



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 2017

Índice

I. Presentación	3
II. Postulación vía web	4
Análisis cuantitativo postulación web	4
Análisis cualitativo postulación web	12
III. Postulación presencial	17
Análisis cuantitativo postulación presencial	17
Análisis cualitativo postulación presencial	23
IV. Evaluación Global de la Postulación	30

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.

A continuación se presentan los datos de la encuesta de Satisfacción de los postulantes de los meses de Marzo, Abril y Mayo del año 2017 al Programa Subsidio de Arriendo (DS 52), tanto en su forma presencial como a través de la plataforma web. Encuesta que tuvo por objetivo conocer la opinión de las personas que fueron parte de este proceso de postulación.

El total de postulantes al subsidio fue de 4.363 personas a nivel nacional, de ellos 2.490 realizaron su postulación de manera presencial, mientras que 1.873 lo hicieron a través de la plataforma web del ministerio. Esta encuesta telefónica se aplicó entre el 27 de junio y el 4 de julio a una muestra representativa a nivel nacional y por zona geográfica del país, con un 95% de nivel de confianza y un 5% de error, tal como se detalla en la Tabla 1.

Tabla 1. Diseño muestral Encuesta de Satisfacción Postulantes Programa Subsidio de Arriendo

Zona	Tamaño Universo	Universo postulación presencial	Muestra postulación presencial	Universo postulación Online	Muestra postulación online
Norte (Arica y Parinacota, Tarapacá, Antofagasta, Atacama, Coquimbo)	384	237	144	147	100
Centro (Valparaíso, Metropolitana, O'Higgins, Maule, Biobío)	3.110	1.633	344	1.477	408
Sur (Araucanía, Los Ríos, Los Lagos, Aysén, Magallanes)	869	620	257	249	148
Total Nacional	4.363	2.490	745	1.873	656

Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos

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

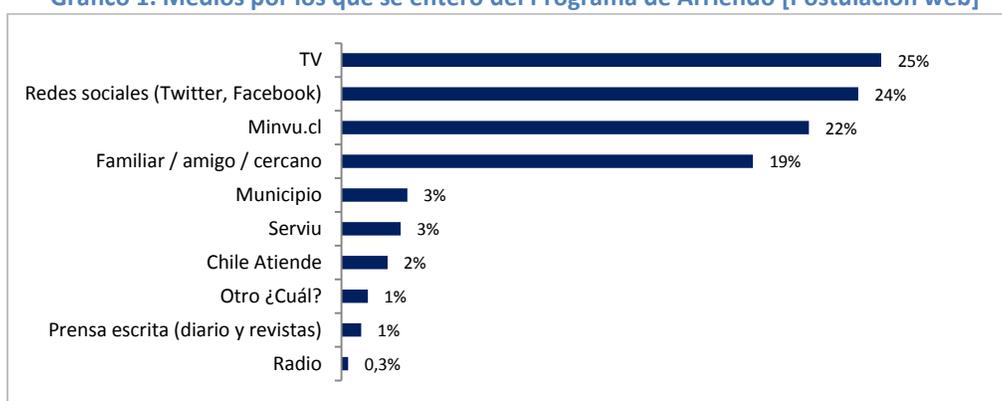
Los resultados se presentan de manera desagregada según tipo de postulación y tipo de análisis.

II. Postulación vía web

Análisis cuantitativo postulación web

Del total de encuestados que postularon al Programa Subsidio de Arriendo por medio de la página web, el 25% se enteró del Subsidio a través de la televisión, mientras que el 24% lo hizo por redes sociales como Twitter o Facebook. El 22% señala haberse enterado por la plataforma web del ministerio (Minvu.cl) y el 19% se enteró por su familia, amigos o cercanos. Otras formas de difusión, como oficinas del Municipio o del SERVIU, Chile Atiende, prensa escrita o radio, son medios utilizados de forma marginal por los usuarios para enterarse del subsidio, con menos de las 4% de las menciones respectivamente (Gráfico 1).

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



Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2017

Cuando se observa el detalle por zona geográfica, es posible identificar en la Tabla 2 que tanto en la zona norte como en la zona sur los postulantes se enteraron del subsidio de arriendo principalmente por medio de las redes sociales, mientras que en la zona central la televisión fue el medio de difusión más frecuente por el que los postulantes supieron del programa. A pesar de esta diferencia, en las tres zonas del país se repiten los primeros cuatro medios de información: Redes sociales, Minvu.cl, televisión y familiares, amigos o cercanos.

Tabla 2. Medios por los que se enteró del Programa de Arriendo por ZONA [Postulación web]

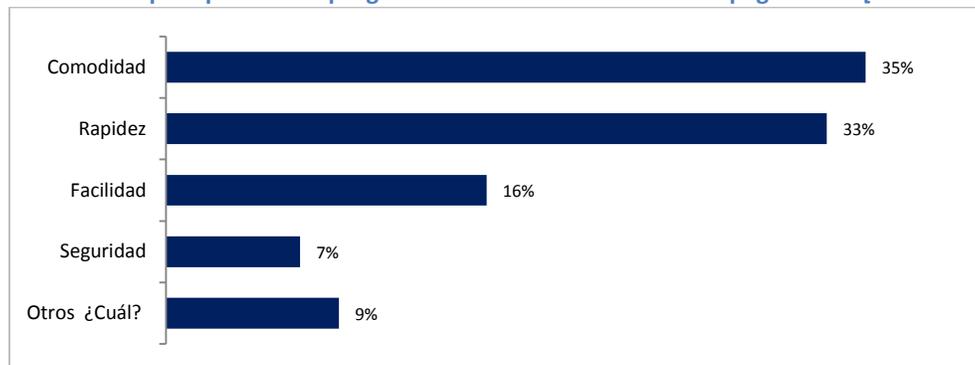
	Norte	Centro	Sur
Redes sociales (Twitter, Facebook)	28%	22%	26%
Minvu.cl	25%	21%	20%
TV	21%	27%	23%
Familiar / amigo / cercano	12%	20%	20%
Chile Atiende	4%	2%	2%
Municipio	3%	4%	0%
Prensa escrita (diario y revistas)	2%	0%	1%
Radio	2%	0%	0%
Otro ¿Cuál?	2%	0%	3%
Serviu	1%	3%	4%
Total general	100%	100%	100%

Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2017

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 (35%) y su rapidez (33%). Además, el 16% señaló que postular desde la web les resultaba fácil. Sólo el 7% mencionó que la vía online les entrega mayor seguridad.

El 9% de los encuestados señalaron otros motivos, distintos a los presentados entre las opciones de respuestas a la pregunta. Entre ellos destaca principalmente la falta de tiempo de hacerlo vía presencial, ya que los horarios de atención coincidían con los horarios laborales de los postulantes.

Gráfico 2. Motivos para postular al programa de arriendo a través de la página web [Postulación web]



Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2017

En la Tabla 3 se ve el detalle de los motivos que tuvieron los postulantes para postular al subsidio vía web por zonas geográficas. En todas las zonas se destaca la comodidad y la rapidez del proceso de postulación online.

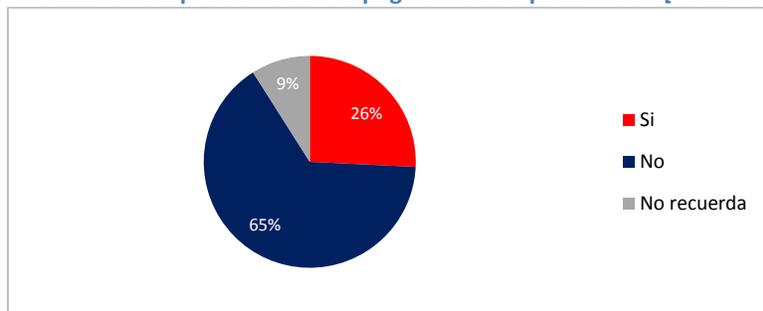
Tabla 3. Motivos para postular al programa de arriendo a través de la página web por ZONA [Postulación web]

	Norte	Centro	Sur
Comodidad	32%	36%	35%
Rapidez	36%	32%	35%
Facilidad	16%	15%	18%
Seguridad	7%	6%	8%
Otros ¿Cuál?	9%	10%	5%
Total general	100%	100%	100%

Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2017

Cuando se pregunta a los postulantes sobre si se les presentó algún problema en el proceso de postulación a través de la página web, el 65% señala que no tuvo problemas, mientras que el 26% afirma lo contrario. El 9% de los encuestados no recuerda si tuvo algún problema en la página web para postular al subsidio (Gráfico 3).

Gráfico 3. Presencia de problemas en la página web de postulación [Postulación web]



Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2017

Tanto en la zona centro como sur, los postulantes señalaron con mayor frecuencia la presencia de problemas en la página de postulación, con el 27% y 28% de las menciones respectivamente. Por el contrario, en la zona norte, el 71% de las personas señaló que no tuvo problemas cuando realizó su postulación vía web, frente al 19% que señala lo contrario (Tabla 4).

Tabla 4. Presencia de problemas en la página web de postulación [Postulación web]

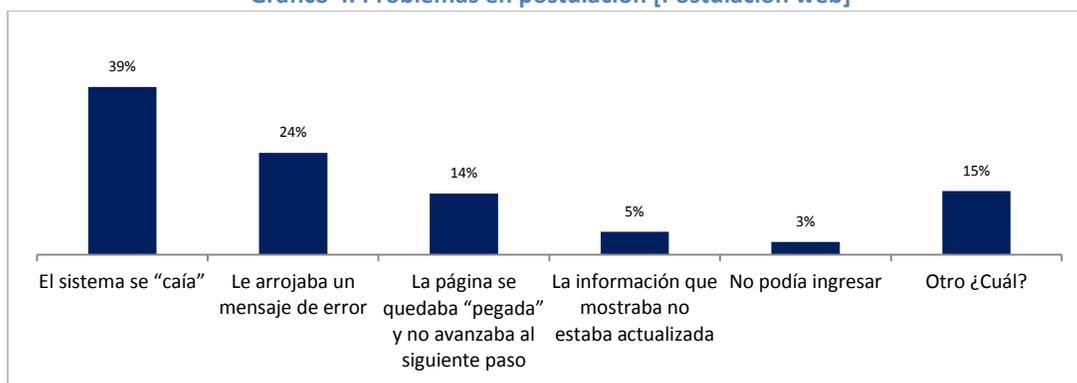
	Norte	Centro	Sur
Si	19%	27%	28%
No	71%	64%	64%
No recuerda	10%	9%	8%
Total general	100%	100%	100%

Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2017

Del 26% que señaló que mientras se encontraba realizando la postulación por medio de la página web tuvo algún problema, el 39% mencionó que el sistema se “caía” durante el proceso, el 24% señaló que el sistema le arrojaba un mensaje de error, mientras que el 14% dijo que la página se quedaba “pegada” y no avanzaba al siguiente paso. Asimismo, al 5% le ocurrió que la información que mostraba el portal web no estaba actualizada y el 3% no podía ingresar a la página (Gráfico 4).

Por otro lado, si bien el 15% de los postulantes señaló otros tipos de problemas al momento de su revisión, éstos coincidían con las opciones dadas como respuestas a las preguntas, señalando mayoritariamente que la página se quedaba “pegada” o se “caía”.

Gráfico 4. Problemas en postulación [Postulación web]



Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2017

Con respecto al detalle por zona geográfica, se aprecia que en la zona central el principal problema fue que el sistema de “caía” (42%), al igual que en la zona sur (39%). En la zona norte, en tanto, el problema más recurrente fue que la página le arrojaba un mensaje.

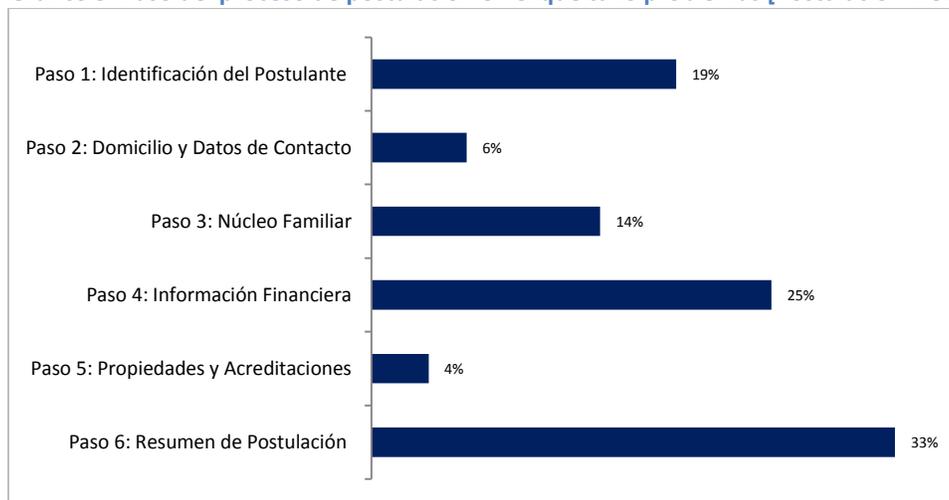
Tabla 5. Problemas en postulación por zona [Postulación web]

	Norte	Centro	Sur
El sistema se “caía”	21%	42%	39%
Le arrojaba un mensaje de error	32%	21%	27%
La página se quedaba “pegada” y no avanzaba al siguiente paso	11%	14%	17%
La información que mostraba no estaba actualizada	11%	5%	5%
No podía ingresar	0%	5%	0%
Otro ¿Cuál?	26%	14%	12%
Total general	100%	100%	100%

Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2017

En general, quienes se encontraron con problemas al momento de la postulación por vía web, lo tuvieron en el paso 6, momento en el cual se daba el resumen de la postulación (33% de las menciones). Le sigue el paso 4, en el que tenían que incluir la información financiera, donde 25% de los encuestados tuvieron dificultades. El paso 1, donde el postulante debe identificarse, es el tercer paso donde las personas se encontraron con más problemas (19%), seguido por el paso 3, con el 14% de las menciones (Gráfico 5).

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



Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2017

Al ver en detalle los pasos que presentaron problemas en el proceso de postulación por zona geográfica (Tabla 6), se observa que en la zona norte, el paso 4 fue el que le generó más dificultades a los postulantes, con el 58% de las menciones, seguido por el paso 6. En el caso de la zona central el 28% señaló que tuvo problemas en el paso 6, seguido por el paso 1 y 4 con el 23% de los casos respectivamente. Por último, en la zona sur, el 49% tuvo problemas principalmente en el paso 6.

Tabla 6. Paso del proceso de postulación en el que tuvo problemas por ZONA [Postulación web]

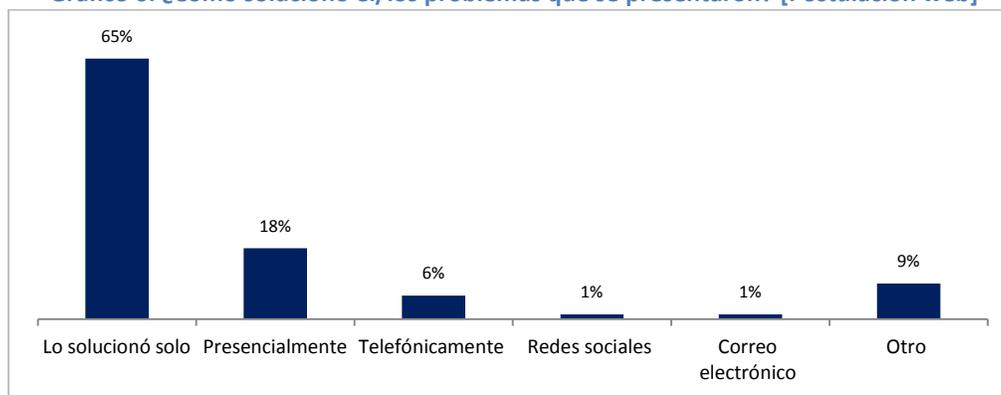
	Norte	Centro	Sur
Paso 1: Identificación del Postulante	16%	23%	10%
Paso 2: Domicilio y Datos de Contacto	5%	5%	10%
Paso 3: Núcleo Familiar	0%	18%	10%
Paso 4: Información Financiera	58%	23%	15%
Paso 5: Propiedades y Acreditaciones	0%	3%	7%
Paso 6: Resumen de Postulación	21%	28%	49%
Total general	100%	100%	100%

Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2017

En relación al problema con el que se enfrentaron los postulantes, el 65% lo solucionó solo, mientras que el 18% lo tuvo que hacer de forma presencial, dirigiéndose a las oficinas correspondientes y un 6% lo hizo telefónicamente.

Quienes respondieron que utilizaron Otro mecanismo para resolver sus problemas (9%), declaran que finalmente no pudieron solucionarlos (Gráfico 6).

Gráfico 6. ¿Cómo solucionó el/los problemas que se presentaron? [Postulación web]



Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2017

En las tres zonas del país, los postulantes tendieron a solucionar solos los problemas que se les presentaron en el proceso de postulación *online*, destacando la zona central, con el 69% de los casos. En tanto, quienes tuvieron que ir de forma presencial a las oficinas correspondientes para solucionar las dificultades en la postulación *online* fueron principalmente de la zona norte, con el 21% de los casos, mientras que en las zonas centro y sur se dio en el 17% de los casos respectivamente.

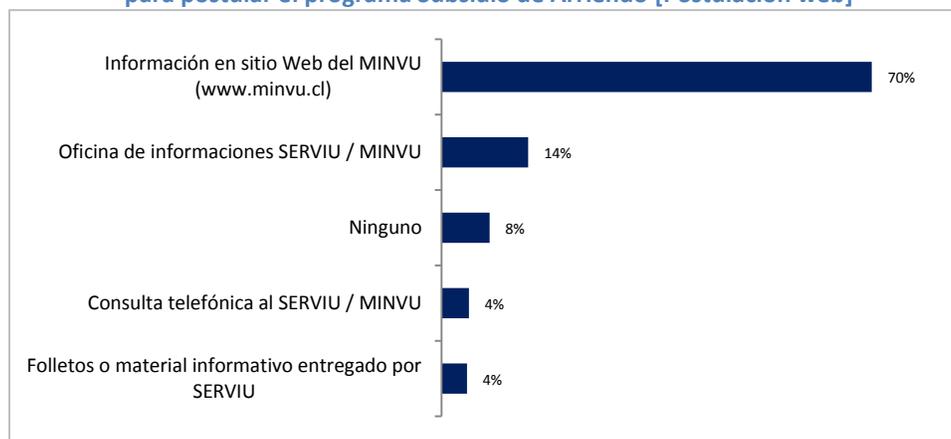
Tabla 7. ¿Cómo solucionó el/los problemas que se presentaron? [Postulación web]

	Norte	Centro	Sur
Redes sociales	0%	1%	2%
Telefónicamente	5%	6%	7%
Correo electrónico	0%	2%	0%
Presencialmente	21%	17%	17%
Lo solucionó solo	58%	69%	59%
Otro	16%	6%	15%

Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2017

Por otro lado, con respecto a los medios que consultaron los encuestados para informarse sobre los requisitos y documentos necesarios para la postulación al Subsidio de Arriendo (ráfico 7), el 70% señaló 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 (14%). Un grupo menor de encuestados (4%) realizó consultas telefónicas al Serviu o Minvu para informarse o utilizaron folletos o materiales informativos entregados por el Serviu (4%).

Gráfico 7. Medios que consultó para obtener información sobre los requisitos/documentos necesarios para postular el programa Subsidio de Arriendo [Postulación web]



Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2017

En la Tabla 8 se observa que en las tres zonas del país se utiliza mayoritariamente la información existente en el sitio web del Minvu, particularmente en la zona central (72%).

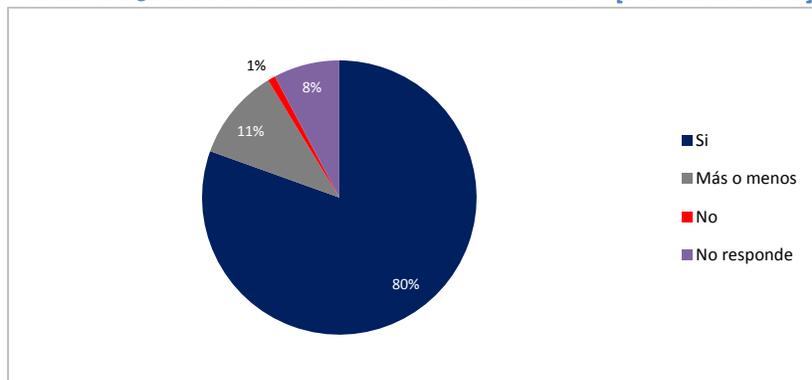
Tabla 8. Medios que consultó para obtener información sobre los requisitos/documentos necesarios para postular el programa Subsidio de Arriendo [Postulación web]

	Norte	Centro	Sur
Folletos o material informativo entregado por SERVIU	3%	4%	5%
Información en sitio Web del MINVU (www.minvu.cl)	64%	72%	68%
Consulta telefónica al SERVIU / MINVU	9%	4%	3%
Oficina de informaciones SERVIU / MINVU	13%	14%	16%
Ninguno	11%	7%	8%
Total general	100%	100%	100%

Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2017

Según la respuesta a la pregunta anterior, un porcentaje importante de postulantes (80%) señala que los medios que consultó para informarse sobre el Subsidio de Arriendo resultaron útiles para obtener información sobre requisitos y/o documentos, mientras que solo el 1% contesta lo contrario (Gráfico 8).

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



Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2017

Al ver el detalle por zona, se aprecia que en las tres zonas los medios de consulta de información sobre el subsidio fue de utilidad, destacando la zona central con el 84% de los casos.

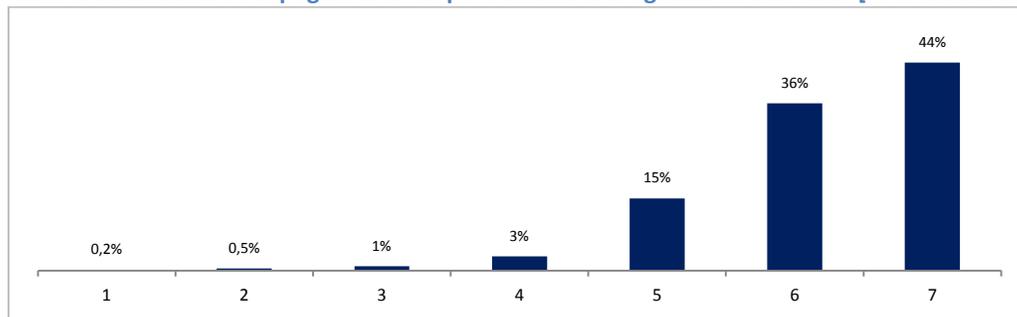
Tabla 9. ¿Le fue de utilidad consultar estos medios? [Postulación web]

	Norte	Centro	Sur
Si	75%	84%	75%
Más o menos	14%	8%	16%
No	0%	1%	1%
No responde	11%	7%	8%
Total general	100%	100%	100%

Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2017

A pesar de que al 26% de los postulantes se les presentaron algunos problemas al intentar postular por internet, el 44% evalúa la página web de postulación al Programa de Arriendo con nota 7 (Gráfico 9), mientras que el 36% lo hace con nota 6. El 4,7% de los encuestados, por otro lado, le asigna una nota igual o inferior a 4. De esta manera, la nota promedio con la que se evaluó la página web de postulación al Programa de Arriendo fue de un 6,2.

Gráfico 9. Evaluación de la página web de postulación al Programa de Arriendo [Postulación Web]



Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2017

Al observar el detalle por zona (Tabla 10), se aprecia que en el norte la página web tuvo la mejor nota promedio, con un 6,4, mientras que tanto en la zona centro como sur fue evaluada con una nota promedio de 6,1.

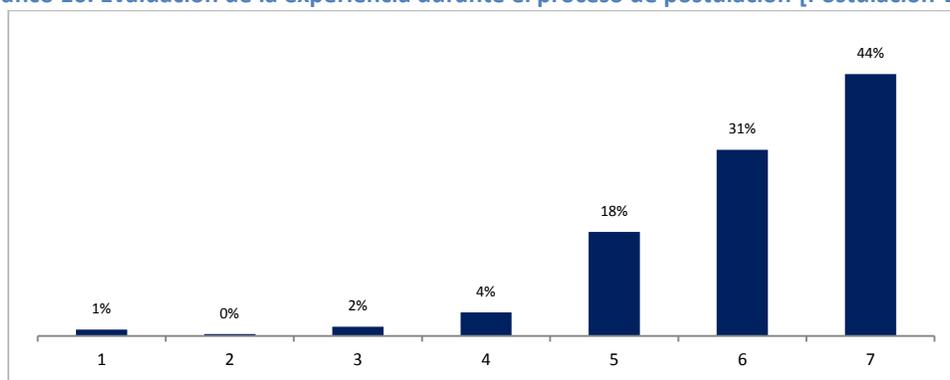
Tabla 10. Evaluación de la página web de postulación al Programa de Arriendo [Postulación Web]

Nota	Norte	Centro	Sur
1	0%	0%	0%
2	0%	0%	1%
3	0%	1%	1%
4	3%	3%	3%
5	9%	16%	18%
6	34%	36%	36%
7	54%	43%	42%
Total	100%	100%	100%
Promedio	6,4	6,1	6,1

Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2017

Finalmente, al pedirles a los postulantes que evaluaran de forma global su experiencia durante el proceso de postulación, se tiene que el 93% la evaluó con nota igual o superior a 5, destacando que el 44% lo hizo con nota 7. De esta manera, la nota de satisfacción general del proceso fue de un 6,1.

Gráfico 10. Evaluación de la experiencia durante el proceso de postulación [Postulación Web]



Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2017

En la Tabla 11 se aprecia que en la zona norte la experiencia global del proceso de postulación tuvo la mejor nota promedio, con un 6,2, mientras que en el sur fue evaluada con un 5,9.

Tabla 11. Evaluación de la experiencia durante el proceso de postulación [Postulación Web]

Nota	Norte	Centro	Sur
1	2%	1%	1%
2	0%	0%	1%
3	1%	2%	1%
4	4%	3%	5%
5	14%	18%	19%
6	27%	30%	38%
7	52%	46%	34%
Total	100%	100%	100%
Promedio	6,2	6,1	5,9

Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2017

Análisis cualitativo de la postulación online

A continuación se presenta el análisis cualitativo de la pregunta abierta de la encuesta de satisfacción a postulantes del Subsidio de Arriendo, específicamente respecto la postulación online: “¿Qué sugerencias haría usted para mejorar el proceso de postulación al Subsidio de Arriendo?”

Al ser una pregunta abierta, se analizaron todas las respuestas en base a la construcción de dimensiones y categorías a partir de los contenidos que surgían como más relevantes de mencionar para quienes fueron encuestados, intentando captar el sentido de cada opinión. De esta manera, se elaboraron cinco dimensiones que surgieron del análisis de contenido, las cuales englobaron las respuestas de los usuarios consultados, y que fueron ordenadas en categorías diseñadas en función de la respectiva dimensión temática, las que se detallan a continuación:

- 1. Página Web:** Los usuarios encuestados solicitaron realizar una mejora general de la web del subsidio de arriendo ya que presentaba una serie de deficiencias de contenido y acceso, como por ejemplo la falta de un lenguaje claro y accesible para los usuarios, haciéndola poco amistosa; la inestabilidad de la plataforma web que hacía que se “cayera” continuamente la conexión con la página; la ausencia de instancias de ayuda *online* y de soporte que permitieran sortear dificultades y dudas de quienes accedían a la web; la falta de conectividad de la web, en cuanto no tiene mayores vínculos expeditos o acceso fácil para la realización de trámites en el Registro Civil.

Adicionalmente, se propone la creación de una *app* ministerial que permita postular al Subsidio de Arriendo, con la finalidad de ampliar las posibilidades de acceso al servicio desde aparatos móviles como celulares o *tablets*.

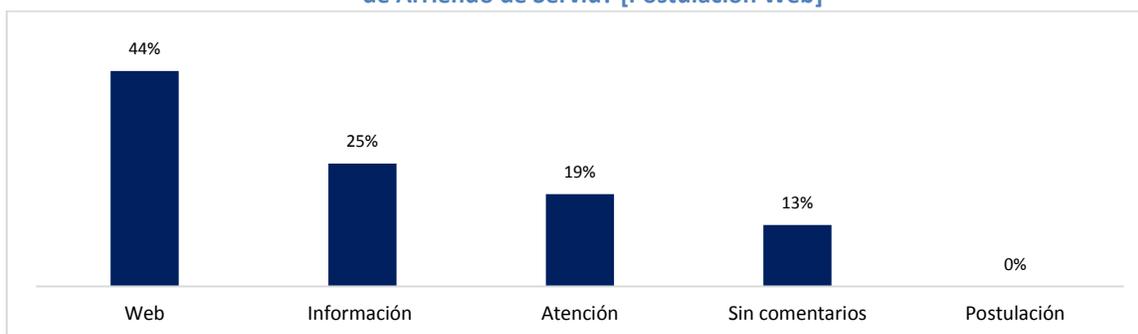
- 2. Información:** Se solicitó aumentar las instancias informativas, dando más detalle y claridad sobre datos específicos que resultaban sumamente relevantes para desarrollar de forma eficaz el proceso de postulación al subsidio. Entre las mejoras que se piden, está la de dar más difusión y detalle sobre los puntajes de corte, así como respecto de las fechas de postulación, y se sugiere la posibilidad de que se notifique *vía email* o telefónica a los postulantes respecto de los resultados finales del proceso; todo ello con la finalidad de tener un respaldo que garantice que la información llegará a su conocimiento. Respecto de esto último, los usuarios también solicitan que se implementen instancias informativas que den a conocer las causas de los rechazos de los postulantes, con el objetivo de que con este *feedback*, sea menos complicado mejorar o corregir las postulaciones futuras al subsidio. Además, se pide entregar más información sobre los pagos del subsidio, así como respecto de la documentación que se solicita para poder postular, y se propone desarrollar un sistema que permita hacer un seguimiento continuo a la postulación, para que los usuarios puedan estar al tanto del avance del proceso y revisarlo en el momento que les parezca adecuado.
- 3. Postulación:** Los encuestados desearían que el proceso de postulación fuera realizado con mayor rapidez, obteniendo así respuestas prontas de parte del ministerio y evitando

dilaciones incómodas. Sobre este punto, se solicita también que disminuya el grado de burocracia y tramitación que exige el proceso de postulación actualmente, y en lo posible que se extiendan y multipliquen los plazos para postular al subsidio durante el año.

4. **Atención:** Los usuarios desearon que la atención presencial mejore tanto en número de quienes atienden como en la calidad del trato e información que se entrega por parte de los funcionarios públicos. Adicionalmente, se solicitó que Serviu abra sus oficinas en otros horarios – por ejemplo, por las tardes – con el fin de tener más tiempo para poder realizar trámites. En cuanto a la atención telefónica que brinda el ministerio, los encuestados opinan que en general debe ser mejorada, y en algunos casos específicos, implementada donde no existe actualmente.
5. **Sin comentarios:** Esta categoría agrupa a los usuarios que prefirieron no responder a la pregunta, o que no podían pronunciarse al respecto en aquel momento.

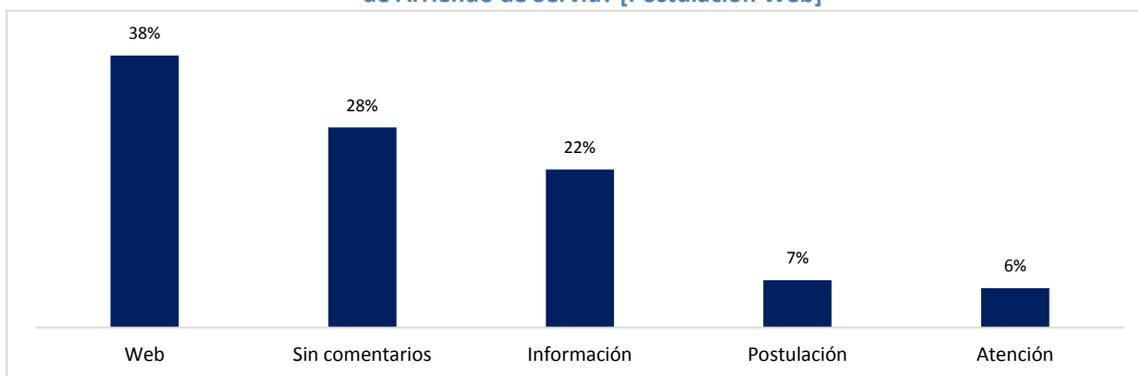
Los resultados del análisis de contenido de las sugerencias de los postulantes se presentan a continuación, divididos en las tres zonas geográficas antes mencionadas en la Tabla 1.

Gráfico 11. Zona Norte: ¿Que sugerencias haría usted para mejorar el proceso de postulación al Subsidio de Arriendo de Serviu? [Postulación Web]



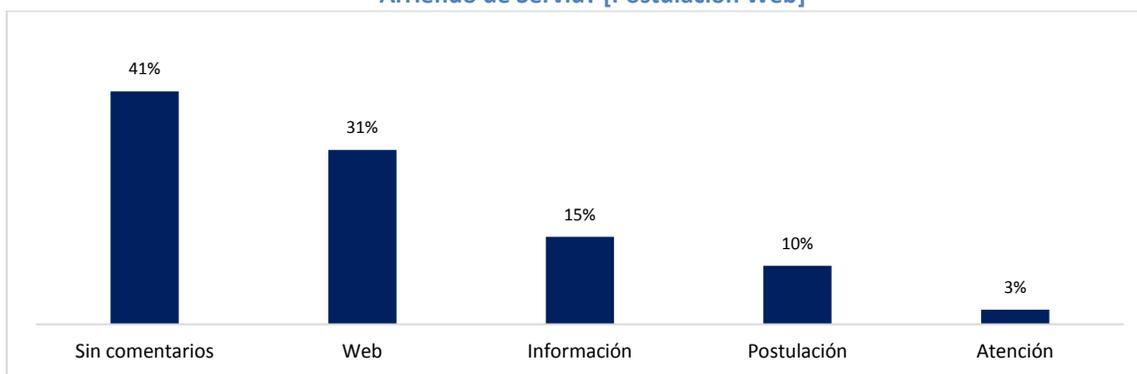
Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2017

Gráfico 12. Zona Centro: ¿Que sugerencias haría usted para mejorar el proceso de postulación al Subsidio de Arriendo de Serviu? [Postulación Web]



Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2017

Gráfico 13. Zona Sur: ¿Que sugerencia haría usted para mejorar el proceso de postulación al Subsidio de Arriendo de Serviu? [Postulación Web]



Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2017

A continuación se presentan las tablas que detallan las dimensiones y categorías específicas con que se clasificaron las sugerencias de los postulantes, con sus respectivos porcentajes, agrupadas según la zona geográfica correspondiente.

Tabla 12. Dimensiones y categorías de sugerencias de postulantes al Subsidio de Arriendo Zona Norte [Postulación Web]

Zona Norte		
Dimensiones	Categorías	Porcentaje Zona
1) Página Web	Mejorar página/Más acceso	25
	Más estabilidad (caídas)	18,75
		43,75%
2) Información	Más información sobre puntajes de corte	6,25
	Más detalle sobre fechas de resultados	12,5
	Aviso por correo de resultados	6,25
		25%
3) Postulación		0%
4) Atención	Horarios de atención Serviu más extensos	6,25
	Mejorar atención presencial	6,25
	Mejorar atención telefónica	6,25
		18,75%
5) Sin comentarios		12,5%
Total		100%

Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2017

Tabla 13. Dimensiones y categorías de sugerencias de postulantes al Subsidio de Arriendo Zona Centro [Postulación Web]

Zona Centro		
Dimensiones	Categorías	Porcentaje Zona
1) Página Web	Mejorar página/Más acceso	32,2
	Más estabilidad (caídas)	3,3
	Falta ayuda online - solución de problemas - soporte	1,1
	Mejorar nexo con Registro Civil	1,1
		37,7%

2) Información	Más información sobre puntajes de corte	2,2
	Más detalle sobre fechas de resultado	3,3
	Aviso por correo de resultados	1,1
	Más información sobre pagos y subsidio	4,4
	Feedback de resultados negativos	4,4
	Más información sobre documentación solicitada	2,2
	Acceso al estado de avance del proceso	4,4
		22%
3) Postulación	Más rapidez de resultados de postulación	1,1
	Demasiada burocracia en trámites de postulación	4,4
	Más plazo para postulación	1,1
		6,6%
4) Atención	Mejorar atención presencial	1,1
	Mejorar atención telefónica	4,4
		5,5%
5) Sin comentarios		27,8%
	Total	100%

Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2017

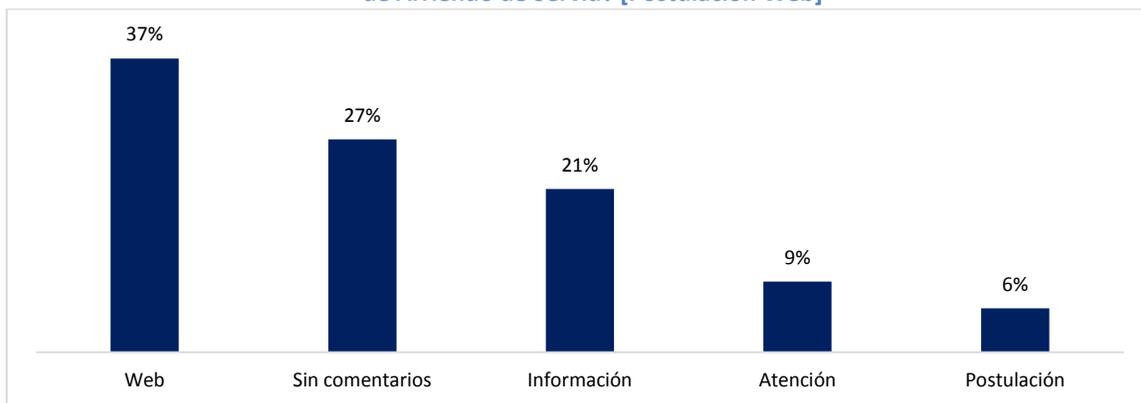
Tabla 14. Dimensiones y categorías de sugerencias de postulantes al Subsidio de Arriendo Zona Sur [Postulación Web]

Zona Sur		
Dimensiones	Categorías	Porcentaje Zona
1) Página Web	Mejorar página/Más acceso	17,9
	Más estabilidad (caídas)	2,6
	Acceso a trámites por internet	2,6
	Acceso a página por celular (app)	2,6
	Falta ayuda online - solución de problemas - soporte	5,1
		30,7%
2) Información	Aviso por correo de resultados	5,1
	Más información sobre pagos y subsidio	2,6
	Feedback de resultados negativos	5,1
	Acceso al estado de avance del proceso	2,6
		15,4%
3) Postulación	Más rapidez de resultados de postulación	7,7
	Demasiada burocracia en trámites de postulación	2,6
		10,3%
4) Atención	Implementar atención telefónica	2,6%
5) Sin comentarios		41%
	Total	100%

Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2017

Finalmente, el Gráfico 14 muestra los porcentajes a nivel nacional de las dimensiones en que se clasificaron las sugerencias de los postulantes, junto a la respectiva tabla indicativa de sus preferencias (Tabla 15).

Gráfico 14. Total Nacional: ¿Que sugerencia haría usted para mejorar el proceso de postulación al Subsidio de Arriendo de Serviu? [Postulación Web]



Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2017

Tabla 15. Dimensiones de sugerencias de postulantes al Subsidio de Arriendo. Total Nacional [Postulación Web]

Total Nacional	
Dimensiones	Porcentaje Total Nacional
1) Página Web	37,4%
2) Información	20,8%
3) Postulación	5,6%
4) Atención	9%
5) Sin Comentarios	27,1%
Total	100%

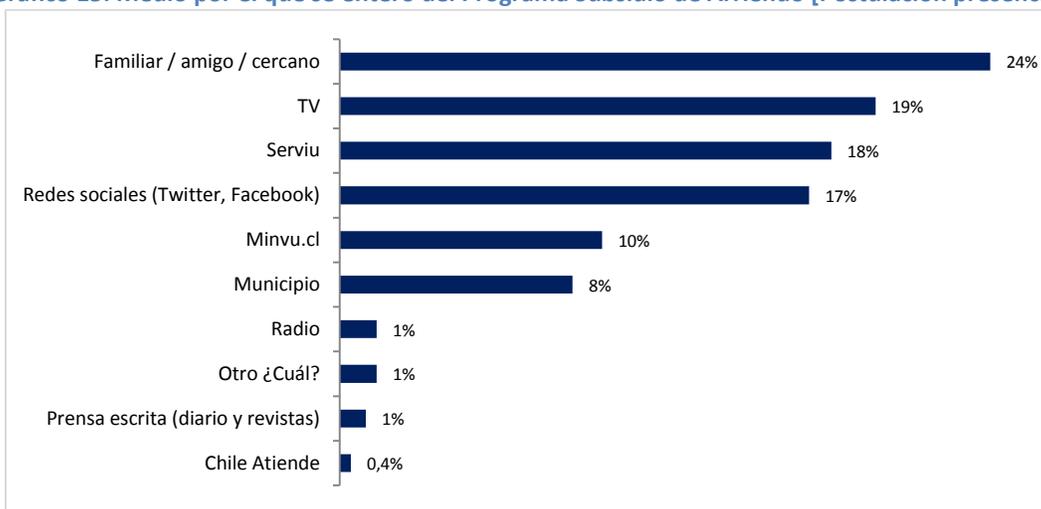
Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2017

III. Postulación presencial

Análisis cuantitativo postulación presencial

En relación a quienes postularon de forma presencial, el 24% señaló haberse enterado del Programa de Arriendo a través de familiares, amigos o cercanos, mientras que el 19% lo hizo por medio de la televisión. Además, el 18% se enteró por medio de la información entregada en el Serviú y el 17% supo del programa por las redes sociales, como Twitter y Facebook. El 10% y 8% de los encuestados, por otro lado, se enteró en la página web del Minvu y en el municipio, respectivamente. De forma marginal, los postulantes conocieron el subsidio a través de la radio, prensa escrita, Chile Atiende u otro medio (Gráfico 15).

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



Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2017

Al observar el detalle por zona, es posible identificar que en la zona norte los tres principales medios por el cual los postulantes se enteraron del subsidio fueron por familiares, amigos o cercanos, por la televisión y por redes sociales. En la zona centro los medios que destacaron fueron la familia, amigos o cercanos al igual que la televisión y el Serviú. Por último, en la zona sur también se difundió la información de boca en boca de cercanos, seguido por las redes sociales y por la televisión (Tabla 16).

Tabla 16. Medio por el que se enteró del Programa Subsidio de Arriendo por ZONA [Postulación presencial]

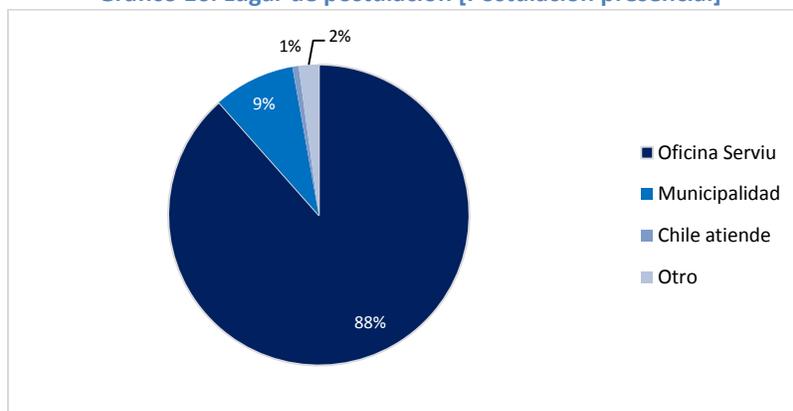
	Norte	Centro	Sur
Familiar / amigo / cercano	26%	22%	25%
TV	19%	22%	16%
Redes sociales (Twitter, Facebook)	19%	13%	21%
Serviú	18%	20%	15%
Minvu.cl	8%	11%	8%
Municipio	4%	8%	11%
Otro ¿Cuál?	2%	1%	1%
Prensa escrita (diario y revistas)	1%	1%	0%

Radio	1%	1%	2%
Chile Atiende	1%	1%	0%
Total general	100%	100%	100%

Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2017

Por otro lado, la gran mayoría de los postulantes acudieron a las oficinas del SERVIU para postular al subsidio (88%), mientras que el 9% 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]



Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2017

En la Tabla 17 se aprecia que tanto en la zona norte como centro, el 95% de los encuestados postuló en las oficinas del SERVIU. Si bien en la zona sur igualmente se observa un predominio de la postulación en el SERVIU, también se da que un 19% de los postulantes lo hicieron en su municipalidad, porcentaje muy superior a lo que se da en la zona norte y centro, donde esta opción no supera el 3%.

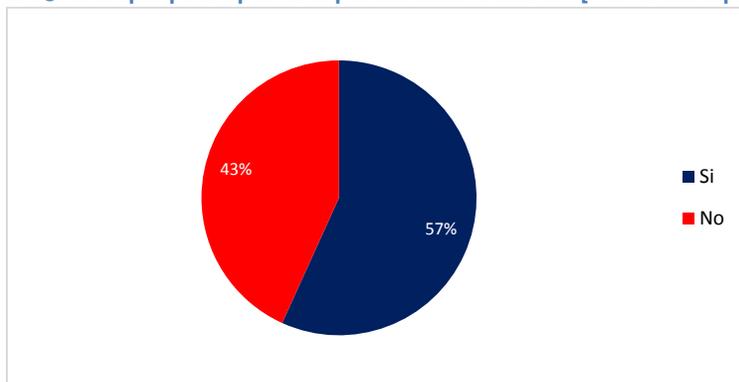
Tabla 17. Lugar de postulación por ZONA [Postulación presencial]

	Norte	Centro	Sur
Oficina SERVIU	95%	95%	76%
Municipalidad	2%	3%	19%
Chile Atiende	0%	0%	2%
Otro [explicar]	3%	1%	3%
Total general	100%	100%	100%

Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2017

Por otro lado, el 57% de los postulantes estaban en conocimiento de que sí se podía postular por internet al subsidio de arriendo (Gráfico 17), lo que también se ve reflejado a nivel de zona (Tabla 18).

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



Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2017

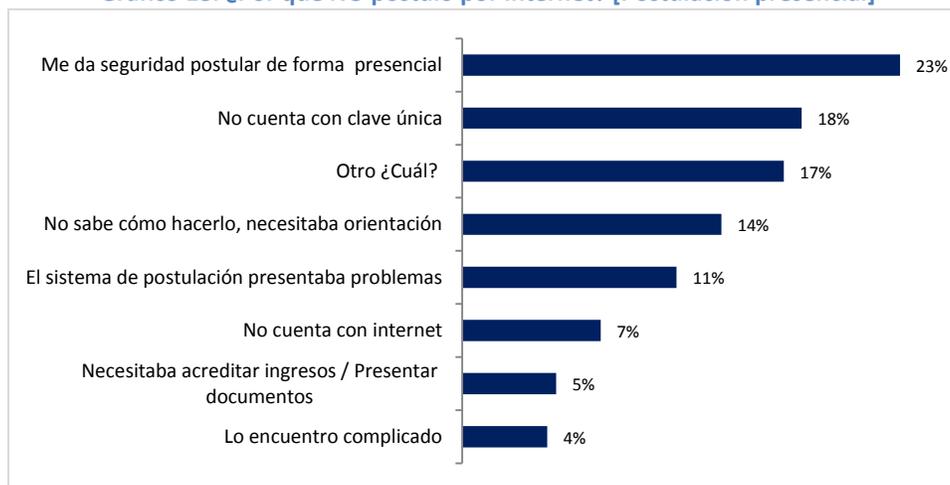
Tabla 18. ¿Sabía que podía postular por internet a través? por ZONA [Postulación presencial]

	Norte	Centro	Sur
Sí	54%	56%	59%
No	46%	44%	41%
Total general	100%	100%	100%

Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2017

Al 57% de los encuestados que respondieron que sí sabían que se podían postular a través de internet se les preguntó por qué no lo hicieron por esta vía, a lo que casi el 23% señala que le daba más seguridad postular de forma presencial; mientras que el 18% no lo hizo porque no cuenta con clave única. El 17% señaló otra opción distinta a las entregadas en el cuestionario, mencionando, entre otras cosas, que no postuló por internet porque prefieren postular de forma presencial para obtener más información. Por otro lado, el 14% señaló que no sabía cómo hacerlo, por lo que requería de orientación y el 11% dijo que el sistema de postulación *online* presentaba problemas. El 7% no contaba con internet, el 5% necesitaba presentar documentación y el 4% encontró que la vía *online* era complicada (Gráfico 18).

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



Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2017

Tanto en la zona norte como en la zona central, el principal motivo que tuvieron las personas para no postularon por internet, aun estando en conocimiento que existía esta opción, fue porque les daba más seguridad postular de forma presencial, con el 27% y 26% respectivamente; en la zona sur, por otro lado, la mayoría (22%) mencionó que no contaba con clave única (Tabla 19).

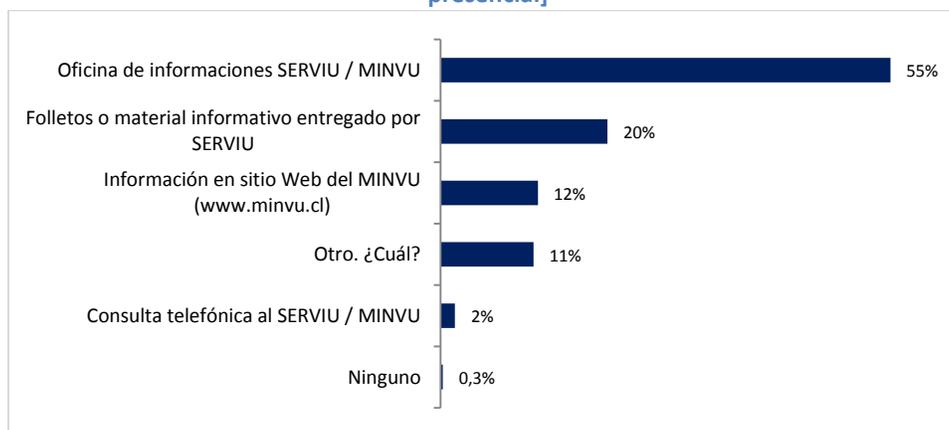
Tabla 19. ¿Por qué NO postuló por internet? por ZONA [Postulación presencial]

	Norte	Centro	Sur
Me da seguridad postular de forma presencial	27%	26%	18%
Otro	17%	19%	14%
No cuenta con clave única	15%	16%	22%
El sistema de postulación presentaba problemas	14%	12%	9%
No sabe cómo hacerlo, necesitaba orientación	10%	13%	16%
Necesitaba acreditar ingresos / Presentar documentos	8%	3%	7%
Lo encuentro complicado	5%	6%	3%
No cuenta con internet	4%	6%	11%
Total general	100%	100%	100%

Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2017

Los postulantes presenciales al subsidio de arriendo obtuvieron información sobre los requisitos y los documentos para la postulación (Gráfico 19) principalmente en las oficinas de informaciones del SERVIU o del Minvu (55%). El 20% lo hizo por medio de folletos o material informativo entregado por SERVIU; mientras que el 12% se informó a través del sitio web del Minvu. Aproximadamente el 11% señaló que utilizó otro medio para obtener información sobre los requisitos y documentos necesarios. Un porcentaje marginal realizó consultas telefónicas al SERVIU o Minvu (2%).

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



Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2017

Tal como se observa en la Tabla 20 en las tres zonas los postulantes utilizaron mayoritariamente las oficinas de informaciones del SERVIU o Minvu para informarse sobre requisitos y documentos necesarios para postular al Subsidio de Arriendo.

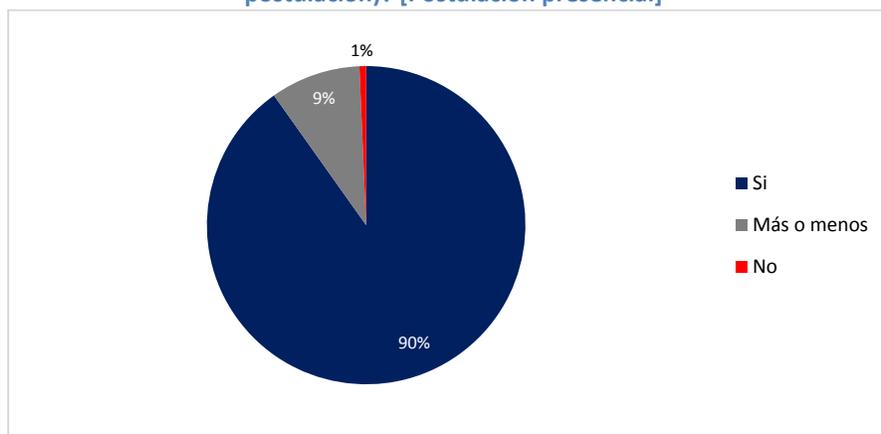
Tabla 20. Medios que consultó para conocer requisitos y documentos de postulación por ZONA [Postulación presencial]

	Norte	Centro	Sur
Oficina de informaciones SERVIU / MINVU	56%	59%	47%
Folleto o material informativo entregado por SERVIU	24%	19%	21%
Información en sitio Web del MINVU (www.minvu.cl)	13%	10%	13%
Otro. ¿Cuál?	6%	10%	16%
Consulta telefónica al SERVIU / MINVU	1%	1%	2%
Ninguno (Pasa a P7)	1%	0,3%	0%
Total general	100%	100%	100%

Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2017

A partir de lo anterior, el 90% señaló que los medios que consultó para informarse sobre el subsidio de arriendo le fueron de utilidad, mientras que sólo el 1% dice lo contrario (Gráfico 20), situación similar a lo que ocurre en las distintas zonas del país (Tabla 21).

Gráfico 20. ¿Fue de utilidad consultar estos medios (para conocer requisitos y documentación de postulación)? [Postulación presencial]



Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2017

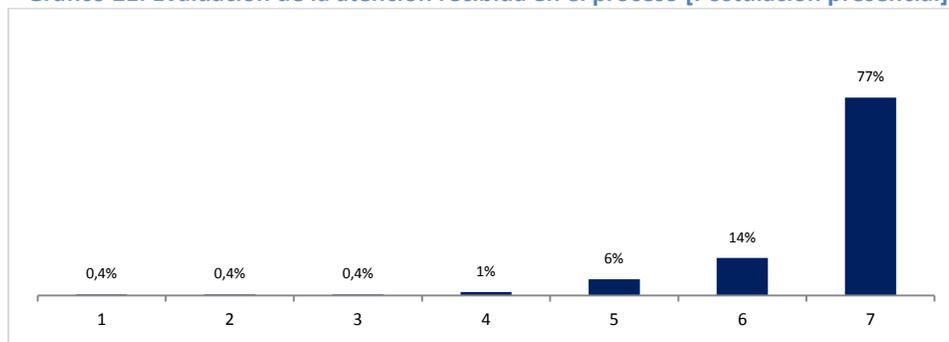
Tabla 21. ¿Fue de utilidad consultar estos medios (para conocer requisitos y documentación de postulación)? por ZONA [Postulación presencial]

	Norte	Centro	Sur
Si	83%	92%	91%
Más o menos	15%	7%	9%
No	1%	1%	0%
NS/NR	1%	0%	0%
Total general	100%	100%	100%

Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2017

Por otro lado, el 77% 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 6,6. Sólo el 2,6% de los postulantes evalúa con nota menor o igual a 4 al funcionario que lo atendió (Gráfico 21).

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



Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2017

Al observar el detalle por zona (Tabla 22), se puede apreciar que la zona sur es la que le asigna la mejor nota promedio a la atención recibida en el proceso de postulación, con un 6,7, seguida por la zona centro (6,6) y zona norte (6,5).

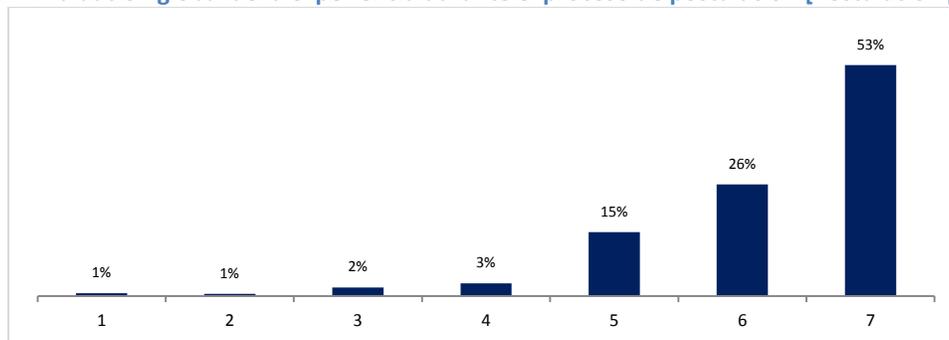
Tabla 22. Evaluación de la atención recibida en el proceso por ZONA [Postulación presencial]

Nota	Norte	Centro	Sur
1	1%	1%	0%
2	0%	1%	0%
3	0%	1%	0%
4	2%	1%	1%
5	10%	6%	5%
6	16%	15%	14%
7	72%	76%	80%
Total general	100%	100%	100%
Promedio	6,5	6,6	6,7

Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2017

Finalmente, al pedirles a los postulantes que evaluaran de forma global su experiencia durante el proceso de postulación (Gráfico 22), se tiene que el 94% la evaluó con nota igual o superior a 5, destacando que el 53% lo hizo con nota 7. De esta manera, la nota de satisfacción general del proceso fue de un 6,2.

Gráfico 22. Evaluación global de la experiencia durante el proceso de postulación [Postulación presencial]



Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2017

En la Tabla 23 se aprecia que en la zona Sur la experiencia global del proceso de postulación presencial tuvo la mejor nota promedio con un 6,3, mientras que en el norte fue evaluada con un 6,1.

Tabla 23. Evaluación global de la experiencia durante el proceso de postulación por ZONA [Postulación presencial]

	Norte	Centro	Sur
1	0%	1%	1%
2	0%	1%	1%
3	3%	3%	1%
4	5%	2%	3%
5	21%	13%	14%
6	26%	26%	25%
7	45%	55%	56%
Total general	100%	100%	100%
Promedio	6,1	6,2	6,3

Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2017

Análisis cualitativo postulación presencial

A continuación se presenta el análisis cualitativo de la pregunta abierta de la encuesta de satisfacción a postulantes del subsidio de arriendo, específicamente respecto la postulación presencial: “¿Qué sugerencias haría usted para mejorar el proceso de postulación al Subsidio de Arriendo?”

Al ser una pregunta abierta se analizaron todas las respuestas en base a la construcción de dimensiones y categorías a partir de los contenidos que surgían como más relevantes de mencionar para quienes fueron encuestados, intentando captar el sentido de cada opinión. De esta manera, se elaboraron ocho dimensiones que surgieron del análisis de contenido, las cuales engloban las respuestas de los usuarios consultados, y que fueron ordenadas en categorías diseñadas en función de la respectiva dimensión temática, las que se detallan a continuación:

- 1. Página Web:** Los usuarios encuestados solicitaron realizar una mejora general de la web del subsidio de arriendo ya que presenta una serie de deficiencias de contenido y acceso, como por ejemplo la falta de un lenguaje claro y accesible para los usuarios, haciéndola poco amistosa; la inestabilidad de la plataforma web que hace que se “caiga” continuamente la conexión con la página; y finalmente la ausencia de instancias de ayuda online y de soporte que permitan sortear dificultades y dudas de quienes acceden a la web.
- 2. Información:** Se solicitó aumentar las instancias informativas, dando más detalle y claridad sobre datos específicos que resultan sumamente relevantes para el desarrollo eficaz del proceso de postulación al subsidio. Entre las mejoras expuestas se solicitó que se amplíe la cobertura informativa y de difusión sobre el subsidio a múltiples medios de comunicación

como televisión, radio e internet; se sugirió además, la posibilidad de que se notifique vía *email* o telefónica a los postulantes respecto de los resultados finales del proceso, con el objetivo de tener un respaldo que garantice que la información llegará a su conocimiento. Así también, se solicitó implementar instancias informativas que den a conocer las causas de los rechazos de los postulantes, con el fin de que con este *feedback* sea menos complicado mejorar o corregir las postulaciones futuras al subsidio. Además, se pidió entregar con mayor claridad los resultados de la postulación, así como la información sobre los pagos del subsidio y la documentación que se solicita para poder postular. Finalmente, se propuso desarrollar un sistema que permita hacer un seguimiento continuo a la postulación, para que los usuarios puedan estar al tanto del avance del proceso y revisarlo en el momento que les parezca adecuado.

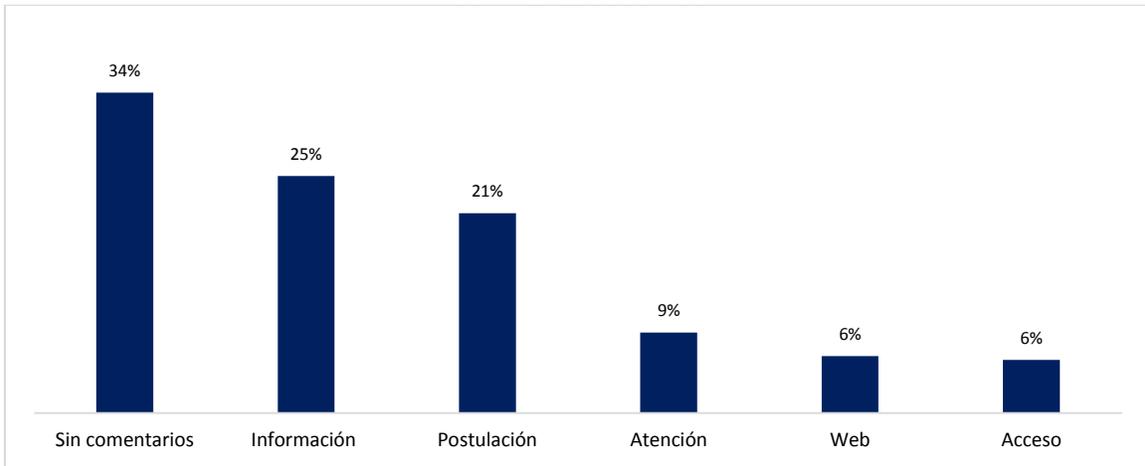
3. **Postulación:** Los encuestados desearían que el proceso de postulación fuera realizado con mayor rapidez, obteniendo así respuestas prontas de parte del ministerio y evitando dilaciones incómodas; sobre este punto, se solicita también que disminuya el grado de burocracia y tramitación que exige el proceso de postulación actualmente, y en lo posible, que se extiendan y multipliquen los plazos para postular al subsidio durante el año.
4. **Atención:** Los usuarios desearían que la atención presencial sea mejorada tanto en número de quienes atienden como en la calidad del trato e información que se entrega de parte de los funcionarios públicos; adicionalmente, se solicitó que Serviu abra sus oficinas en otros horarios – por ejemplo, por las tardes – con el fin de tener más tiempo para poder realizar trámites. En cuanto a la atención telefónica que brindó el ministerio, los encuestados opinan que en general debe ser mejorada, a lo que se suma la solicitud de apertura de nuevas oficinas de Serviu donde puedan asistir los usuarios.
5. **Acceso:** Esta dimensión apunta básicamente a dos situaciones. Por un lado, se solicitó que exista una rebaja de los requisitos de postulación al subsidio con la finalidad de dar mayor grado de acceso en términos de equidad a individuos en situación vulnerable, como por ejemplo usuarios de la tercera edad, mujeres embarazadas, parejas sin hijos, etc. Por otro lado, agrupó también a quienes solicitaron un mayor control respecto del otorgamiento de este beneficio, con el objeto de darle mayor transparencia al proceso de postulación.
6. **Financiamiento:** Los usuarios solicitaron un aumento de cobertura económica del subsidio.
7. **Otros:** Esta dimensión incorporó a todas aquellas solicitudes, sugerencias u opiniones que no coinciden en ninguna otra. Aquí es posible encontrar situaciones más recurrentes como la demanda por más claridad y precisión en la información que se envía por correo, o la apertura de las municipalidades a la entrega de información sobre el subsidio y/o la consideración de un espacio para Serviu en sus instalaciones. De manera más marginal, se encontraron situaciones como la escasez de casas para arrendar, la solicitud de

notificación personal de los resultados de la postulación, la notificación por teléfono de las visitas de los funcionarios de Serviu, entre otras más.

- 8. **Sin comentarios:** Esta categoría agrupó a los usuarios que prefirieron no responder a la pregunta, o que no podían pronunciarse al respecto en aquel momento.

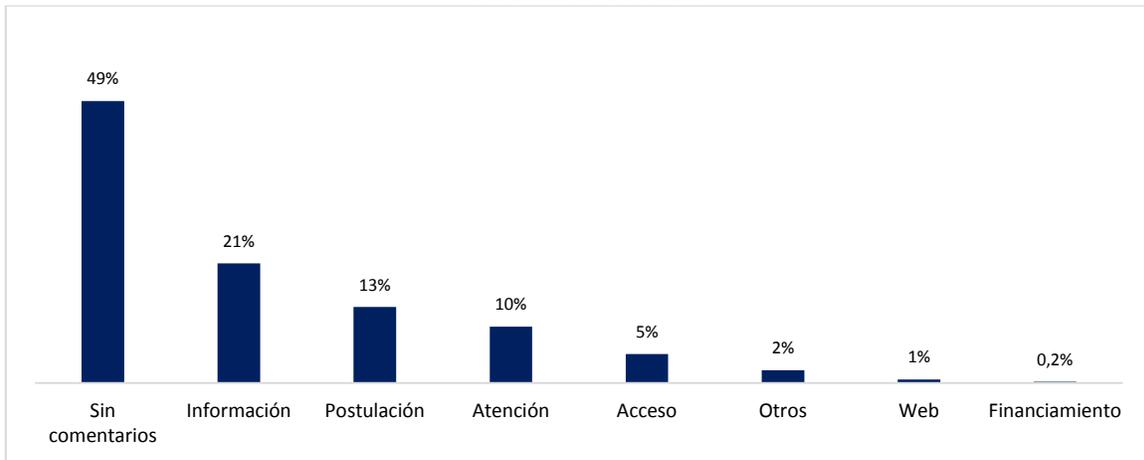
Los resultados del análisis de contenido de las sugerencias de los postulantes se presentan a continuación divididos en tres zonas geográficas.

Gráfico 23. Zona Norte: ¿Qué sugerencias haría usted para mejorar el proceso de postulación al Subsidio de Arriendo de Serviu?



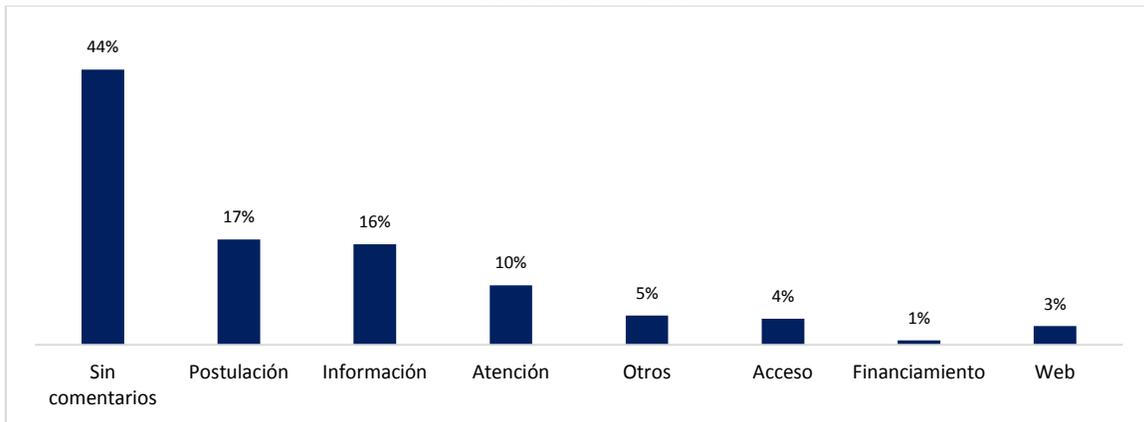
Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2017

Gráfico 24. Zona Centro: ¿Qué sugerencias haría usted para mejorar el proceso de postulación al Subsidio de Arriendo de Serviu?



Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2017

Gráfico 25. Zona Sur: ¿Que sugerencias haría usted para mejorar el proceso de postulación al Subsidio de Arriendo de Serviu?



Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2017

A continuación se presentan las tablas que detallan las dimensiones y categorías específicas con que se clasificaron las sugerencias de los postulantes, con sus respectivos porcentajes, agrupadas según la zona geográfica correspondiente.

Tabla 24. Dimensiones y categorías de sugerencias de postulantes al Subsidio de Arriendo Zona Norte [Postulación presencial]

Zona Norte		
Dimensiones	Categorías	Porcentaje Zona
1) Página Web	Mejorar la página/más acceso	6%
2) Información	Aviso telefónico/correo de resultados	3,5
	Más información sobre requisitos de pagos y subsidio	0,7
	Más información sobre condiciones de uso y requisitos del subsidio	7,1
	Más publicidad e información general (cobertura TV y otros medios)	11,2
	Acceso al estado de avance del proceso	2,8
		25%
3) Postulación	Más rapidez de resultados postulación	12,6
	Demasiada burocracia en tramites postulación	8,4
		21,1%
4) Atención	Mejorar atención presencial	6,3
	Más oficinas de información Serviu	2,1
		8,5%
5) Acceso	Más oportunidades/equidad a grupos vulnerables (menos requisitos para postulación)	4,9
	Más control a postulantes (cumplimiento de requisitos)	0,7
		5,6%
6) Sin comentarios		33,8%
	Total	100%

Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2017

Tabla 25. Dimensiones y categorías de sugerencias de postulantes al Subsidio de Arriendo Zona Centro [Postulación presencial]

Zona Centro		
Dimensiones	Categorías	Porcentaje Zona
1) Página Web	Mejorar la página/más acceso	0,6%
2) Información	Aviso telefónico/correo de resultados	4,7
	Feedback de resultados negativos	0,2
	Más información sobre requisitos de pagos y subsidio	3,3
	Más publicidad e información general (cobertura TV y otros medios)	9,2
	Acceso al estado de avance del proceso	1,9
	Más claridad en entrega de resultados de postulación (nombre, región)	1,1
		20,6%
3) Postulación	Más rapidez de resultados postulación	9,5
	Demasiada burocracia en tramites postulación	2,5
	Más plazos de postulación	1,1
		13,1%
4) Atención	Mejorar atención presencial	7
	Horarios atención Serviu más extensos	1,1
	Mejorar atención telefónica	0,6
	Mas oficinas de información Serviu	1,1
		9,7%
5) Acceso	Más oportunidades/equidad a grupos vulnerables (menos requisitos para postulación)	3,9
	Más control a postulantes (cumplimiento de requisitos)	1,1
		5%
6) Financiamiento	Aumentar el dinero del subsidio	0,2%
7) Otros	Desconfianza del gobierno	0,2
	Problemas con la cuenta para depositar	0,2
	Incorporación al sistema del régimen de unión civil	0,2
	No encuentra casa para arrendar (por demora de pagos)	0,6
	Tener listos formularios de los clientes antes de ser llamados	0,2
	Ventanilla especial para subsidio de arriendo	0,2
	No más información errónea (vía correos)	0,2
8) Sin Comentarios		48,7%
	Total	100%

Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2017

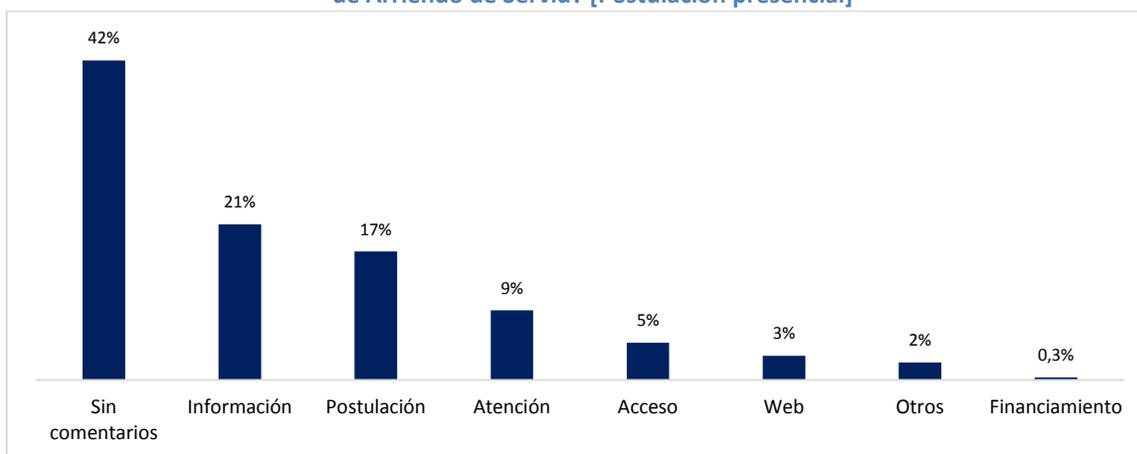
Tabla 26. . Dimensiones y categorías de sugerencias de postulantes al Subsidio de Arriendo Zona Sur [Postulación presencial]

Zona Sur		
Dimensiones	Categorías	Porcentaje Zona
1) Página Web	Mejorar la página/más acceso	3%
2) Información	Aviso telefónico/correo de resultados	4,6
	Feedback de resultados negativos	0,7
	Más información sobre requisitos de pagos y subsidio	1,9
	Más publicidad e información general (cobertura TV y otros medios)	8,1
	Acceso al estado de avance del proceso	0,7
		16,2%
3) Postulación	Más rapidez de resultados postulación	10,4
	Demasiada burocracia en tramites postulación	6,1
	Más plazos de postulación	0,38
		17%
4) Atención	Mejorar atención presencial	6,5
	Horarios atención Serviu más extensos	0,38
	Mejorar atención telefónica	0,38
	Mas oficinas de información Serviu	2,3
		9,6%
5) Acceso	Más oportunidades/equidad a grupos vulnerables (menos requisitos para postulación)	3,2
	Más control a postulantes (cumplimiento de requisitos)	0,7
		4,2%
6) Financiamiento	Aumentar el dinero del subsidio	0,7%
7) Otros	No más información errónea (vía correos)	1,5
	Más espacio y conocimiento en los municipios sobre el subsidio	1,5
	Arreglar el problema de los ingresos	0,38
	No encuentra casa para arrendar (por demora pagos)	0,38
	Solicita aviso telefónico de visita a domicilio de parte de funcionarios	0,38
	Solicita respuesta presencial resultado postulación	0,38
		4,7%
8) Sin Comentarios		44,4%
	Total	100%

Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2017

Finalmente, el Gráfico 26 muestra los porcentajes a nivel nacional de las dimensiones en que se clasificaron las sugerencias de los postulantes, junto a la respectiva tabla indicativa de sus preferencias.

Gráfico 26. Total Nacional: ¿Que sugerencia haría usted para mejorar el proceso de postulación al Subsidio de Arriendo de Serviu? [Postulación presencial]



Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2017

Tabla 27. Dimensiones de sugerencias de postulantes al Subsidio de Arriendo. Total Nacional [Postulación presencial]

Total Nacional	
Dimensiones	Porcentaje Total Nacional
1) Página Web	3,2%
2) Información	20,6%
3) Postulación	17%
4) Atención	9,2%
5) Acceso	4,9%
6) Financiamiento	0,3%
7) Otros	2,3%
8) Sin Comentarios	42,4%
Total	100%

Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2017

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 28).

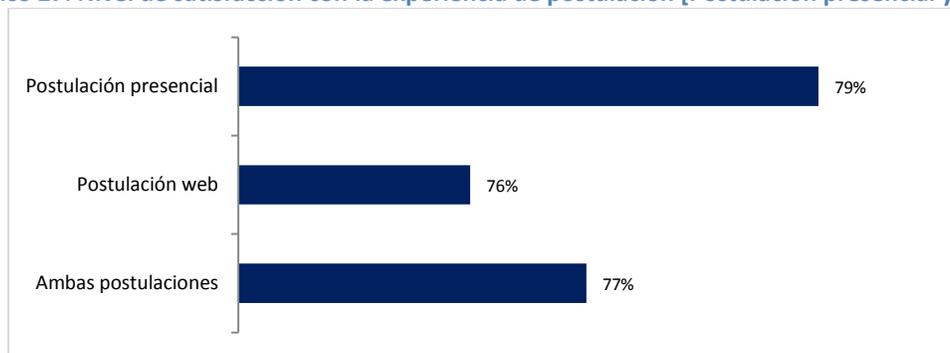
Tabla 28. Nota promedio modalidad presencial y web

Modalidad	Nota promedio
Presencial	6,2
Web	6,1

Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2017

Como se observa en Gráfico 27, el 79% de quienes postularon de forma presencial calificaron la experiencia con una nota igual o mayor a 6. Situación similar a lo que ocurrió en el caso de los postulantes que realizaron la postulación a través del sitio web del programa, donde el 76% de las personas calificó su experiencia con nota igual o superior a 6. De esta manera, es posible evidenciar que ambos sistemas de postulación al programa generaron altos niveles de satisfacción.

Gráfico 27. Nivel de satisfacción con la experiencia de postulación [Postulación presencial y web].



Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2017

V. Algunas consideraciones

Al analizar las sugerencias que hacen tanto los postulantes presenciales como quienes postulan vía web, se hace patente la necesidad de repensar las formas de difusión de la información del Programa de Arriendo, ya que a partir de sus respuestas se evidencia la falta de información de los postulantes.

Es así como entre los comentarios de los encuestados se sugieren incorporar condiciones que el Programa ya tiene consideradas, como por ejemplo, se solicita que el subsidio permita postular a “parejas sin hijos”, siendo que el programa siempre los ha contemplado. En esta misma línea, un grupo de postulantes mencionan que el programa debiese permitir la postulación de “adultos mayores”, sin embargo, este grupo etario fue incorporado el año 2016 como población objetivo del Subsidio.

Por otro lado, hay encuestados que solicitan una notificación personal de los resultados de postulación. Al respecto, el programa envía un correo donde se les informa a cada uno de los postulantes si fueron o no seleccionados en el periodo respectivo.

Por último, si bien hay quienes solicitan que se extiendan y multipliquen los plazos para postular al subsidio durante el año, es necesario señalar que para el año 2017 las postulaciones son continuas hasta el 31 de Octubre; situación similar a lo realizado el año 2016, donde también hubo un llamado continuo de postulación, el que estuvo abierto desde Febrero a Diciembre.