) dice haberse enterado del programa a través de redes sociales como Twitter o Facebook. Son menos los que se enteraron vía un familiar o amigos (14,1%), prensa escrita (8,4%), o directamente en las oficinas de Serviu (4,6%). Menos del cuatro por ciento lo hicieron a través de Chile Atiende, del Municipio, vía correo electrónico o por radio (Gráfico 3).

Gráfico 3. Medios por los que se enteró del programa. Postulación Web.



Los motivos para postular vía web al Programa refieren principalmente a la comodidad (30,2%), a la rapidez (27,6%) y a la facilidad (16,3%) del sistema online. Para otras personas este sistema es útil porque significa “menos papeleo” al momento de la postulación (11,7%), y otras porque lo consideran un modo más seguro (10,7%) (Gráfico 4).

Gráfico 4. Motivos para postular al programa vía web. Postulación Web.



La mayor parte de los encuestados no tuvieron problemas con la postulación vía web (74%). Solo el 26 por ciento declara haber tenido algún inconveniente al momento de formalizar su postulación por este medio (Gráfico 5).

Gráfico 5. Encuestados que tuvieron problemas al momento de postular. Postulación Web.



De este menos de un tercio de encuestados que tuvo problemas en la postulación web, 30,5 por ciento describe que el “sistema se caía”; el 22,9 por ciento que “la página se pegaba o no avanzaba”. Ambas dificultades podrían asociarse más a la capacidad de conexión del usuario que a las características del sitio web del Programa propiamente tal (Gráfico 6).

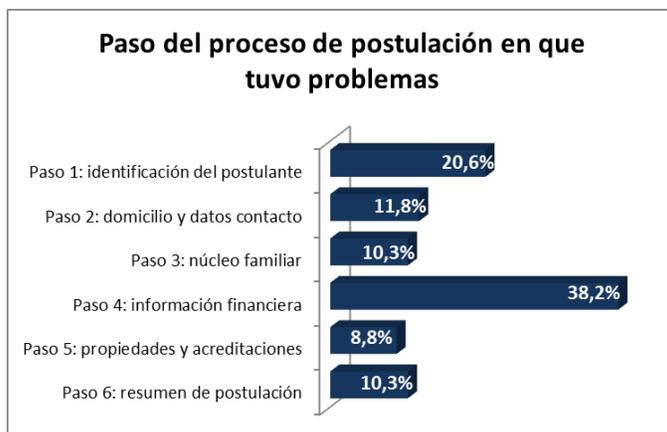
Lo que sí parece ser responsabilidad del Minvu y la calidad de sus servicios web aparece cuando el 21 por ciento de los consultados declara que aparecía un “mensaje de error”, o el 10,5 por ciento que señaló que “la información no estaba actualizada”. Existe además, un 9,5 por ciento que simplemente “no podía ingresar” al sitio (Gráfico 6).

**Gráfico 6. Problemas en postulación. Postulación Web.**



Considerando el mismo grupo de encuestados que tuvo problemas para hacer la postulación vía web, más de un tercio tuvo inconvenientes en el “Paso 4: información financiera” (38,2%). Un quinto de usuarios se encontró con problemas en el “Paso 1: identificación del postulante” (20,6%). Los demás, con proporciones bastante similares (alrededor de un 10%) tuvo inconvenientes en el “Paso 2: domicilio y datos de contacto”, en el “Paso 3: núcleo familiar”, en el “Paso 5: propiedades y acreditaciones”, y en el “Paso 6: resumen de postulación” (Gráfico 7).

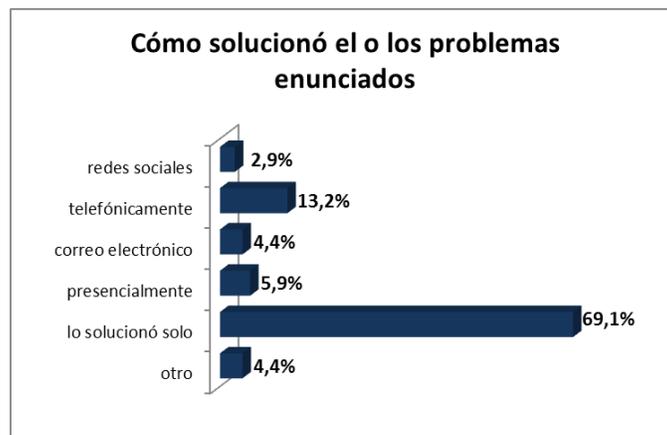
**Gráfico 7. Paso del proceso de postulación en el que tuvo problemas. Postulación Web.**



Casi el setenta por ciento de los encuestados que tuvieron problemas en la postulación vía web los resolvieron solos. Del treinta por ciento restantes el 13,2% solucionó el problema de forma

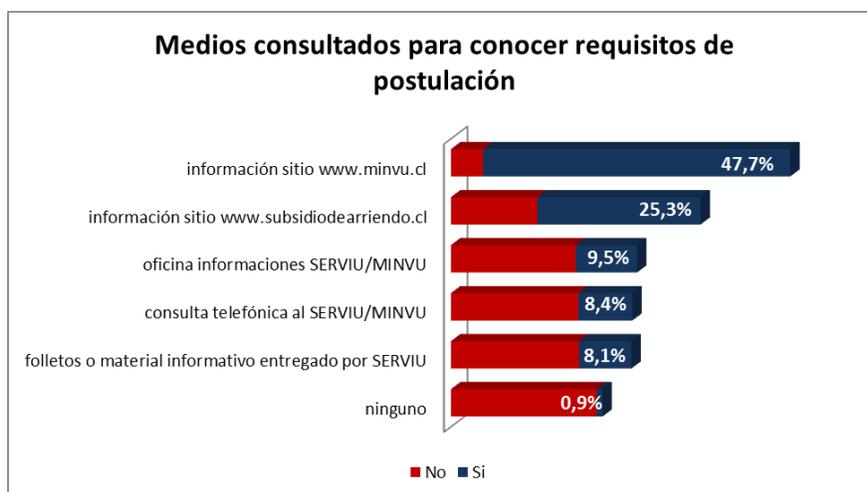
telefónica; y un 5,9 por ciento lo hizo de forma presencial. Menos del 5 por ciento dio solución a su problema vía redes sociales, correo electrónico u otro medio (Gráfico 8).

**Gráfico 8. ¿Cómo solucionó el/los problemas que se presentaron?**



Los requisitos de postulación fueron conocidos por los encuestados a través de diferentes medios. Casi la mitad de ellos (47,7%) obtuvo la información a través de la página del Minvu ([www.minvu.cl](http://www.minvu.cl)). Un cuarto (25,3%) buscó información directamente en el sitio web del Programa Subsidio de Arriendo ([www.subsidiodearriendo.cl](http://www.subsidiodearriendo.cl)). En menor proporción los encuestados consultaron las oficinas de informaciones de SERVIU/Minvu (9,5%), por vía telefónica a SERVIU/Minvu (8,4%), o se informaron por folletos o material informativo entregado por SERVIU (8,1%) (Gráfico 9).

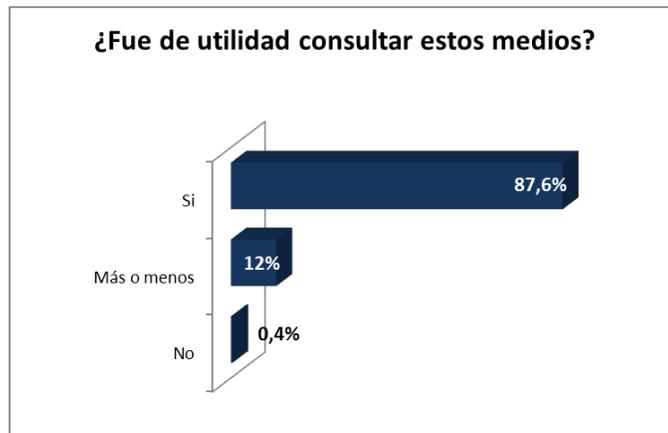
**Gráfico 9. Medios consultados para obtener información acerca de los requisitos de postulación al programa. Postulación Web.**



Respecto a si le fue de utilidad al encuestado consultar los medios señalados en el párrafo anterior, la mayoría coincide que si (87,6%). Son muy pocos los que señalan que consultar estos

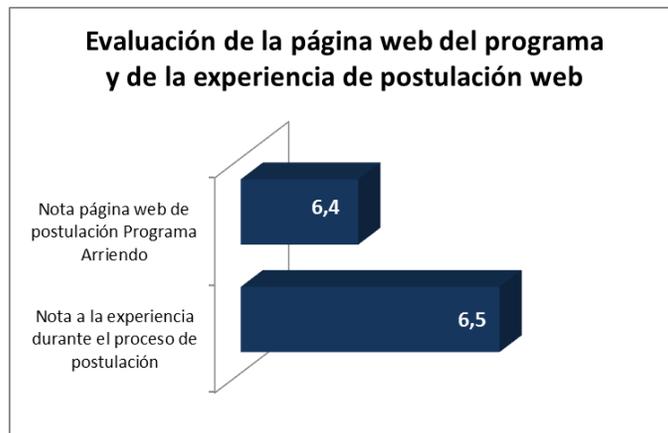
medios les fue más o menos útil (12%). Menos del 1 por ciento declara que esta acción no le fue de utilidad (Gráfico 10).

Gráfico 10. ¿Le fue de utilidad consultar estos medios?



Por último, la evaluación que los encuestados hacen tanto de la página de postulación del Programa Subsidio de Arriendo, como de la experiencia global de postulación en modalidad web, es ampliamente positiva. Estos ítems son evaluados con 6,4 y 6,5 (de 7,0), respectivamente (Gráfico 11).

Gráfico 11. Nota de la página web del programa y de la experiencia de postulación web.



## Análisis cualitativo Postulación web

A continuación se presenta el análisis cualitativo de la pregunta abierta de la encuesta de satisfacción del sistema de postulación web del Programa Subsidio de Arriendo. Esta pregunta solicitó explícitamente al encuestado que expresara *“Sugerencias para mejorar el proceso de Postulación, a través de la página web, al Programa Subsidio de Arriendo”*.

Se analizaron todas las respuestas con el programa Atlas.ti, en base a la construcción de categorías de los contenidos que surgían como más relevantes para las/os consultadas/os, intentando captar el sentido de cada opinión. Como complemento al análisis se presenta la jerarquización de las categorías más frecuentes en los discursos expresados.

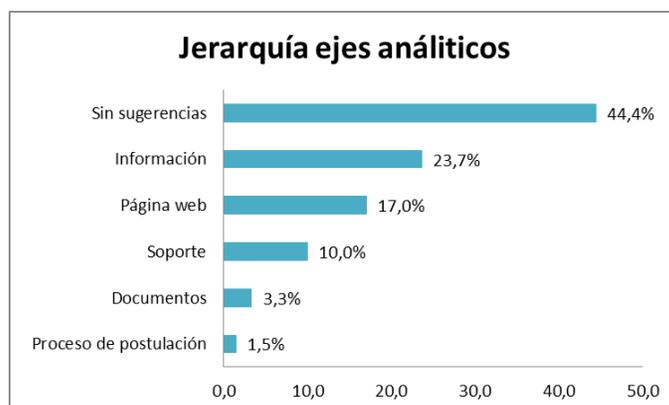
Las categorías o nodos que surgieron en el análisis de contenido y que serán revisados en detalle a continuación pueden, desde una perspectiva analítica, sintetizarse en 5 ejes:

- i) **Información**, donde los encuestados realizan comentarios sobre la información disponible, la calidad y claridad de ésta, la necesidad de que ésta sea más detallada y específica con respecto a las fechas y los procedimientos a seguir.
- ii) **Soporte**, referido al funcionamiento de la página web.
- iii) **Documentos**, tema que se refiere a simplificar los documentos requeridos para postular.
- iv) **Página web**, este aspecto se refiere los contenidos de la página web y su funcionamiento a través de las diferentes etapas de postulación.
- v) **Proceso de postulación**, relacionado con todo el procedimiento y con elementos propios del Programa Subsidio de Arriendo que se deberían cambiar.

**Cuadro 1.**  
**Síntesis de categorías textuales según eje analítico Postulación Web.**

<b>EJES ANALÍTICOS</b>	<b>¿Qué se dice al respecto?</b>
<b>Información</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Más información</li> <li>- Información más clara y específica</li> <li>- Información actualizada</li> <li>- Mismo tipo de información postulación web y presencial</li> <li>- Rapidez de respuestas</li> <li>- Informar al beneficiario del subsidio</li> <li>- Informar sobre fechas y plazos</li> <li>- Información sobre otros programas</li> <li>- Informar de personas que arrienden con subsidio</li> <li>- Publicar resultados</li> <li>- Pasos a seguir luego de la obtención del subsidio</li> <li>- Aclarar tema de postulación a otros programas al ser beneficiario</li> </ul>
<b>Soporte</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mejorar servidor/soporte</li> <li>- Página web más rápida</li> </ul>
<b>Documentos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Disminuir documentos solicitados</li> <li>- Simplificar proceso obtención clave registro civil</li> </ul>
<b>Página web</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Página web más clara</li> <li>- Más tipos de “preguntas frecuentes”</li> <li>- Mejorar acceso</li> <li>- Link directo</li> <li>- Link más grande y llamativo</li> <li>- Capacitación para postular a través de la página web</li> <li>- Posibilidad de modificar datos ingresados</li> <li>- Buena</li> <li>- Consulta en línea</li> </ul>
<b>Proceso de postulación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bloquear sólo monto para postular</li> <li>- Pagar subsidio a tiempo</li> <li>- Monto de ahorro flexible</li> <li>- Apoyo en el proceso de postulación</li> </ul>
<b>Sin sugerencias</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sin sugerencias</li> </ul>

**Gráfico 12. Temas que interesan más a los encuestados. Jerarquía de ejes analíticos Postulación Web.**



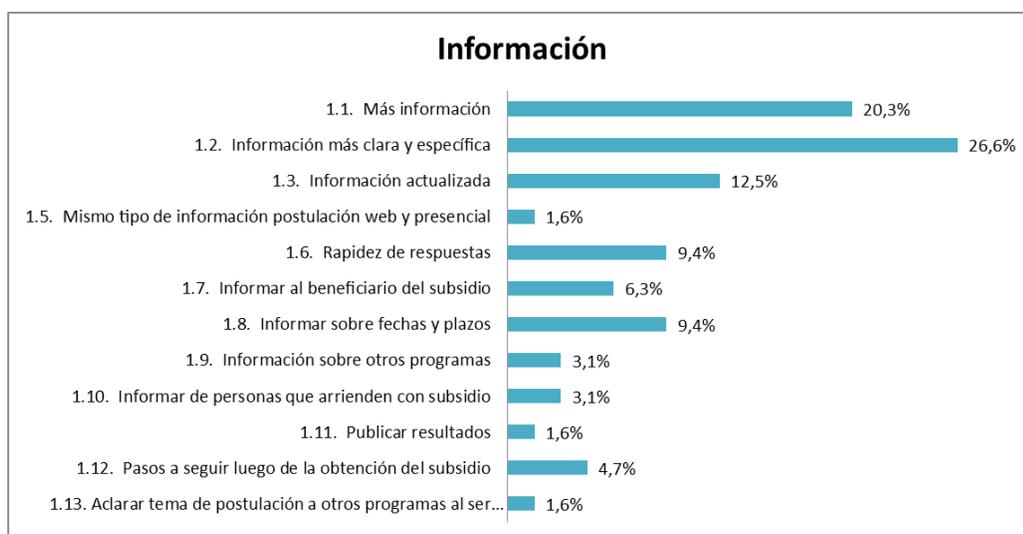
### Sin sugerencias

Este tema es el que aparece con mayor frecuencia en los comentarios de los encuestados, lo que estaría indicando que el proceso de postulación no presenta grandes dificultades. Es más, al parecer es percibido como un buen mecanismo de postulación al que no sería necesario hacerle cambios importantes (Gráfico 12).

### Información

Con respecto a la información, lo más mencionado por los encuestados es la necesidad de que ésta sea más clara y específica, la importancia de que haya más información y, por último, que la información sea actualizada (Gráfico 13).

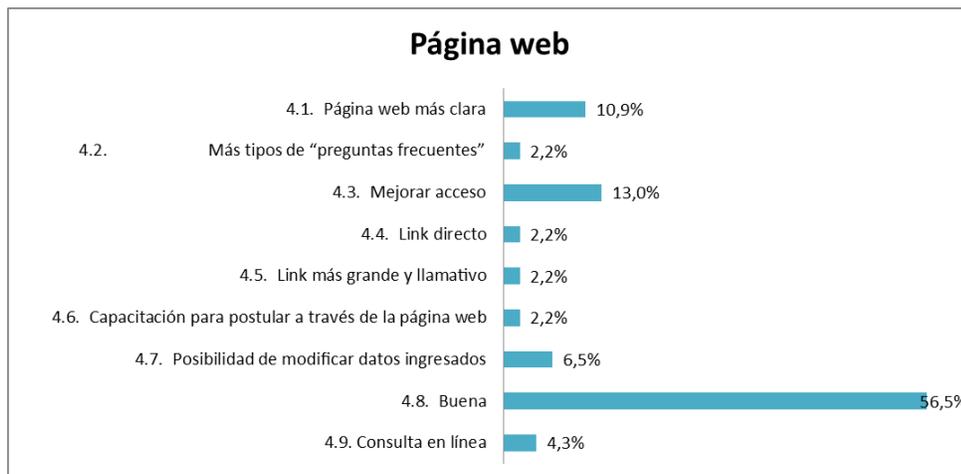
**Gráfico 13. Comentarios sobre la información de la página web.**



## Página web

Cabe destacar que sobre la página web la mayor cantidad de comentarios son positivos, es decir, además de no haber tenido problemas en el proceso de postulación, éste resultó ser expedito y simple, pues la página web y el sistema funcionaban bien. Luego, sobresale el tema de mejorar la accesibilidad y la claridad de los contenidos que se exponían en ésta (Gráfico 14).

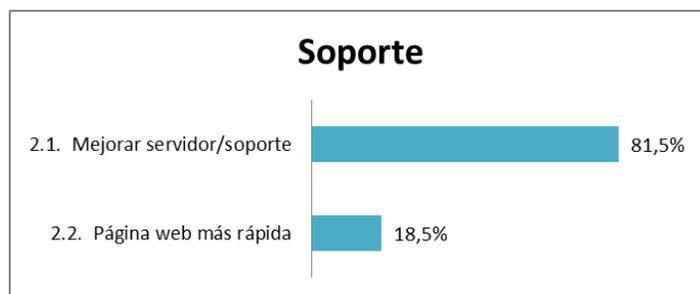
Gráfico 14. Comentarios sobre página web



## Soporte

En cuanto al soporte, los comentarios de los encuestados se refieren a la necesidad de que este mejore y a que la página web sea más rápida. Sobre todo durante el proceso de postulación y su cierre pues en ese momento existe una mayor demanda (Gráfico 15).

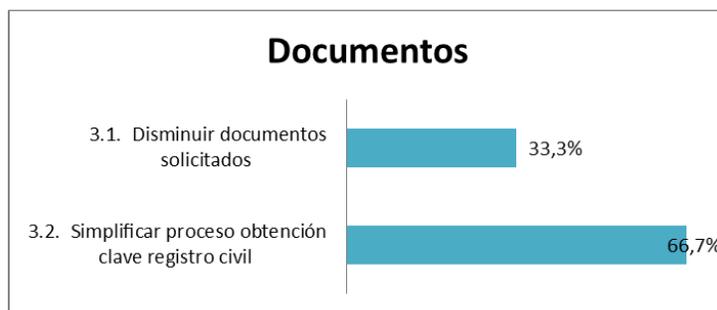
Gráfico 15. Comentarios sobre el soporte



## Documentos

Los documentos solicitados como requisito para postular, es otro tema mencionado por los encuestados. Con respecto a éstos se señala que se debería simplificar el proceso de obtención de la clave en el registro civil, pues se pierde tiempo y complica a los postulantes. Asimismo, se solicita disminuir la documentación requerida pues también implica una pérdida de tiempo, además de ser costosa (Gráfico 16).

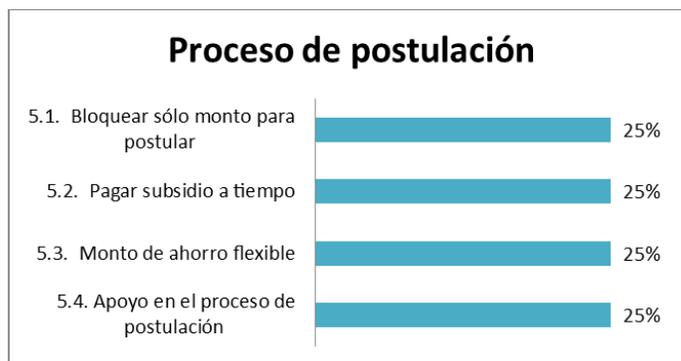
Gráfico 16. Comentarios sobre la documentación solicitada



## Proceso de postulación

El proceso de postulación es el último tema relevado, sobre este aspecto se mencionan cuatro elementos a considerar: más apoyo, flexibilizar el monto de ahorro, pagar los subsidios a tiempo y revisar el tema del bloqueo del ahorro solicitado (Gráfico 17).

Gráfico 17. Comentarios sobre el proceso de postulación



## Postulación Presencial al Programa Subsidio de Arriendo

### Análisis cuantitativo Postulación Presencial

Las personas que hicieron su postulación al Programa Subsidio de Arriendo de forma presencial, y que fueron incluidas en la muestra de esta encuesta, tienen en su mayoría entre 24 y 65 años (81,8%) (Gráfico 18), y más de dos tercios son mujeres (77%) (Gráfico 19).

Gráfico 18. Edad de los encuestados. Postulación presencial

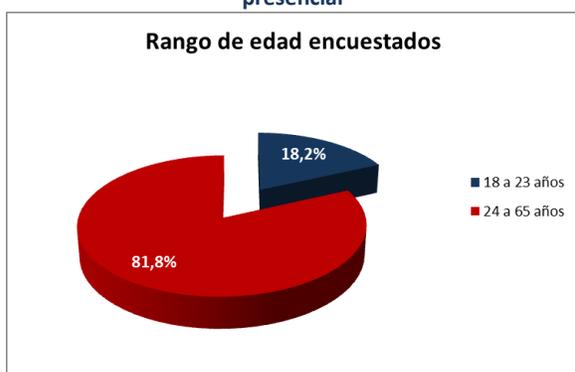
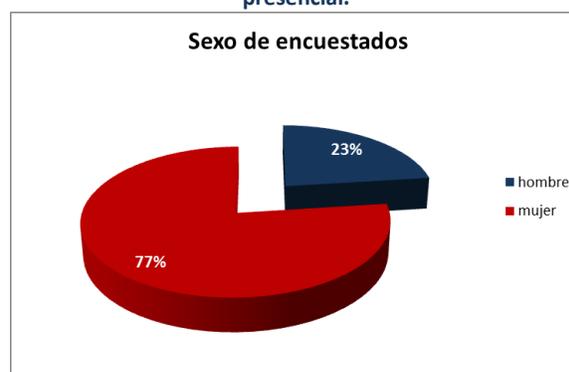
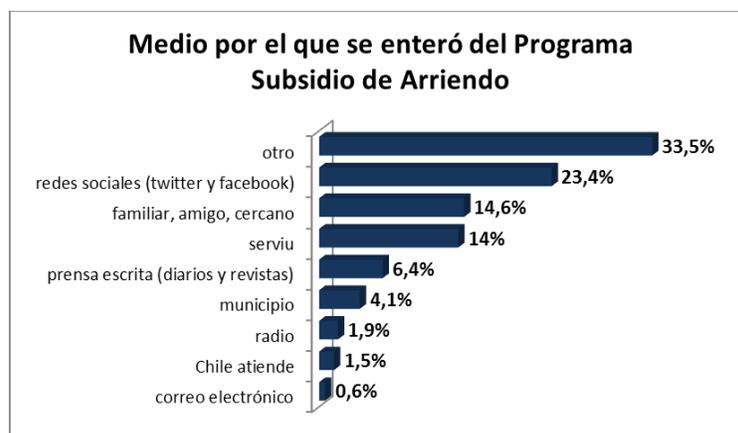


Gráfico 19. Sexo de los encuestados. Postulación presencial.



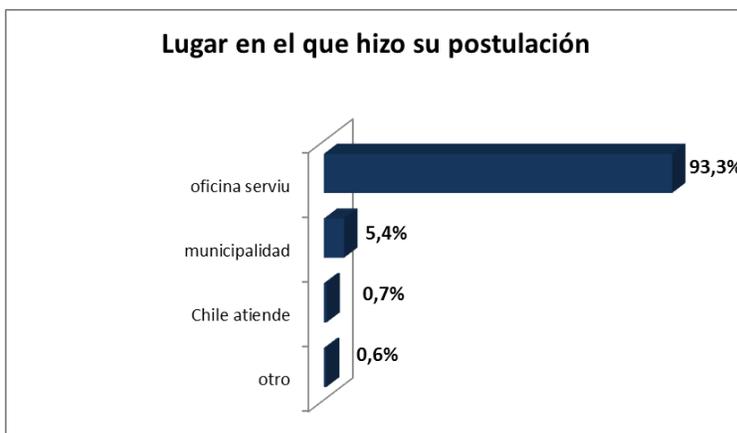
Se enteraron de la apertura de las postulaciones al Programa Subsidio de Arriendo principalmente por la televisión (categoría “otro” con un 33,5%). Las redes sociales como Twitter y Facebook fueron también una fuente de información para el 23,4% de los encuestados; y un 14,6% se enteró por medio de familiares, amigos o alguien cercano. En las oficinas de Serviu (presencial o telefónicamente) se informó el 14% de los encuestados; en el municipio el 4,1% y en Chile Atiende solo el 1,5%. A través de medios escritos (diarios y revistas) y radios se informó acerca del Programa el 6,4 y el 1,9% de los encuestados, respectivamente. Por último, por medio del correo electrónico solo el 0,6% (Gráfico 20).

Gráfico 20. Medio por el que se enteró del Programa Subsidio de Arriendo. Postulación presencial



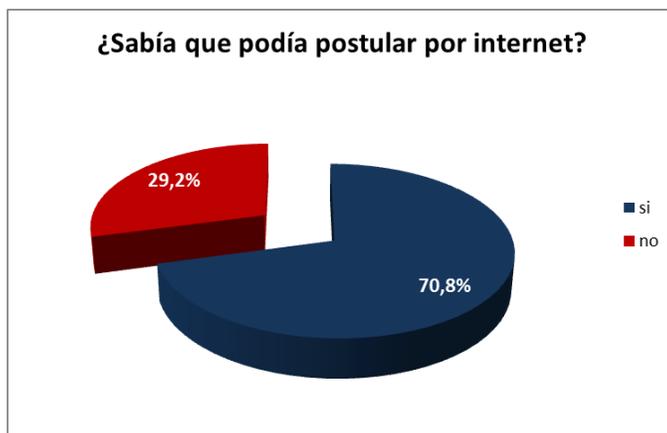
Una vez informados del Programa Subsidio de Arriendo, más del noventa por ciento de los encuestados fueron a hacer su postulación directamente a las oficinas Serviu (93,3%). Menos del seis por ciento lo hizo en la municipalidad o en las oficinas de Chile Atiende (Gráfico 21).

**Gráfico 21. Lugar de postulación. Postulación presencial.**



Entre las personas que postuló de forma presencial más de dos tercios sabía que la postulación se podía realizar vía internet, sin embargo igualmente prefirieron hacer el trámite personalmente en alguna oficina habilitada (Gráfico 22).

**Gráfico 22. ¿Sabía que podía postular por internet? Postulación presencial.**

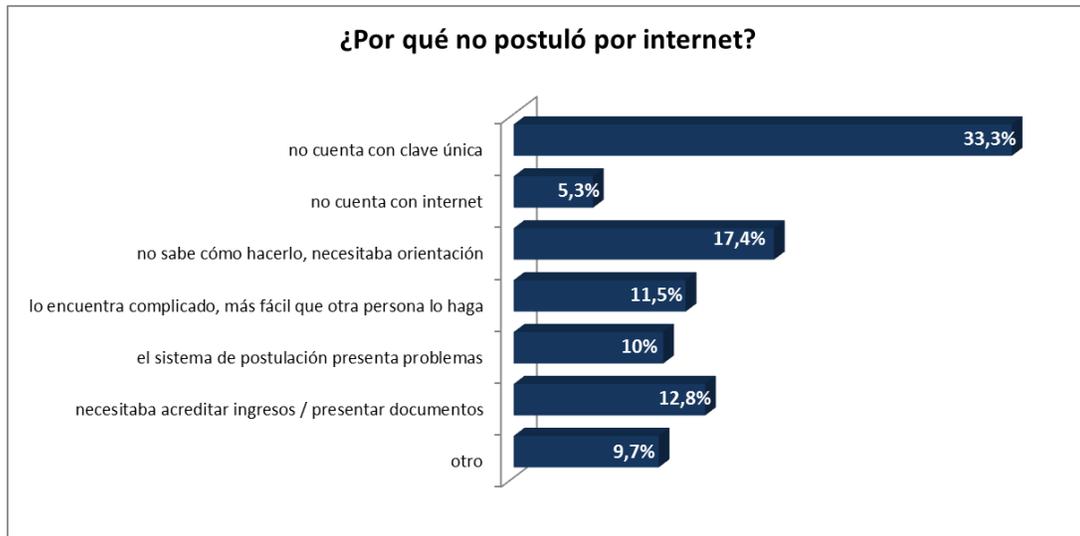


Entre los motivos para no postular vía web que se presentan en el gráfico 23, el principal es el no contar con clave única para acceder al sistema de postulación (33,3%). Pero también las personas prefieren hacer su postulación presencial debido al desconocimiento del sistema y porque requieren orientación (17,4%); porque consideran que el sistema es complejo y prefieren que otra persona haga la postulación por ellos (11,5%); o porque necesitaban acreditar ingresos o presentar otros documentos (12,8%).

Además de lo anterior, el 10% declaró que no pudo hacer la postulación por internet porque el sistema presentó problemas. Y un 5,3% expresó que su motivo para no usar la modalidad web fue simplemente porque no cuenta con internet.

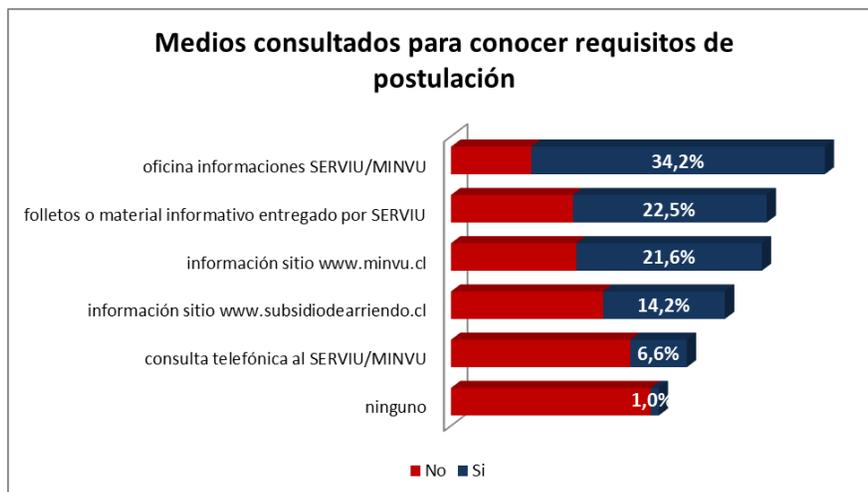
En la categoría “otros”, que representa casi el diez por ciento, se encuentra una variedad amplia de expresiones que refieren a que la postulación presencial les inspira más confianza que hacer el mismo trámite a través del sistema web (Gráfico 23).

**Gráfico 23. ¿Por qué no postuló por internet? Postulación presencial.**



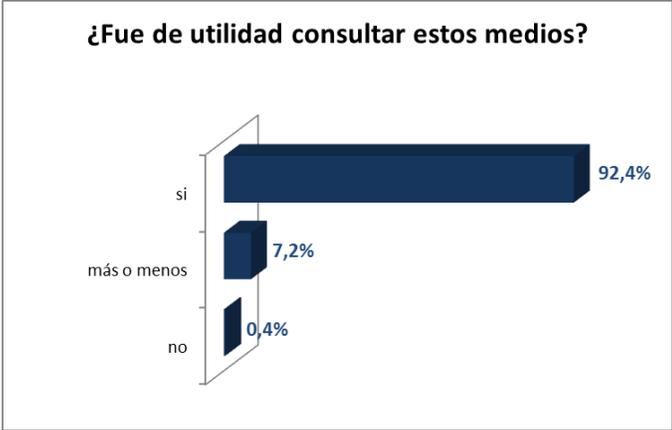
Para conocer los requisitos de postulación más de un tercio de los consultados fue a oficinas de Serviu o Minvu (34,2%). Otros recibieron por parte de Serviu folletos o material informativo (22,5%), o ingresaron a los sitios web del Minvu (21,6%) o del Programa Subsidio de Arriendo (14,2%). Solo un 6,6% consultó telefónicamente en las oficinas de Serviu o Minvu; y solo un 1 por ciento fue a hacer su postulación sin hacer consultas previas acerca de los requisitos de postulación (Gráfico 24).

**Gráfico 24. Medios que consultó para conocer requisitos de postulación. Postulación presencial.**



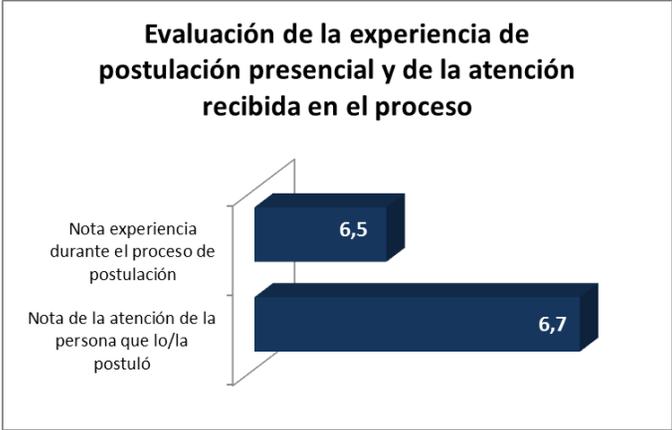
Para el 92,4% fue de utilidad consultar los medios enunciados en el gráfico 24. Menos de un 8% no quedaron completamente conformes con la información recibida en estas instancias (Gráfico 25).

**Gráfico 25. ¿Fue de utilidad para usted consultar estos medios? Postulación presencial**



Por último, los encuestados evalúan la experiencia de la postulación presencial con una nota de 6,5 (de 7,0). Y valoran positivamente, con una calificación de 6,7, la atención dada por la persona que recepcionó su postulación en las oficinas habilitadas (Gráfico 26).

**Gráfico 26. Evaluación del encuestado acerca de la postulación presencial y de la atención recibida en el proceso.**



## Análisis cualitativo Postulación Presencial

A continuación se presenta el análisis cualitativo de la pregunta abierta “¿Qué sugerencias haría usted para mejorar el proceso de postulación al Subsidio de Arriendo?”, específicamente a los encuestados que postularon al programa de forma presencial.

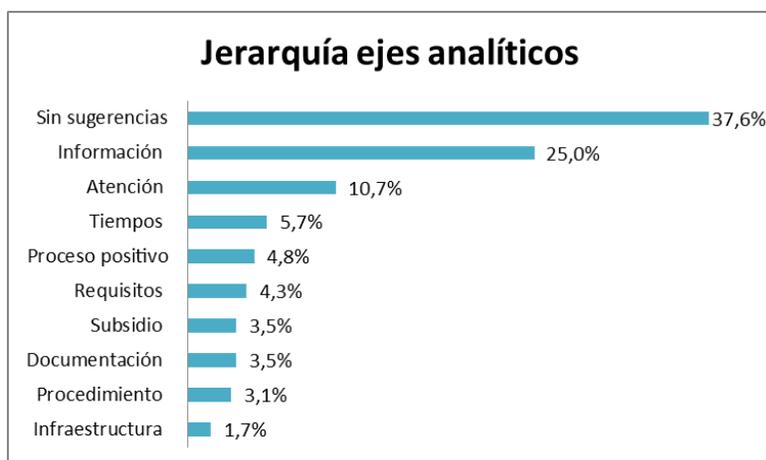
Las categorías o nodos que surgieron en el análisis de contenido para este grupo de encuestados pueden sintetizarse en 10 ejes analíticos:

- i) **Infraestructura**, referida a los espacios de atención de público, sus falencias y requerimientos.
- ii) **Requisitos**, se aborda todas las exigencias que se solicitan para postular y arrendar, así como las características que deben tener los inmuebles que serán arrendados.
- iii) **Atención**, con este concepto se hace referencia a los requerimientos de atención al público que tienen los encuestados y a las necesidades que realicen algunos cambios al respecto.
- iv) **Documentación**, los encuestados se refieren a los documentos solicitados a la necesidad de que éstos mejor especificados y que sean menos por lo engorroso de los trámites para solicitarlos.
- v) **Información**, como el término lo indica con este concepto se apunta a la necesidad de difundir más información de manera detallada y a través de todos los medios de comunicación posibles.
- vi) **Tiempos**, con lo que respecta a los tiempos los encuestados se refieren a la necesidad de establecer plazos de entrega de resultados e información, más acotados
- vii) **Subsidio**, este concepto se refiere al requerimiento, por parte de los encuestados, de que el monto aumente, sea acorde a cada región y se amplíen los cupos.
- viii) **Procedimiento**, en lo referente al procedimiento de postulación los encuestados indican que éste debería ser más simple y que los encargados deberían revisar mejor los antecedentes presentados por parte de los postulantes.
- ix) **Sin sugerencias**, se rescata este concepto porque se muestra un porcentaje significativo de personas que no tienen sugerencias.
- x) **Proceso positivo**, por último, destaca un porcentaje de encuestados que tiene una percepción positiva del proceso de postulación.

**Cuadro 2. Síntesis de categorías textuales según eje analítico. Postulación presencial.**

EJES ANALÍTICOS	¿Qué se dice al respecto?
<b>Infraestructura</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Oficinas más espaciosas</li> <li>- Más oficinas regionales</li> </ul>
<b>Requisitos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Disminuir requisitos (beneficiarios/arrendadores)</li> </ul>
<b>Atención</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Más personal</li> <li>- Personal más amable y capacitado</li> <li>- Mejorar call center</li> <li>- Ampliar horarios</li> <li>- Atención preferencial</li> </ul>
<b>Documentación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Especificar mejor documentación requerida</li> <li>- Disminuir documentación</li> </ul>
<b>Información</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Más información y difusión digital/radial/TV/medio escrito</li> <li>- Informar razones de rechazo</li> <li>- Base datos con información con arriendos-que quieran</li> <li>- Información a Depto. vivienda municipios</li> <li>- Informar resultados a beneficiarios</li> <li>- Informar fechas</li> <li>- Mejorar plataforma web</li> <li>- Informar sobre proceso luego de obtención subsidio</li> <li>- Información sobre etapas del proceso</li> </ul>
<b>Tiempos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plazos más acotados</li> <li>- Más tiempo para postular</li> </ul>
<b>Subsidio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aumentar montos subsidio</li> <li>- Aumentar cupos</li> <li>- Monto subsidio según región</li> <li>- Más llamados en el año</li> <li>- Cambio fecha de depósitos</li> </ul>
<b>Procedimiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Simplificar obtención clave</li> <li>- Verificar antecedentes presentados por postulantes</li> <li>- Coordinación entre oficinas (municipio, Serviu, Minvu, Chile Atiende, etc.)</li> <li>- Fiscalizar aumento precios arriendo</li> </ul>
<b>Sin sugerencias</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sin sugerencias</li> </ul>
<b>Proceso positivo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proceso positivo</li> </ul>

Gráfico 27. Temas que interesan más a los encuestados. Jerarquía de ejes analíticos Postulación Presencial



### Sin sugerencias

Este tema es el que aparece con mayor frecuencia en los comentarios de los encuestados, lo que estaría indicando que el proceso de postulación no presenta grandes dificultades. Al parecer la postulación presencial es percibida como mecanismo efectivo y expedito (Gráfico 27). Es importante considerar que de igual forma hay opiniones que indican la necesidad de hacer algunos cambios para mejorar el sistema.

### Proceso positivo

Esta idea se refiere a los comentarios positivos con respecto al proceso de postulación. Es decir, que no hubo problemas, que fue expedito y simple (Gráfico 27).

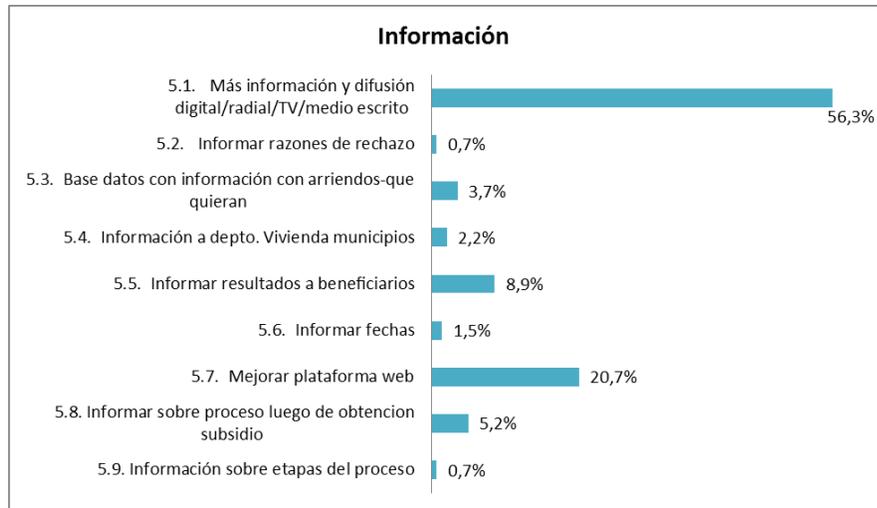
### Requisitos

En relación a los requisitos los encuestados indican que éstos deberían disminuir. Tanto para postulantes como para arrendadores. Se menciona, aumentar la edad tope, postular a otros subsidios simultáneamente, disminuir monto requerido para postular y revisar la situación de la gente que postula con boleta de honorarios (Gráfico 27).

### Información

Sobre el concepto información los encuestados, en su mayoría, señalan que se requiere más información y más clara. Además, agregan que es necesario que se difunda a través de todos los medios de comunicación, pues hay personas que no tienen acceso a los medios digitales por lo que se deben usar masivamente todos los medios que se puedan. También, se indica que se debe informar sobre otros subsidios. Luego, destaca la opinión de mejorar la plataforma web en el sentido de actualizar la información, que sea más rápida y que se pueda postular a través de esta (Gráfico 28).

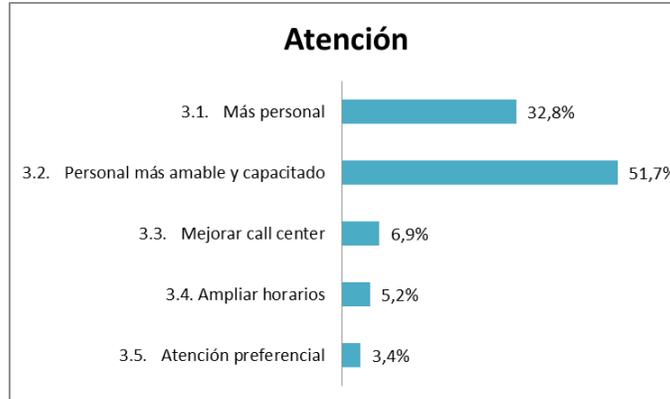
**Gráfico 28. Comentarios sobre información. Postulación presencial.**



### Atención

En relación a la atención de público lo más destacado por los encuestados es la necesidad de que el personal sea más amable y empático, y que esté capacitado debidamente para que no entregue información errónea (Gráfico 29).

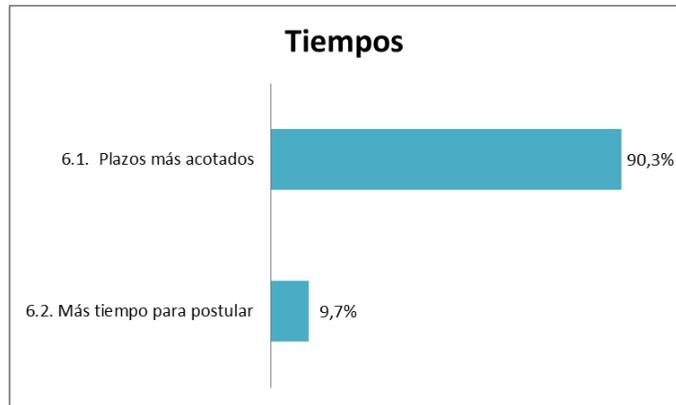
**Gráfico 29. Comentarios sobre la atención. Postulación presencial.**



### Tiempos

El concepto tiempos se refiere al requerimiento de que se entregue más plazo para postular. Y que la entrega de resultados, las respuestas y la entrega del subsidio sean más rápidas (Gráfico 30).

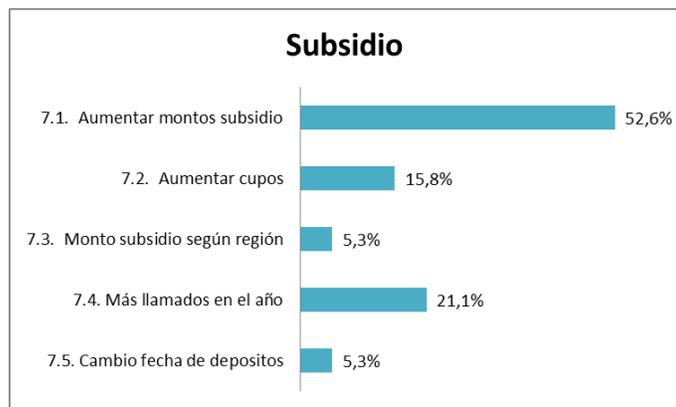
**Gráfico 30. Comentarios sobre los tiempos. Postulación presencial.**



### Subsidio

Con respecto al subsidio, como es de esperar, la mayoría de los comentarios se refieren a la necesidad de que el monto aumente. Luego, se menciona la idea de que se realicen más llamados a postular en el año y que se aumenten los cupos disponibles para que las familiar más vulnerables puedan acceder a este subsidio (Gráfico 31).

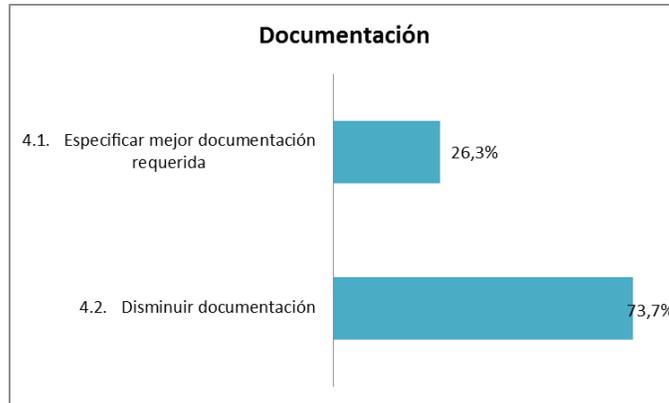
**Gráfico 31. Comentarios sobre el subsidio. Postulación presencial.**



### Documentación

En el tema de la documentación, se señala la necesidad de disminuir la documentación solicitada por los costos de ésta y el tiempo que implica conseguirla y solicitarla. Luego, se menciona que se debería especificar mejor lo que se requerirá, pues se genera confusión al respecto (Gráfico 32).

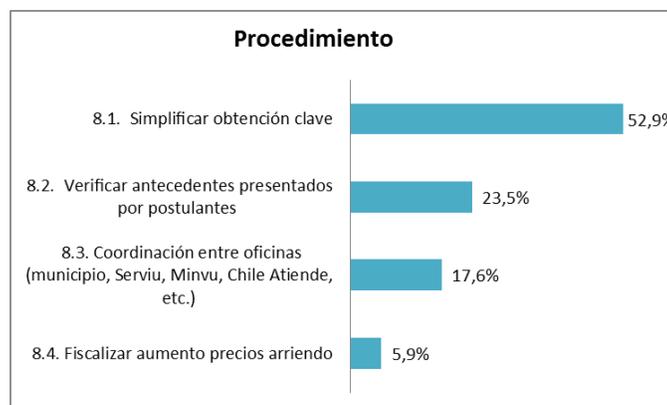
**Gráfico 32. Comentarios sobre la documentación. Postulación presencial.**



## Procedimiento

Sobre el procedimiento se solicita simplificar la obtención de la clave única, lo que se realiza a través del registro civil y resulta engorroso para los postulantes. Luego, se menciona la necesidad de verificar la situación real de los postulantes pues existe la idea de que hay gente que engaña al sistema. Por último, un tema importante para la entrega de información y proceso de postulación es la importancia de que todas las instancias y oficinas de postulación estén coordinadas para no generar confusión y desinformación en los postulantes (Gráfico 33).

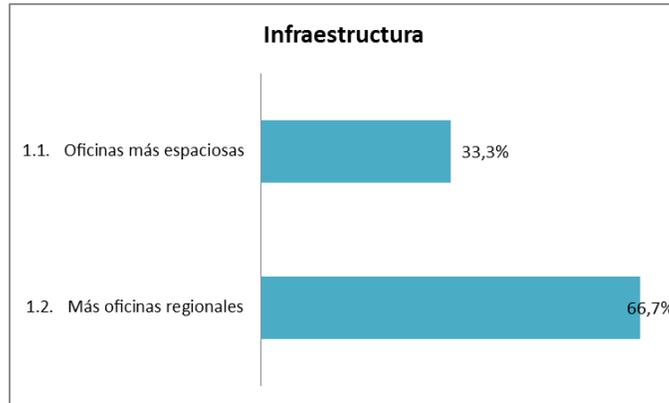
**Gráfico 33. Comentarios sobre procedimiento. Postulación presencial.**



## Infraestructura

Sobre la infraestructura se plantea la necesidad de que existan una mayor cantidad de oficinas regionales, comunales o locales. Pues es complejo para personas que habitan en sectores rurales y lejanos acceder a la oficinas regionales para postular. Además, se menciona que éstas deberían ser más espaciosas porque algunas resultan incómodas en relación a la cantidad de público que se atiende (Gráfico 34).

Gráfico 34. Comentarios sobre la infraestructura. Postulación presencial.



## Nivel de satisfacción con la postulación modo presencial y online al Programa Subsidio de Arriendo

Sea en modalidad presencial u online, las personas que postularon al Programa Subsidio de Arriendo consideraron la experiencia positiva. Más del 87 por ciento de quienes hicieron su postulación de forma presencial calificaron la experiencia con una nota igual o mayor a 6. Lo mismo ocurrió con los postulantes que realizaron el trámite a través del sitio web del programa, más del 88 por ciento concluye que su experiencia merece notas 6 y 7. Este resultado evidencia que los sistemas de postulación al Programa Subsidio de Arriendo impactaron favorablemente en los usuarios creando altos niveles de satisfacción (Gráfico 35).

Gráfico 35. Nivel de satisfacción con la experiencia de postulación. Postulación presencial y online.

