



Ministerio de
Vivienda y
Urbanismo

Gobierno de Chile

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE POSTULANTES

Programa Subsidio de Arriendo (D.S. N° 52)

Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos

Agosto 2016

Índice

I. Presentación.....	3
II. Postulación vía web.....	4
Análisis cuantitativo de la encuesta.....	4
Análisis cualitativo postulación web.....	8
III. Postulación presencial.....	12
Análisis cuantitativo postulación presencial.....	12
Análisis cualitativo postulación presencial	15
IV. Nivel de satisfacción con la postulación	21

I. Presentación

La encuesta a postulantes del Subsidio de Arriendo, 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.

El Subsidio de Arriendo (D.S. 52) es un programa destinado a familias jóvenes (postulantes de entre 18 y 35 años) y emergentes, que necesiten una solución habitacional flexible por un tiempo determinado y que sean capaces de realizar un desembolso mensual para pagar un arriendo.

A continuación se presentan los datos de la encuesta de Satisfacción de los postulantes al Programa Subsidio de Arriendo, tanto en su forma presencial como a través de la plataforma web.

Esta encuesta telefónica se aplicó a una muestra representativa a nivel nacional de un total de 1.259 postulante, de ellos 976 realizaron su postulación de manera presencial, mientras que 283 lo hicieron a través de la plataforma web del ministerio. 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	Muestra postulación web	Muestra postulación presencial	Total muestra
5.581	3%	3%	283	976	1.259

Los datos numéricos fueron analizados a través del software SPSS, mientras que para el análisis de los datos textuales (cualitativos) se utilizó el Análisis de Contenido con el software Atlas.ti.

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

II. Postulación vía web

Análisis cuantitativo de la encuesta

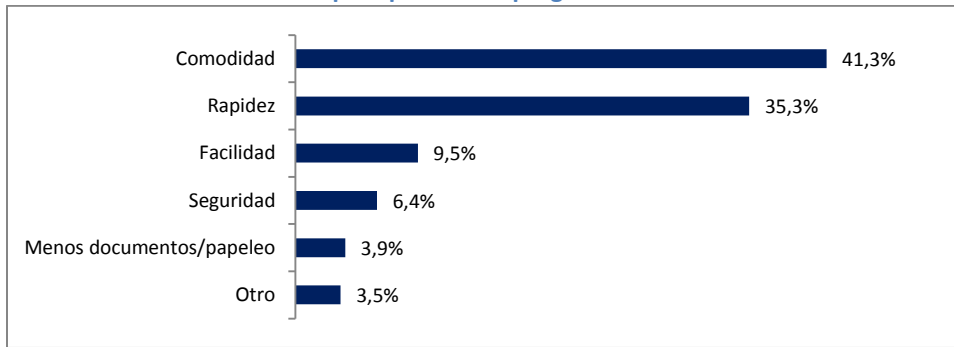
Del total de encuestados que postularon por medio de la página web al Programa Subsidio de Arriendo, más del 33% se enteró del Subsidio a través de redes sociales, como Twitter o Facebook. Cerca del 29% señala haberse enterado por otros medios, principalmente mencionan la televisión y la página web del Minvu – categorías que no estaban presentes en el cuestionario al momento de la consulta. Asimismo, el 16% se enteró por familia, amigos o cercanos, mientras que el 6,7% lo hizo a través del municipio o por la prensa escrita, respectivamente. Menos del 5% supo del programa por el Serviu, Chile Atiende, radio, correo electrónico o mensaje de texto (Gráfico 1).

Gráfico 1. Medios por los que se enteró del Programa de Arriendo [Postulación web].



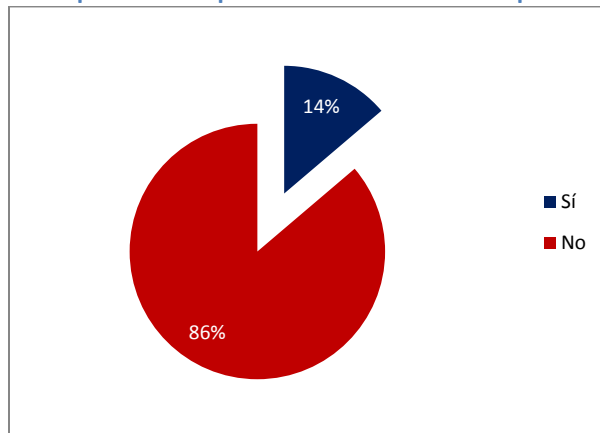
Entre los motivos que incidieron en que estas personas decidieran postular a través de la web al programa (Gráfico 2), destacan la comodidad del proceso (41,3%) y su rapidez (35,3%). La menor cantidad de documentos que se solicitan vía web es el motivo que menos incide en la decisión de postular a través de internet (3,9%). Si bien el 3,5% contesta que es otra la opción por la que decidieron postular vía web (distinta a las opciones entregadas por el cuestionario al momento de la consulta), al revisar las respuestas, estas coinciden con la rapidez y la comodidad de postular por esta vía, junto con la ventaja de necesitar menos documentos para poder hacerlo, aspectos que se repetían con las opciones de la pregunta.

Gráfico 2. Motivos para postular al programa de arriendo vía web.



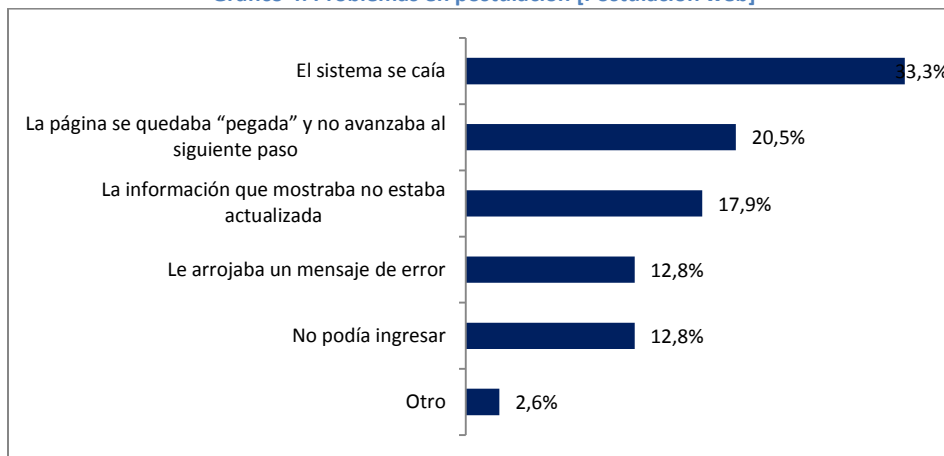
Cuando se pregunta a los postulantes sobre si se les presentó un problema en el proceso de postulación, el 86% señala que no tuvo problemas, mientras que el 14% afirma lo contrario (Gráfico 3).

Gráfico 3. Encuestados que tuvieron problemas al momento de postular [Postulación web]



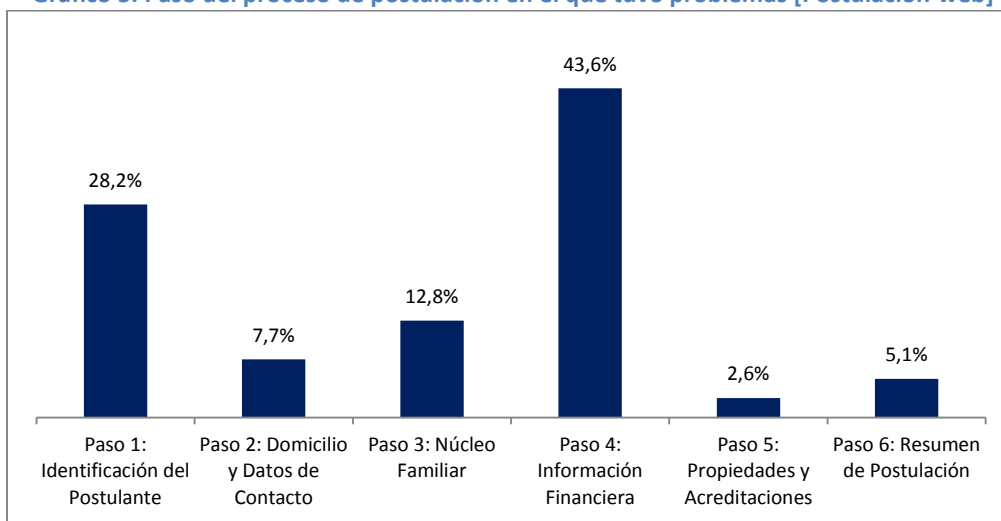
Del 14% que dijo que mientras se encontraba realizando la postulación tuvo algún problema, el 33,3% menciona que el sistema se caía durante el proceso, el 21% dice que la página se quedaba “pegada” y no avanzaba al siguiente paso, mientras que el 18% señala que la información que se mostraba no estaba actualizada. Asimismo, al 13% le arrojaba mensaje de error o no podía ingresar a la página (Gráfico 4).

Gráfico 4. Problemas en postulación [Postulación web]



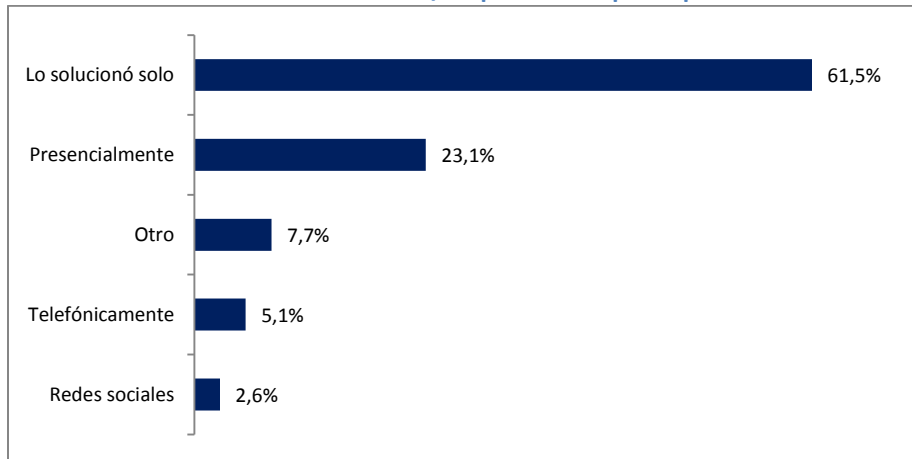
En general quienes presentaron problemas al momento de la postulación por vía web, el 44% dice que el problema lo tuvo principalmente en el paso 4, momento en el que hay que incluir la información financiera. El paso 1, donde el postulante debe identificarse, es el segundo paso donde las personas se han encontrado con más problemas (28%), seguido por el paso 3, con el 13% de las menciones (Gráfico 5).

Gráfico 5. Paso del proceso de postulación en el que tuvo problemas [Postulación web]



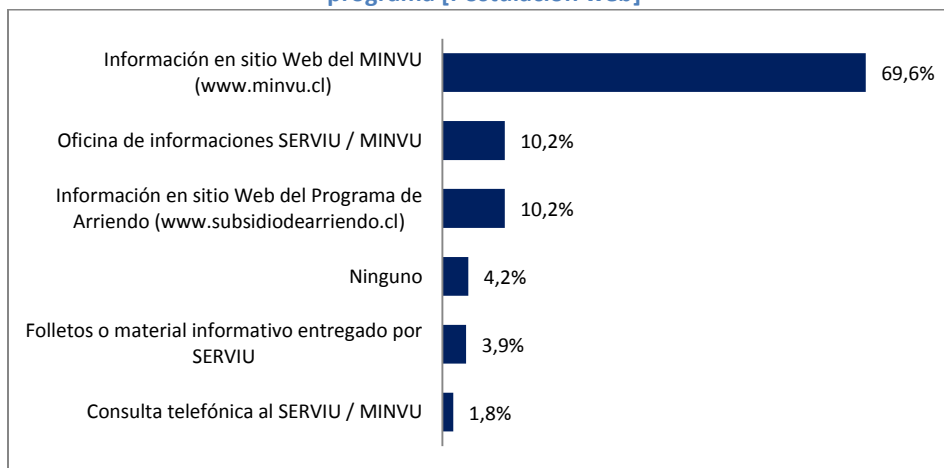
En relación al problema con el que se enfrentaron los postulantes, el 61,5% solucionó dicho problema solo, mientras que el 23% lo tuvo que hacer presencialmente, dirigiéndose a las oficinas correspondientes. Quienes respondieron que utilizaron Otro mecanismo para solucionar sus problemas, declaran, en general, que lo hicieron con la información entregada por televisión, junto con la información contenida en la página web del Minvu (Gráfico 6).

Gráfico 6. ¿Cómo solucionó el/los problemas que se presentaron?



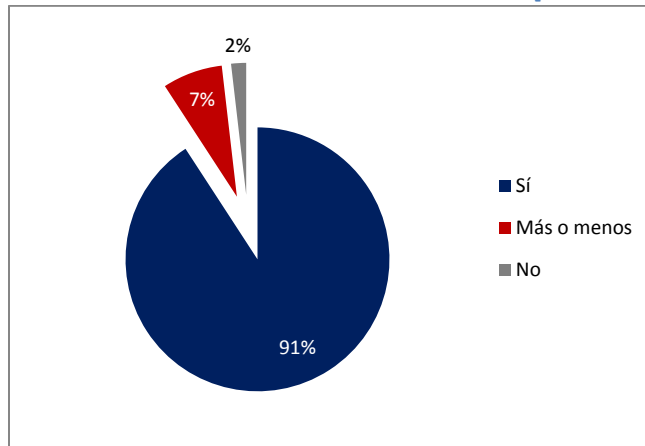
Con respecto a los medios que consultaron los encuestados para informarse sobre los requisitos y documentos necesarios para la postulación al subsidio de arriendo (Gráfico 7), casi el 70% señala que se informó a través del sitio web del Minvu. Con porcentajes muy por debajo, los postulantes consultaron en las oficinas de informaciones del Minvu o Serviu (10,2%) o utilizaron la información del sitio web del programa de arriendo. De forma más bien marginal (1,8%), las personas consultan telefónicamente al Serviu o al Minvu.

Gráfico 7. Medios consultados para obtener información acerca de los requisitos de postulación al programa [Postulación web]



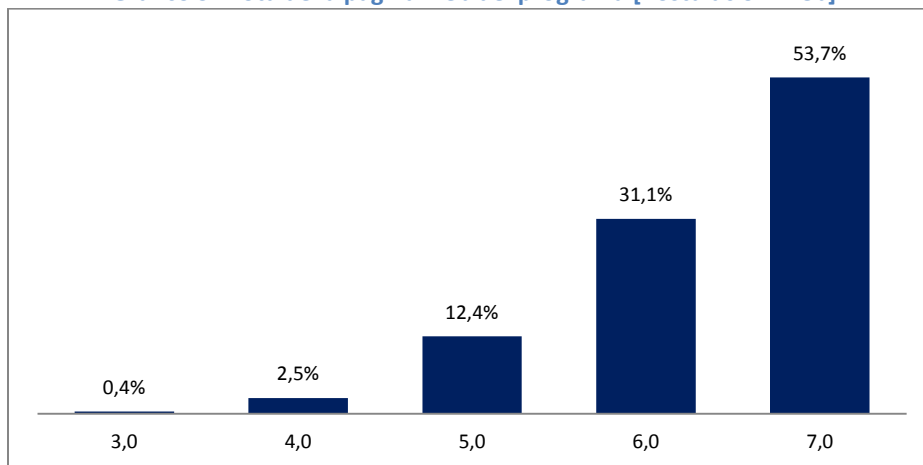
Según la respuesta a la pregunta anterior, un porcentaje significativo (91%) señala que los medios que consultó para informarse sobre el subsidio de arriendo fueron de utilidad, mientras que solo el 2% contesta lo contrario (Gráfico 8).

Gráfico 8. ¿Le fue de utilidad consultar estos medios? [Postulación web]



Finalmente, a pesar de que algunos postulantes se encontraron con ciertos problemas al intentar postular por internet (14%), cerca del 60% evalúa la página web de postulación al Programa de Arriendo con nota 7 (Gráfico 9), mientras que el 31% lo hace con nota 6. Solo el 2,9% de los encuestados le asigna una nota igual o inferior a 4. De esta manera, la nota promedio es de un 6,4.

Gráfico 9. Nota de la página web del programa [Postulación Web]



Análisis cualitativo postulación web

A continuación se presenta el análisis cualitativo de la pregunta abierta de la encuesta de satisfacción del subsidio de arriendo, específicamente, postulación a través de la página web.

“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 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 5 ejes transversales (Tabla 2):

1. **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.
2. **Tiempos**, referido a acortar los tiempos de espera de resultados y respuestas a consultas.
3. **Página Web**, relacionado con el funcionamiento, contenido, acceso, rapidez, etc. de la página web.
4. **Requisitos**, tema que se refiere a simplificar los requisitos y documentos requeridos para postular.
5. **Otros**, mayor apoyo a sectores lejanos, aumento monto arriendo, interceder con arrendadores.

Tabla 2. Síntesis de categorías textuales según eje analítico

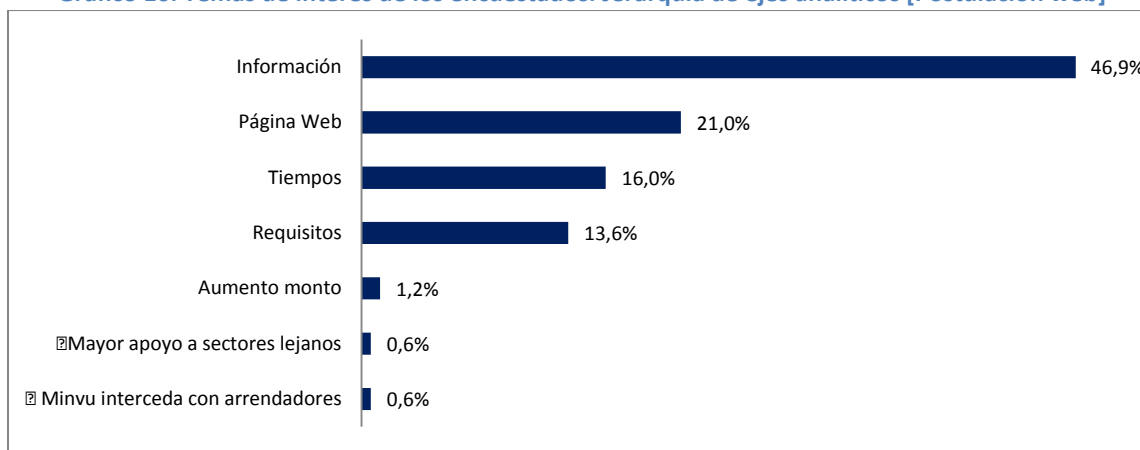
EJES ANALÍTICOS	¿Qué se dice al respecto?
Información	<ul style="list-style-type: none"> • Información sobre resultados • Información clara sobre clave Registro Civil • Información a través de celular • Información similar en municipio y ministerio • Información sobre puntajes y proceso de selección • Difusión • Información de resultados a no seleccionados • Información sobre pasos a seguir luego de la selección • Información más clara • Información sobre fechas y plazos de postulación y selección • Respuestas e información por correo electrónico
Tiempos	<ul style="list-style-type: none"> • Más rapidez en procesos de selección en todo Chile • Más rapidez en respuestas • Más rapidez en procesos de postulación
Página Web	<ul style="list-style-type: none"> • Sitio para consultar estado de postulación • Responder a preguntas por página web • Sistema que indique posibilidad de postulación si está postulando a otro subsidio • Información sobre postulación en la página. web • Página web más rápida y expedita • Mejorar soporte técnico • Página web más clara
Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> • Menos requisitos y documentos • Más claridad en requisitos y documentos

Otros

- Mayor apoyo a sectores lejanos
- Aumento monto arriendo
- Interceder con arrendadores

Entre los temas principales señalados por los encuestados (Gráfico 10), destaca la necesidad de tener más y mejor información sobre el programa. Luego se indica la página web, en el sentido de mejorar la esta plataforma y, finalmente, se mencionan los tiempo en el sentido de agilizar todo el proceso y los requisitos, principalmente en lo referido a disminuirlos y explicarlos mejor.

Gráfico 10. Temas de interés de los encuestados. Jerarquía de ejes analíticos [Postulación web]



1. Información

Con respecto a la información (Gráfico 11), lo que más destaca es la necesidad de recibir la información y las respuestas a las consultas por correo electrónico, y de difundir más las fechas y plazos de postulación y selección, luego, destaca el requerimiento de que ésta se más clara.

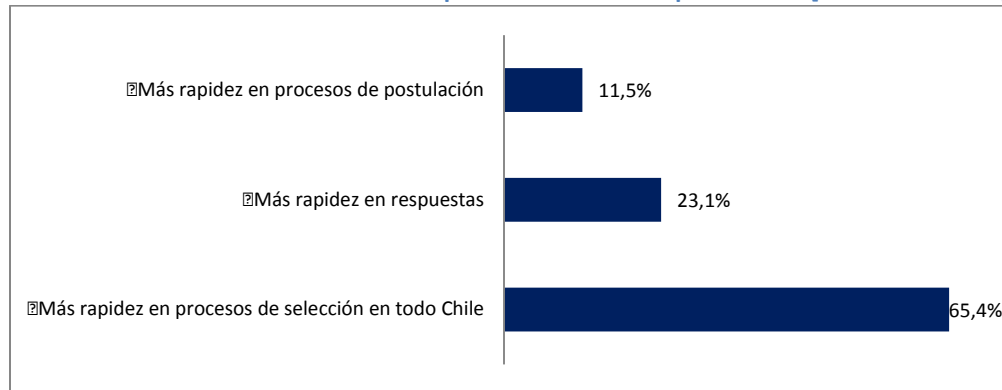
Gráfico 11. Comentarios sobre la información de la postulación [Postulación Web]



2. Tiempos

En relación a los tiempos (Gráfico 12), lo que más sobresale es la necesidad de que se acorten los tiempos en los procesos de selección, junto con el requerimiento de dar mayor agilidad a las respuestas de las consultas.

Gráfico 12. Comentarios sobre los tiempos de demora de la postulación [Postulación web]



3. Página Web

Sobre la página web (Gráfico 13) se plantea el requerimiento de que ésta contenga un lenguaje y diseño más claro, además se señala la necesidad de que el soporte técnico sea más eficiente, es decir, que la página no se caiga. Luego, relacionado con lo anterior, se solicita mayor rapidez y que exista más información sobre la postulación en los contenidos de la web.

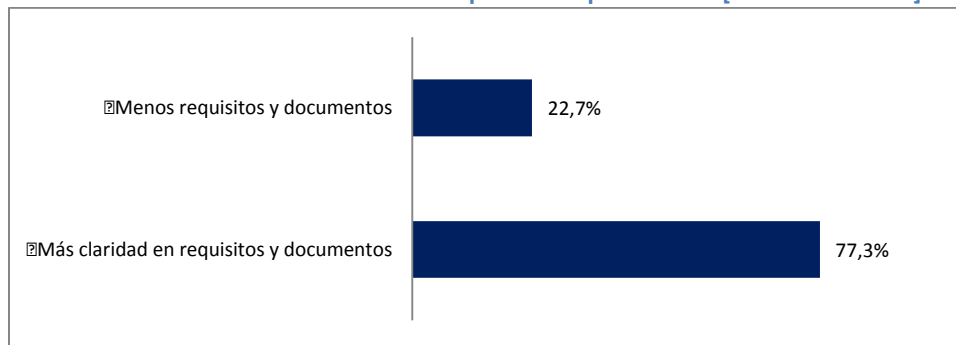
Gráfico 13. Comentarios sobre página web [Postulación web]



4. Requisitos

Con respecto a los requisitos (Gráfico 14) se señala que estos deberían ser más claros, al igual que los documentos que se solicitan para postular. Luego, se indica que tanto los requisitos como los documentos solicitados debiesen ser menos.

Gráfico 14. Comentarios sobre los requisitos de postulación [Postulación web]

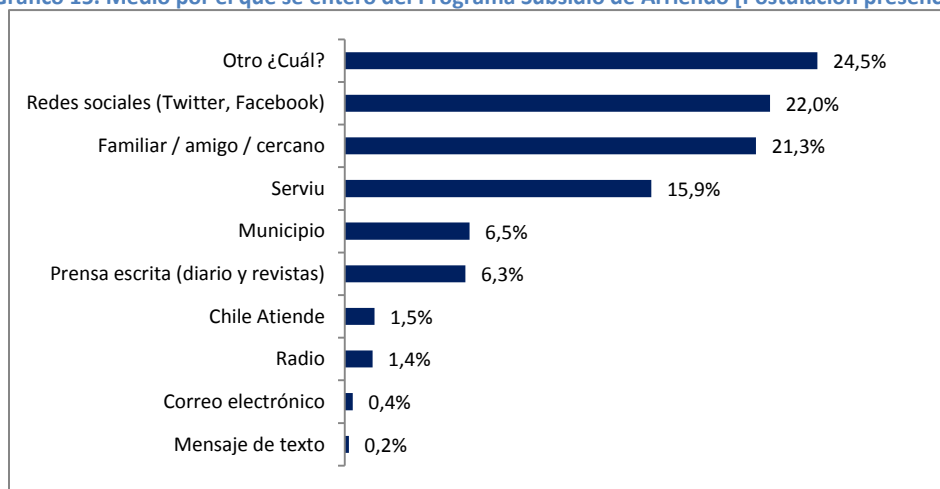


III. Postulación presencial

Análisis cuantitativo postulación presencial

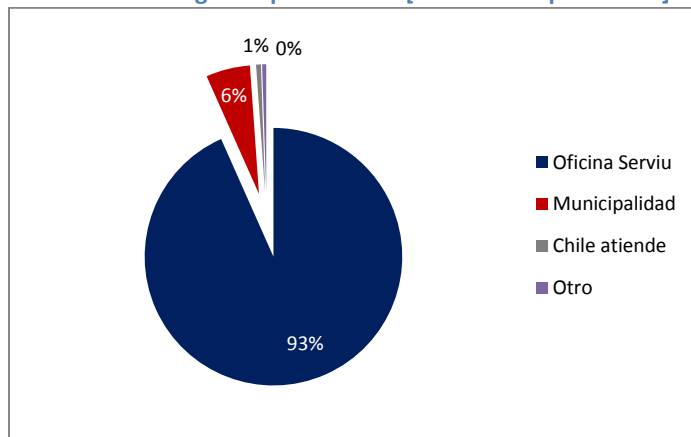
En relación a quienes postularon de forma presencial, cerca del 25% señala haberse enterado por otros medios, principalmente mencionan la televisión y la página web del Minvu – categorías que no estaban presentes en el cuestionario al momento de la consulta. Además, el 22% menciona que se enteró a través de las redes sociales, como Twitter o Facebook, el 21% lo hizo por comentarios de la familia, amigos o cercanos y el 16% por medio de la información entregada en el Serviu. Menos del 2% de los postulantes se enteraron del subsidio a través de Chile Atiende, radio, correo electrónico o mensaje de texto (Gráfico 15).

Gráfico 15. Medio por el que se enteró del Programa Subsidio de Arriendo [Postulación presencial]



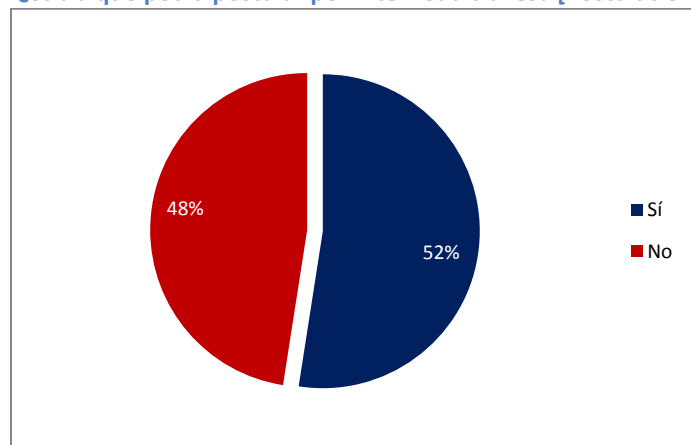
La gran mayoría de los postulantes acudieron al Serviu para postular al subsidio (93%), mientras que el 6% lo hizo en la municipalidad. Un porcentaje marginal lo hizo por medio de Chile Atiende o en otras oficinas (Gráfico 16).

Gráfico 16. Lugar de postulación [Postulación presencial]



Por otro lado, un poco más de la mitad de los postulantes, estaban en conocimiento de que sí se podía postular por internet al subsidio de arriendo (52%).

Gráfico 17. ¿Sabía que podía postular por internet a través? [Postulación presencial]



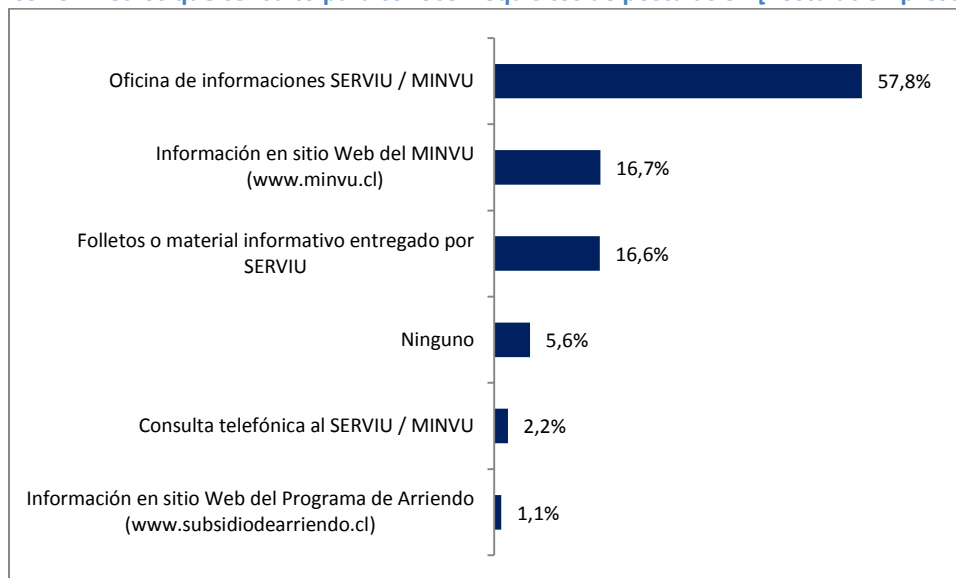
A quienes respondieron que sí sabían que se podía postular a través de internet se les preguntó por qué no lo hicieron por esta vía, a lo que casi el 22% señala una opción distinta a las entregadas por el cuestionario. Al analizar estas respuestas se observa que lo hicieron de forma presencial principalmente porque sienten que es más seguro, fácil y cómodo, además, hay quienes señalan que no cuentan con los medios para postular vía web, mientras que otros dicen que lo hicieron de forma presencial por cercanía a las oficinas de postulación.

Gráfico 18. ¿Por qué NO postuló por internet? [Postulación presencial]



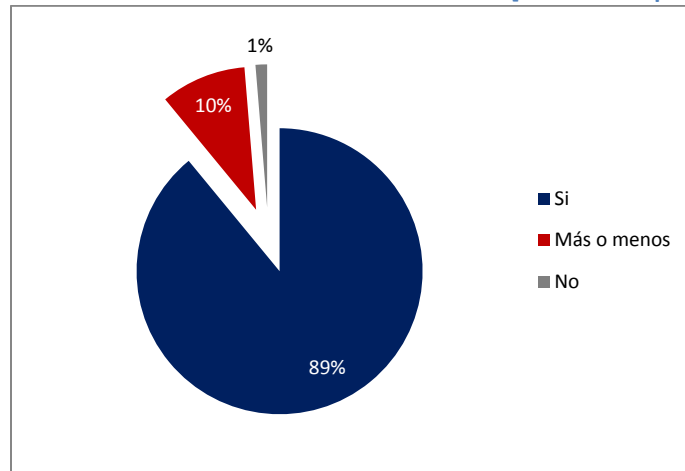
Los postulantes presenciales al subsidio de arriendo obtuvieron información sobre los requisitos y los documentos para la postulación principalmente en las oficinas de informaciones del SERVIU o del Minvu (58%). El 17% aproximadamente se informó a través del sitio web del Minvu o de folletos o material informativo entregado por el SERVIU, mientras que el 5,6% señala que no utilizó ningún medio para obtener información sobre requisitos y documentos. Un porcentaje marginal realizó consultas telefónicas al SERVIU o Minvu (2,2%) u obtuvo información en el sitio web del programa de arriendo (1,1%).

Gráfico 19. Medios que consultó para conocer requisitos de postulación [Postulación presencial]



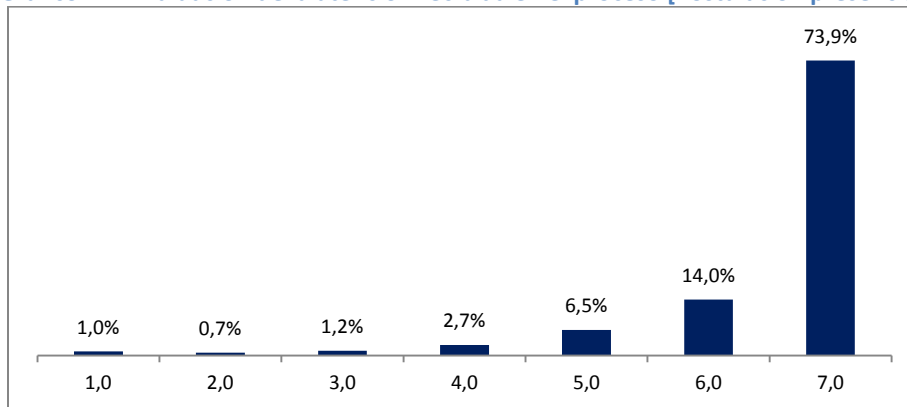
A partir de lo anterior, cerca del 89% señala que los medios que consultó para informarse sobre el subsidio de arriendo le fueron de utilidad, mientras que solo el 1% dice que estos medios no le sirvieron.

Gráfico 20. ¿Fue de utilizar consultar estos medios? [Postulación presencial]



Finalmente, casi el 74% evalúa la atención de la persona que lo/la postuló con nota 7, mientras que el 14% lo hace con nota 6, obteniendo una nota promedio de 6,5. Solo el 5,6% de los postulantes evalúa con nota menor o igual a 4 a la persona que lo atendió.

Gráfico 21. Evaluación de la atención recibida en el proceso [Postulación presencial]



Análisis cualitativo postulación presencial

A continuación se presenta el análisis cualitativo de la pregunta abierta de la encuesta de satisfacción de la postulación al subsidio de arriendo, específicamente, sobre la postulación a presencial.

“¿Qué sugerencias haría usted para mejorar el proceso de postulación al 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 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 6 ejes transversales (Tabla 3):

1. **Información**, 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.
2. **Requisitos y documentación**, los encuestados se refieren a la necesidad de que los requisitos y documentos solicitados sean menores.
3. **Tiempos**, este concepto hace referencia a que los tiempos de respuestas y entrega de resultados sean más rápidos y cortos.
4. **Atención**, con respecto a la atención los encuestados se refieren a que esta debería ser mejor, con mayor personal y mejor conocimiento de lo que se informa.
5. **Programa**, a este respecto los postulantes indican que es necesario hacer algunos cambios, como ampliar beneficiarios, focalizar en grupos vulnerables, entre otros.
6. **Otros**, concepto que abarca la mejora en infraestructura de oficinas, específicamente en la climatización, facilidades para obtener clave internet, fiscalizar la entrega de subsidios y, por último, aumentar el monto del subsidio.

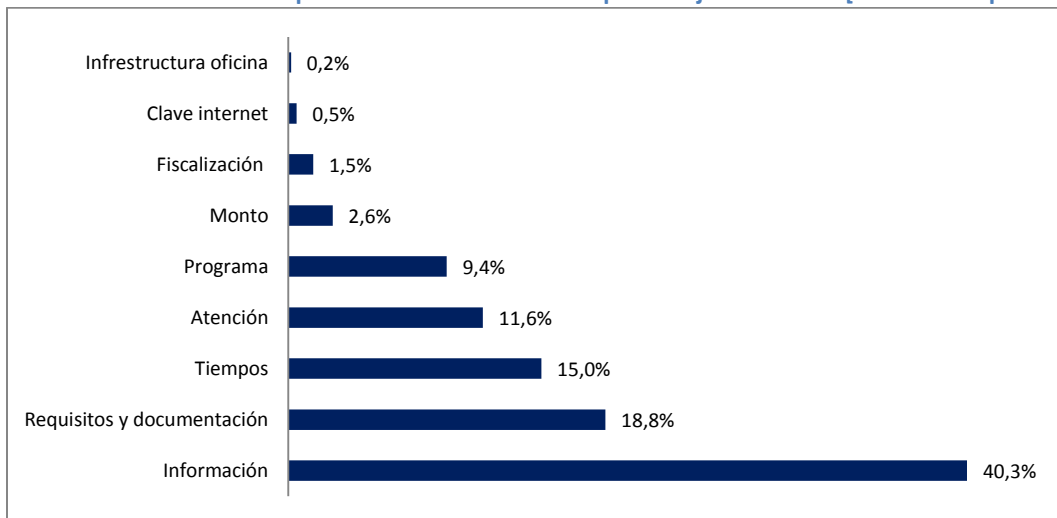
Tabla 3. Síntesis de categorías textuales según eje analítico

EJES ANALÍTICOS	¿Qué se dice al respecto?
Información	<ul style="list-style-type: none"> • Información más clara sobre postulación • Entrega de la misma información sobre postulación y resultados a través de todos los medios (internet, presencial, radio, tv, medios escritos, etc.) • Información resultados • Difusión • Información sobre seleccionados • Informar a arrendadores • Informar sobre fechas de resultados
Requisitos y documentación	<ul style="list-style-type: none"> • Cambiar requisitos • Más claridad sobre requisitos y documentación • Disminuir requisitos a arrendadores • Disminuir requisitos y documentación
Tiempos	<ul style="list-style-type: none"> • Más rapidez en respuestas y en selección • Atención más rápida • Entregar resultados en plazos estipulados • Más plazo para postular
Atención	<ul style="list-style-type: none"> • Ampliar horario de atención • Atención presencial en todo Chile • Más personal • Mejorar atención
Programa	<ul style="list-style-type: none"> • Prioridad a grupos vulnerables • Ampliar beneficiarios • Cumplir con fechas de pagos • Cambio en ponderación puntajes • Cambio en ponderación de sueldos

	<ul style="list-style-type: none"> • Agilizar los procesos burocráticos • Listado de arrendadores • Ampliar opciones • Interceder ante arrendadores • Más llamados • Apoyo económico para documentación solicitada
Otros	<ul style="list-style-type: none"> • Infraestructura oficina: Climatización • Clave internet: Más facilidades para obtener clave internet • Fiscalización: Fiscalizar entrega de subsidios • Monto: Aumento

Los temas principales en la encuesta a postulantes en modalidad presencial son la información, en el sentido de ampliarla, explicarla, sobre todo respecto los procesos de postulación y resultados. Luego, destacan los requisitos y la documentación, en cuanto a clarificarlos y disminuirlos, la necesidad de mejorar la atención en cuanto a cantidad de funcionarios e información que se entrega. Por último, el programa, en el que se hacen algunas de sugerencias de cambio.

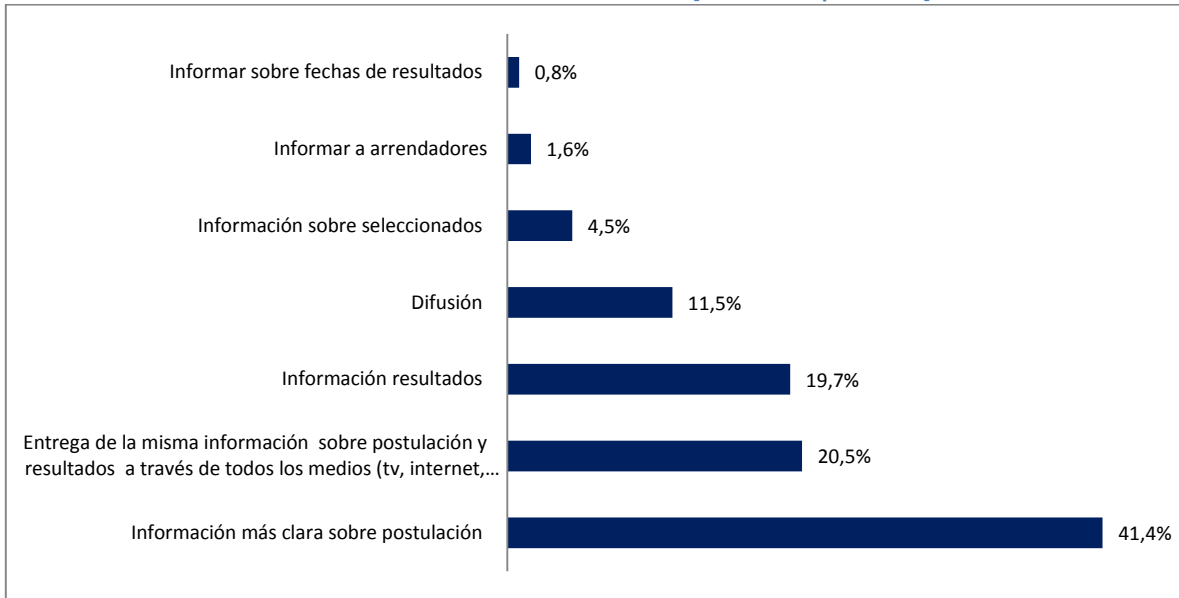
Gráfico 22. Temas de interés para los encuestados. Jerarquía de ejes analíticos [Postulación presencial]



1. Información

En su mayoría, los encuestados señalan que se requiere más y mayor claridad en la información. Además, agregan que es necesario que se difunda y se entregue la misma información en todos los medios de comunicación. También, se indica que se debe informar sobre los resultados, sean estos favorables o no. Finalmente, se destaca el requerimiento de información sobre seleccionados y los arrendadores, sobre el subsidio en particular.

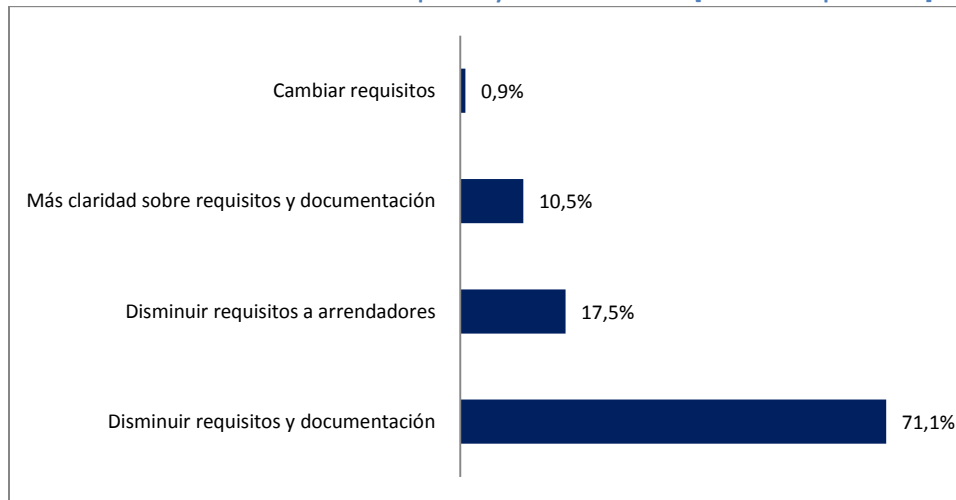
Gráfico 23. Comentarios sobre Información [Postulación presencial]



2. Requisitos y Documentación

En relación a los requisitos y la documentación, lo más destacado por los encuestados es la necesidad de disminuir los requisitos para quienes postulan y para los arrendadores. Asimismo, se plantea que tanto los requisitos como la documentación debiese ser más clara, incluso se debiesen cambiar.

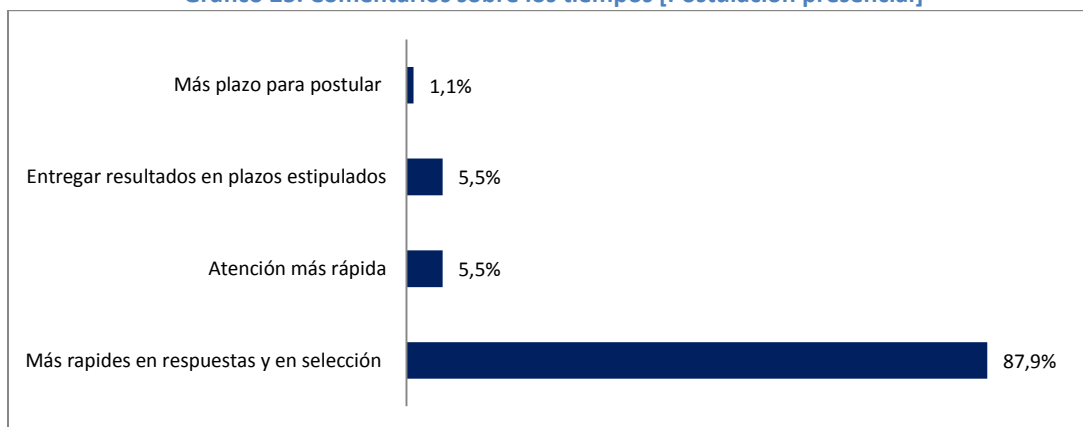
Gráfico 24. Comentarios sobre los requisitos y la documentación [Postulación presencial]



3. Tiempos

Sobre los tiempos, los encuestados señalan que es necesaria una mayor rapidez en las respuestas y en el proceso de selección, una atención más rápida, junto con entregar los resultados en los plazos estipulados.

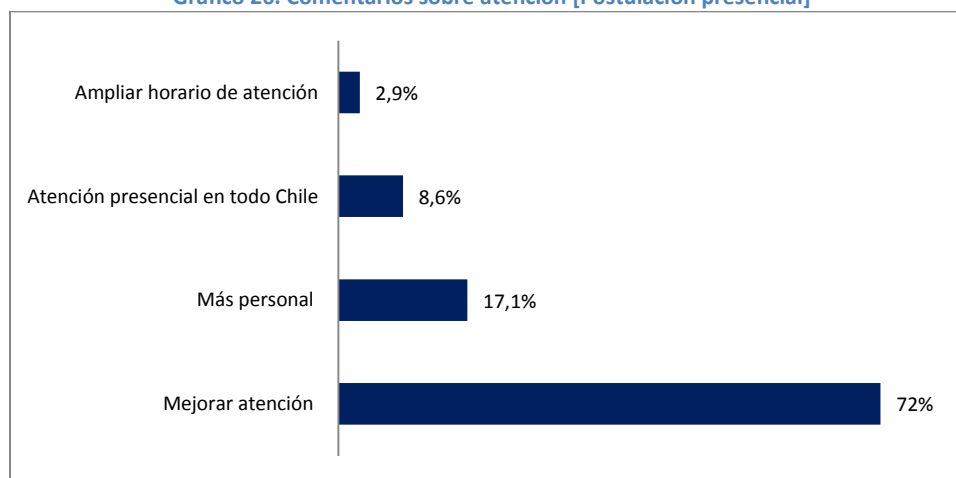
Gráfico 25. Comentarios sobre los tiempos [Postulación presencial]



4. Atención

Dentro de las respuestas de los encuestados, es mayoritaria la opinión de que es necesario mejorar la atención, en cuanto a la información que manejan los funcionarios, además de la disponibilidad y paciencia que se debe tener al atender a público. Junto con ello, se requiere más personal y una atención presencial en todas las regiones y localidades de Chile.

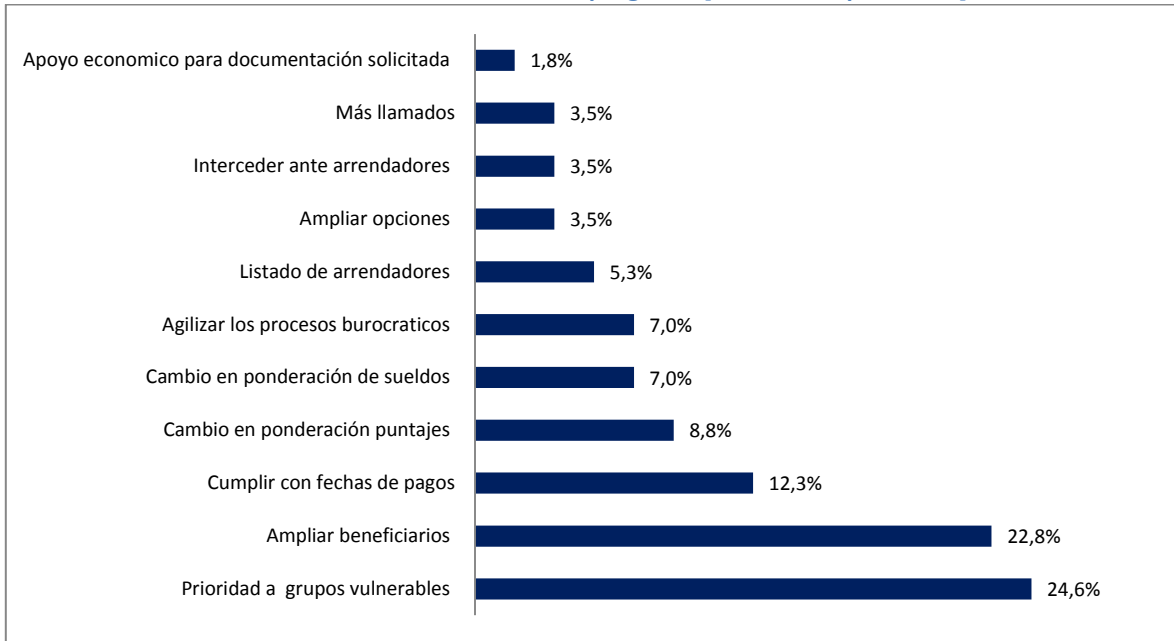
Gráfico 26. Comentarios sobre atención [Postulación presencial]



5. Programa

En cuanto al programa Subsidio de Arriendo, los encuestados se refieren a la necesidad de que se priorice a los grupos vulnerables como jefas de hogar, tercera edad, etc. Además, que se amplíe el número de beneficiarios, se cumplan las fechas estipuladas para los pagos y se cambie la ponderación de los puntajes, entre otros.

Gráfico 27. Comentarios sobre el programa [Postulación presencial]



IV. Evaluación Global de la Postulación

Los postulantes al Programa Subsidio de Arriendo consideraron la experiencia de postulación, en general, como positiva. Esta situación puede evidenciarse en las notas promedios que reciben ambas modalidades de postulación, la vía presencial obtiene un 6,1, mientras que la vía online alcanza un 6,2 como nota promedio (Tabla 4).

Tabla 4. Nota promedio modalidad presencial y online

Modalidad	Nota promedio
Presencial	6,1
Online	6,2

Como se observa en Gráfico 28, más del 76% de quienes postulan de forma presencial calificaron la experiencia con una nota igual o mayor a 6. Situación similar a lo que ocurre en el caso de los postulantes que realizaron la postulación por medio del sitio web del programa, donde el 80% de las personas califica la experiencia con nota igual o superior a 6. De esta manera, es posible evidenciar que ambos sistemas de postulación al programa generan altos niveles de satisfacción.

Gráfico 28. Nivel de satisfacción con la experiencia de postulación [Postulación presencial y online].

