



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A POSTULANTES SUBSIDIO D.S. N°01

División de Política Habitacional

Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos

Febrero 2016

Contenido

I. Introducción	3
II. Medios de Información y Conocimiento del Subsidio	3
III. Evaluación de información recibida en el proceso de postulación al Subsidio.....	7
IV. Evaluación global del proceso de postulación	11
V. Información recibida y expectativas con el Subsidio	13
VI. Sugerencias para el mejoramiento	15
VII. Conclusiones	18

I. Introducción

El Subsidio para Grupos Emergentes y Clase Media (D.S. N° 01) de 2011 del Ministerio de Vivienda y Urbanismo (Minvu), regula la entrega de Subsidios habitacionales destinados a apoyar la construcción o la compra de una vivienda nueva o usada, en sectores urbanos o rurales, para uso habitacional del beneficiario y su familias, quien debe tener capacidad de ahorro y la posibilidad de complementar el valor de la vivienda con un crédito hipotecario o recursos propios.

A partir de las experiencias de los postulantes del segundo llamado del 2015, se les realizó una encuesta de satisfacción a para conocer sus opiniones acerca del proceso del cual participaron, con el objetivo de mejorar la calidad del servicio entregado por parte del Minvu.

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 (D.S N°01).

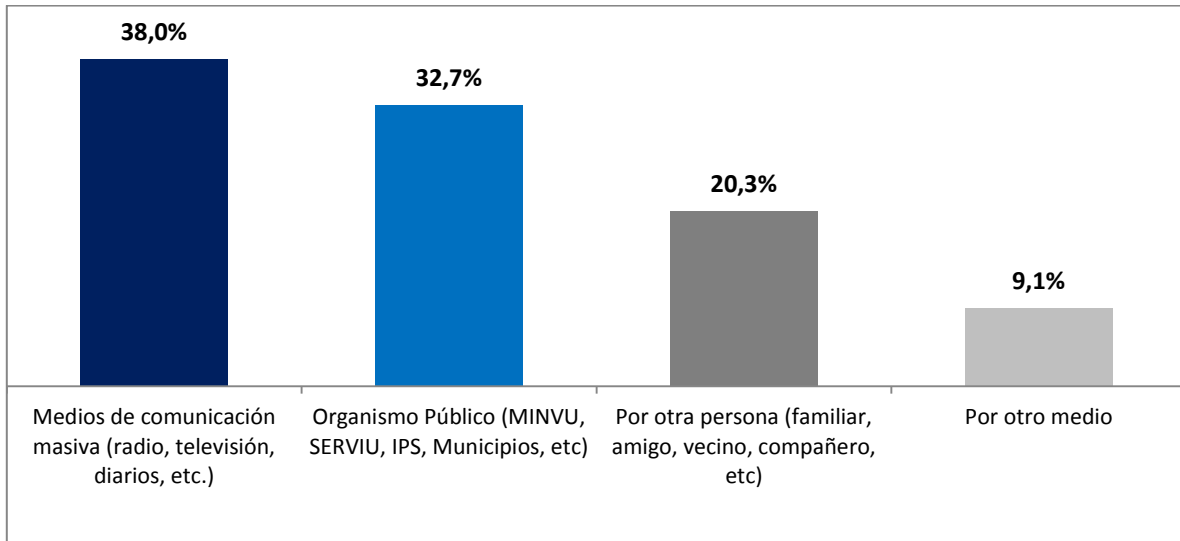
El presente informe se realiza a partir de la información levantada a través de la encuesta de satisfacción realizada entre 08 y el 23 de diciembre de 2015. Contó con una muestra representativa a nivel nacional y regional de 1.046 casos sobre un universo de 68.073 personas y se trabajó con un nivel de error del 10% para la desagregación regional, y un nivel de confianza del 95% confianza.

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

II. Medios de Información y Conocimiento del Subsidio

Un aspecto relevante a tener en consideración para difundir los beneficio del Subsidio D.S. 01, son los medios que tuvieron los postulantes para informarse sobre su existencia, en este sentido, los medios de comunicación masiva, como la radio, televisión o diarios son los de más frecuentes uso (38%), seguidos por los Organismos Públicos (Minvu, Serviu, etc.) con el 33% de las menciones, mientras que el 20% supo por medio de otra persona (Gráfico 1).

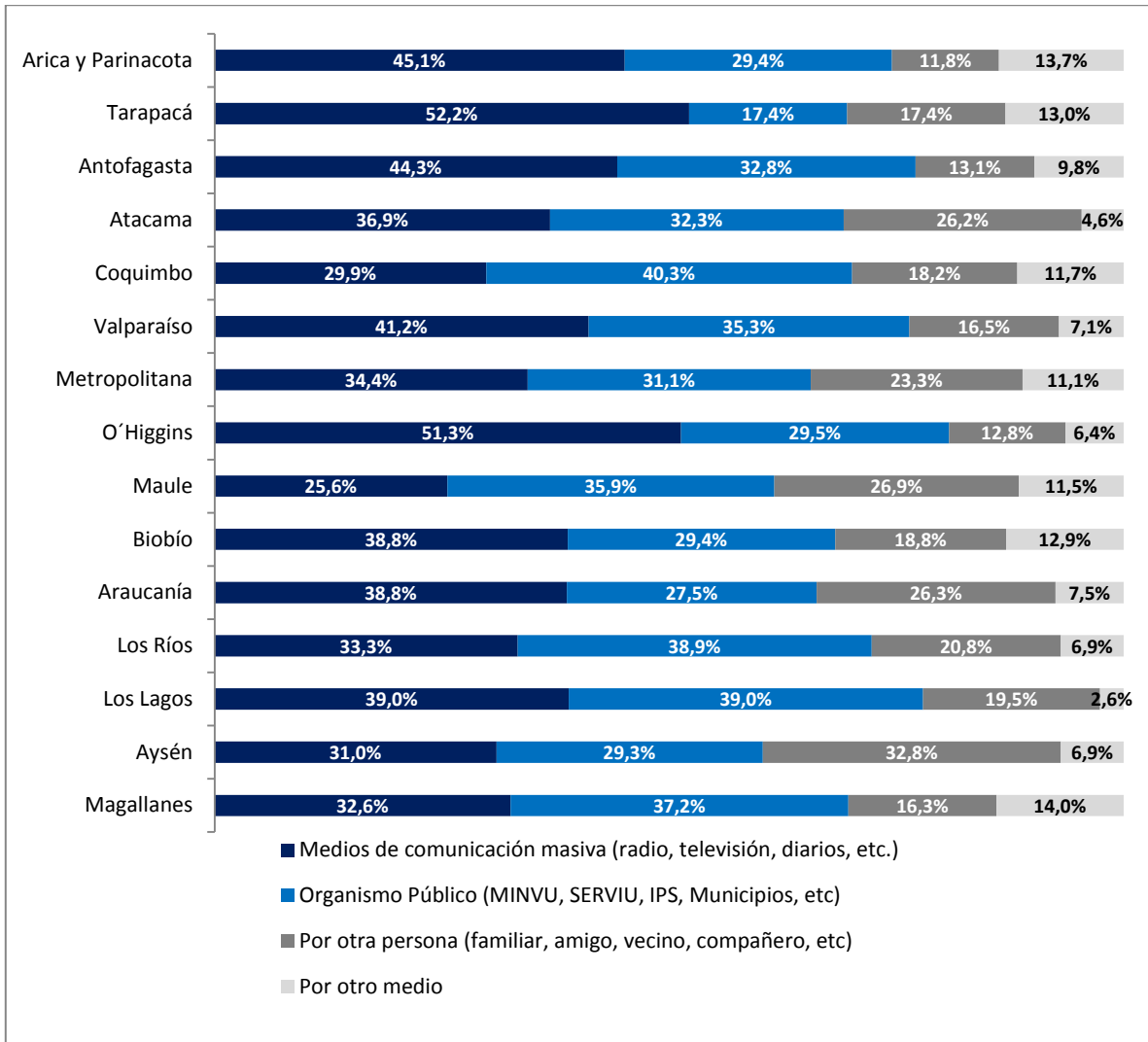
Gráfico 1¿A través de cuál de los siguientes medios se enteró de la existencia del Subsidio para la Clase Media?



Fuente: Elaboración Comisión de Estudios, Minvu, 2016

Al desagregar la información por regiones se observa, en el Gráfico 2, una tendencia similar, siendo Tarapacá la región que más se informa por los medios de comunicación masiva (52,2%). En Coquimbo, por otra parte, el 40% de las personas supieron del Subsidio a través de Organismos Públicos, mientras que el 33% de los Ayseninos lo hizo por medio de otras personas.

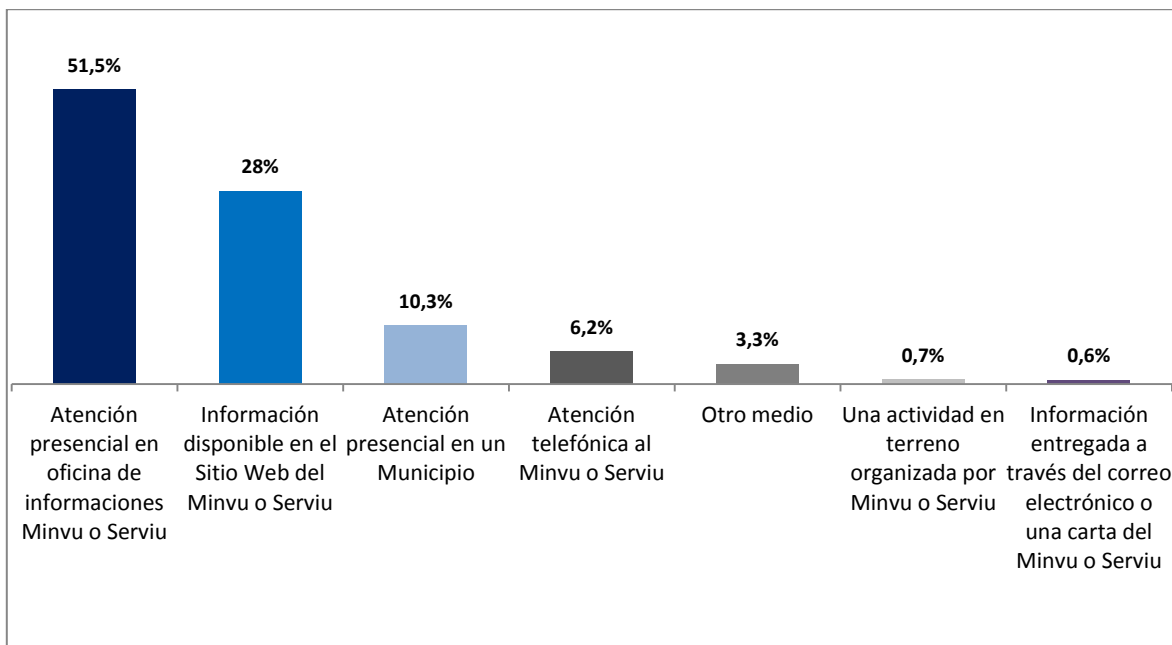
Gráfico 2 ¿A través de cuál de los siguientes medios se enteró de la existencia del Subsidio para la Clase Media?



Fuente: Elaboración Comisión de Estudios, Minvu, 2016

Junto con lo anterior, se les preguntó a los postulantes sobre los medios de información que utilizaron con más frecuencia para informarse de los requisitos y fechas de postulación del Subsidio (Gráfico 3), a esto más del 51% señaló que lo hacía por medio de la atención presencial en oficinas de informaciones Minvu o Serviu, seguido por la información disponible en el sitio Web del Minvu o Serviu con el 28% de las menciones. Las actividades en terreno organizadas por el Minvu o Serviu y la información entregada a través de correo electrónico o cartas de estos organismos son medios marginales para la información de los postulantes, ya que menos del 1% de los encuestados declaró haberlos utilizado.

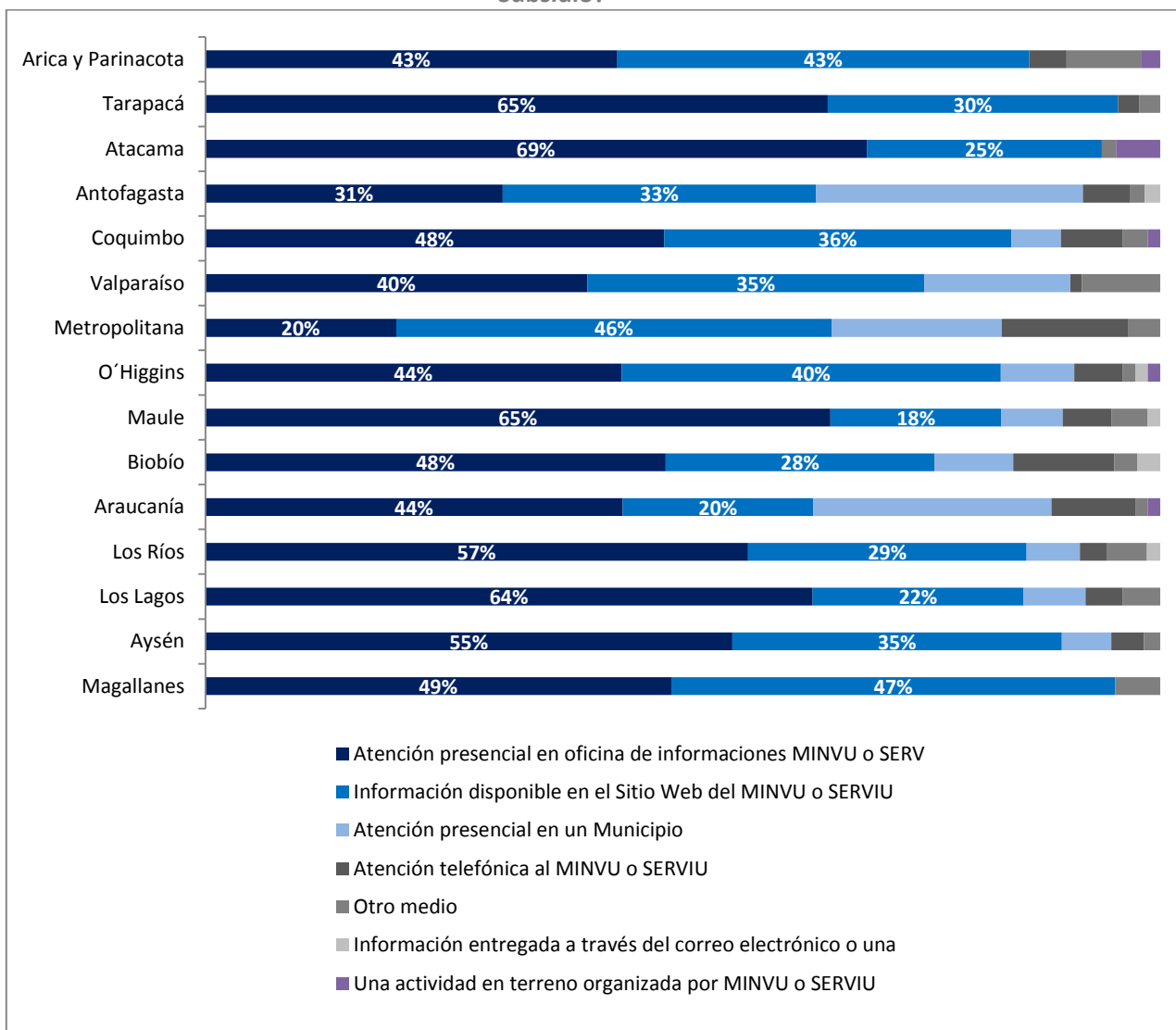
Gráfico 3 ¿Qué medio utilizó con mayor frecuencia para informarse se los requisitos y plazos del Subsidio?



Fuente: Elaboración Comisión de Estudios, Minvu, 2016

Tal como ocurre a nivel nacional, en todas las regiones los principales medios de información fueron tanto la atención presencial en oficinas Minvu o Serviu como la información disponible en el sitio Web del Minvu o Serviu (Gráfico 4). Destaca el caso de Tarapacá donde el 65% señala la atención presencial Minvu o Serviu como principal medio de información; en el caso de la información del sitio Web, en Magallanes el 47% de los postulantes mencionó esta opción. La atención presencial en los municipios se dio principalmente en Antofagasta (27%) y Araucanía (25%). Cabe destacar que O'Higgins es la única región donde las personas utilizan todas las opciones entregadas por el cuestionario como medio de información, siguiendo la misma tendencia de lo que sucede a nivel nacional.

Gráfico 4 ¿Qué medio utilizó con mayor frecuencia para informarse se los requisitos y plazos del Subsidio?

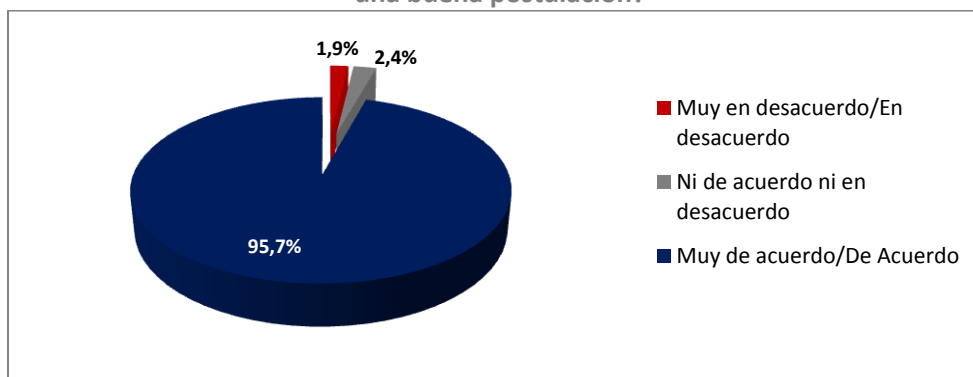


Fuente: Elaboración Comisión de Estudios, Minvu, 2016

III. Evaluación de la información recibida en el proceso de postulación al Subsidio

Cuando se trata de evaluar la información recibida en el proceso de postulación, el 96% de las personas declara que la información que le entregaron fue útil para lograr realizar una buena postulación al Subsidio. Solo el 2% de los postulantes no ve utilidad en dicha información, tal como se observa en el Gráfico 5.

Gráfico 5 ¿Considera que la información que recibió sobre este Subsidio le fue útil para realizar una buena postulación?



Fuente: Elaboración Comisión de Estudios, Minvu, 2016

Al desagregar la información a nivel regional, se observa en todas las regiones que más del 90% de los encuestados declara que la información recibida fue útil para la postulación, destacando en este aspecto la región de Tarapacá donde el 100% de las personas se manifiesta de acuerdo o muy de acuerdo con esta opción. Por otro lado, en el aspecto contrario, es la región del Maule la que tiene el porcentaje más alto de personas que consideran que la información que recibió no les fue útil para realizar una buena postulación, llegando al 6,4% (Tabla 1).

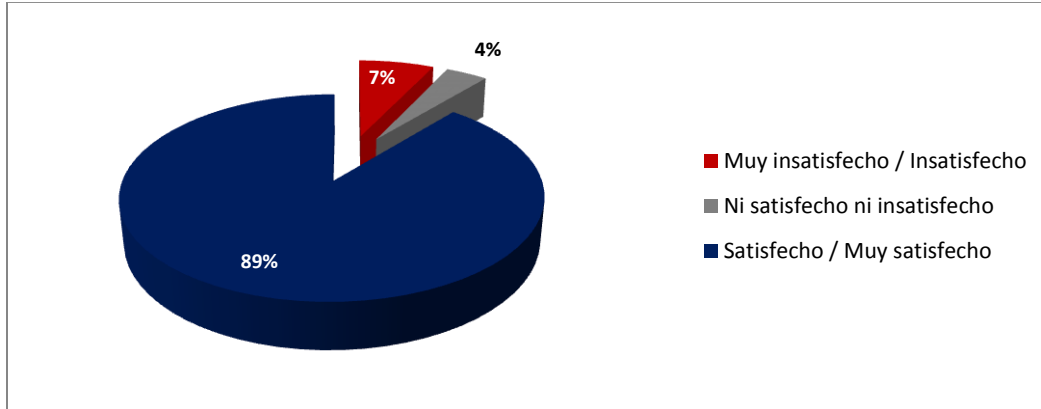
Tabla 1 ¿Considera que la información que recibió sobre este Subsidio le fue útil para realizar una buena postulación?

Región	Muy en desacuerdo/En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Muy de acuerdo/De acuerdo	Total
Arica y Parinacota	2,0%	2,0%	96,1%	100,1%
Tarapacá	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
Antofagasta	0,0%	3,3%	96,8%	100,1%
Atacama	1,5%	1,5%	96,9%	99,9%
Coquimbo	3,9%	5,2%	90,9%	100,0%
Valparaíso	0,0%	4,7%	95,3%	100,0%
Metropolitana	1,1%	2,2%	96,6%	99,9%
O'Higgins	3,9%	1,3%	94,9%	100,1%
Maule	6,4%	1,3%	92,3%	100,0%
Biobío	2,4%	3,5%	94,1%	100,0%
Araucanía	2,6%	0,0%	97,6%	100,2%
Los Ríos	1,4%	5,6%	93,1%	100,1%
Los Lagos	1,3%	0,0%	98,7%	100,0%
Aysén	0,0%	1,7%	98,2%	99,9%
Magallanes	0,0%	2,3%	97,6%	99,9%

Fuente: Elaboración Comisión de Estudios, Minvu, 2016

En relación a la satisfacción que sienten los postulantes respecto al tiempo que debieron esperar para realizar el trámite (Gráfico 6), también se ven resultados positivos, ya que el 89% está satisfecho con el tiempo de demora, mientras que el 7% declara lo contrario.

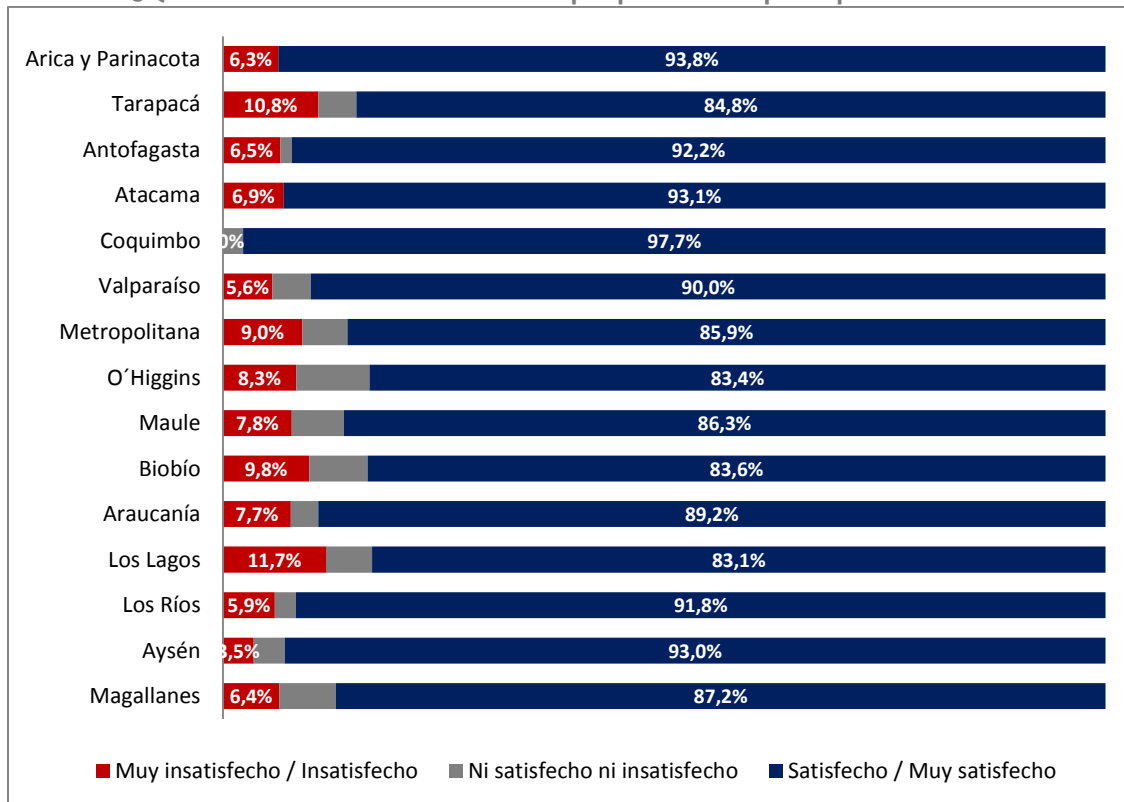
Gráfico 6 ¿Qué tan satisfecho está con el tiempo que debió esperar para realizar su trámite?



Fuente: Elaboración Comisión de Estudios, Minvu, 2016

Las respuestas desagregadas por regiones indican niveles similares de aprobación (Gráfico 7), destacando principalmente Coquimbo con el 98% de aprobación. Asimismo, hay regiones que presentan mayores niveles de desaprobación, como Los Lagos (11,7%), Tarapacá (10,8%) y Biobío (9,8%).

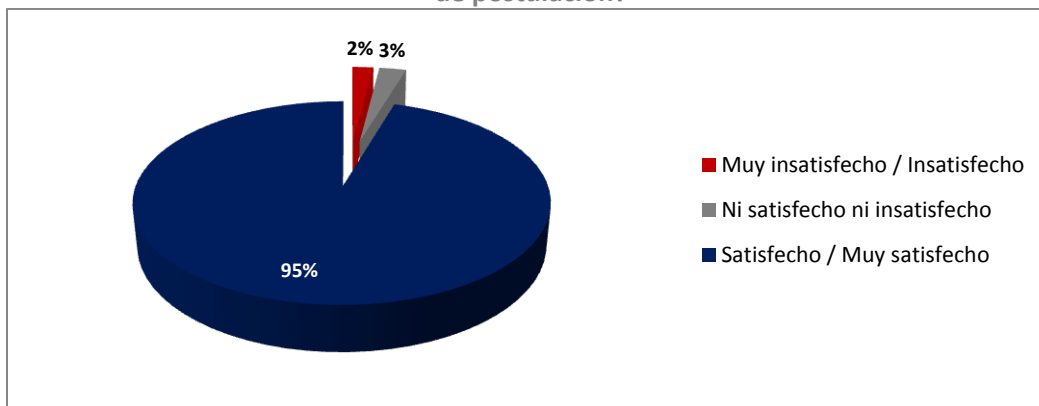
Gráfico 7 ¿Qué tan satisfecho está con el tiempo que debió esperar para realizar su trámite?



Fuente: Elaboración Comisión de Estudios, Minvu, 2016

Otro punto de interés para la medición de satisfacción de los postulantes, es lo relacionado a la atención recibida durante el proceso de postulación. Como se puede observar en el Gráfico 8, la mayoría de los encuestados (95%) señala sentirse satisfecho o muy satisfecho con la atención de los funcionarios.

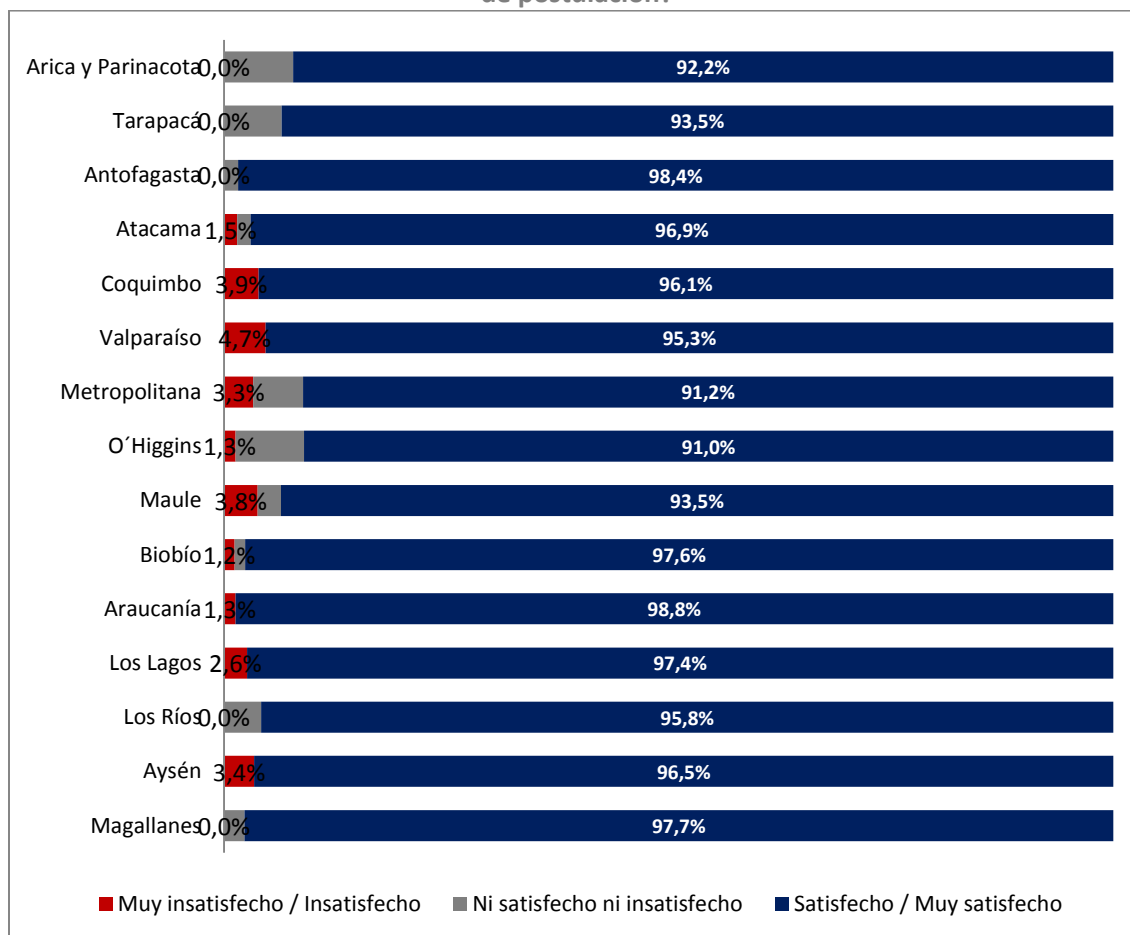
Gráfico 8 ¿Está satisfecho con la atención recibida por parte de los funcionarios en este proceso de postulación?



Fuente: Elaboración Comisión de Estudios, Minvu, 2016

La situación en regiones es similar, donde todas aparecen con niveles de satisfacción superiores al 91%, destacando La Araucanía con el 98,8% y Antofagasta con el 98,4%. En Valparaíso, por otra parte, se observan los valores más altos de insatisfacción, llegando casi al 5% de las menciones, aunque su nivel de satisfacción supera el 95% (Gráfico 9).

Gráfico 9 ¿Está satisfecho con la atención recibida por parte de los funcionarios en este proceso de postulación?



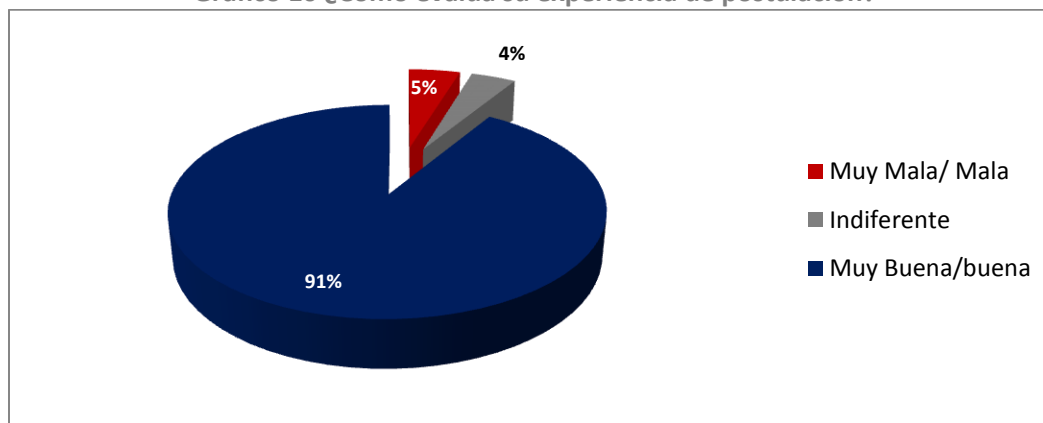
Fuente: Elaboración Comisión de Estudios, Minvu, 2016

IV. Evaluación global del proceso de postulación

Una de las preguntas de la encuesta apuntaba a la evaluación global que tienen los postulantes del proceso completo de postulación, constituyéndose también como una síntesis del procedimiento en general.

A partir de la información vista hasta el momento, no es de extrañar que la evaluación general sea muy positiva (Gráfico 10), ya que el 91% de los encuestados la evalúan como buena o muy buena, mientras que el 5% señala lo contrario.

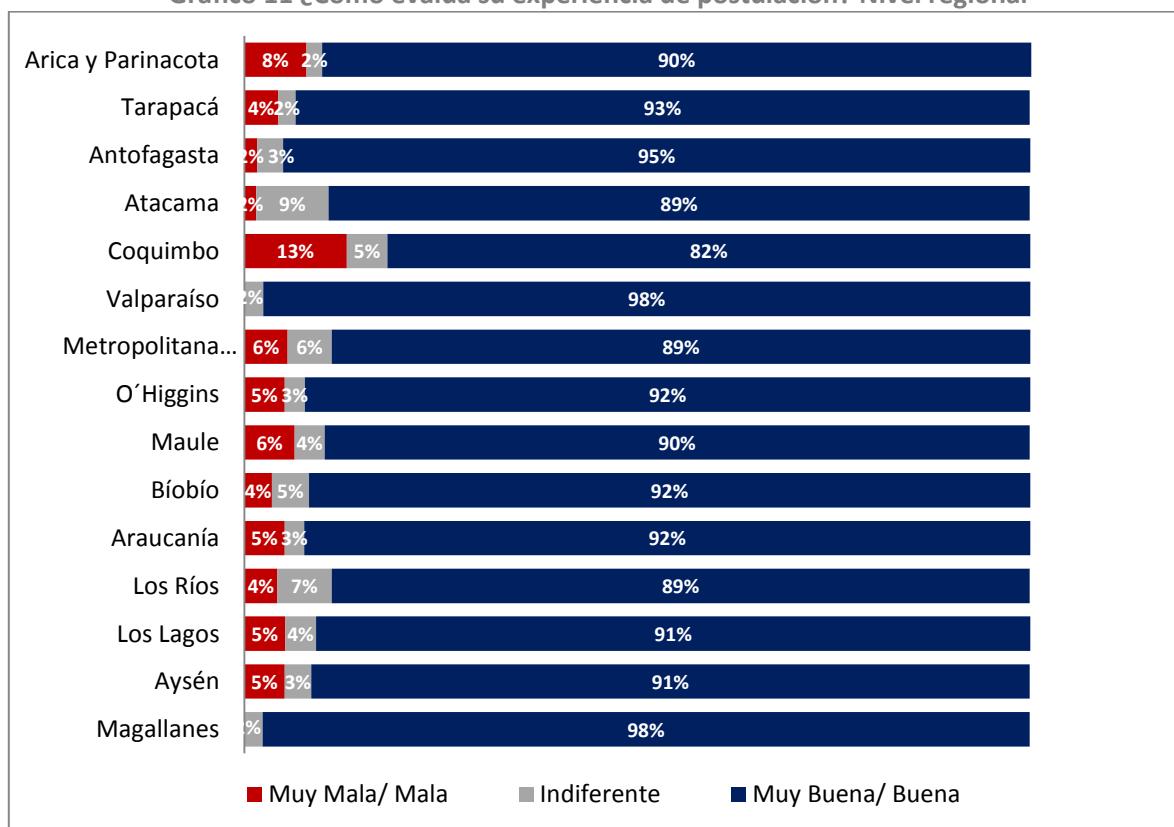
Gráfico 10 ¿Cómo evalúa su experiencia de postulación?



Fuente: Elaboración Comisión de Estudios, Minvu, 2016

En general, los resultados por regiones muestran una evaluación positiva, presentándose situaciones destacables como las de Magallanes y Valparaíso donde el 98% de los postulantes de cada región declararon que su experiencia fue Muy buena o Buena. La región de Coquimbo, por otro lado, tiene el porcentaje más alto de evaluación Muy mala y Mala (13%), tal como se puede apreciar en el Gráfico 11.

Gráfico 11 ¿Cómo evalúa su experiencia de postulación? Nivel regional

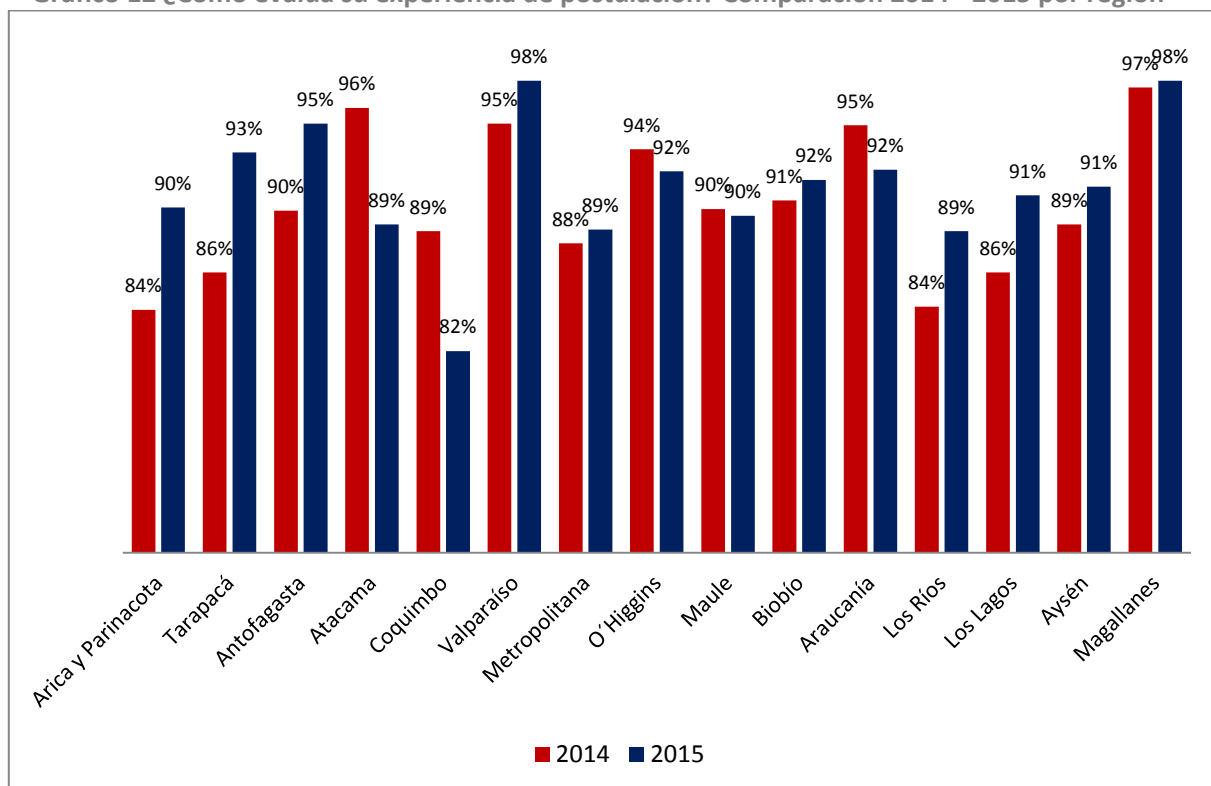


Fuente: Elaboración Comisión de Estudios, Minvu, 2016

Al comparar a nivel regional las evaluaciones del año 2014 con las del 2015 (Gráfico 12), se pueden observar cambios importantes en algunas regiones, tal son los casos de Tarapacá, donde la evaluación aumentó siete puntos porcentuales, y Atacama, que experimentó la situación opuesta, disminuyendo en siete puntos la evaluación del proceso de postulación en general. También llama la atención el caso de Atacama, región que el 2014 evaluó como buena o muy buena la experiencia de postulación en un 96%, mientras que el 2015 bajó a un 89%.

En términos generales, en diez regiones aumentó la evaluación de la experiencia de postulación de las personas, en distintos porcentajes, destacándose Tarapacá y Arica y Parinacota.

Gráfico 12 ¿Cómo evalúa su experiencia de postulación? Comparación 2014 - 2015 por región

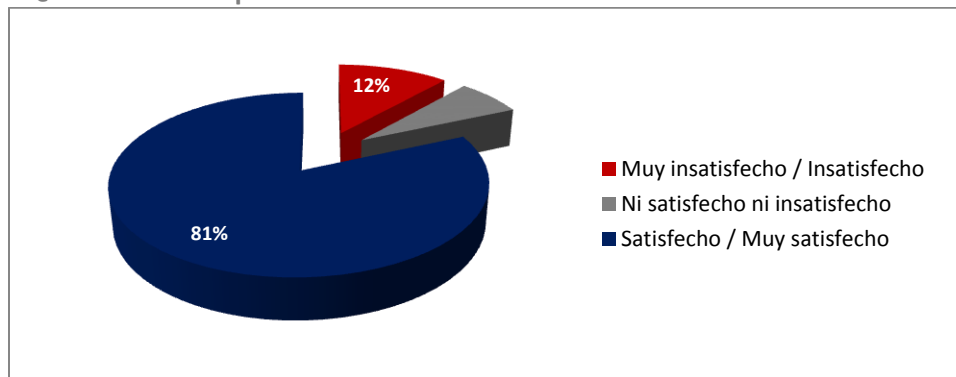


Fuente: Elaboración Comisión de Estudios, Minvu, 2016

V. Información recibida y expectativas con el Subsidio

Un aspecto importante a la hora de aplicar el Subsidio es que las personas tengan el conocimiento preciso para hacerlo, es por ello que dentro de la encuesta se les pregunta sobre si consideran que tienen la información necesaria para saber cómo utilizar el Subsidio. A esto el 81% de los encuestados se plantea como satisfecho o muy satisfecho y el 12% como muy insatisfecho o insatisfecho, como se observa en el Gráfico 13. Si bien la satisfacción en general es alta, no se puede dejar de relevar que la evaluación es porcentualmente inferior en comparación a los otros aspectos consultados en la encuesta.

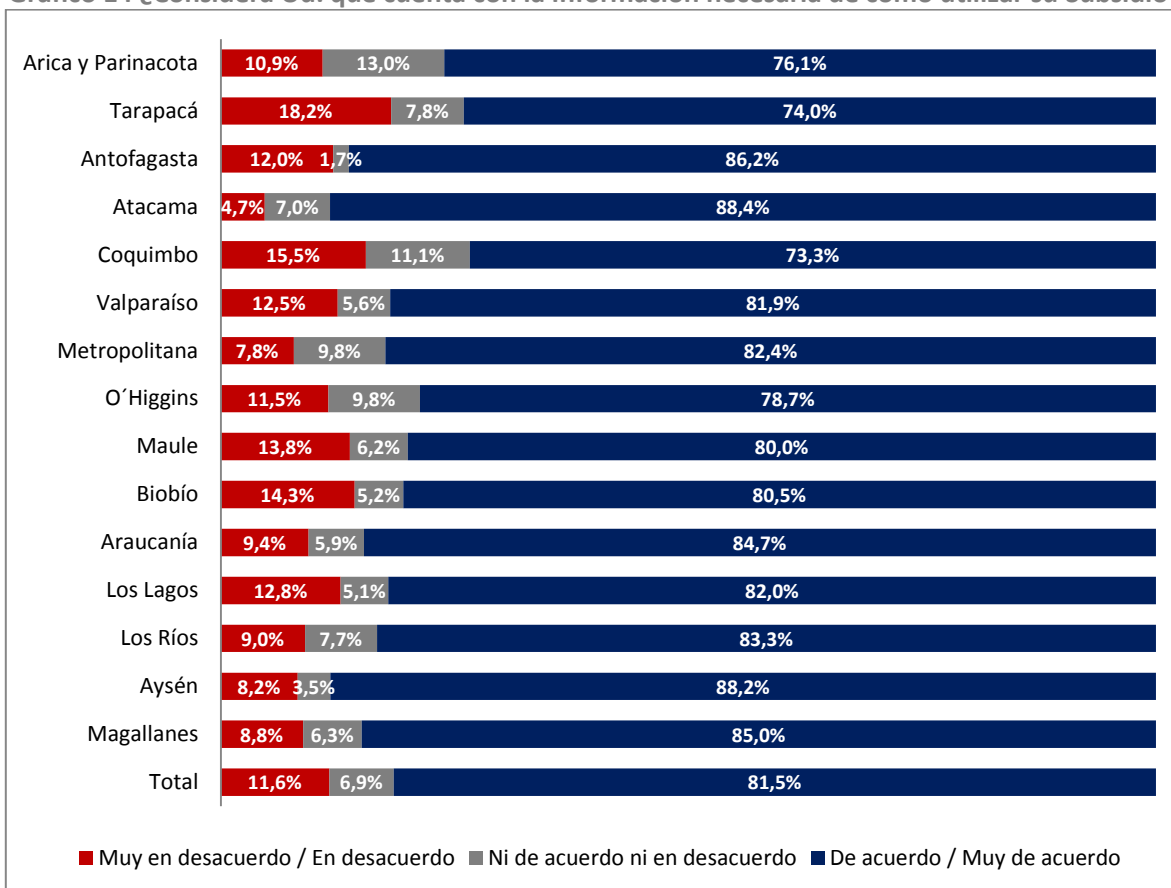
Gráfico 13 ¿Considera Ud. que cuenta con la información necesaria de cómo utilizar su Subsidio?



Fuente: Elaboración Comisión de Estudios, Minvu, 2016

Al observar la información por región (Gráfico 14), se identifica que en Tarapacá están los niveles más altos de insatisfacción respecto a la información que tienen para utilizar el Subsidio (18,2%), seguida de Coquimbo con el 15,5%. Por otra parte, Atacama y Aysén son las regiones que presentan los más altos niveles de satisfacción, con porcentajes cercanos a 88%, mientras que en Coquimbo se da el porcentaje más bajo de satisfacción, con el 73%.

Gráfico 14 ¿Considera Ud. que cuenta con la información necesaria de cómo utilizar su Subsidio?



Fuente: Elaboración Comisión de Estudios, Minvu, 2016

VI. Sugerencias para el mejoramiento

Finalmente, se pregunta sobre qué sugerencias harían para mejorar el apoyo que entrega el Minvu o el Serviu a las personas interesadas en postular a un Subsidio. Por las características de esta pregunta, la cual permite que los postulantes respondan de forma abierta, se construyeron 6 categorías que congregan el total de respuestas dadas, las mismas que se utilizaron para analizar la información del año 2014, las cuales son: Información y Difusión; Claridad de la información - Orientación; Proceso – Requisitos; Atención; Tiempos; Aumento monto Subsidio.

a. Información y difusión

Dentro de las sugerencias que hacen los postulantes en relación a la Información y Difusión, se plantea la necesidad de hacer más masiva su transmisión y difusión a la población objetivo del Subsidio. Para ello se proponen actividades en terreno, como charlas informativas, actividades en juntas vecinales o ferias de información enfocadas en lugares más aislados, ya que son quienes menos acceso tienen a internet, tal como señala un encuestado *“mayor información, que el municipio haga las visitas a los lugares más lejanos, que no cuentan con internet y que tengan las fechas claras y cuánto tiempo duran”* o, por ejemplo *“más información a sectores más aislados y lejanos, para el campo”*. Además, implementar boletines informativos desplegados en distintos organismos públicos.

Junto con lo anterior, se apunta a difundir la información a través de medios de comunicación masivos como la televisión, radio, diarios y redes sociales para que sea más accesible para todos, *“más información masiva, por ejemplo, más información en televisión, diario, radio o internet porque a veces se cae la página”*. En relación a la página web, se solicita que la información esté en permanente actualización con las fechas y requisitos para la postulación.

b. Claridad de la información – Orientación

Muchos encuestados solicitan que la información entregada por los distintos medios (presencial, telefónica o por internet) sea clara y precisa, utilizando un lenguaje inteligible que sea de fácil comprensión para todos quienes postulan. Asimismo, se pide avisar de forma oportuna los plazos de postulación y selección del Subsidio.

Además, se sugiere que exista un asesoramiento para quienes se adjudiquen el Subsidio, orientando a las personas sobre la etapa posterior, en qué consiste, cómo se utiliza y qué deben hacer para comprar la vivienda, *“deberían entregar más información una vez que uno es aceptada orientada de los pasos a seguir”*, *“más información no solo del proceso sino también los pasos a seguir después de haberse ganado el Subsidio”*.

Del mismo modo, a quienes no se adjudicaron el Subsidio, explicar las razones que hubo detrás de la no selección, como señala un postulante *“después de dar las postulaciones, informar los motivos del porque no fue seleccionado en caso de respuesta negativa”* o *“más apoyo a la información en el puntaje, he postulado muchas veces y no sé porque no sale el Subsidio”*.

c. Proceso – Requisitos

Con respecto a los Procesos y Requisitos del Subsidio, se observa que hay algunos postulantes que plantean la priorización de ciertos grupos de personas, como las madres solteras *“apoyar a las mamás solteras, que le den privilegio a ellas”*; otros señalan que las personas solteras, sin hijos, debiesen tener las mismas oportunidades de obtener el Subsidio que aquellas que tienen familia *“que tomen más en cuenta a todas las personas que quieran postular y no solo a las que tienen hijos”* o *“que hubiera plata disponible para gente soltera para que también tuvieran mayor beneficios”*. Por otro lado, manifiestan que los Subsidios sean entregados a personas que realmente lo necesitan, para ello sugieren que dentro del proceso de selección se investigue la situación real de los postulantes, tal como señalan las siguientes respuestas: *“averiguar bien para saber que personas necesitan realmente, porque le dan a personas que tienen varias casas”, “debieran visitar a las personas de cómo y en qué condiciones viven los que postulan”* y *“mejorar filtro de las personas que postulan ,para beneficiar mejor a las personas que necesitan en verdad”*.

Junto con lo anterior, se plantea que debiese existir mayor cobertura, que no hubiese tantos requisitos y que existieran más llamados durante el año. Por otro lado, se debería tener en consideración la cantidad de veces que las personas han postulado, para que tuvieran prioridad frente a los que lo hacen por primera vez, por ejemplo un postulante señala *“que se fijaran en la antigüedad que uno postula y en la veces que uno ha postulado”*.

d. Atención

La principal sugerencia que hacen los postulantes es que se aumente la dotación del personal en las oficinas, particularmente en el periodo de postulación, ya que por la cantidad de personas se generan aglomeraciones y tiempos de espera largos, como se señala en la siguiente respuesta: *“que tenga mucho más personal para que atienda a las personas, muchas gente postulando, no se da el tiempo para dar la información a los postulante”*.

Con el aumento de personal, se solicita capacitar a los funcionarios respecto de los Subsidios, para que no den información errónea, *“básicamente en las municipalidades no manejan información correcta, corregir ese proceso a través de capacitación”*. Además, se debería considerar atención especial a personas de la tercera edad, personas con discapacidad o mujeres con niños pequeños, junto con una atención paciente y amable hacia todas las personas, *“la atención de los funcionarios que tengan una mejor disposición de servicio al usuario”*.

e. Tiempos

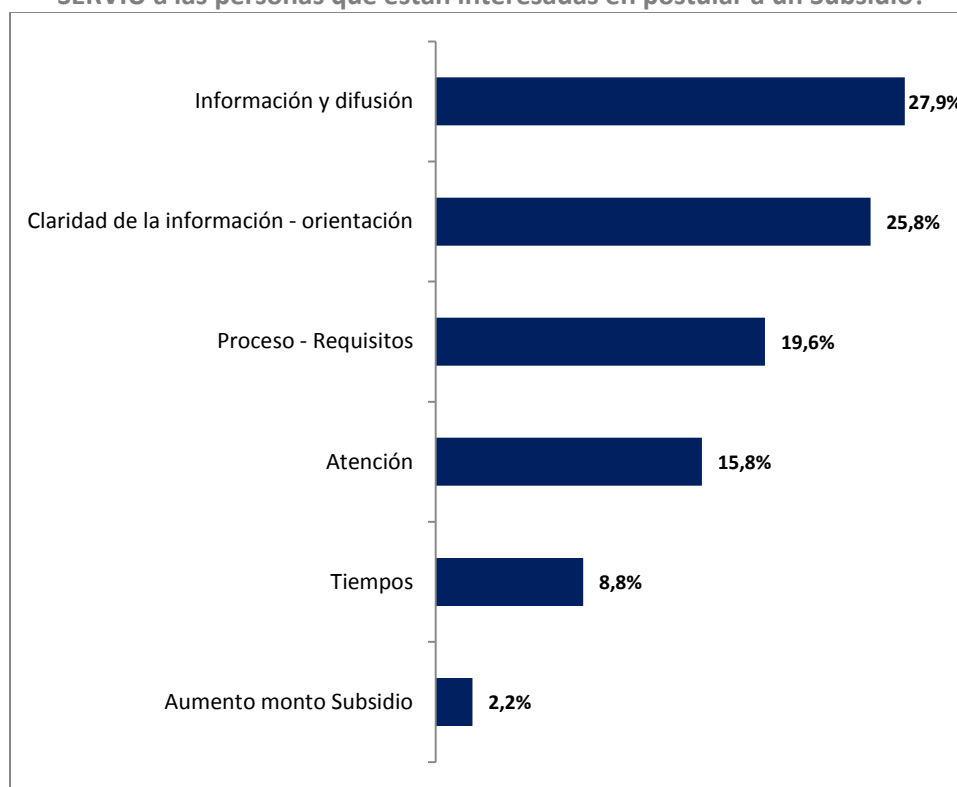
Sobre los tiempos, los postulantes se refieren, principalmente, a la necesidad de reducir los tiempos que deben esperar para la entrega de los resultados y Subsidios, *“el que tiempo de espera para la respuesta a la selección sea más corto”*. Además, se señala el aumento de los plazos de postulación, *“aumentar el plazo de postulación para presentar la documentación pertinente al proceso”*.

f. Aumento monto Subsidios

Dentro de las sugerencias, está aumentar los montos de los Subsidios en todos los tramos, pues estiman que éstos no son suficientes para adquirir una vivienda, ya que los precios reales de las viviendas son muy elevados, “que se haga un estudio de cuanto se debe aportar, porque las casas están muy caras, mucha gente pierde el Subsidio porque no encuentra donde se pueda utilizar”.

En el Gráfico 15 se observa la frecuencia de las categorías construidas, dando cuenta de la necesidad de trabajar más profundamente en la calidad de la información entregada y de las formas de difusión de la misma.

Gráfico 15 ¿Qué sugerencias haría usted para mejorar el apoyo que entrega el MINVU o el SERVIU a las personas que están interesadas en postular a un Subsidio?



Fuente: Elaboración Comisión de Estudios, Minvu, 2016

VII. Conclusiones

La forma más frecuente mediante la cual las personas se han podido enterar sobre la existencia del Subsidio ha sido por medios de comunicación masivos como televisión, radio, diarios, etc. (38%), dándose principalmente en la región de O'Higgins (51,3%) y El Maule donde menor frecuencia tiene (25,6%).

Sobre los medios que utilizan para informarse sobre los requisitos y plazos del Subsidio, más del 50% lo hace a través de la atención presencial en oficinas de informaciones Minvu o Serviu.

El 96% de los postulantes manifiesta que la información recibida durante el proceso ha sido útil. En cuanto al tiempo que debieron esperar para realizar el trámite de postulación, el 89% se declara Satisfecho o Muy satisfecho; mientras que la atención recibida por parte de los funcionarios fue Satisfactoria o Muy satisfactoria por el 95% de los encuestados.

Teniendo en cuenta todos los aspectos del proceso de postulación, el 91% de los encuestados evalúa como Buena o Muy buena la experiencia de postulación, donde Magallanes y Valparaíso son las regiones donde mejor se evalúa este aspecto (98% respectivamente).

Por otro lado, el 81% cree que cuenta con la información necesaria para saber cómo utilizar el Subsidio una vez adjudicado.

Si bien la información entregada por parte de los distintos medios (presencial, telefónica o Web) es bien evaluada en la encuesta, en la pregunta sobre las sugerencias destaca la necesidad de profundizar la calidad de la información entregada y de las formas de difusión de la misma.