



ENCUESTA A BENEFICIARIOS SUBSIDIO D.S. 52

Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos

Septiembre 2016

Índice

1. Introducción	3
2. Panorama general del Estado del Subsidio	4
3. Razones por las que no ha encontrado vivienda	5
4. Caracterización de quienes ya encontraron vivienda	7
6. Razones de renuncia al subsidio	8
7. Preferencias habitacionales	10
8. Proceso de búsqueda	12
10. Sugerencias para mejorar el Programa de arriendo	13

1. Introducción

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

Una vez publicada la nómina de seleccionados, dentro de los 24 meses siguientes las familias beneficiadas deben buscar alguna vivienda en arriendo que cumpla con los requisitos y exigencias requeridas por el programa. Luego, el titular del beneficio deberá firmar ante notario un contrato de arrendamiento con el dueño de la vivienda y, posteriormente, validarlo en el Servicio de Vivienda y Urbanismo (Serviu). De ahí en adelante, se tiene que pagar mensualmente el monto de arriendo que el subsidio no cubre, mientras que el Minvu se encarga de pagar el subsidio directamente al dueño de la vivienda.

El presente informe se realiza a partir de la información levantada a través de la encuesta a beneficiarios del subsidio de arriendo (D.S. 52), enfocada en la medición de la satisfacción y del estado actual de los beneficiarios del programa, asociada a la certificación ISO 9001 que se aplica a Sistemas de Gestión del Calidad.

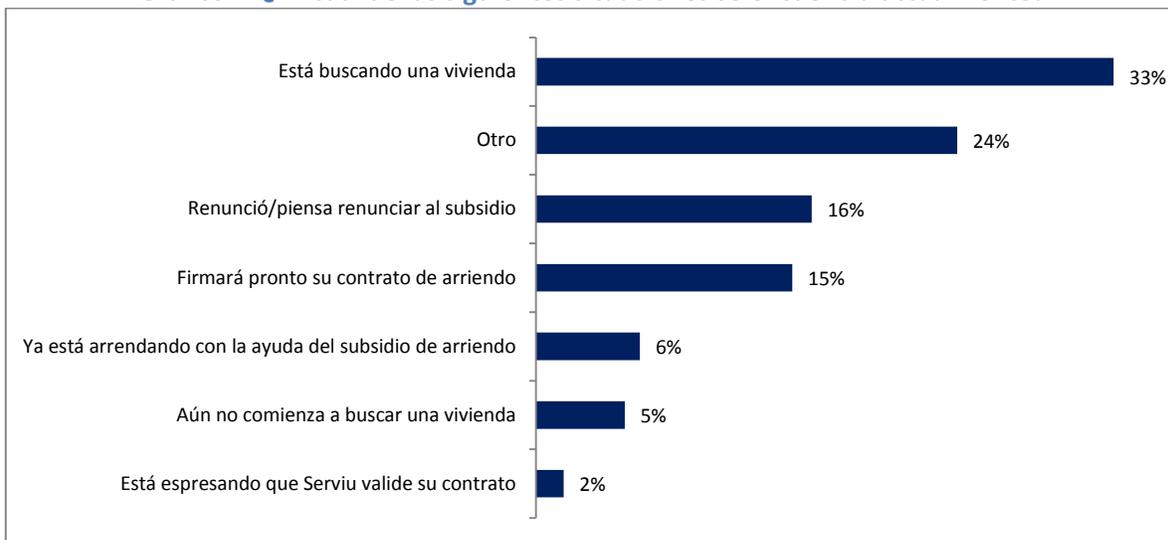
Esta encuesta se desarrolló entre los días 29 de Julio y 10 de Agosto, es una muestra representativa a nivel nacional de 1.264 casos de un total de 5.544 beneficiados (3% de margen de error, 98% de nivel de confianza), que aún no han aplicado el subsidio de arriendo y que están con el subsidio vigente, considerando el plazo de 24 meses para su ejecución.

2. Panorama general del estado del Subsidio

Cuando se observan las situaciones en las que se encuentran actualmente los encuestados beneficiarios del subsidio D.S. 52 que aún no han aplicado el subsidio (Gráfico 1), es posible apreciar que la mayoría está en proceso de búsqueda de vivienda (33%). Además, el 24% declara que se encuentra en otra situación distinta a las opciones dadas en la pregunta, entre ellos cerca de la mitad señalan que en el momento de ser encuestados estaban arrendando sin subsidio. Por otro lado, algunos no sabían que eran beneficiarios del subsidio de arriendo, mientras que otros pensaban que habían perdido el subsidio o que éste había caducado.

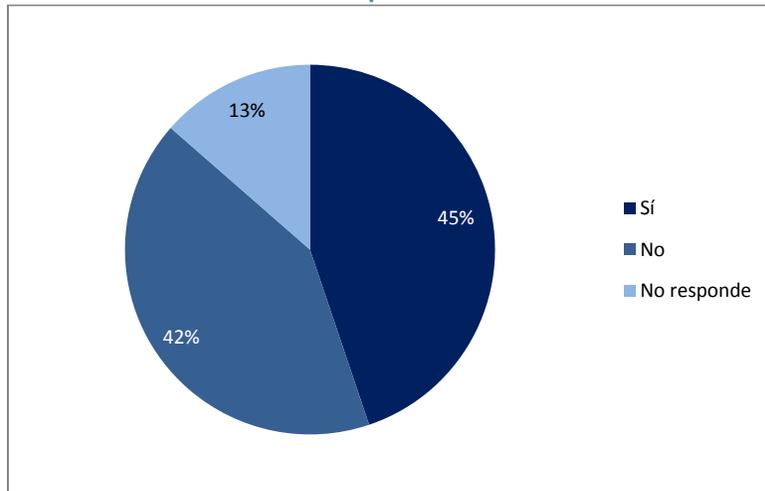
Por otro lado, el 16% declaró que renunció o piensa renunciar al subsidio, mientras que el 15% firmará prontamente el contrato de arriendo y el 6% ya está utilizando el subsidio. Alrededor del 5% no ha comenzado a buscar una vivienda para arrendar.

Gráfico 1. ¿En cuál de las siguientes situaciones se encuentra actualmente?



Por otra parte, entre quienes aún no están arrendando y que además no han renunciado ni han pensado en hacerlo, cabe destacar el nivel de desinformación respecto de los plazos que tienen para aplicar el subsidio, ya que el 42% no sabe que tiene 24 meses como máximo desde que obtuvo el beneficio, para comenzar con el primer arriendo, mientras que el 45% responde afirmativamente (Gráfico 2).

Gráfico 2. ¿Sabe que tiene un plazo máximo de 24 meses, desde que obtuvo el subsidio para comenzar el primer arriendo?



3. Razones por las que no ha encontrado vivienda

Entre quienes aún no comienzan a buscar vivienda (5,1% del total de beneficiarios), se observa que el 77% señala razones distintas a las consultadas entre las alternativas, dentro de las cuales se pueden apreciar que más de la mitad de ellos señala que aún no sabía que era beneficiario/a del subsidio. Junto con lo anterior, hay quienes señalan que no han podido iniciar la búsqueda de vivienda en arriendo porque están cesantes o no tienen la información completa sobre los documentos y/o requisitos que se solicitan para poder arrendar una vivienda con este subsidio.

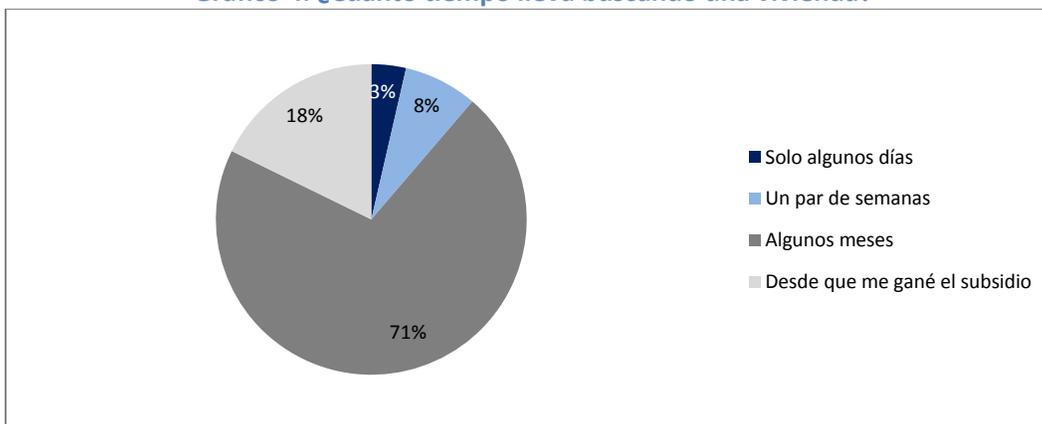
Por otro lado, el 14% de las personas no han logrado conseguir el dinero para pagar la primera cuota, el 8% dice que no han tenido tiempo para buscar o aún no lo piensan y un 2% todavía no sabe dónde buscar viviendas de arriendo (Gráfico 3).

Gráfico 3. ¿Por qué razón no ha iniciado aún la búsqueda de su vivienda?



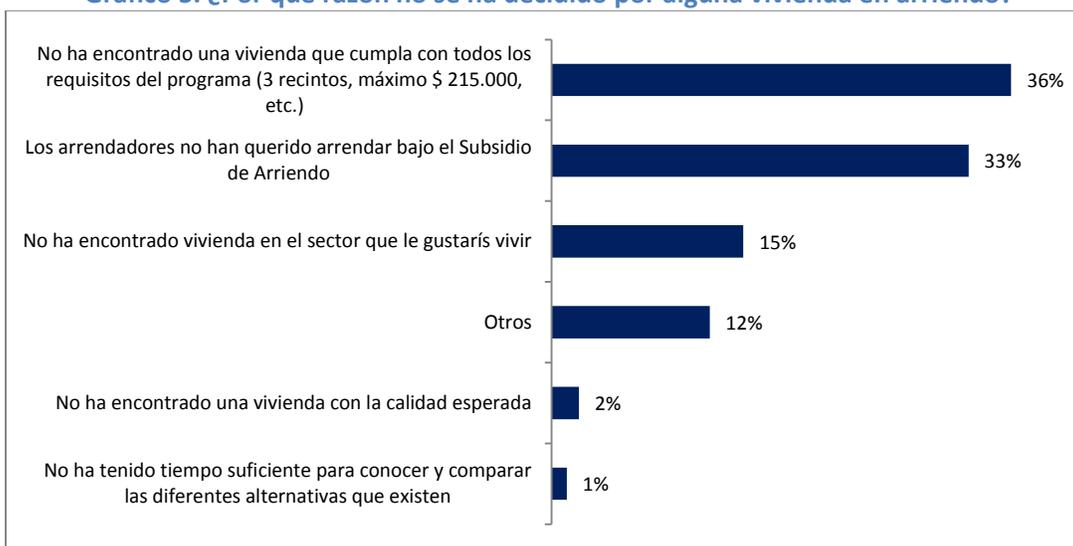
Entre aquellos beneficiarios que están buscando viviendas en arriendo (33% del total), el 71% está buscando desde hace algunos meses, seguido por un 18% que lo hace desde que se ganó el subsidio. Sólo un 8% lo hace desde hace un par de semanas (30 días a 4 semanas) y un 3% hace algunos días (Gráfico 5).

Gráfico 4. ¿Cuánto tiempo lleva buscando una vivienda?



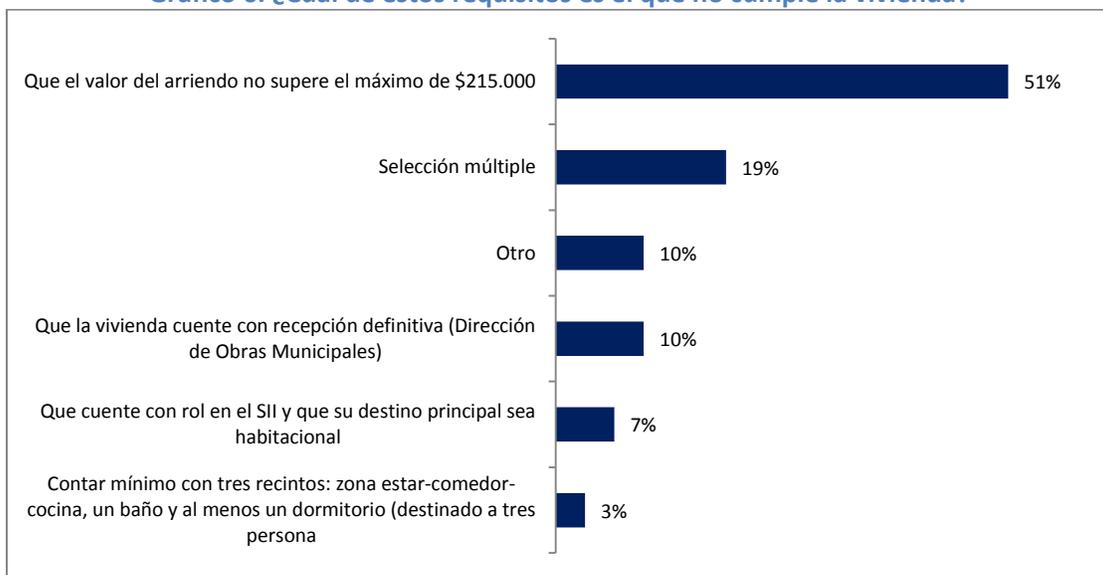
Por otro lado entre las principales razones que han tenido las personas para aún no decidirse por alguna vivienda en arriendo están, en primer lugar (36%), que no han encontrado una vivienda que cumpla con todos los requisitos del programa, junto con que los arrendadores no han querido arrendar bajo el Subsidio (33%); además, el 15% no ha encontrado una vivienda en el sector que le gustaría vivir. Por otro lado, si bien el 12% señala la opción “Otro” respecto a las razones mencionadas, las respuestas que finalmente entregan dicen relación con las categorías planteadas en la pregunta. De esta manera, más de un tercio de ellos dice que no encuentran viviendas en arriendo, además los precios de arriendo son muy altos o no sabían que eran beneficiarios de este subsidio (Gráfico 5).

Gráfico 5. ¿Por qué razón no se ha decidido por alguna vivienda en arriendo?



Finalmente, entre quienes están buscando vivienda pero que aún no han encontrado alguna que cumpla con los requisitos del programa (36%), el principal requisito que les impidió encontrar una vivienda es que el valor del arriendo no supere el máximo de \$215.000, con un 51% de las menciones. Además, el 19% de las personas señaló que fueron varios los requisitos que les impidieron arrendar, como el valor del arriendo, que la vivienda tenga rol SII, además de ser de uso habitacional y que cuente con mínimo tres recintos. La razón menos recurrente dice relación con que la vivienda a arrendar no sea la que habitaba el núcleo como allegados (2%) (Gráfico 6).

Gráfico 6. ¿Cuál de estos requisitos es el que no cumple la vivienda?¹



4. Caracterización de quienes ya encontraron vivienda

Con respecto a quienes ya encontraron vivienda y se encuentran en proceso de firmar pronto el contrato de arriendo (15% del total de beneficiarios), se les preguntó por los motivos que han tenido para no seguir con el proceso (Gráfico 7), a lo que el 61% señala que no han tenido problemas, solo se encuentran reuniendo los documentos requeridos. Junto con ello, el 17% señala otras razones distintas a las alternativas entregadas, relacionadas principalmente con la falta de tiempo que tienen los dueños de las viviendas para realizar los trámites necesarios, además de la falta de documentos respecto de la vivienda para poder concluir con los trámites. Por otra parte, el 10% manifiesta que no ha tenido tiempo para reunir los documentos necesarios y el 7% declara que la disposición del dueño de la vivienda no ha sido buena.

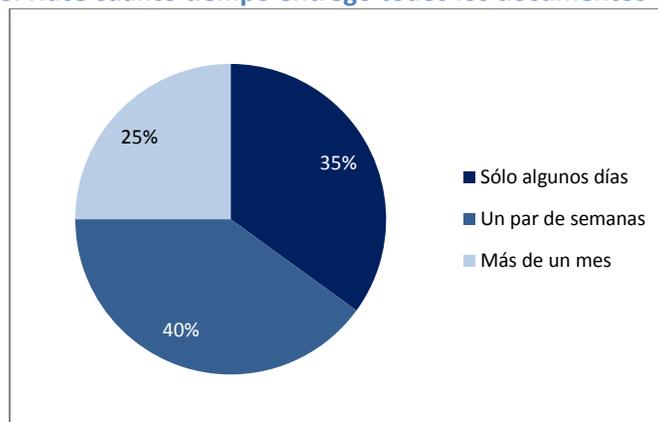
¹ La alternativa selección múltiple, en el gráfico, se refiere a que los encuestados seleccionaron más de una de las opciones propuestas en la encuesta.

Gráfico 7. ¿Por qué motivo no ha continuado con el proceso?



Por su parte, quienes están esperando que el Serviú valide su contrato (2% del total de beneficiados), la mayoría de las personas entregó todos los documentos al Servicio hace un par de semanas (menos de 4 semanas), mientras que el 35% los entregó solo hace un par de días (menos de 6). El 25% de estas personas, por otra parte, dice haber entregado todos los documentos hace más de un mes (Gráfico 8).

Gráfico 8. Hace cuánto tiempo entregó todos los documentos en Serviú?

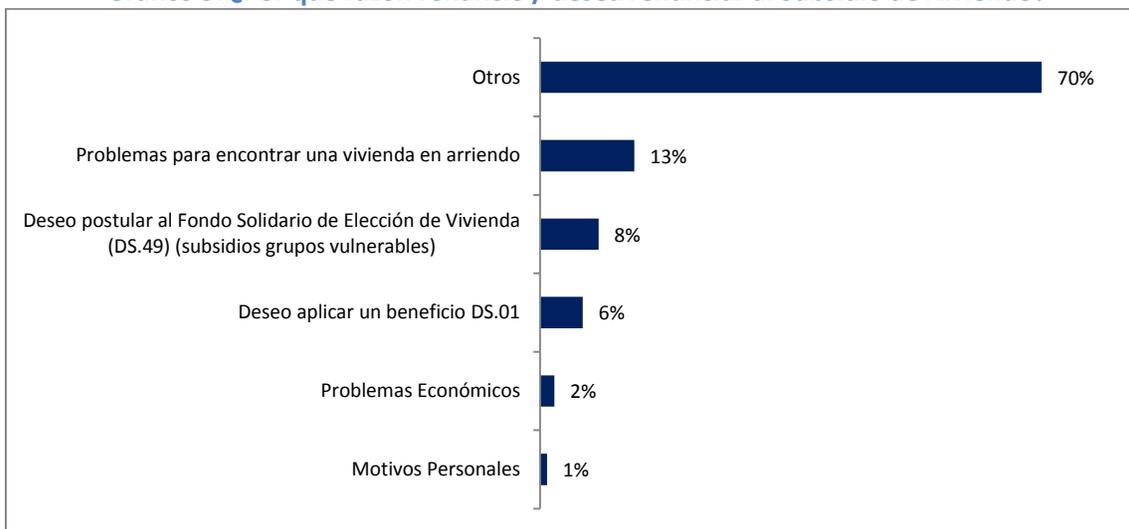


6. Razones de renuncia al subsidio

Como se señaló anteriormente el 16% de los beneficiados renunció o piensa renunciar al subsidio. Con respecto a las razones que están detrás de esta decisión (Gráfico 9), la gran mayoría aduce a otras razones a las presentadas en el cuestionario para renunciar al subsidio (70%), las que tienen relación principalmente con que aún están recolectando documentos, no estaban informados que eran beneficiarios del subsidio, creen que perdieron el subsidio, la vivienda no se puede arrendar o desean postular a otros subsidios habitacionales. Además, el 13% manifiesta problemas para encontrar viviendas en arriendo. Junto con lo anterior, el 8% renunció porque desea postular o

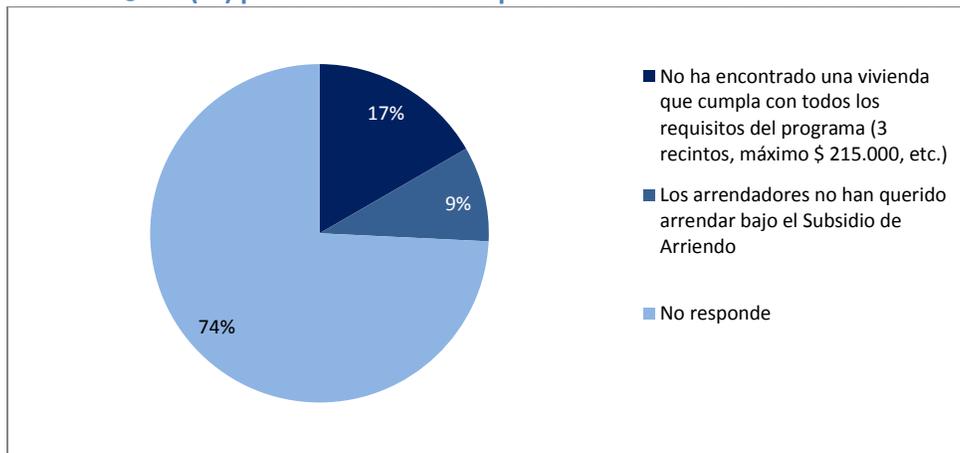
está postulando al Fondo Solidario de Elección de Vivienda (D.S.49), subsidio incompatible con el de arriendo.

Gráfico 9. ¿Por qué razón renunció / desea renunciar al Subsidio de Arriendo?



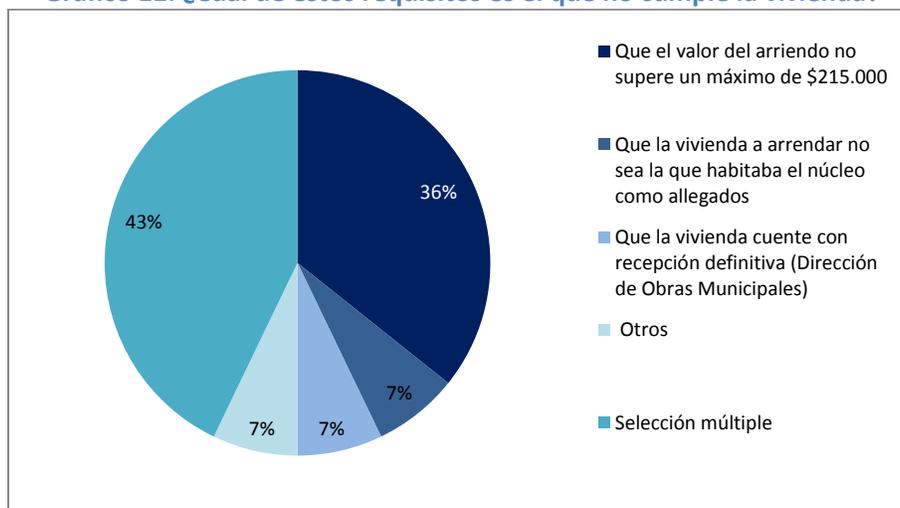
Con respecto a quienes han renunciado o han pensado renunciar al subsidio por problemas para encontrar vivienda (13%), el 74% no responde ninguna alternativa, mientras que el 17% declara que no ha encontrado una vivienda que cumpla con todos los requisitos del programa, además, el 9% manifiesta que los arrendadores no han querido arrendar bajo el subsidio de arriendo (Gráfico 10).

Gráfico 10. ¿Cuál(es) problemas ha tenido para encontrar una vivienda en arriendo?



En relación a los requisitos que les impidieron a las personas encontrar un arriendo (Gráfico 11), se puede apreciar que el principal problema fue encontrar una vivienda que no superara el monto máximo de \$215.000. Llegando a un 36% de las menciones. Cabe mencionar que el 43% selecciona varias opciones entre los requisitos que no lo pudo cumplir la vivienda.

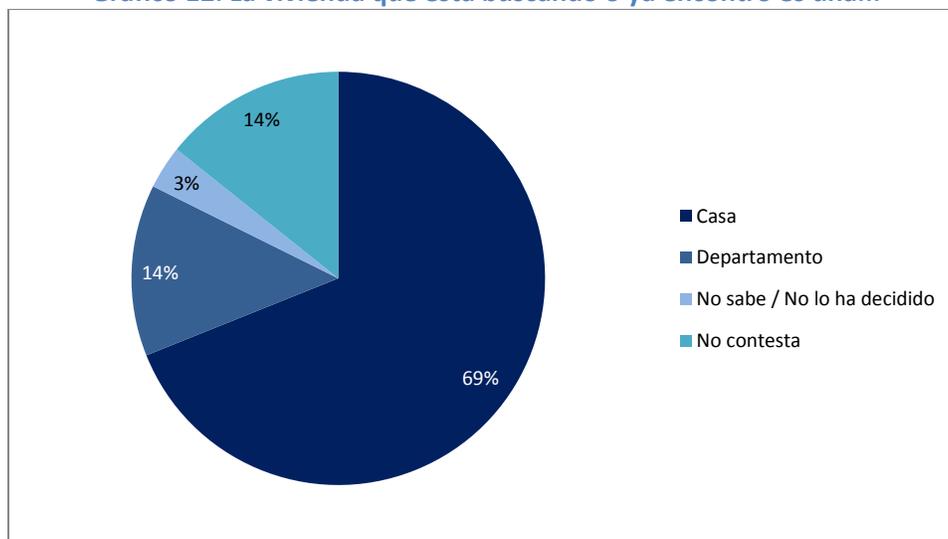
Gráfico 11. ¿Cuál de estos requisitos es el que no cumple la vivienda?



7. Preferencias habitacionales

Para conocer las preferencias habitacionales de los beneficiados, se indagó en el tipo de vivienda que estaban buscando o que encontraron (Gráfico 12), exceptuando a quienes renunciaron o desean renunciar al subsidio (salvo quienes señalan que desean renunciar o renunciaron por problemas para encontrar una vivienda en arriendo). En este sentido, la gran mayoría buscaba o encontró una casa (69%), mientras que el 14% busca un departamento y el 3% aún no ha decidido por el tipo de vivienda.

Gráfico 12. La vivienda que está buscando o ya encontró es una...



Respecto al valor del arriendo que están buscando o que encontraron, se generaron tramos de \$25.000, para categorizar las respuestas. En el gráfico 13, se puede observar que no existe una tendencia clara de los valores máximos que buscan los beneficiarios

El promedio de los valores de las viviendas en arriendo es de \$172.816 (Tabla 1), presentando ciertas variaciones entre quienes están buscando y quienes encontraron, teniendo un promedio más bajo en el valor de arriendo de estos últimos. Sin embargo, si se observa la mediana del valor buscado por los beneficiados, se observa que el 50% de ellos están buscando valores menores a \$200.000 y el 50% buscan por sobre ese valor, alejándose \$12.655 respecto el promedio del valor que están buscando. En el caso de quienes ya encontraron arriendo, existe menor variabilidad entre la mediana y el promedio, existiendo una diferencia de solo \$630.

Gráfico 13. Valor máximo de la vivienda que está buscando o encontró

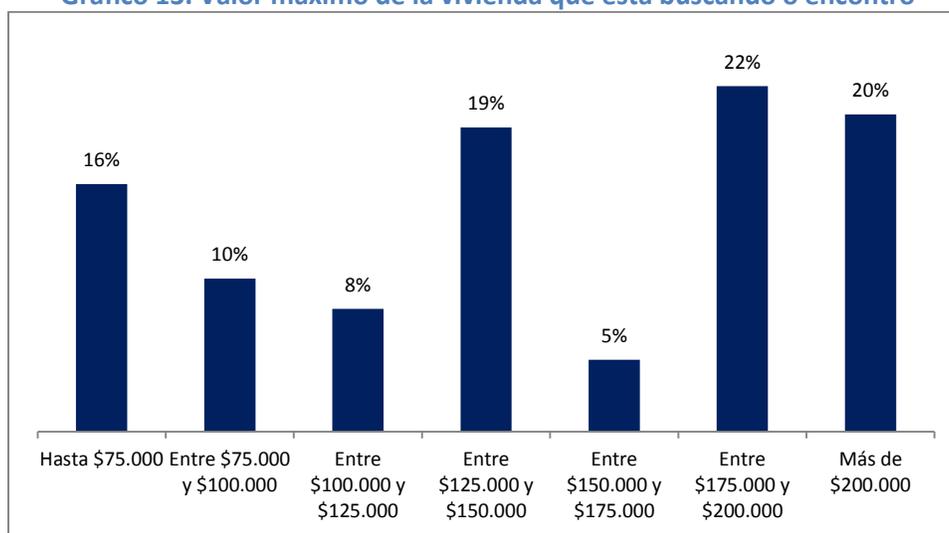


Tabla 1. Valores de los arriendos de las viviendas que están buscando o encontró

	Está buscando	Encontró	Total
Promedio	\$ 187.345	\$ 150.630	\$ 172.816
Mediana	\$ 200.000	\$ 150.000	\$ 172.000
Monto mínimo	\$ 80.000	\$ 55.000	\$ 55.000
Monto Máximo	\$215.000	\$ 270.000	\$ 215.000

A su vez, al ver el monto máximo de copago que están dispuestos a pagar los beneficiarios, se tiene un promedio de \$97.733 y una mediana de \$100.000 (Tabla 2), por lo que no hay una gran dispersión entre las distintas opiniones de los beneficiados. No obstante el 45% señala que podría pagar valores hasta \$75.000, mientras que el 20% pagaría entre \$75.000 y \$100.000 y el 26% entre \$100.000 y \$125.000, solo el 0,5% pagaría más de \$200.000 de copago (Gráfico 14).

Gráfico 14. ¿Cuál es el monto máximo que podría pagar mensualmente de copago?

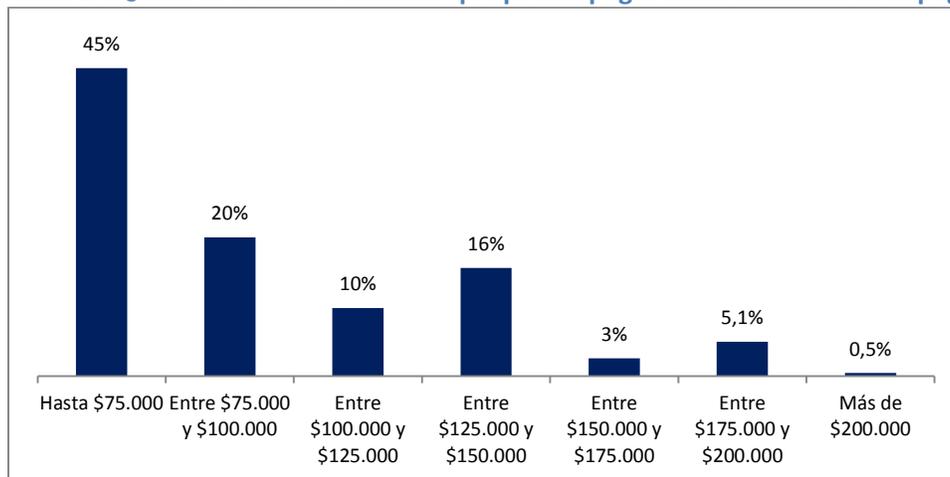


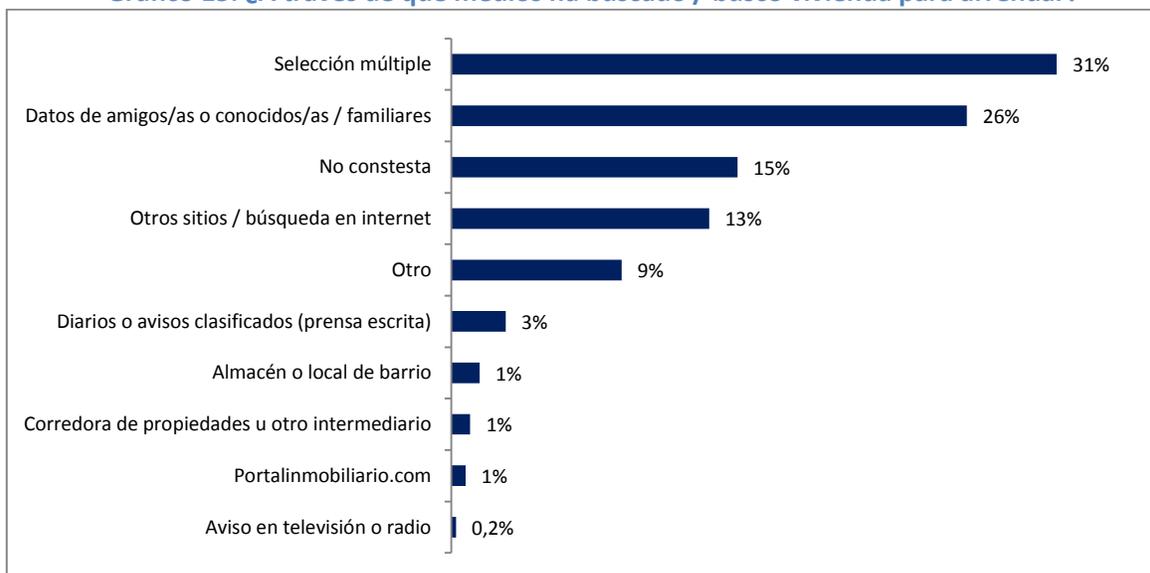
Tabla 2. Monto máximo de copago

	Está buscando	Encontró	Total
Promedio	\$ 111.222	\$ 77.012	\$ 97.733
Mediana	\$ 100.000	\$ 75.000	\$ 100.000
Monto mínimo	\$ 15.000	\$ 3.000	\$ 3.000
Monto Máximo	\$ 250.000	\$ 210.000	\$ 250.000

8. Proceso de búsqueda

Para indagar en el proceso de búsqueda de los beneficiados que no han renunciado ni piensan renunciar al subsidio, se les preguntó en relación a los medios que ocupan o han ocupado para buscar viviendas en arriendo (Gráfico 15). A partir de ello, es posible identificar que el 31% señala que buscó viviendas a través de distintos medios de información, el 26% utiliza datos que les entregan conocidos o familiares, seguido por el 15% que no contesta, mientras que la búsqueda en internet tiene un 13% de las menciones.

Gráfico 15. ¿A través de qué medios ha buscado / buscó vivienda para arrendar?



10. Sugerencias para mejorar el Programa de arriendo

A continuación se presenta el análisis cualitativo de la pregunta abierta de la encuesta: “Sugerencias y/o comentarios para mejorar el Programa 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 de cada uno de los grupos.

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 7 ejes transversales (Tabla 3):

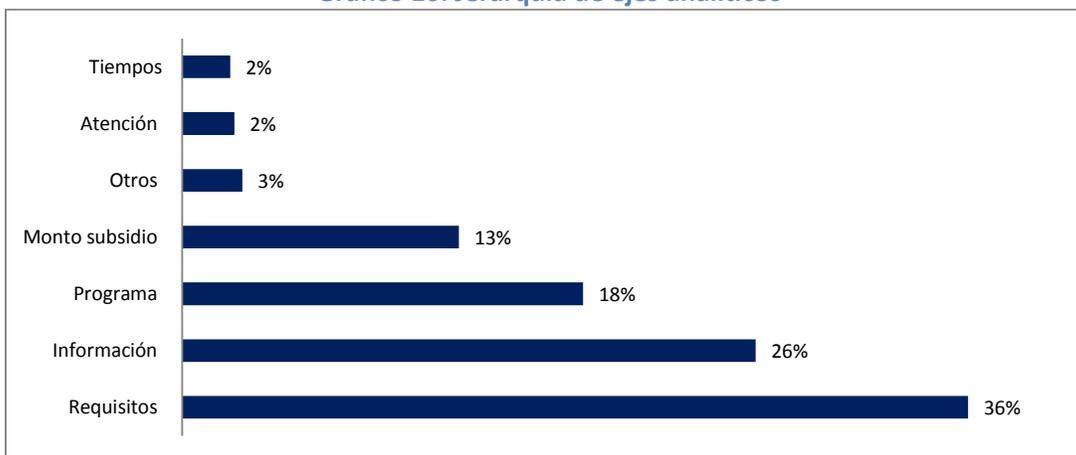
1. **Requisitos**, tema que se refiere a simplificar los requisitos y documentos requeridos para postular.
2. **Información**, donde los encuestados realizan comentarios sobre la información disponible, la calidad y claridad de ésta, la necesidad de que sea más detallada y específica con respecto a las fechas y los procedimientos a seguir.
3. **Programa**, referido a hacer cambios en el programa, como en los plazos, apoyo en la búsqueda de arriendo, focalización en grupos vulnerables, etc.
4. **Monto subsidio**, relacionado con el aumento del subsidio.
5. **Otros**, referido a acortar plazos, que sea compatible con comités, con la postulación a otros subsidios, que se difunda a través de portal tu vivienda, etc.
6. **Atención**, referido a mejorar la atención, tener más personal y mejor capacitado.
7. **Tiempos**, relacionado con acortar los tiempos del proceso.

Tabla 3. Síntesis de categorías textuales según eje analítico

EJES ANALÍTICOS	¿Qué se dice al respecto?
Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> • Disminuir requisitos y documentos • Disminuir requisitos y documentos a propietarios/arrendadores • Requisitos diferenciados por región
Información	<ul style="list-style-type: none"> • Información sobre resultados • Notificar estado de postulación por correo electrónico • Mejorar página web • Informar en terreno • Más información a beneficiarios • Notificar selección (correo electrónico) • Mayor difusión y claridad sobre todos los aspectos del programa • Mayor información a arrendadores y propietarios
Programa	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo en búsqueda de arriendo • Estado disponga de viviendas para arriendo • Focalizar en grupos vulnerables • Pago directo al beneficiario • Cumplir con plazos y fechas de pagos • Listado con arriendos disponibles con subsidio (en pag.web) • Aumento valor tope de arriendo
Monto Subsidio	<ul style="list-style-type: none"> • Aumento subsidio
Otros	<ul style="list-style-type: none"> • Plazos acotados • Pago completo de arriendo • Que no sea incompatible con postulación a otros subsidios • Compatible con comités • Tramitación a través de municipio • Excesivo gasto en documentos • difusión en portal tu vivienda
Atención	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar atención con más funcionarios, mejor capacitados e informados • Más oficinas especiales para el programa
Tiempos	<ul style="list-style-type: none"> • Más rapidez en los procesos

Entre los temas principales señalados por los encuestados (Gráfico 16), destaca la solicitud de disminuir los requisitos y la documentación tanto a los postulantes como a los arrendadores, luego se releva la necesidad de tener más y mejor información sobre el programa. A continuación se señala el requerimiento de aumentar el subsidio, y, otra variedad de sugerencias. Finalmente, se hace referencia a la necesidad de mejorar la atención y los tiempos de respuestas.

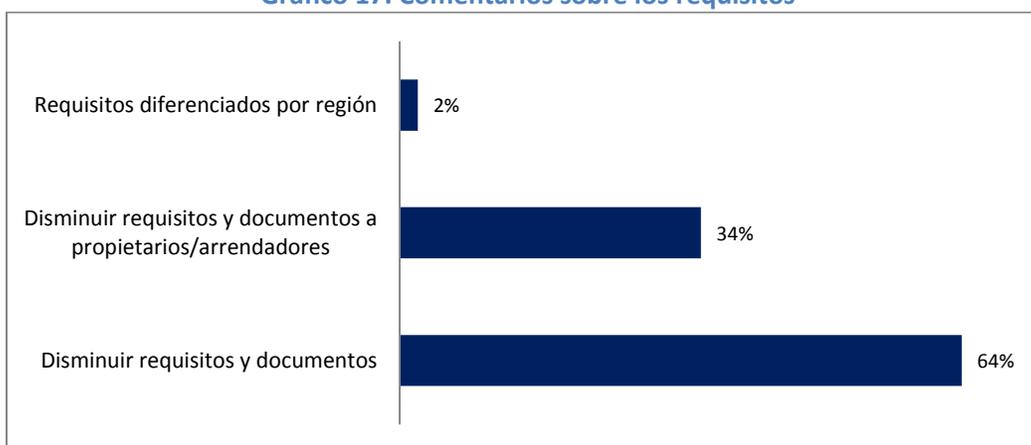
Gráfico 16. Jerarquía de ejes analíticos



1. Requisitos

El tema de los requisitos que solicita el subsidio, fue el más mencionado por los encuestados (Gráfico 17). Lo que más destaca entre las opiniones de las personas es la sugerencia de disminuir los requisitos y documentos solicitados a los postulantes y a las viviendas que se pueden arrendar. En general, se considera que es engorroso cumplir con los requisitos y que es complejo encontrar una vivienda que cumpla con lo exigido por el programa. Luego, se señala la necesidad de disminuir documentos y requisitos a arrendadores y propietarios, pues esto complejiza y dificulta la posibilidad de arrendar una vivienda.

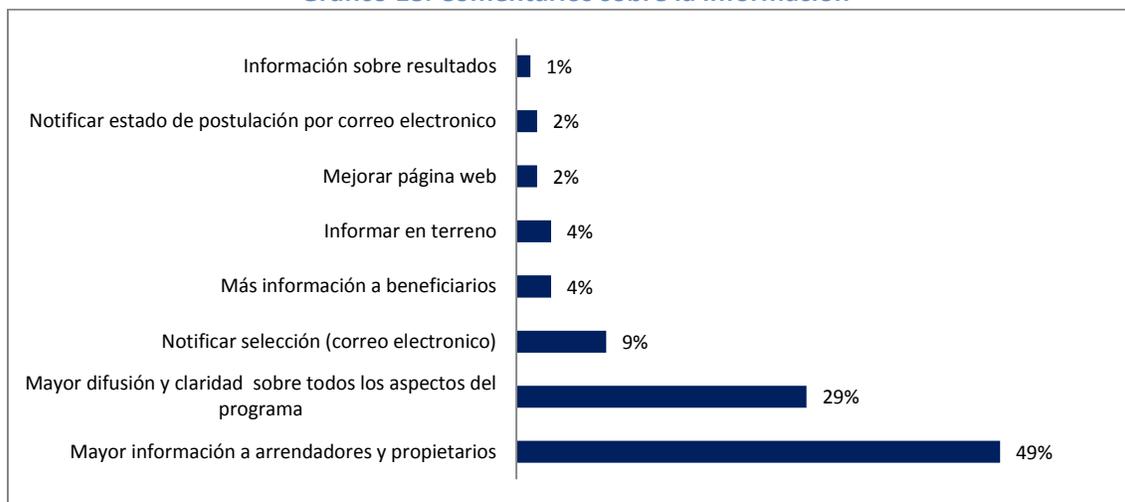
Gráfico 17. Comentarios sobre los requisitos



2. Información

Con respecto a la información (Gráfico 17), lo que más destaca es la necesidad de informar a arrendadores y propietarios sobre el programa, pues producto del desconocimiento y la desconfianza estos no querrían arrendar bajo la modalidad del subsidio. Luego, destaca la sugerencia de difundir más el programa y con información más clara. A continuación se menciona la notificación por correo de los resultados, la necesidad de que los funcionarios se acerquen a terreno a informar y mejorar la página web.

Gráfico 18. Comentarios sobre la información



3. Programa

En relación al programa (Gráfico 19), lo que más sobresale es el requerimiento de aumentar el valor tope de arriendo (49%), seguido por la necesidad de contar con un listado de arriendos disponibles con subsidio en la página web (22%), y el requerimiento del cumplimiento de plazos y fechas de pago (14%).

Gráfico 193. Comentarios sobre el programa



4. Monto Subsidio

Sobre el monto del subsidio lo único que se sugiere es que se aumente.

5. Otros

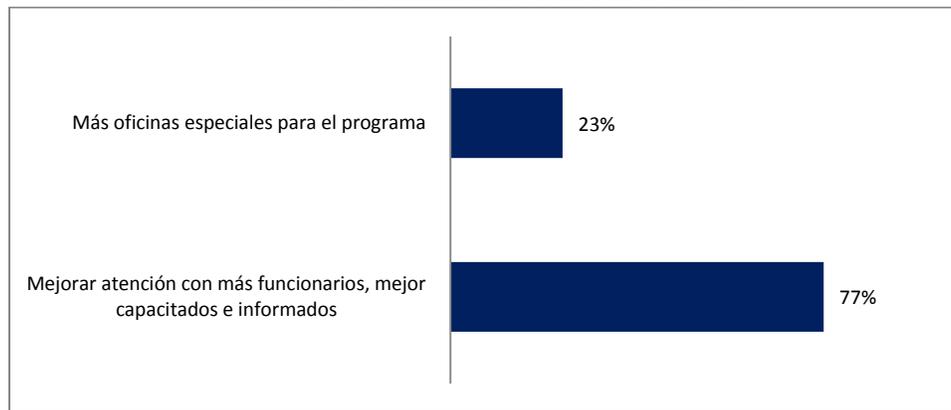
Con respecto a otros temas que se mencionan, es posible destacar la sugerencia de acotar los plazos, que se pague completo el valor del arriendo, que la postulación al subsidio de arriendo no

sea incompatible con la postulación a otros subsidios y con los comités, que la postulación y entrega de documentos sea a través del municipio, se apoye con recursos la obtención de los documentos requeridos, y que se difunda más en el portal tu vivienda.

6. Atención

En lo que respecta a la atención (Gráfico 14) los encuestados indican que se debería mejorar la atención aumentando la cantidad de funcionarios y capacitándolos e informándolos más para que entreguen un mejor servicio a la ciudadanía.

Gráfico 14. Comentarios sobre la atención



7. Tiempos

En lo relativo a los tiempos se señala la necesidad de que se agilicen los tiempos de respuestas, tanto de consultas como de las respuestas.