



---

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

División de Política Habitacional

Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos

Enero 2017

## Contenido

I. Introducción .....	3
II. Medios de Información y Conocimiento del Subsidio .....	4
III. Evaluación de información recibida en el proceso de postulación al Subsidio.....	8
IV. Evaluación global del proceso de postulación .....	12
V. Información recibida y expectativas con el Subsidio .....	14
VI. Sugerencias para el mejoramiento .....	16
VII. Conclusiones .....	16

## 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 los postulantes al segundo llamado del año 2016, se les realizó una encuesta de satisfacción 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 07 y el 15 de diciembre de 2016. Contó con una muestra representativa a nivel nacional sobre un universo de 43.839 personas y se trabajó con un nivel de confianza del 95% confianza y de 5% de error.

Cabe destacar que este proceso de postulación estuvo marcado por un largo paro de funcionarios del sector público, lo que impidió atender al público en el plazo establecido e implicó extender el período de postulación y re agendar las horas de atención para lograr atender a toda la demanda.

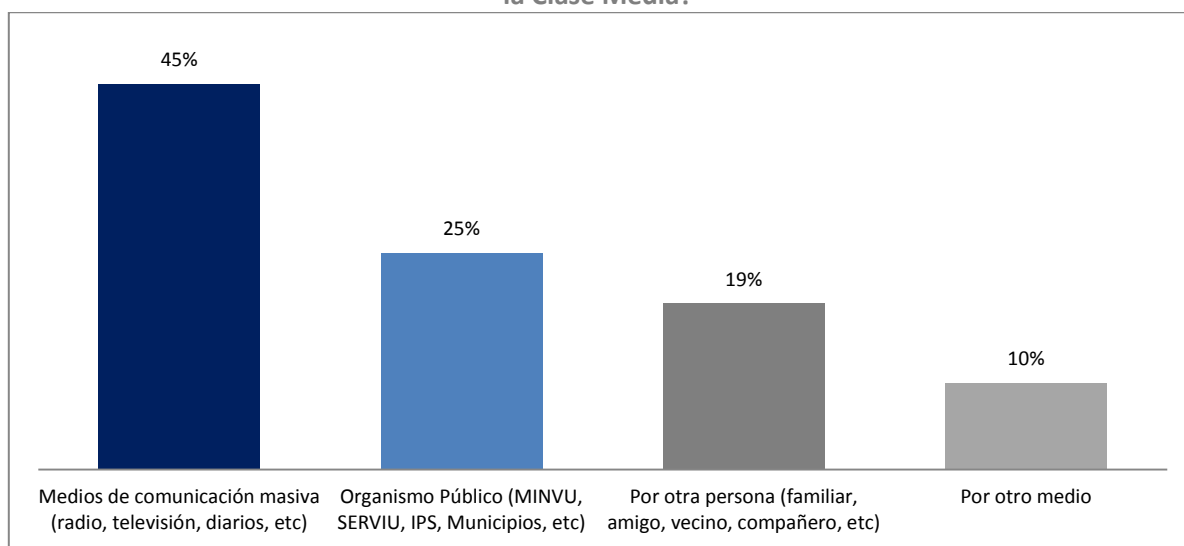
A continuación se presentan los resultados y principales hallazgos recogidos de la encuesta aplicada a nivel nacional, además de resultados tendenciales de las regiones, aun cuando la muestra no es representativa a nivel regional.

## II. Medios de Información y Conocimiento del Subsidio

Un aspecto relevante a tener en consideración para difundir los beneficios 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 frecuente uso (45%), seguidos por los Organismos Públicos (Minvu, Serviu, etc.) con el 25% de las menciones, mientras que el 19% se informó 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?**

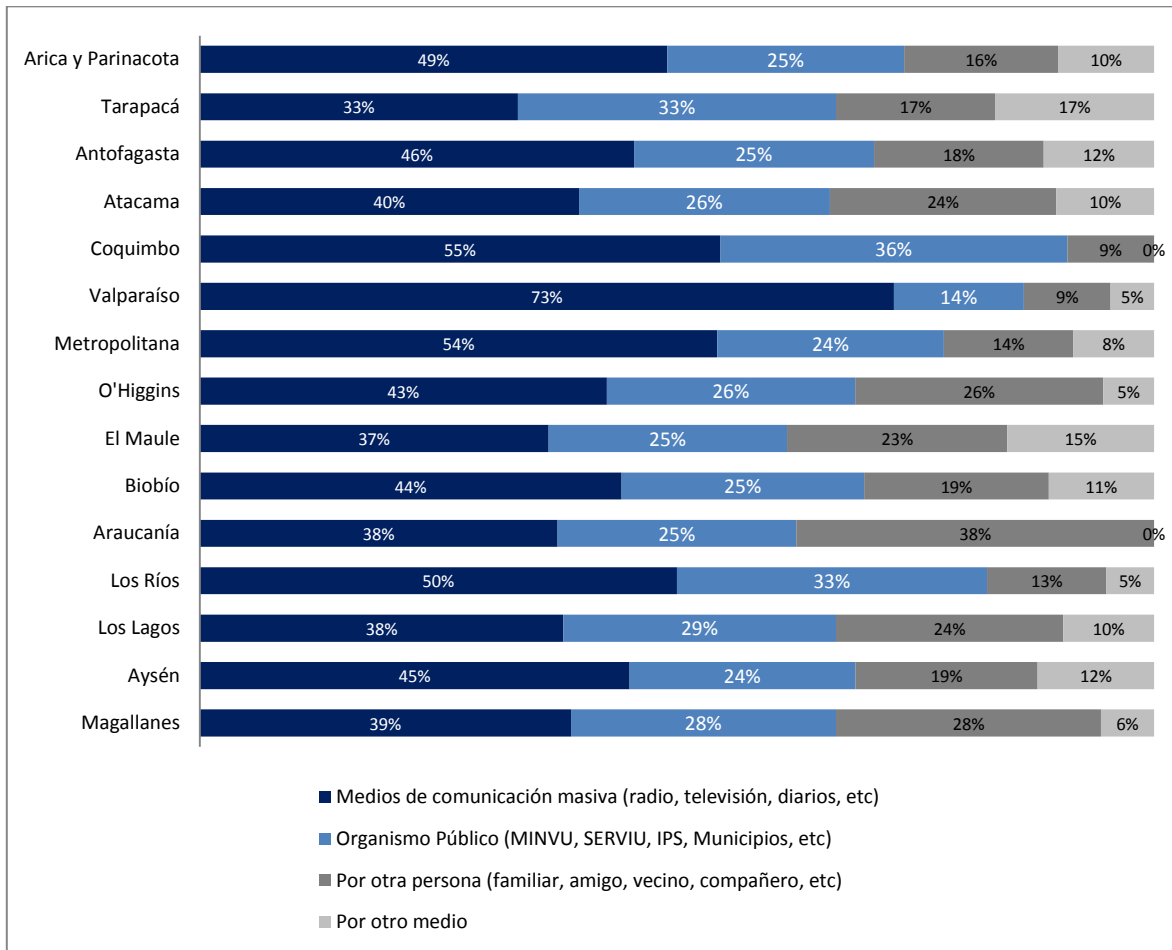


Fuente: Elaboración Comisión de Estudios, Minvu, 2017

Al desagregar la información por regiones se observa, en el

Gráfico 2, una tendencia similar, siendo Valparaíso la región que más se informa por los medios de comunicación masiva (73%). En Coquimbo, por otra parte, el 36% de las personas se enteraron del Subsidio a través de Organismos Públicos, mientras que el 38% de los postulantes en la Araucanía lo hizo por medio de otras personas.

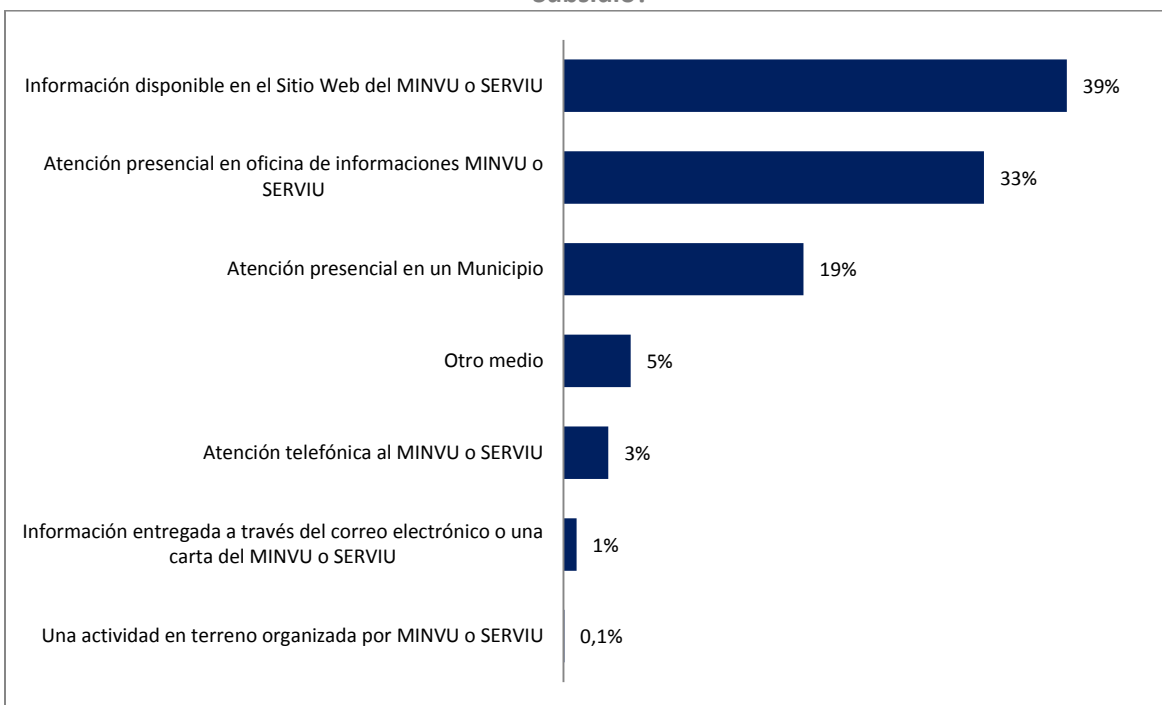
**Gráfico 2 ¿A través de cuál de los siguientes medios se enteró de la existencia del Subsidio para la Clase Media?**



Fuente: Elaboración Comisión de Estudios, Minvu, 2017

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). El 39% señaló que lo hacía por medio de la información disponible en el Sitio Web del Minvu o Serviu, seguido por la atención presencial en oficina de informaciones Minvu o Serviu, mientras que el 19% lo hizo de manera presencial en un municipio. 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.

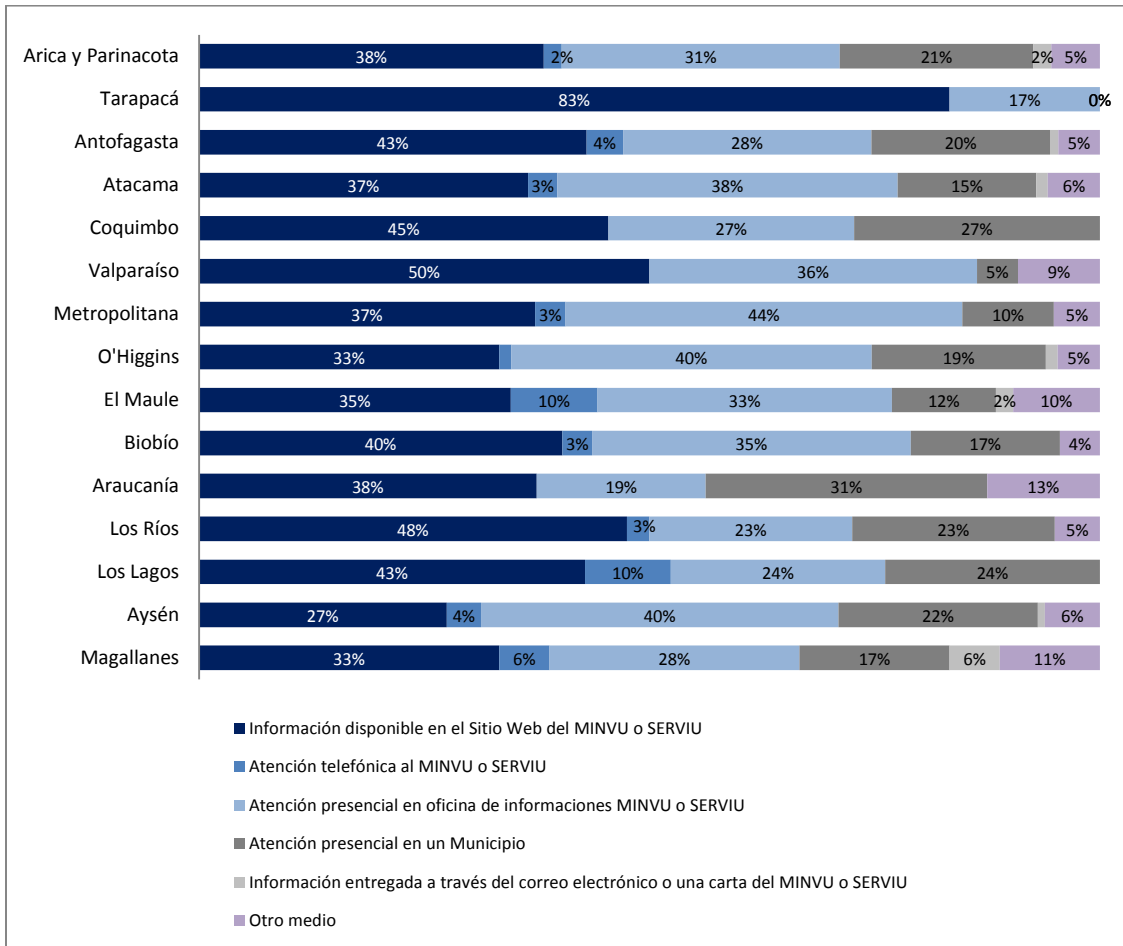
**Gráfico 3 ¿Qué medio utilizó con mayor frecuencia para informarse de los requisitos y plazos del Subsidio?**



Fuente: Elaboración Comisión de Estudios, Minvu, 2016

Tal como ocurre a nivel nacional, en todas las regiones los principales medios de información sobre los requisitos y plazos del subsidio 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 83% señala que utilizó la información disponible en la institución como principal medio de información; en el caso de la información entregada por medio de la atención presencial en las oficinas de informaciones, la Región Metropolitana tiene el mayor porcentaje de personas que usaron este medio, con el 44% de los casos. Por otro lado, en la Araucanía se da el mayor porcentaje de postulantes más altos que utilizaron la atención presencial en el municipio, con el 31% de los casos.

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

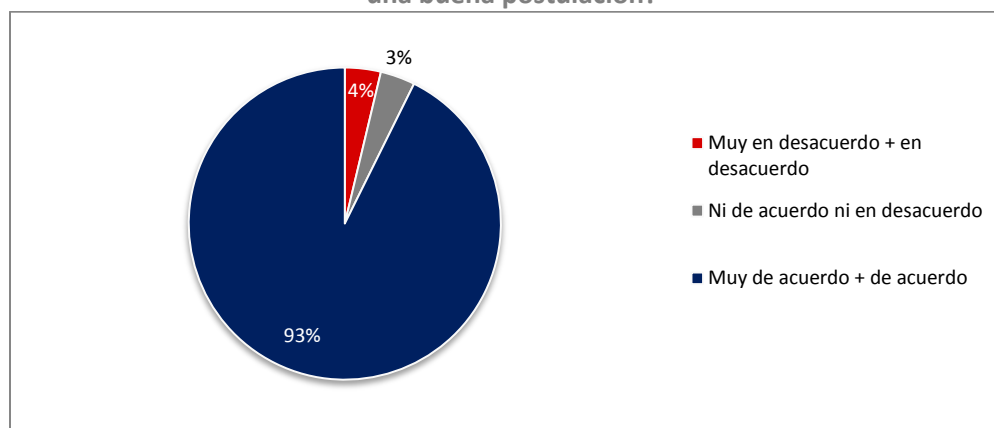


Fuente: Elaboración Comisión de Estudios, Minvu, 2017

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

Cuando se evalúa la información recibida en el proceso de postulación, el 93% de las personas declara que la información que le entregaron fue útil para lograr realizar una buena postulación al subsidio. Solo el 4% 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, 2017

Al desagregar la información a nivel regional, se observa en todas las regiones que un alto porcentaje de los encuestados declara que la información recibida fue útil para la postulación, destacando en este aspecto las regiones de Tarapacá y Valparaíso donde el 100% de los postulantes se manifiesta de acuerdo o muy de acuerdo con esta opción. Por otro lado, en el aspecto contrario, es la región Los Lagos y Coquimbo las que tienen el porcentaje más alto de personas que consideran que la información que recibió no les fue útil para realizar una buena postulación (Tabla 1).

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

	Muy en desacuerdo + en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Muy de acuerdo + de acuerdo
Arica y Parinacota	2,7%	2,0%	95,3%
Tarapacá	0,0%	0,0%	100,0%
Antofagasta	4,8%	3,9%	91,4%
Atacama	1,3%	3,8%	94,9%
Coquimbo	9,1%	9,1%	81,8%
Valparaíso	0,0%	0,0%	100,0%
Metropolitana	1,7%	5,1%	93,2%
O'Higgins	4,0%	2,7%	93,3%
El Maule	5,8%	7,7%	86,5%
Biobío	1,1%	2,8%	96,1%



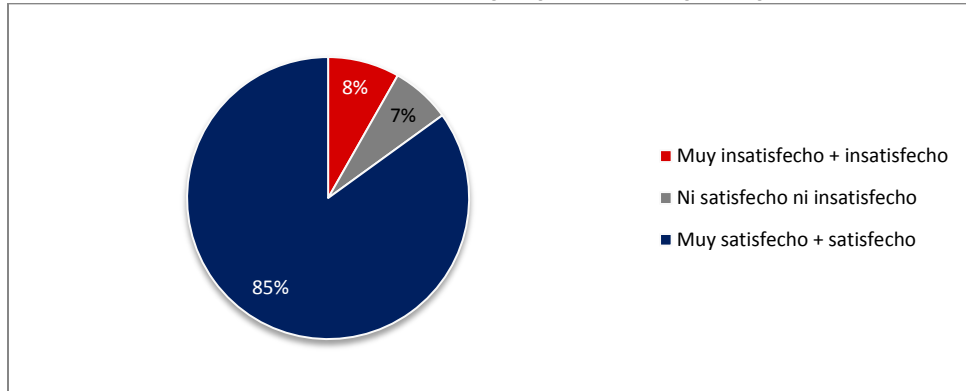
Araucanía	6,3%	6,3%	87,5%
Los Ríos	5,0%	0,0%	95,0%
Los Lagos	9,5%	9,5%	81,0%
Aysén	6,1%	3,8%	90,1%
Magallanes	0,0%	5,6%	94,4%
Total general	3,7%	3,6%	92,7%

Fuente: Elaboración Comisión de Estudios, Minvu, 2017

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 85% está satisfecho con el tiempo de demora, mientras que el 8% declara lo contrario.

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

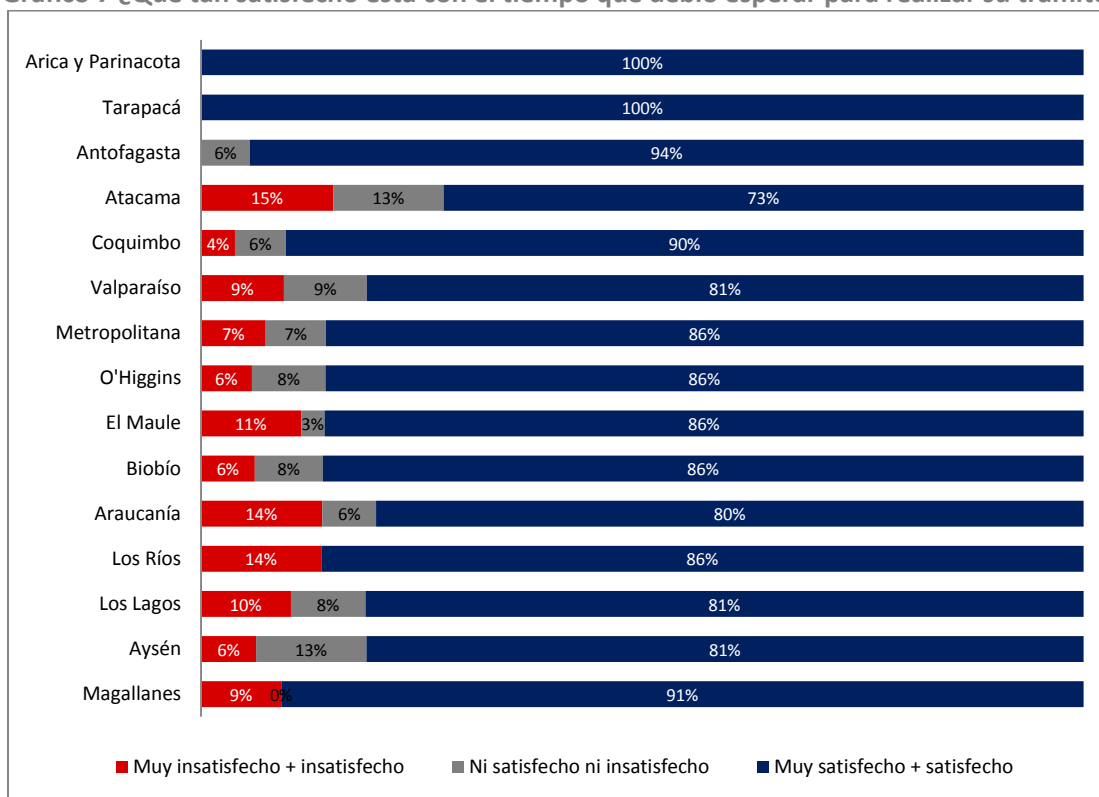


Fuente: Elaboración Comisión de Estudios, Minvu, 2017

Las respuestas desagregadas por regiones indican niveles similares de aprobación (

Gráfico 7), destacando Arica y Parinacota y Tarapacá. Asimismo, hay regiones que presentan mayores niveles de desaprobación, como Atacama (15%), Araucanía (14%) y Los Ríos (14%).

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

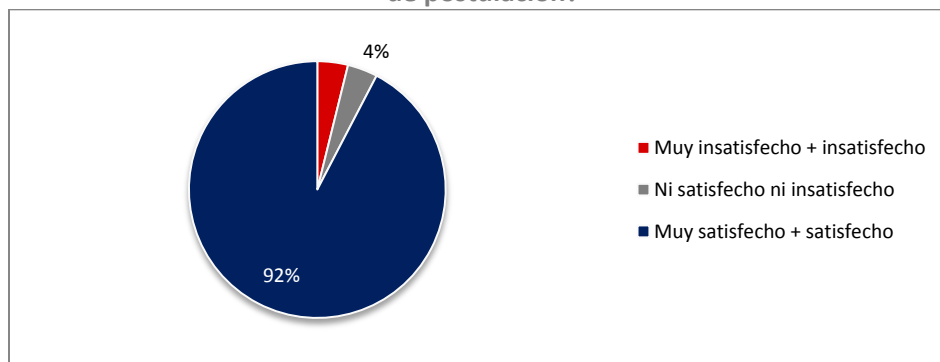


Fuente: Elaboración Comisión de Estudios, Minvu, 2017

Otro punto de interés para la medición de satisfacción de los postulantes, es lo relacionado con la atención recibida durante el proceso de postulación. Como se puede observar en el

Gráfico 8, la mayoría de los encuestados (92%) 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?**

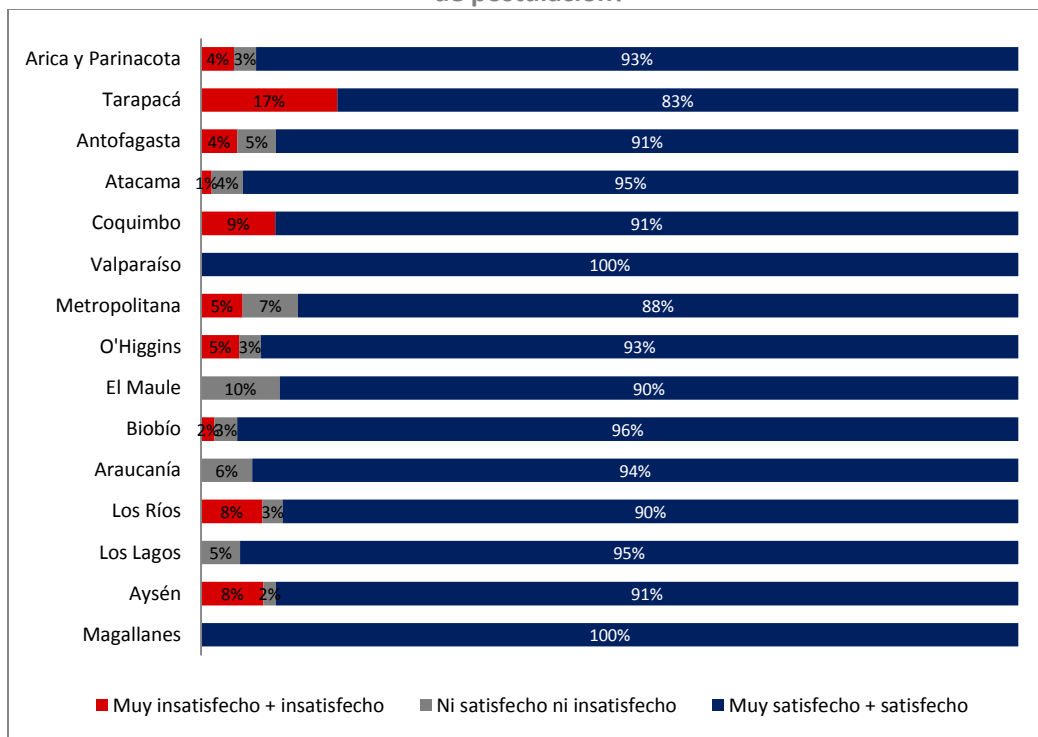


Fuente: Elaboración Comisión de Estudios, Minvu, 2017

La situación en regiones es similar, donde todas aparecen con niveles de satisfacción superiores al 88%, destacando Magallanes y Valparaíso. En Tarapacá, por otra parte, se observan los valores

más altos de insatisfacción, llegando al 17% de las menciones, aunque su nivel de satisfacción supera el 83% (Gráfico 9).

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



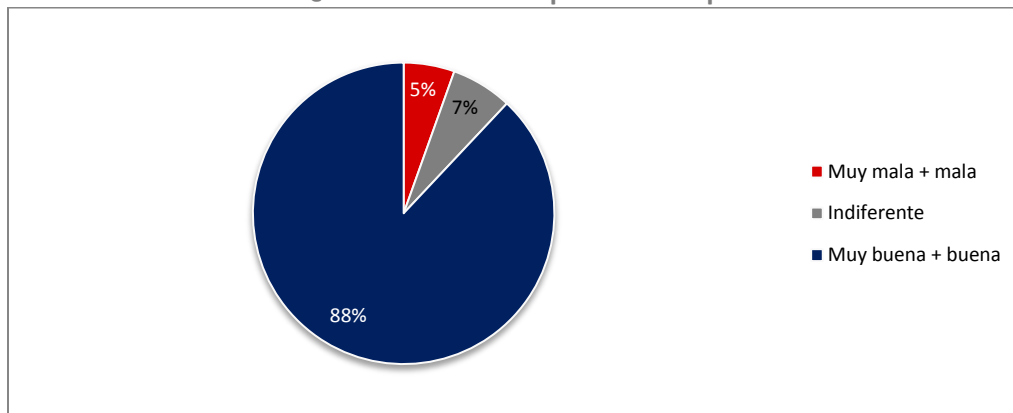
Fuente: Elaboración Comisión de Estudios, Minvu, 2017

#### 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.

En relación a lo observado, la evaluación es positiva (Gráfico 10), ya que el 88% de los encuestados la evalúan como buena o muy buena, mientras que sólo el 5% señala lo contrario.

Gráfico 10 ¿Cómo evalúa su experiencia de postulación?

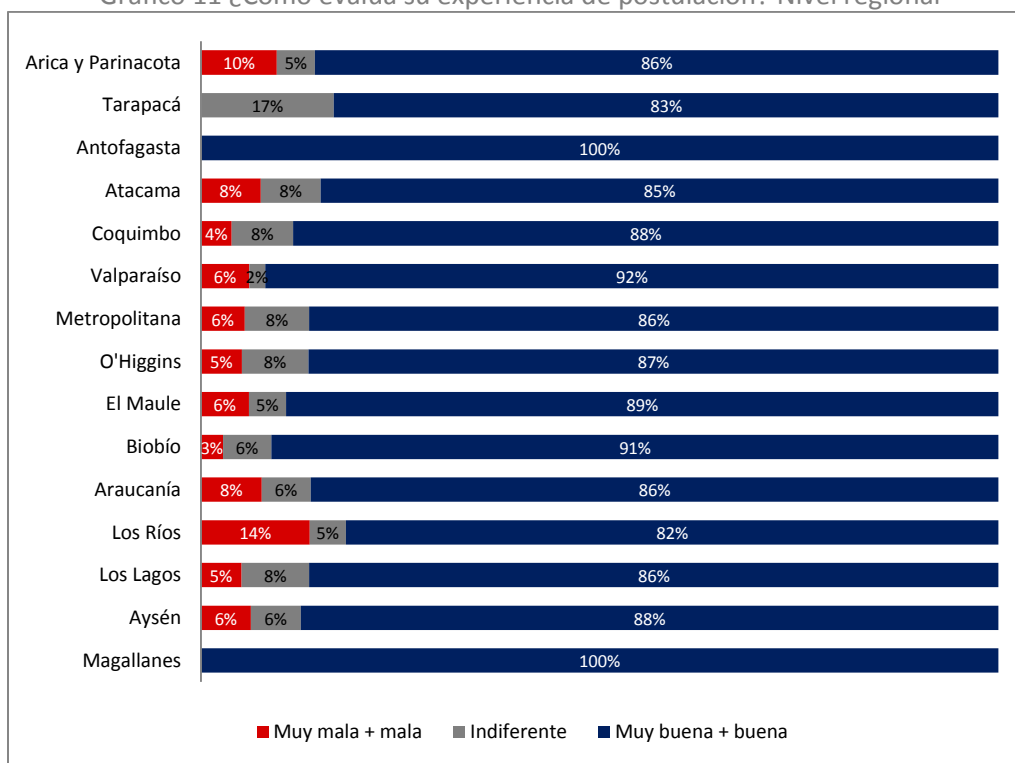


Fuente: Elaboración Comisión de Estudios, Minvu, 2017

En general, los resultados por regiones muestran una evaluación positiva, presentándose situaciones destacables como las de Magallanes y Antofagasta donde el 100% de los postulantes encuestados de cada región declararon que su experiencia fue Muy buena o Buena. La región de Los Ríos, por otro lado, tiene el porcentaje más alto de evaluación Muy mala y Mala (14%), 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, 2017

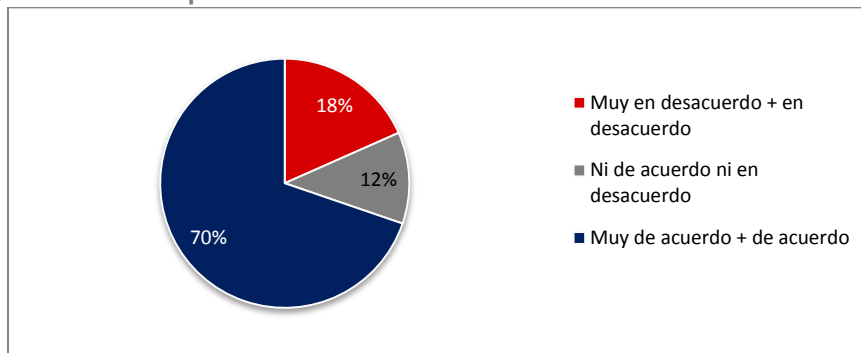


## V. Información recibida y expectativas con el Subsidio

Un aspecto importante al momento 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. Frente a esta consulta, el 70% de los encuestados indica estar satisfecho o muy satisfecho, y el 18% como muy insatisfecho o insatisfecho, como se observa en el

Gráfico 12. Si bien la satisfacción en general es alta, no se puede dejar de destacar que la evaluación positiva es porcentualmente inferior en comparación a los otros aspectos consultados en la encuesta.

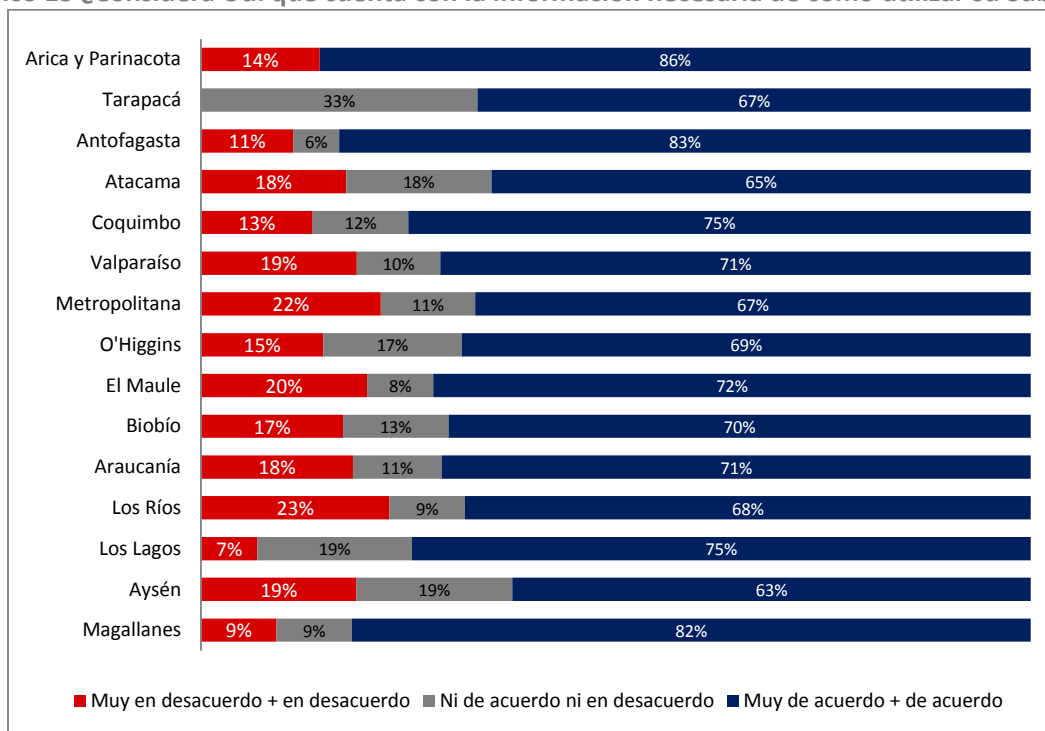
Gráfico 12 ¿Considera Ud. que cuenta con la información necesaria de cómo utilizar su Subsidio?



Fuente: Elaboración Comisión de Estudios, Minvu, 2017

Al observar la información por región (Gráfico 13) de los postulantes encuestados, se identifica que en Los Ríos y la Región Metropolitana están los niveles más altos de insatisfacción respecto a la información que tienen para utilizar el subsidio (23% y 22% respectivamente). Por otra parte, Arica y Parinacota es la región que presenta los más altos niveles de satisfacción, con porcentajes superiores al 80%, mientras que en Aysén se encuentra el porcentaje más bajo de satisfacción, con el 63%.

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



Fuente: Elaboración Comisión de Estudios, Minvu, 2017



## 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.

A continuación se presenta el análisis cualitativo de la pregunta abierta de la encuesta de satisfacción a postulantes al subsidio DS1.

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:

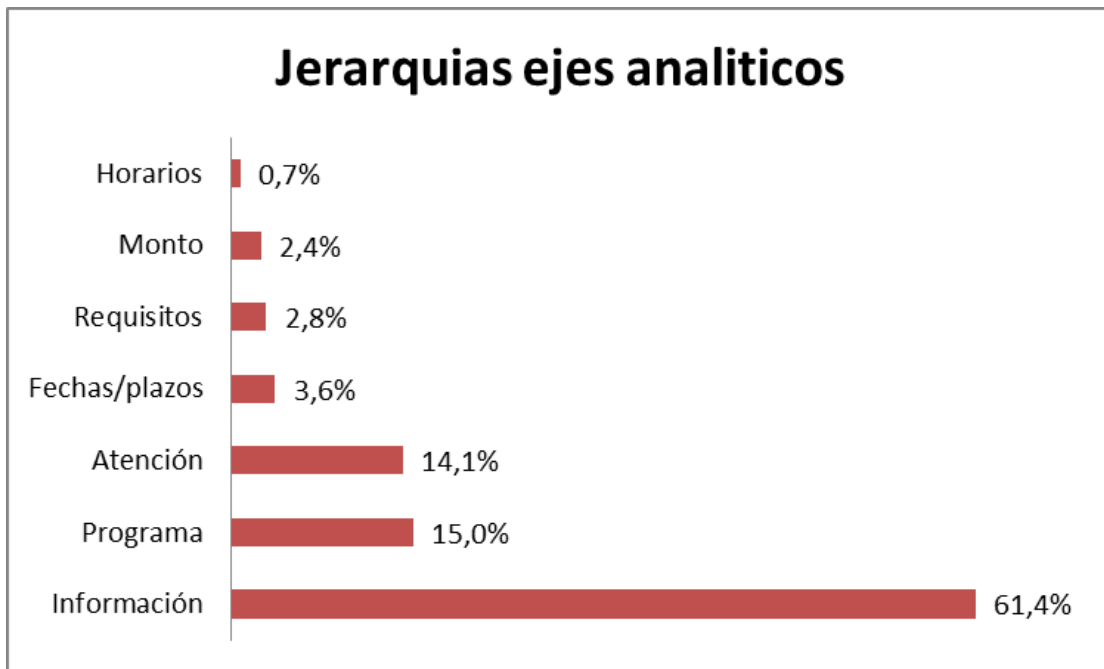
1. **Información**, donde los encuestados realizan comentarios sobre la información disponible, la calidad y la necesidad de que ésta sea clara y detallada, con respecto a las fechas y los procedimientos, requisitos, plazos, etc.
2. **Fechas/plazos**, donde se solicita que sea más rápida la entrega de resultados
3. **Monto**, relacionado con amentar el subsidio entregado
4. **Requisitos**, vinculado con disminuir requisitos y puntajes
5. **Horarios**, relativo a extender los horarios de atención
6. **Atención**, relacionado con mejorarla, con personal preparado, informado y amable.
7. **Programa**, principalmente se refiere a aumentar los beneficiados

## Síntesis de categorías textuales según eje analítico

EJES ANALÍTICOS	¿Qué se dice al respecto?
Información	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informar por radio, TV, diario, redes sociales, correo electrónico, folletos, teléfono, etc</li> <li>• Asesorar a postulantes</li> <li>• Mejorar y actualizar información sitio web</li> <li>• Difundir información más detallada y con tiempo sobre proceso de postulación, fechas, subsidios, tramos, requisitos, etc.</li> <li>• Asesorar en la compra de la vivienda</li> <li>• Charlas de capacitación en terreno en todas las comunas y sectores rurales</li> <li>• Capacitar e informar en municipios</li> <li>• Mayor información a los seleccionados</li> <li>• Simulador de postulación en sitio web</li> <li>• Información sobre cómo aplicar subsidio</li> <li>• Información sobre como postular a través de la página web</li> <li>• Información sobre bancos que otorgan créditos</li> <li>• Información sobre razones no seleccionados</li> <li>• Información en oficinas, sedes y sucursales</li> <li>• Informar vía telefónica resultados</li> <li>• Chat online para hacer consultas</li> </ul>
Fechas/plazos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrega de resultados más rápido</li> <li>• Extender plazo de postulación</li> </ul>
Monto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aumento monto subsidio</li> <li>• Aumento monto vivienda</li> </ul>
Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disminuir requisitos</li> <li>• Aumento puntaje para postular</li> <li>• Disminuir puntaje para postular</li> <li>• Disminuir monto ahorro requerido</li> </ul>
Horarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ampliar horarios de atención</li> </ul>
Atención	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención más expedita</li> <li>• Más personal para atender</li> <li>• Personal más preparado e informado</li> <li>• Mejor ubicación oficina</li> <li>• Oficina móvil</li> <li>• Cumplir con horas agendadas</li> <li>• Mejorar atención presencial y telefónica</li> <li>• Mayor cantidad de líneas telefónicas</li> <li>• Atención preferencial a discapacitados (postulación y obtención subsidio)</li> </ul>
Programa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aumento cupos/más beneficiarios</li> <li>• Aumentos m2 de la vivienda</li> <li>• Mayor fiscalización</li> <li>• Listado de viviendas para comprar con subsidio</li> <li>• Mayor prioridad a solteros</li> <li>• Mayor prioridad a postulantes chilenos</li> <li>• Mayor prioridad a madres/padres soltero/as</li> </ul>

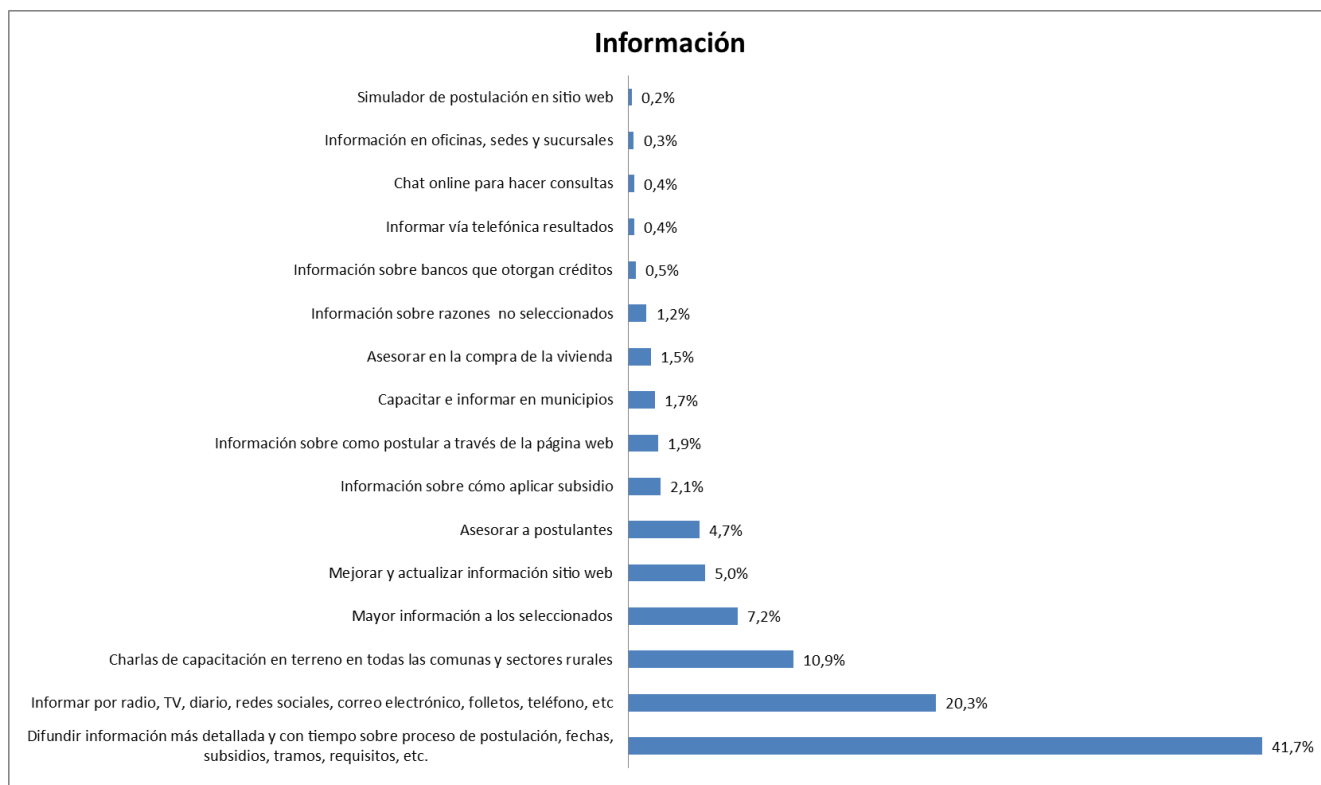
- Mejorar sistema reserva de horas
- Mejorar sistema de postulación
- Prioridad a familias
- Hacer pre selección
- Más llamados a postular
- Prioridad a adultos mayores
- Prioridad a los que llevan años postulando
- Prioridad allegados
- Considerar diversidad sexual

Temas que interesan más a los encuestados  
 Jerarquía de ejes analíticos  
 Gráfico 15



## 1. Información

Gráfico 16  
Comentarios sobre la información

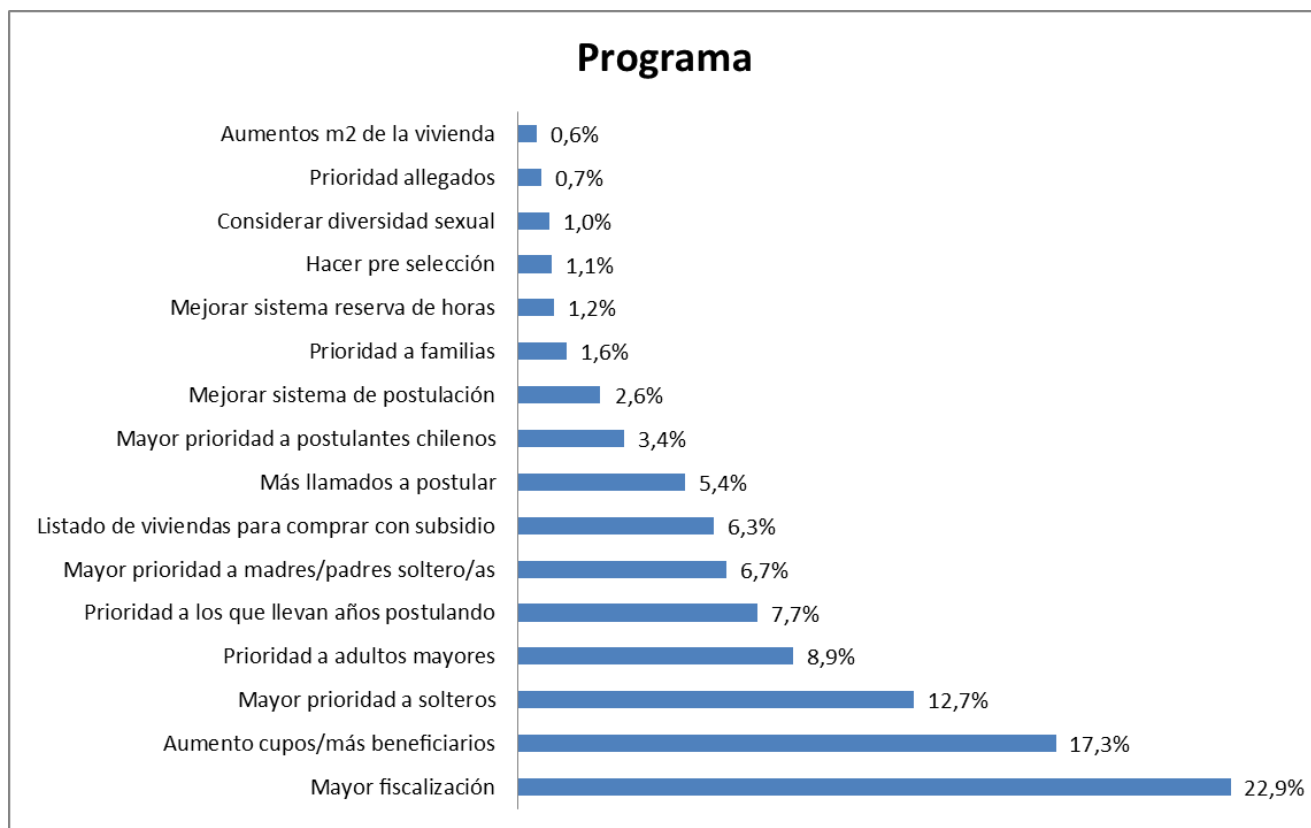


Con respecto a la información, lo más mencionado por los encuestados es la necesidad de que ésta sea difundida de forma más clara y específica y que contenga todo lo que respecta al subsidio, el proceso de postulación y las fechas. Además de que ésta sea difundida de forma masiva por todos los medios de comunicación. Luego, destaca la necesidad de que se informe a los seleccionados y se asesore a los postulantes.

## 2. Programa

Gráfico 17  
Comentarios sobre el programa

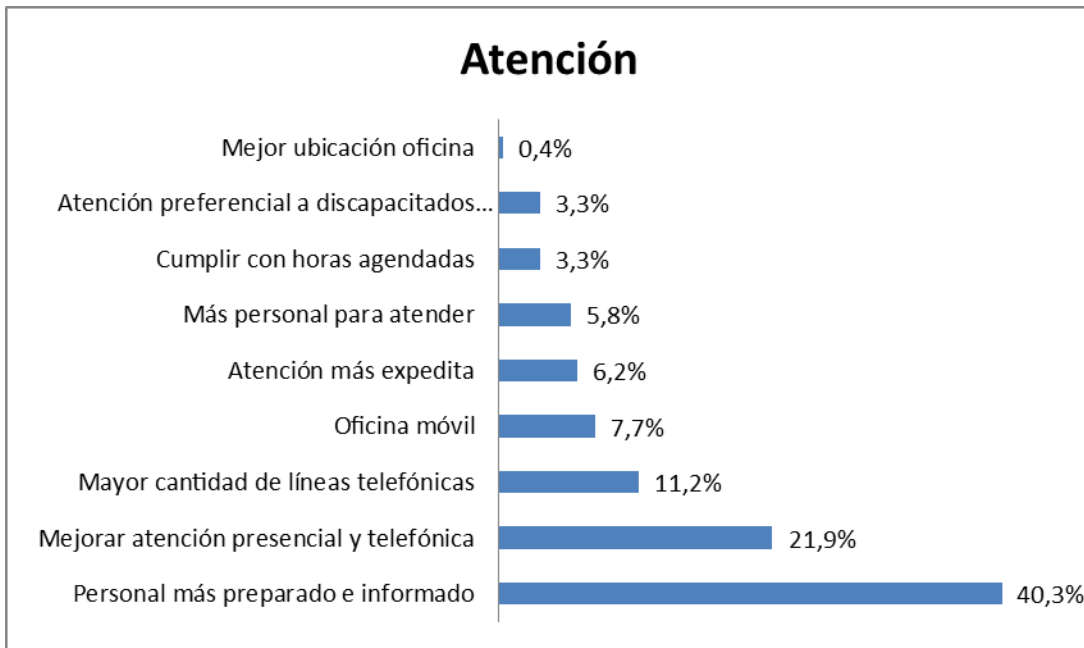
En relación al Programa Subsidio Habitacional DS1, los encuestados se refieren, en su mayoría, a la



necesidad de que haya mayor fiscalización y control hacia quienes obtienen el beneficio y no lo necesitan. Luego, se indica la necesidad de aumentar los cupos y dar prioridad a diferentes grupos etarios y a quienes llevan años postulando.

## 3. Atención

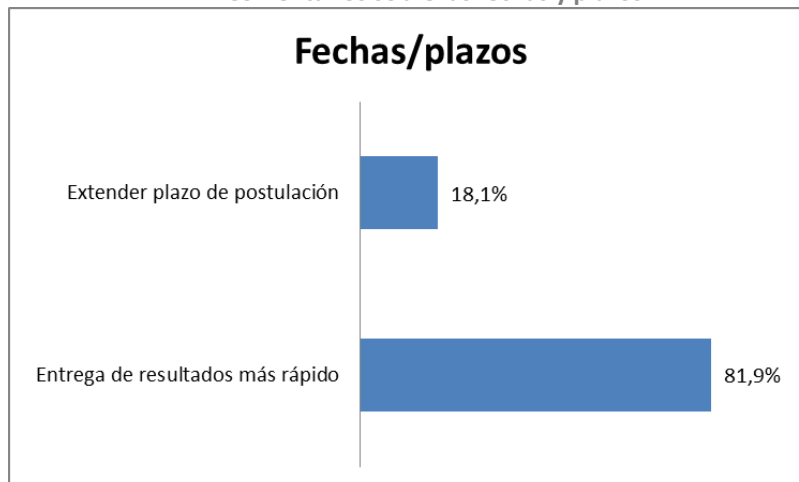
Gráfico 18  
Comentarios sobre la atención



En relación a la atención recibida, los encuestados indican que el personal debería estar mejor preparado, en cuanto al trato y mejor informado. Asimismo, se señala la necesidad de mejorar la atención telefónica y presencial, tener oficinas móviles y tener una atención más expedita. Además, se hace alusión a lo problemático que fue para los postulantes el tema del paro en cuanto a la confusión de las fechas y horas agendadas para la atención.

#### 4. Fechas / plazos

Gráfico 19  
Comentarios sobre las fechas y plazos



Con respecto a las fechas y los plazos, lo que destaca es la solicitud de que se entreguen los resultados más rápido.

## 5. Requisitos

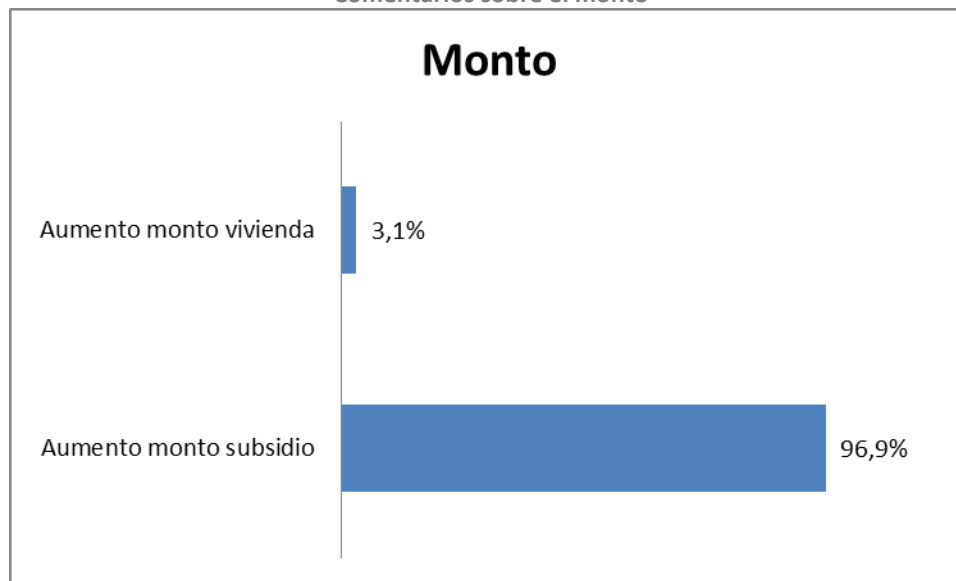
Gráfico 20  
Comentarios sobre los requisitos



Sobre los requisitos lo más destacado es la necesidad de disminuir los requisitos de postulación y documentos solicitados. Luego, sigue la mención sobre disminuir los puntajes para postular.

## 6. Monto

Gráfico 21  
Comentarios sobre el monto



En relación a los montos, se solicita aumentar el del subsidio y aumentar el del precio de la vivienda. .