



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

División de Política Habitacional

Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos

Julio 2017

Contenido

I. Introducción	3
II. Medios de Información y Conocimiento del Subsidio	4
III. Evaluación de la información recibida en el proceso de postulación al subsidio	7
IV. Evaluación global del proceso de postulación	10
V. Información recibida y expectativas con el Subsidio	11
VI. Sugerencias para el mejoramiento	12

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 del primer llamado del año 2017, 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 telefónica de satisfacción a postulantes, realizada entre el 12 y el 30 de julio de 2017. De un universo de 40.790 postulantes, se trabajó con una muestra representativa a nivel nacional de 1.420 casos, con un nivel de confianza del 95% confianza y un 1,5% de error. Asimismo, te tiene representatividad a nivel regional, con 96% nivel de confianza y un 6% de error. El resumen de los datos se presenta en la siguiente tabla:

Tabla 1. Resumen universo y muestra

Región	Tamaño Universo	Muestra efectiva	Error
Tarapacá	161	82	6%
Antofagasta	287	97	6%
Atacama	467	100	6%
Coquimbo	1.181	102	6%
Valparaíso	4.352	103	6%
O'Higgins	3.044	92	6%
Maule	3.711	92	6%
Biobío	6.339	92	6%
Araucanía	3.375	91	6%
Los Lagos	3.471	91	6%
Aysén	320	91	6%
Magallanes	144	104	6%
Metropolitana	12.764	92	6%
Los Ríos	1.004	105	6%
Arica y Parinacota	171	86	6%
Nacional	40.791	1.420	1,5%

Fuente: Elaboración Comisión de Estudios, Minvu, 2017

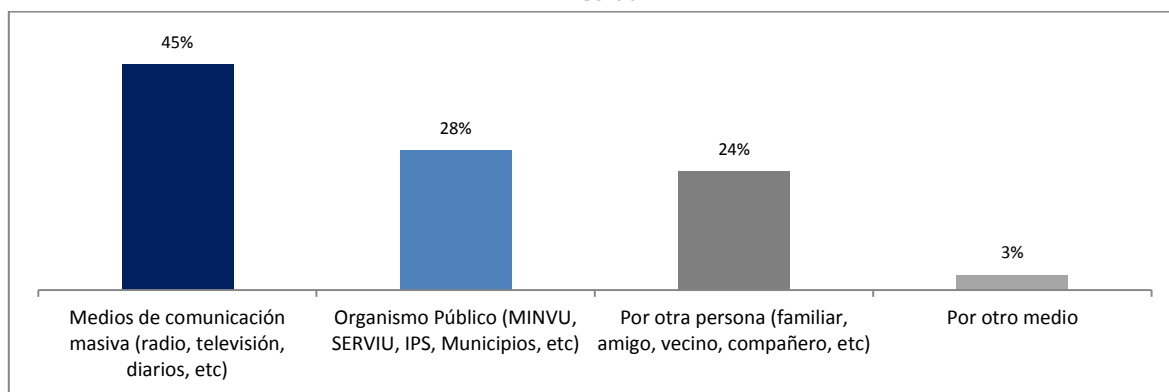
A continuación se presentan los resultados y principales hallazgos recogidos de la encuesta aplicada a nivel nacional, además de resultados regionales.

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 28% de las menciones, mientras que el 24% 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?

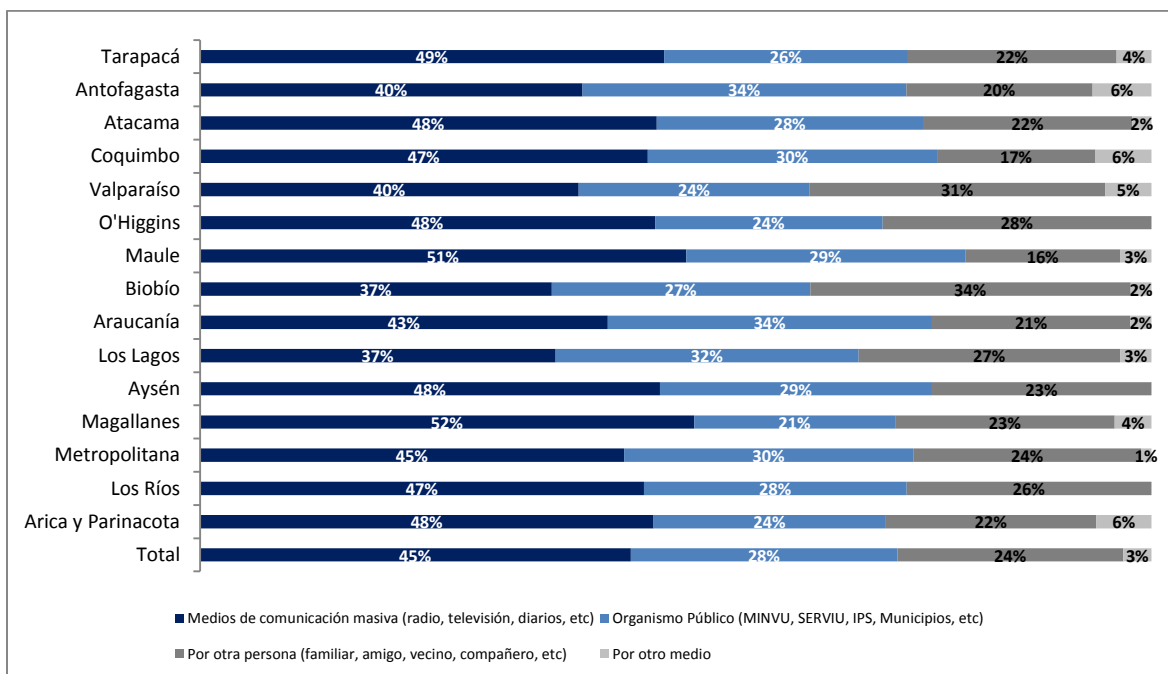


Fuente: Elaboración Comisión de Estudios, Minvu, 2017

Al desagregar la información por regiones se observa, en el En las regiones de Antofagasta y Araucanía las personas tienden a informarse más que las otras regiones sobre la existencia del subsidio por Organismos Públicos. En Biobío, por otra parte, se da en mayor medida que la información les llegue a través de otras personas.

Gráfico 2, una tendencia similar a lo que ocurre a nivel nacional, siendo los postulantes de las regiones de Magallanes y el Maule quienes más se informan por los medios de comunicación masiva (52% y 51% respectivamente). En las regiones de Antofagasta y Araucanía las personas tienden a informarse más que las otras regiones sobre la existencia del subsidio por Organismos Públicos. En Biobío, por otra parte, se da en mayor medida que la información les llegue a través de otras personas.

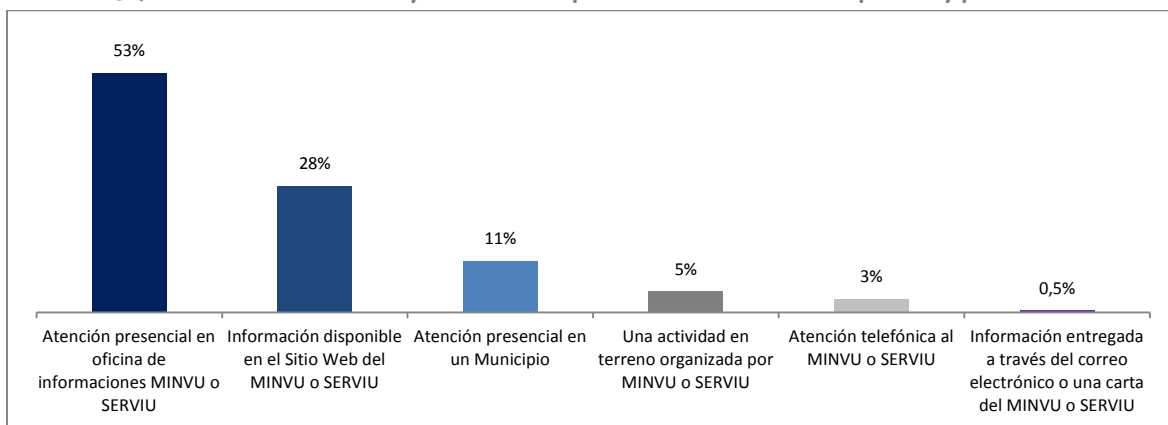
Gráfico 2 ¿A través de cuál de los siguientes medios se enteró de la existencia del Subsidio para la Clase Media?



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 plazos de postulación del subsidio (Gráfico 3). El 53% lo hizo por medio de la atención presencial en oficina de informaciones Minvu o Serviú, seguido por el 28% que señaló que el medio más frecuente que utilizó fue el Sitio Web del Minvu o Serviú. Además, el 11% concurrió a la atención presencia en un Municipio para informarse sobre los requisitos y plazos de los subsidios. Las actividades en terreno organizadas por el Minvu o Serviú fueron de utilidad para el 5% de los encuestados, mientras que el 3% utilizó la atención telefónica al Minvu y Serviú. Sólo un 0,5% se informó a través de correos electrónicos o de carta del Minvu o Serviú.

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

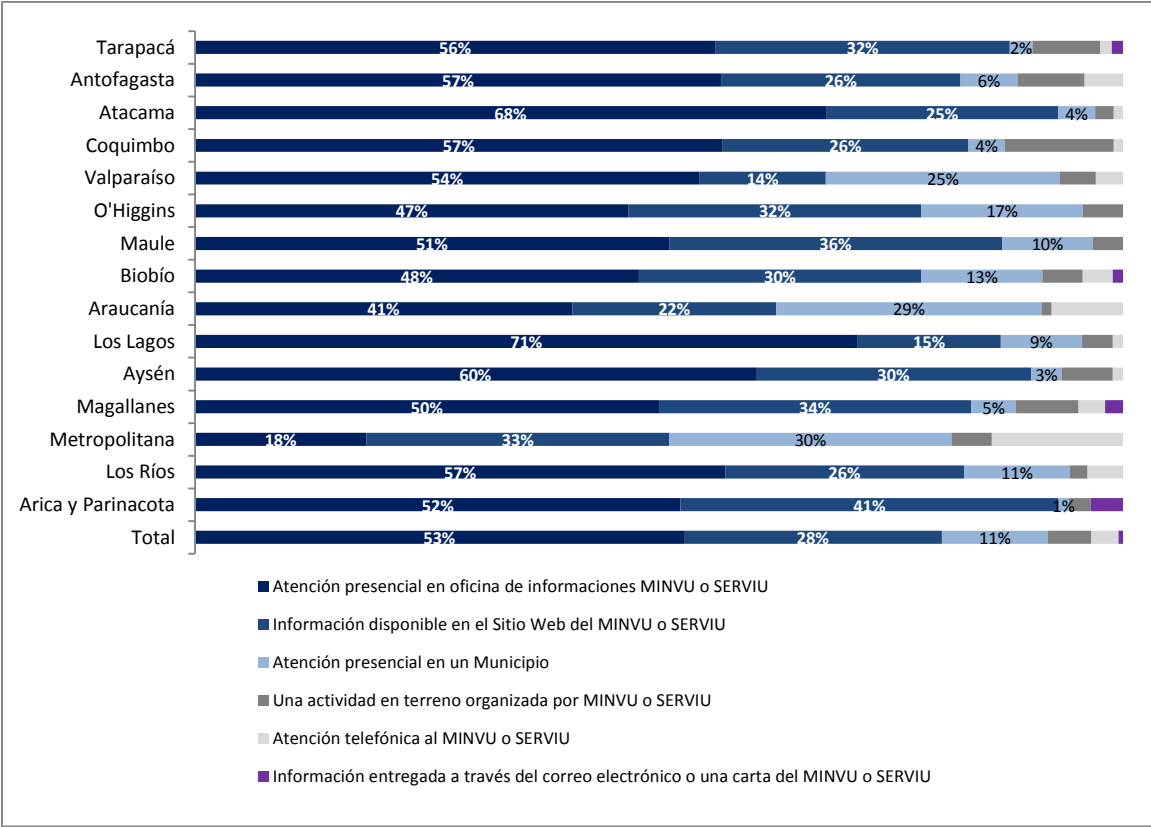


Fuente: Elaboración Comisión de Estudios, Minvu, 2017

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 Serviú como la información disponible en el sitio Web del Minvu o Serviú (Gráfico 4). Sin embargo, destaca la región Metropolitana, donde sólo el 18% de sus postulantes utilizó la atención presencial en oficinas Minvu o Serviú, siendo mayor el uso de la información disponible en sitio web de Minvu o Serviú y a la atención presencial en el municipio.

En el caso de Los Lagos el 71% señala que utilizó la información disponible en la atención entregada de forma presencial en las oficinas del Minvu o Serviú; en el caso de la información disponible en la web del Minvu o Serviú, la Región de Arica y Parinacota tiene el mayor porcentaje de personas que usaron este medio, con el 41% de los casos. Por otro lado, en la Región Metropolitana se da el mayor porcentaje de postulantes que utilizaron la atención presencial en el municipio, con el 30% de los casos.

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

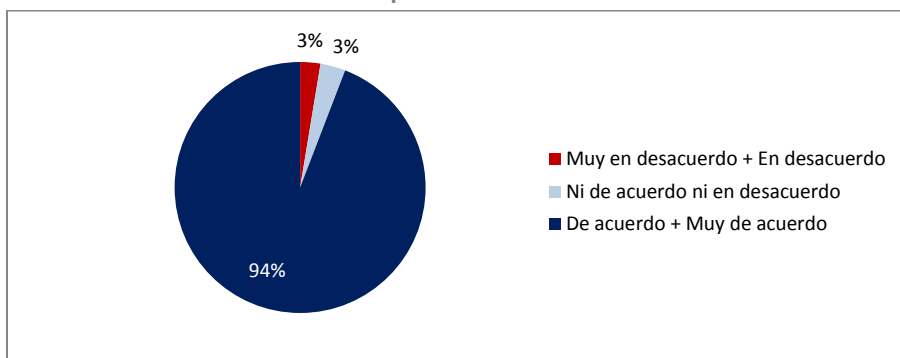


Fuente: Elaboración Comisión de Estudios, Minvu, 2017

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 94% de las personas declara que la información que le entregaron fue útil para lograr realizar una buena postulación al subsidio. Solo el 3% 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 un alto porcentaje de los encuestados que declara que la información recibida fue útil para la postulación. En la Región de Atacama, por otro lado, tiene el porcentaje más alto de personas que consideran que la información que recibió no les fue útil para realizar una buena postulación (7%) (

Tabla 2).

Tabla 2 ¿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	De acuerdo + Muy de acuerdo
Tarapacá	1,2%	4,9%	93,9%
Antofagasta	0,0%	4,1%	95,9%
Atacama	7,0%	2,0%	91,0%
Coquimbo	2,0%	2,0%	96,1%
Valparaíso	1,0%	4,9%	94,2%
O'Higgins	1,1%	2,2%	96,7%
Maule	4,3%	2,2%	93,5%
Biobío	3,3%	4,3%	92,4%
Araucanía	1,1%	1,1%	97,8%
Los Lagos	3,3%	4,4%	92,3%
Aysén	2,2%	4,4%	93,4%
Magallanes	2,9%	2,9%	94,2%
Metropolitana	3,3%	3,3%	93,5%
Los Ríos	3,8%	1,9%	94,3%
Arica y Parinacota	2,3%	4,7%	93,0%

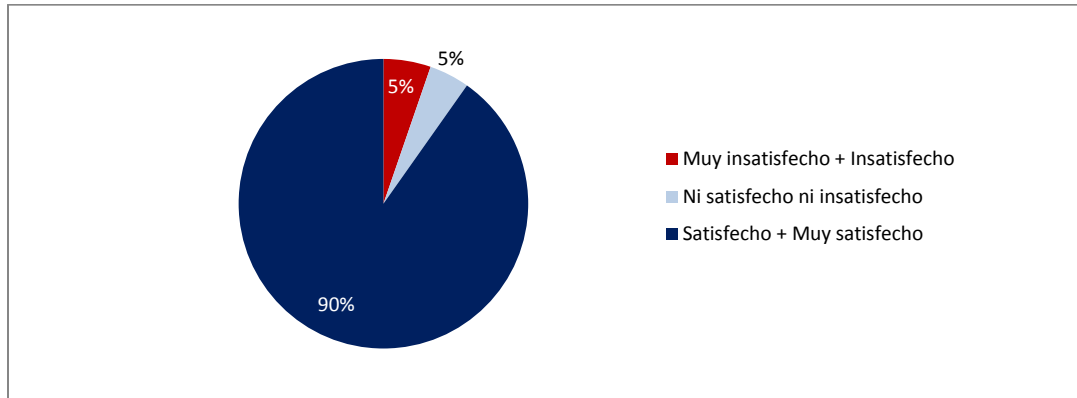
Total	2,6%	3,2%	94,2%
-------	------	------	-------

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 90% está satisfecho con el tiempo de demora, mientras que el 5% declara lo contrario.

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

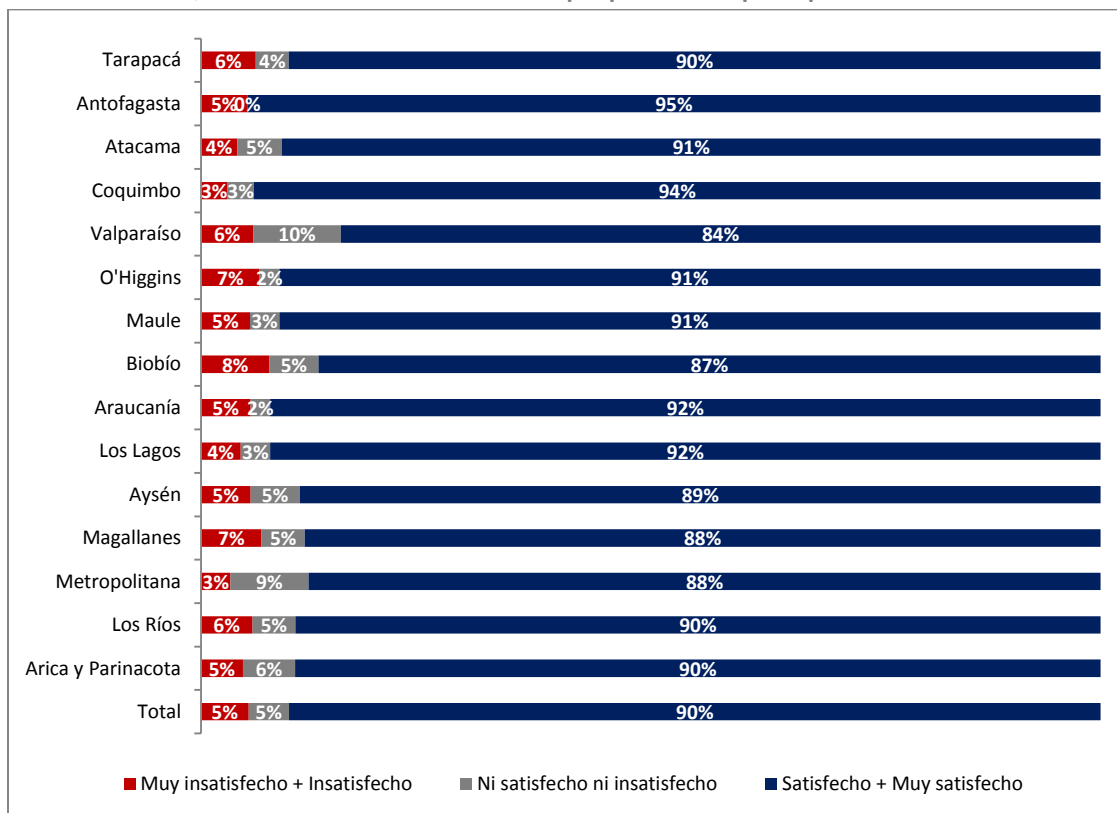


Fuente: Elaboración Comisión de Estudios, Minvu, 2017

Las respuestas desagregadas por regiones indican niveles similares de aprobación (

Gráfico 7), destacando Antofagasta y Coquimbo. Asimismo, hay regiones que presentan mayores niveles de desaprobación, como Biobío (8%), O'Higgins (7%) y Magallanes (7%).

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

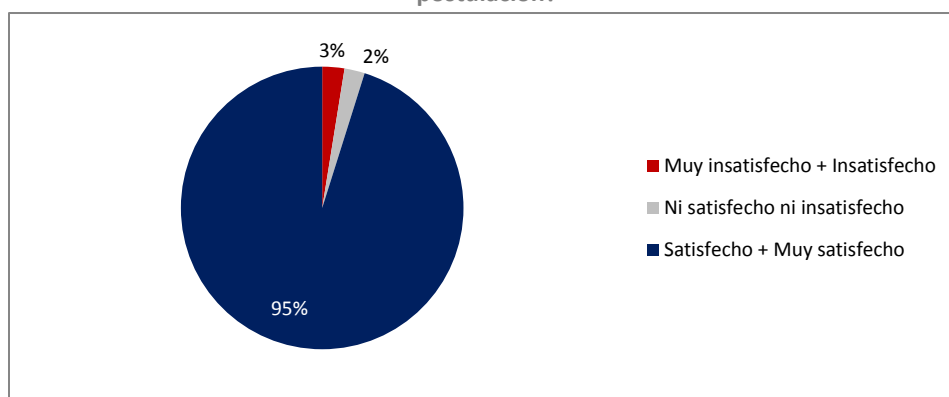


Fuente: Elaboración Comisión de Estudios, Minvu, 2017

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 (95%) señala sentirse satisfecho o muy satisfecho con la atención de los funcionarios, mientras que sólo el 3% se muestra insatisfecho.

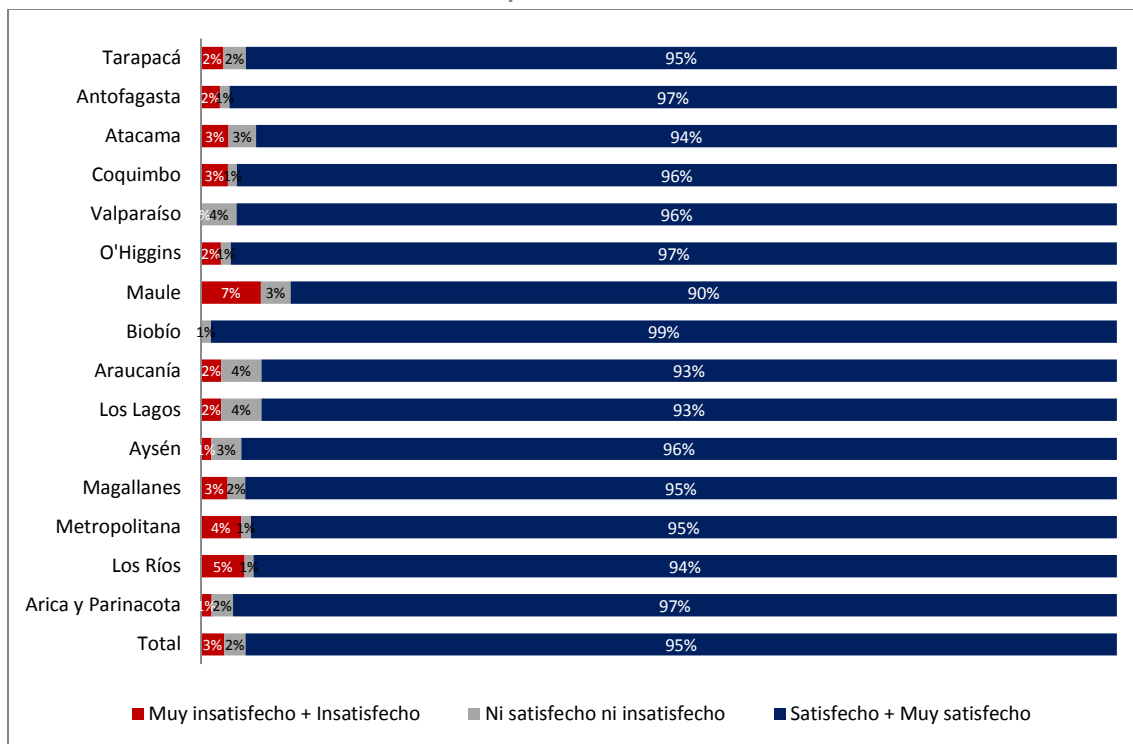
Gráfico 8 ¿Está satisfecho con la atención recibida por parte de los funcionarios en este proceso de postulación?



Fuente: Elaboración Comisión de Estudios, Minvu, 2017

La situación en regiones es similar a la nacional, donde todas aparecen con niveles de satisfacción superiores al 90%, destacando Biobío (99%). Los niveles de insatisfacción son considerablemente bajos, pero en el Maule se da el porcentaje más alto, con un 7% (Gráfico 9).

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



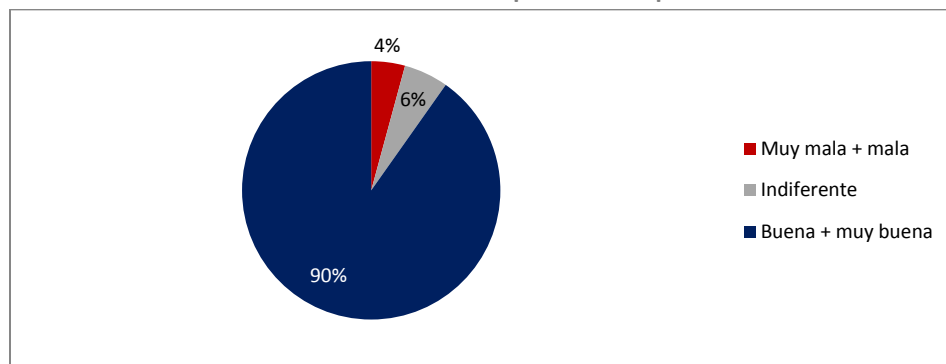
Fuente: Elaboración Comisión de Estudios, Minvu, 2017

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 90% de los encuestados la evalúan como buena o muy buena, mientras que sólo el 4% señala lo contrario.

Gráfico 10 ¿Cómo evalúa su experiencia de postulación?

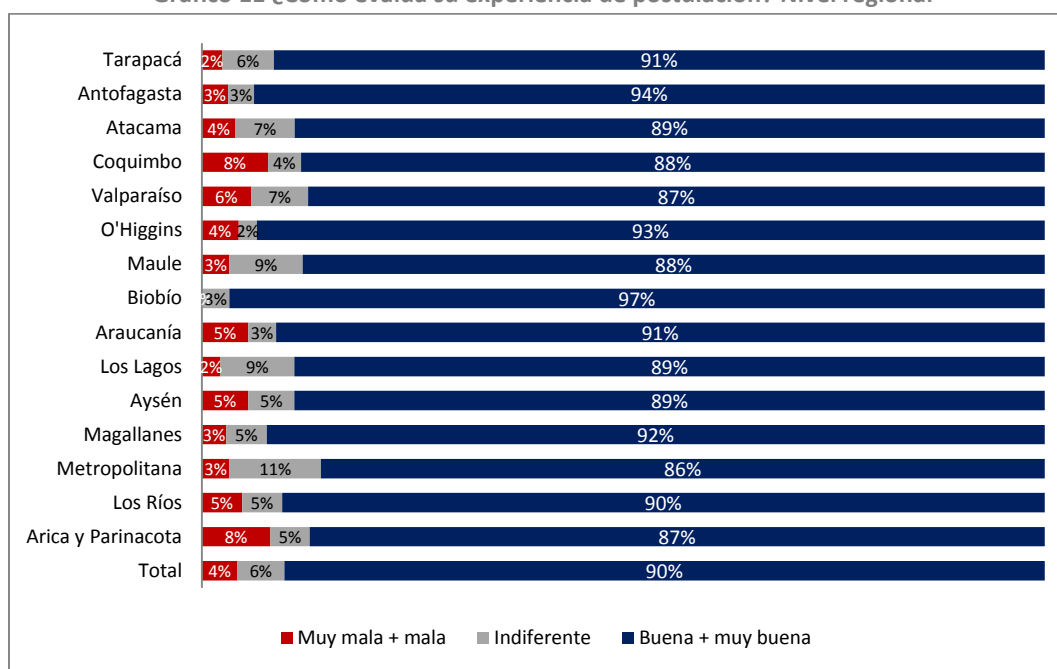


Fuente: Elaboración Comisión de Estudios, Minvu, 2017

En general, los resultados por regiones muestran una evaluación positiva, presentándose situaciones destacables como las de Biobío donde el 97% de los postulantes encuestados de cada región declararon que su experiencia fue muy buena o buena. Por otro lado, los porcentajes de evaluación mala o muy mala son bastante pequeños en todas las regiones

Gráfico 11.

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



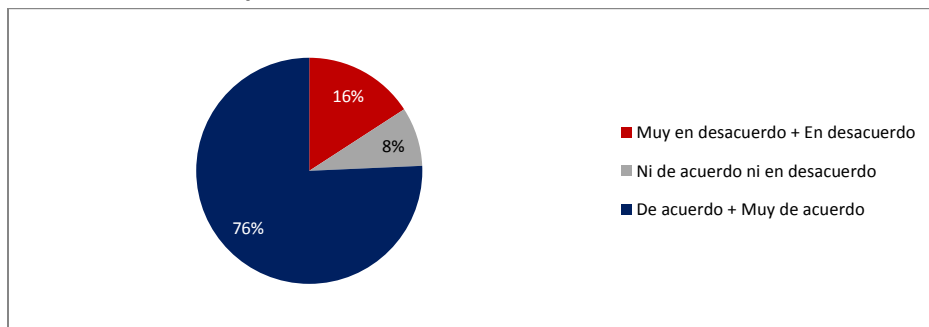
Fuente: Elaboración Comisión de Estudios, Minvu, 2017

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 utilizarlo. Frente a esta consulta el 76% de los encuestados indica estar de acuerdo o muy de acuerdo, y el 16% manifiesta lo contrario (

Gráfico 12).

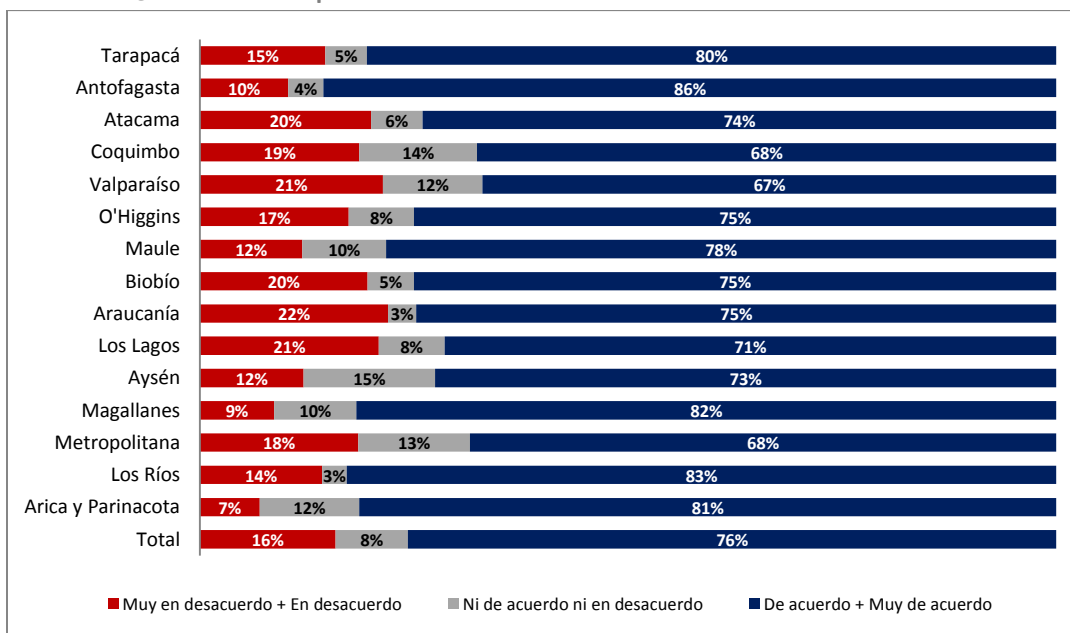
Gráfico 12 ¿Considera Ud. que cuenta con la información necesaria de cómo utilizar su Subsidio?



Fuente: Elaboración Comisión de Estudios, Minvu, 2017

Al observar la información por región (Gráfico 13) de los postulantes encuestados, se identifica que en la Araucanía (22%), Los Lagos (21%) y Valparaíso (21%) son las regiones donde el mayor porcentaje de las personas consideran que no cuenta con la información suficiente para utilizar óptimamente el subsidio. Por otra parte, Antofagasta es la región que presenta los más altos niveles de acuerdo (86%), mientras que en la Región Metropolitana se encuentra el porcentaje más bajo de satisfacción, con el 68%.

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 a los postulantes sobre las sugerencias harían para mejorar el apoyo que entrega el Minvu o el Serviu a las personas interesadas en postular a un Subsidio.

Al ser una pregunta abierta se analizaron todas las respuestas en base a la construcción de categorías de los contenidos que surgían como más relevantes para quienes fueron consultados, intentando captar el sentido de cada opinión. De esta manera, se elaboraron siete categorías que surgieron en el análisis de contenido, que engloban las respuestas de los postulantes consultados, los que se verán con más detalle a continuación:

1. Información

Los postulantes plantean la necesidad de realizar una mayor difusión del subsidio a través de los medios de comunicación masivos, así como en las redes sociales. Además se solicita que sea fácil acceder a los detalles del subsidio y que la información esté actualizada, sea clara y esté completa respecto a los montos, fechas de postulación, puntajes, tramos de vulnerabilidad, oficinas de atención y viviendas disponibles. Se pide, también, que la información se entregue de forma anticipada e idealmente de forma personalizada. Junto con ello, se observa la necesidad de que se realicen reuniones o talleres en terreno, para que se entreguen los detalles del subsidio a personas que no tienen fácil acceso a internet.

Se solicita, también, que quienes se adjudiquen el subsidio cuenten con la información necesaria para saber cuáles son los pasos a seguir y de qué manera se utiliza. Asimismo, en el caso de no salir beneficiado, se solicita que se entreguen las razones que llevaron a no adjudicarse el subsidio.

Otra de las sugerencias es mejorar la página web para que sea más amigable y para que no presente tantos problemas. Además de entregar información personalizada por correo electrónico, junto con información de otros tipos de subsidios a los que puedan postular.

2. Atención

Una de las sugerencias más recurrentes con respecto a la atención que recibieron los postulantes, es la necesidad de capacitar a los funcionarios que deben atender y entregar información de los subsidios.

Se requieren más funcionarios que atiendan durante el periodo de postulación. En este mismo sentido, se pide que los funcionarios tengan más paciencia al momento de recibir preguntas y entregar información, junto con manejar un lenguaje que pueda ser entendido por todos los postulantes y que se den el tiempo para explicar los detalles y requisitos del subsidio.

3. Programa

Esta dimensión hace referencia a aspectos propios del programa, en este sentido se sugiere dar prioridad a distintos grupos de personas, como:

- A chilenos por sobre extranjeros.
- Más posibilidades a madres solteras.

- Las personas solteras que no tienen cargas (hijos).
- Más beneficios a personas que no tienen tanto dinero.
- Darle el subsidio a las personas que realmente lo necesitan.
- Quienes postulan hace tiempo deberían tener prioridad.
- Evaluar la utilidad de la ficha de Registro Social de hogares.
- Prioridad a personas con discapacidad, además de darles más beneficios.
- Prioridad a personas de la clase media.

Junto con lo anterior, se sugiere que existan más postulaciones durante el año, además de dar más cupos para beneficiarios. Por otro lado, se señala que los puntajes de corte son muy altos; y que el proceso de postulación es difícil.

4. Fechas y plazos

Con respecto a las fechas y plazos asociados del proceso de postulación, se señala que el tiempo de espera para saber los resultados es muy largo, mientras que los plazos para entregar la documentación solicitada son muy acotados.

5. Requisitos

Principalmente los postulantes señalan que son muchos los requisitos que se solicitan para postular al subsidio.

6. Montos

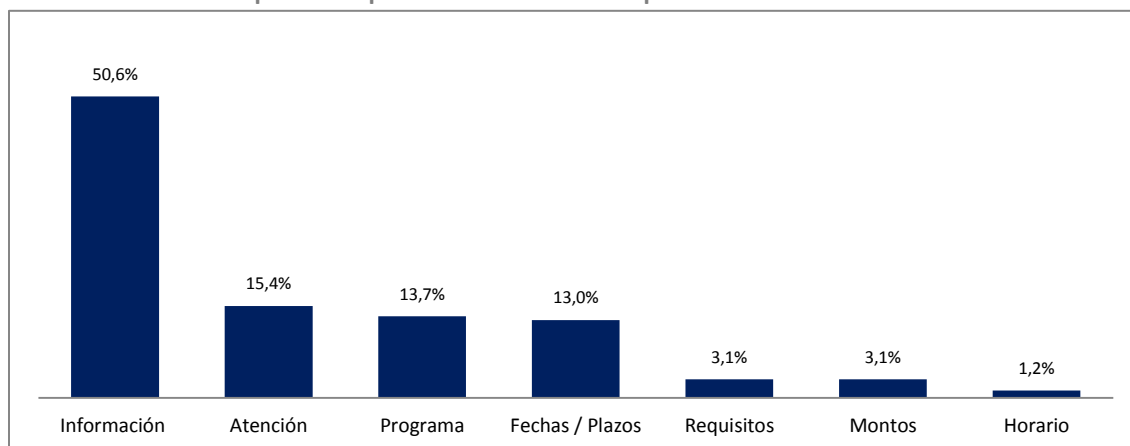
Los postulantes manifiestan que el monto del subsidio debe actualizarse al valor real de las viviendas, por lo que se sugiere que aumenten los montos entregados por el subsidio.

7. Horarios

Se plantea extender los horarios de atención mientras se desarrolla el proceso de postulación del subsidio.

A partir del análisis realizado, en el Gráfico 15 se muestra la distribución relativa de las siete dimensiones mencionadas.

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, 2017

A continuación se muestra el detalle por región:

Tabla 3. ¿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?

Dimensión	Tarapacá	Atacama	Antofagasta	Coquimbo	Valparaíso	O'Higgins	Maule	Biobío	Araucanía	Los Lagos	Aysén	Magallanes	Metropolitana	Los Ríos	Arica y Parinacota
Atención	22%	16%	11%	20%	15%	19%	17%	20%	16%	24%	12%	10%	2%	14%	21%
Fechas / Plazos	20%	12%	12%	14%	22%	13%	11%	5%	11%	20%	15%	10%	11%	10%	9%
Horario	2%	0%	0%	2%	0%	0%	4%	0%	0%	0%	2%	3%	2%	3%	0%
Información	43%	52%	54%	48%	43%	50%	49%	55%	48%	37%	54%	58%	58%	48%	57%
Montos	0%	7%	5%	4%	0%	0%	0%	5%	7%	2%	2%	2%	5%	3%	4%
Programa	8%	9%	15%	10%	17%	15%	15%	11%	2%	15%	13%	15%	19%	19%	4%
Requisitos	6%	3%	3%	2%	3%	4%	4%	5%	16%	2%	2%	2%	5%	2%	4%