

INFORME

PRIMERA CONSULTA CIUDADANA PRESENCIAL

Canales de información, postulación y renovación del Crédito CAE

En los años 2013 y 2014, Comisión Ingesa realizó dos Consultas Ciudadanas virtuales sobre los beneficios que rebajan el valor de las cuotas del Crédito con Garantía Estatal (CAE). Las respuestas y sugerencias recibidas en ambos procesos, permitieron simplificar la postulación a los beneficios; ampliar la difusión; solicitar a los bancos un programa de trabajo para mejorar la calidad de la atención en las sucursales; y crear nuevas vías de contacto con los deudores.

Los buenos resultados obtenidos a partir de esos cuestionarios motivaron a Comisión Ingesa a crear las Consultas Ciudadanas Presenciales como modalidad complementaria y adicional a los mecanismos obligatorios contemplados en la Ley 20.500 de Participación Ciudadana, incorporándola en su nueva Norma de Participación Ciudadana (Resolución exenta N°2, de enero 2015).

Para cumplir con este nuevo mecanismo de participación, Comisión Ingesa decidió aprovechar las presentaciones informativas sobre el Crédito que realiza anualmente, en terreno, como instancia para recoger opiniones e inquietudes sobre materias y temas relacionados específicamente con las funciones, procedimientos y atribuciones de la Comisión.

En ese contexto se llevó a cabo esta tercera consulta ciudadana, esta vez de carácter presencial, que se desarrolló del 05 al 27 de octubre de 2015, con el fin de evaluar el conocimiento de postulantes y renovantes del CAE acerca de los distintos canales de información y procesos que deben seguir para acceder o para mantener el crédito.

El presente informe da cuenta de los principales resultados de esta nueva consulta, que logró recoger las impresiones de **562 personas**, entre las regiones de Atacama y Los Lagos.

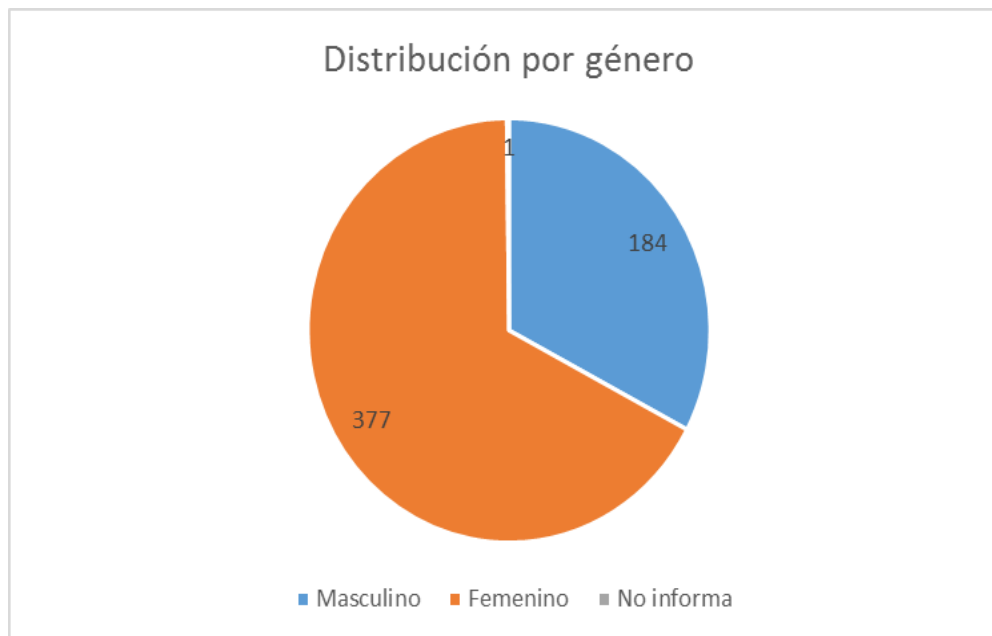
CONSULTA CIUDADANA PRESENCIAL

Fecha de inicio	05 de octubre
Fecha de término	27 de octubre
Total de respuestas	562 respuestas
Respuestas postulantes al Crédito	425 respuestas (76%)
Respuestas beneficiarios del Crédito	137 respuestas (24%)

PERFIL DE LOS PARTICIPANTES

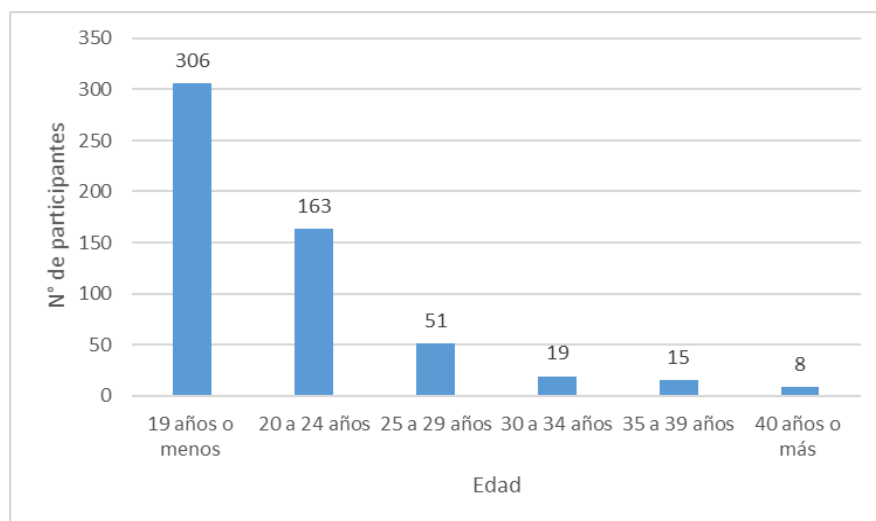
I. Distribución por género

En esta Consulta Ciudadana, las mujeres duplicaron a los hombres. De las 562 respuestas obtenidas, 377 (67% del total) corresponden a representantes del género femenino y sólo 184 (33%) al masculino. Además, una persona optó por no informar su género.



II. Distribución por edad

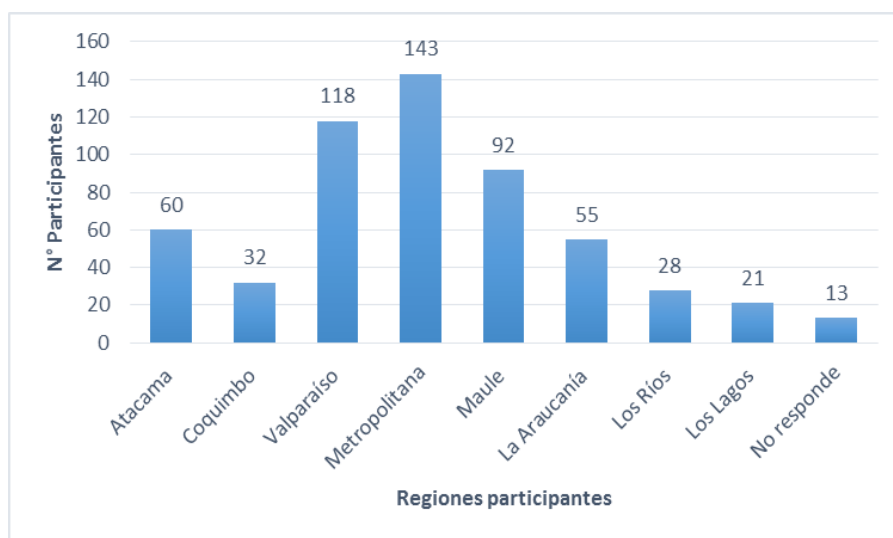
Más de la mitad de los participantes (54%) dijo tener 19 años o menos. Son principalmente postulantes al CAE, la mayoría de los cuales aún estaba terminando su educación escolar al momento de responder la Consulta (el proceso se realizó en 17 colegios y liceos, además de preuniversitarios e instituciones de educación superior). A este grupo, siguen los participantes de entre 20 y 24 años, entre los cuales había postulantes y renovantes del CAE.



Hacia esos dos grupos están dirigidas las campañas de Comisión Ingres, las que incluyen la elaboración y distribución de afiches y volantes; difusión en medios de comunicación de alcance nacional; envío de información a través de correos electrónico; publicación de contenidos y noticias en el portal www.ingresa.cl (así como en su Fanpage); y la realización de charlas informativas a beneficiarios y postulantes, entre otras acciones.

III. Participación por región

Fueron consultados postulantes y beneficiarios de 35 localidades distribuidas en ocho regiones. La Región Metropolitana concentra a más de un cuarto de los participantes (25,4%), seguida por las regiones de Valparaíso (21%), Maule (16%) y Atacama (10%).



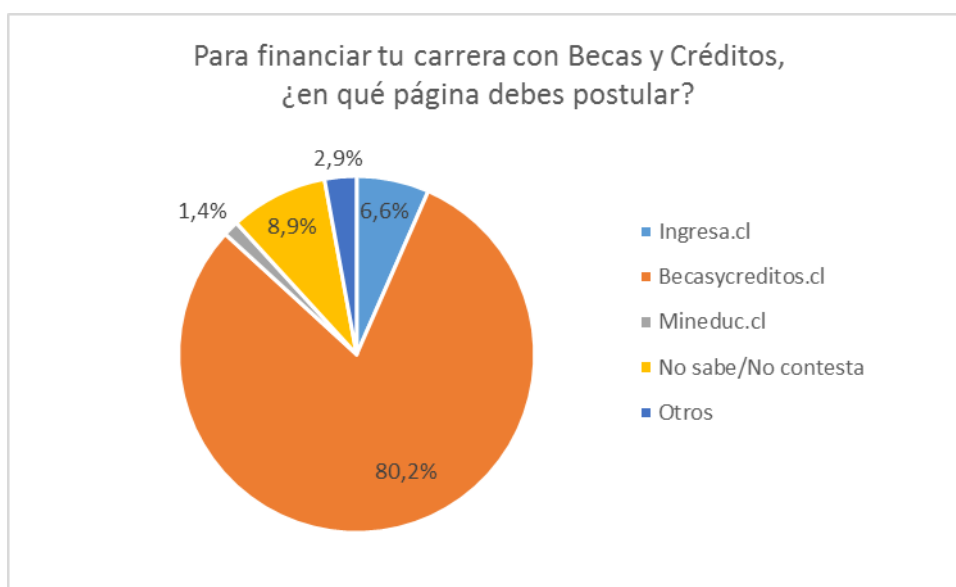
Cabe mencionar que la Región Metropolitana es también la que concentra el mayor número de personas que tienen el Crédito CAE (43,5% del total de jóvenes que ha obtenido este beneficio desde 2006 a 2014).

GRADO DE CONOCIMIENTO DEL CRÉDITO CAE Y OTRAS AYUDAS ESTUDIANTILES

En la Consulta Ciudadana, se pidió a postulantes y renovantes identificar los sitios Web en que pueden solicitar o revisar los resultados de la asignación de las Ayudas Estudiantiles del Estado, incluido el Crédito CAE. Con preguntas diferenciadas, de acuerdo a la situación de los 562 participantes, se logró advertir cuáles son los portales que mejor conocen y a través de qué mecanismos buscan información cuando no la tienen.

a. Postulantes

A los 425 jóvenes y adultos que respondieron como postulantes al Crédito, se les pidió identificar la página para postular a los beneficios estudiantiles y señalar en qué portal se publican los resultados del Crédito CAE.

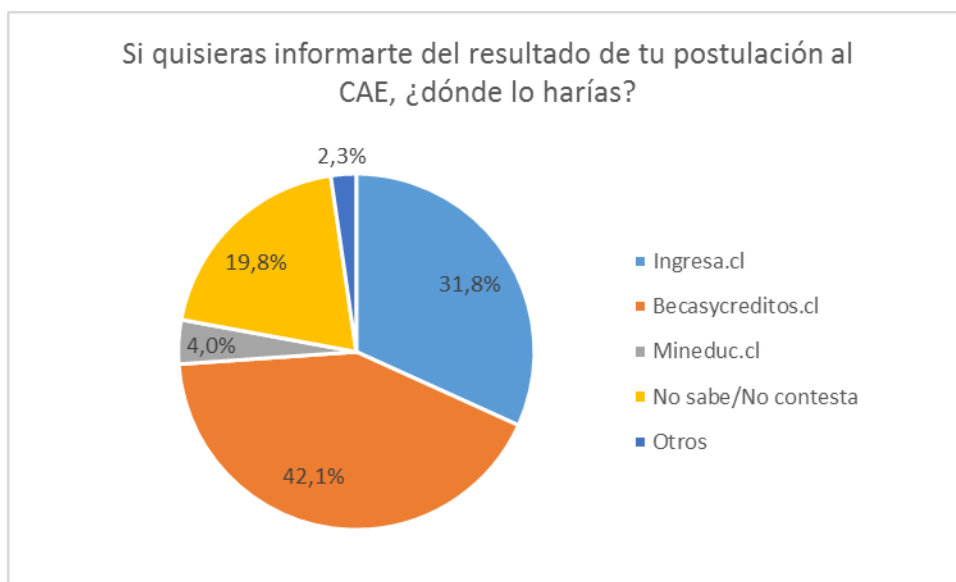


NOTA: Al momento de elaborar esta consulta, el portal de beneficios estudiantiles aún tenía como único nombre www.becasycreditos.cl y no www.beneficiosestudiantiles.cl

Los resultados generales muestran que la gran mayoría de los postulantes está bien informado en cuanto a que el sitio para postular a las becas y créditos del Estado es www.becasycreditos.cl (ahora www.beneficiosestudiantiles.cl), dependiente del Ministerio de Educación.

Un 19,8% declaró no conocer ese portal, clave para el proceso de postulación. Sin embargo, de ese grupo una parte significativa menciona otros portales que si bien no son las plataformas para realizar la postulación, sí podrán derivarlos correctamente, como www.ingresa.cl y www.mineduc.cl.

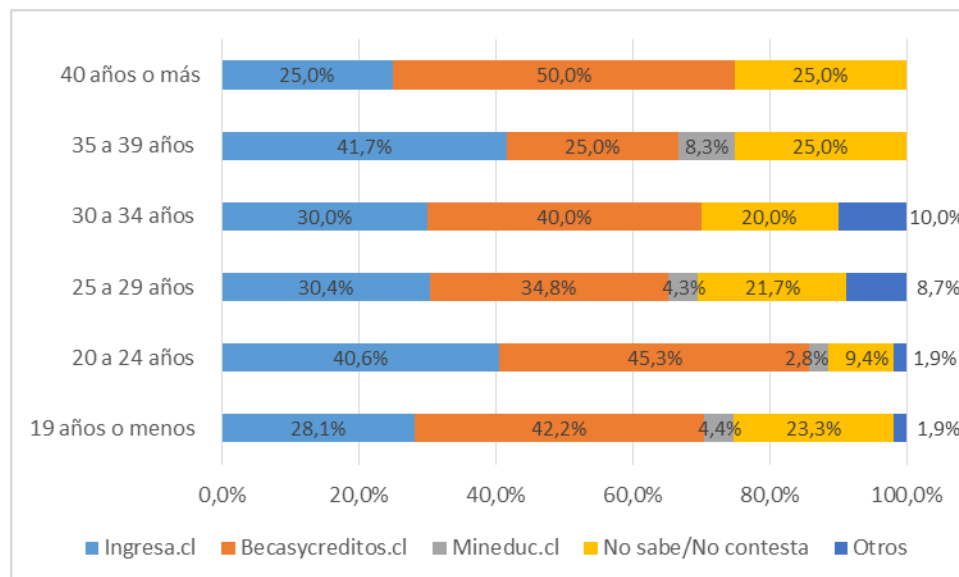
Llama la atención el 8,9% de los consultados que, pese a ser potenciales postulantes a las becas y créditos y haber contestado la encuesta en pleno mes de octubre (mes en que se abrieron las postulaciones para los beneficios de 2016), declaró no saber o bien no eligió alguna de las opciones de páginas Web presentadas.



Pese al alto conocimiento del portal www.becasycreditos.cl para postular, al consultar acerca de las páginas para informarse del resultado de la solicitud del CAE, hay mayor confusión: aunque un 31,8% de los estudiantes responde correctamente, señalando el portal www.ingresa.cl, la mayoría (42,1%) selecciona www.becasycreditos.cl, mientras que un 19,8% no sabe o no contesta.

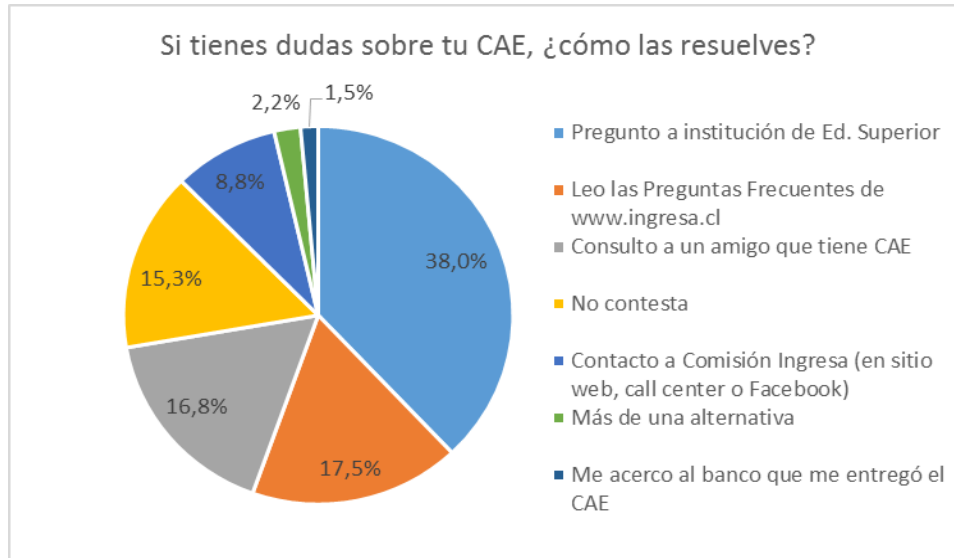
En este caso, si bien la mayoría identifica portales que derivarán correctamente a los postulantes a www.ingresa.cl, es relevante que 19,8% desconoce dónde informarse.

Dentro de ese grupo destaca el que tiene sobre 35 años; un cuarto de ellos no supo qué contestar ante la consulta. Nuevamente, los grupos más jóvenes están mejor informados, aunque cabe precisar que en el segmento de menores de 19 años, un 23,3% tampoco sabía cómo informarse sobre el resultado de su postulación.



b. Renovantes

Así como a los postulantes se les preguntó sobre los portales Web para obtener información, a los 137 participantes que respondieron la Consulta Ciudadana en su calidad de beneficiarios del CAE, se les plantearon temas más variados: cómo se informan; cuánto conocen respecto del proceso de renovación del Crédito; y su interés por leer la información que se les envía respecto del Crédito.

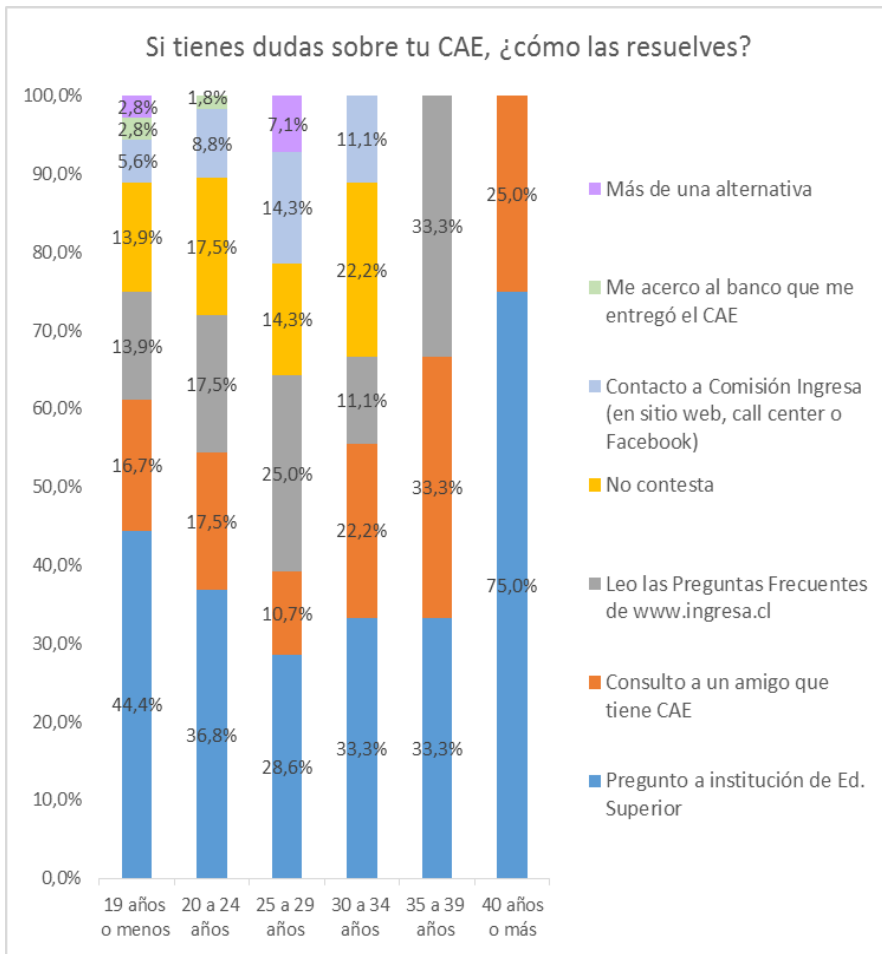


De la primera consulta, se desprende que la mayoría de los beneficiarios en etapa de estudio busca a las instituciones de educación superior como apoyo cuando tienen una duda sobre el Crédito. En contraste, los bancos son los menos consultados, con sólo 1,5% de las menciones.

Comisión Ingres a en tanto, aparece como la segunda opción preferida por los beneficiarios con dudas. Las alternativas vinculadas a sus diversos canales de atención —Preguntas Frecuentes del sitio web, Call Center, Facebook, etc—, concentran el 26,7% de las respuestas.

De todas maneras, la principal vía de atención de Comisión Ingres a que usan los beneficiarios —las Preguntas Frecuentes del sitio web (17,5%)— logra casi el mismo porcentaje que la opción “Consulto a un amigo que tiene CAE” (16,8%) y la opción de quienes no contestaron (15,3%).

La opción “Contacto a Comisión Ingres a” sólo es mencionada por 8,8% de los consultados, lo que representa un desafío en cuanto a la necesidad de fortalecer la difusión de los diversos canales relacionados con www.ingresa.cl, que pueden ayudar a solucionar dudas, principalmente del 15,3% que no contestó, pero también del 16,8% que opta por consultar a sus amigos, que no necesariamente proporcionan la información correcta y precisa.

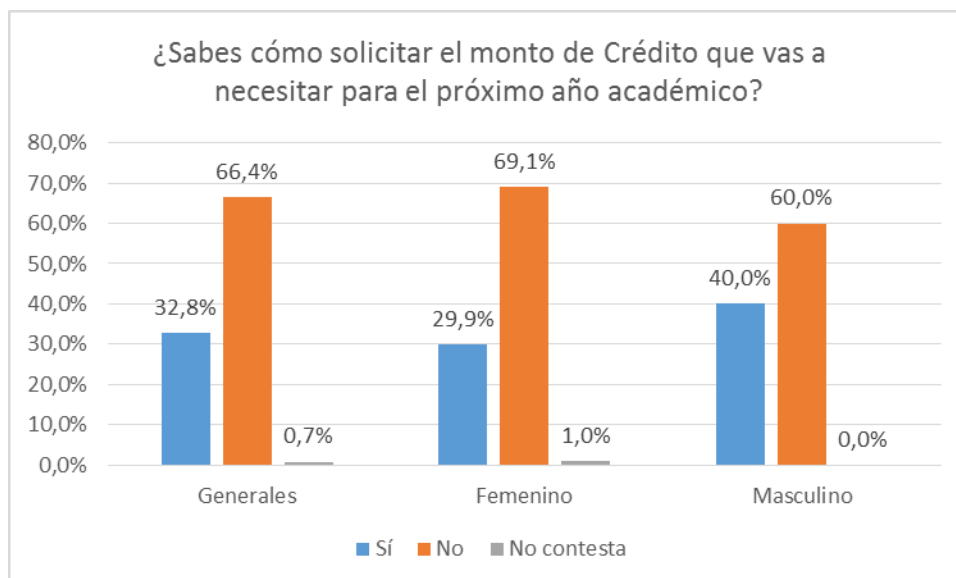


Lo señalado cobra especial relevancia en el caso de los jóvenes menores de 19 años y los adultos mayores de 40 años, que son quienes menos mencionan a Comisión Ingresas como la institución a la que corresponde contactar para resolver las dudas.

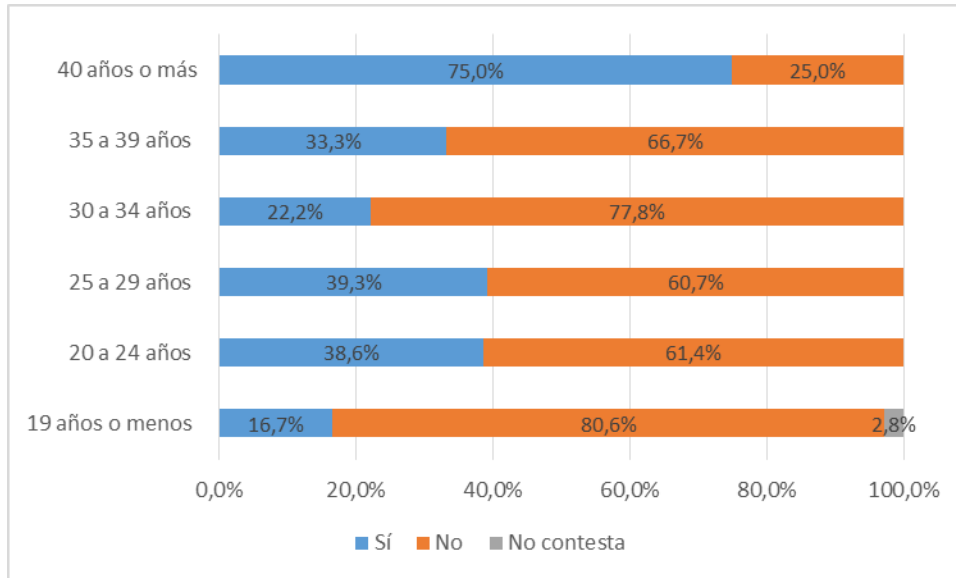
En el caso de los bancos, llama la atención que el grupo etario de 25 años en adelante no los menciona como referente de información ante las dudas del CAE, no obstante que son las instituciones acreedoras del CAE.

De la misma manera en que se consultó sobre los canales de información, a los renovantes del Crédito se les preguntó también si saben cómo solicitar el monto que necesitarán para financiar su siguiente año de estudio, paso crucial para renovar el beneficio.

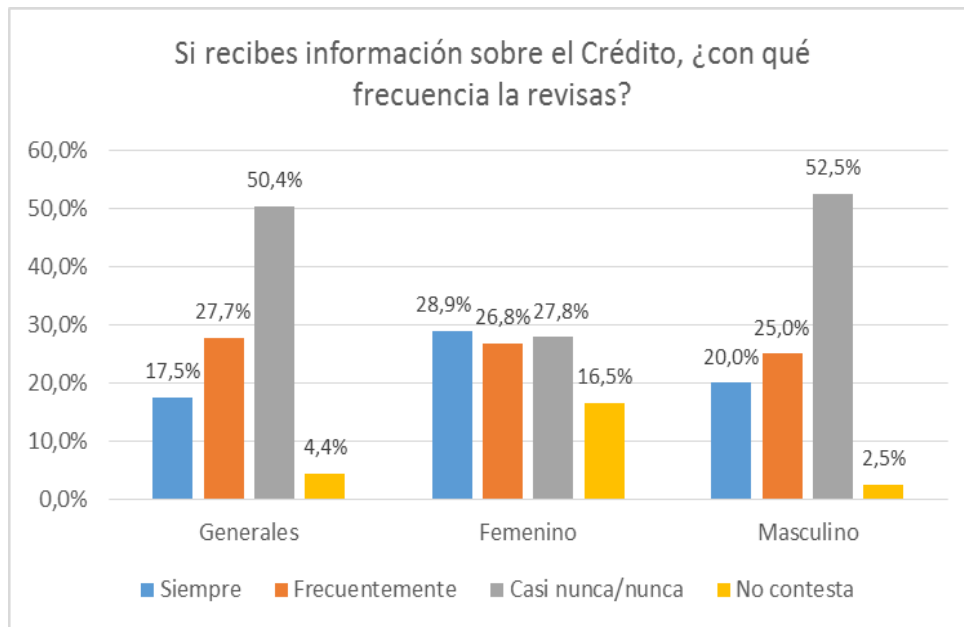
En esta interrogante, dos tercios de los participantes indicaron que no saben cómo hacerlo, proporción que sube en el caso de las mujeres (69,1%).



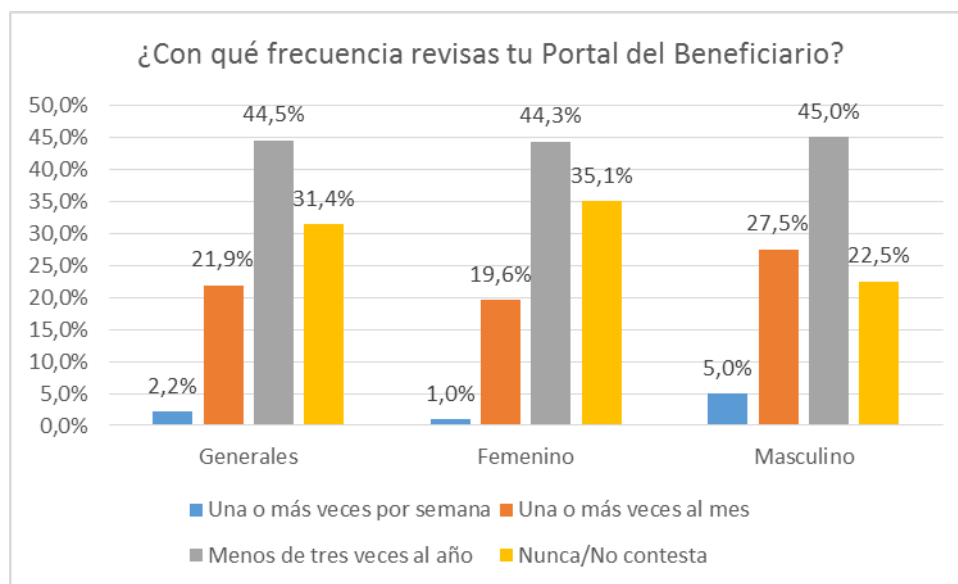
El desconocimiento del proceso de solicitar monto tiene su mayor expresión entre los jóvenes menores a 19 años, lo que podría explicarse, en parte, porque en ese segmento etario la mayoría de quienes tienen el Crédito está en su primer año de estudio y por lo tanto, no ha realizado una renovación del beneficio.



Hay que considerar, adicionalmente, que la Consulta Ciudadana se hizo en octubre, dos meses antes de comenzar la Renovación 2016 del CAE (14 de diciembre 2015 al 31 de marzo 2016), proceso que da origen a una campaña informativa que involucra a las instituciones de educación superior participantes del Sistema de Créditos con Garantía Estatal.



Pese a que los estudiantes que tienen el Crédito pueden ingresar constantemente a su Portal del Beneficiario del sitio web www.ingresa.cl, con frecuencia Comisión Ingresas envía mensajes electrónicos, notificándoles sobre los plazos de renovación o de postulación a los nuevos beneficios asociados al pago del crédito, entre otros contenidos. Sin embargo, consultados respecto de la periodicidad con que revisan esa información, la mitad planteó que “Casi nunca o nunca”, respuesta que dan principalmente los hombres (52,5%), más que las mujeres (27,8%).



Asimismo, casi un tercio de los participantes señaló que “Nunca” ve el Portal del Beneficiario ingresa.cl, o simplemente no contestó la pregunta. A ellos se suma un 44,5% que revisa menos de tres veces al año esa sección del sitio web.

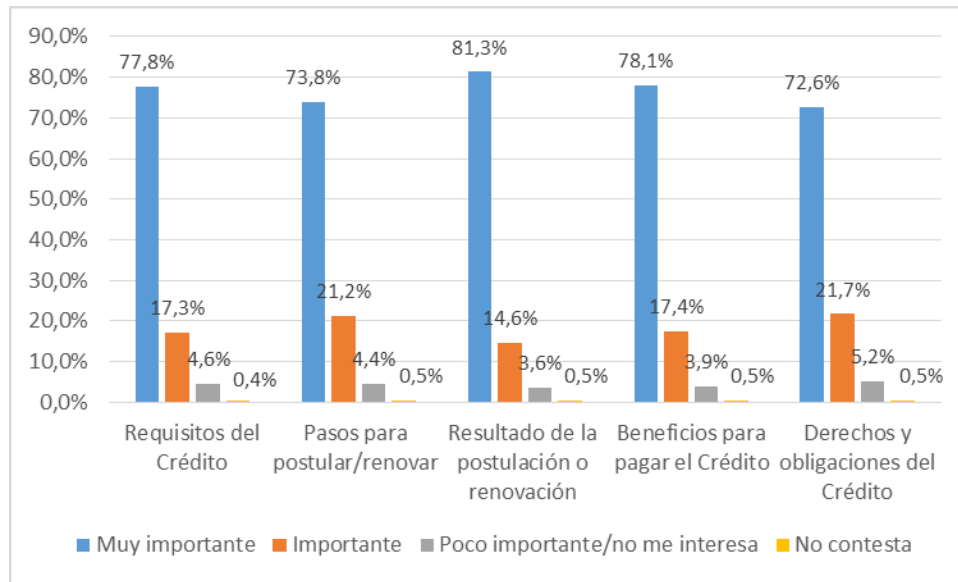
En este caso, fueron las mujeres las que tuvieron una mayor proporción de respuestas sin contestar o marcadas con la alternativa “Nunca”.

Cabe consignar, en todo caso, que dado que los beneficiarios consultados eran principalmente estudiantes en su primer año de Crédito, al momento de contestar la Consulta, no estaban aún en condiciones de ingresar al Portal del Beneficiario, puesto que a dicha plataforma podían acceder recién a partir de diciembre.

TEMAS DE INTERÉS

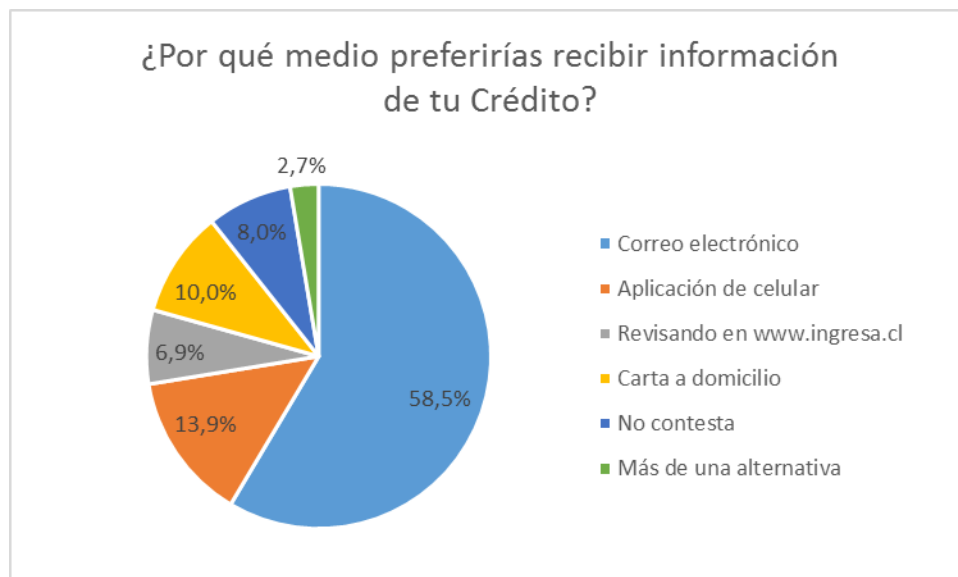
Aunque esta Consulta Ciudadana tuvo un cuestionario separado para postulantes y para renovantes del Crédito CAE, ambos grupos fueron requeridos respecto de la importancia de recibir ciertos contenidos. Las respuestas globales se recogieron en la siguiente pregunta:

- Respecto al Crédito con Garantía Estatal (CAE), ¿cuál es el grado de importancia que tiene para ti recibir información acerca de los siguientes temas?



Tal como se aprecia en el gráfico, la gran mayoría de los consultados (postulantes y renovantes) calificó como “muy importante” recibir información relativa al Crédito. Sin embargo dentro de los distintos temas consultados, el que destaca como más importante para los participantes es conocer el Resultado de su Postulación o Renovación. Y aunque al sumar las alternativas “muy importante” con “importante” no hay diferencias significativas entre los distintas áreas preguntadas, sí destaca el ítem “Derechos y obligaciones del Crédito”, que es el que tiene el menor porcentaje de respuestas “muy importante” y el que tiene, en cambio, mayor proporción de “poco importante o no me interesa” (5,2%).

MECANISMOS PARA RECIBIR INFORMACIÓN

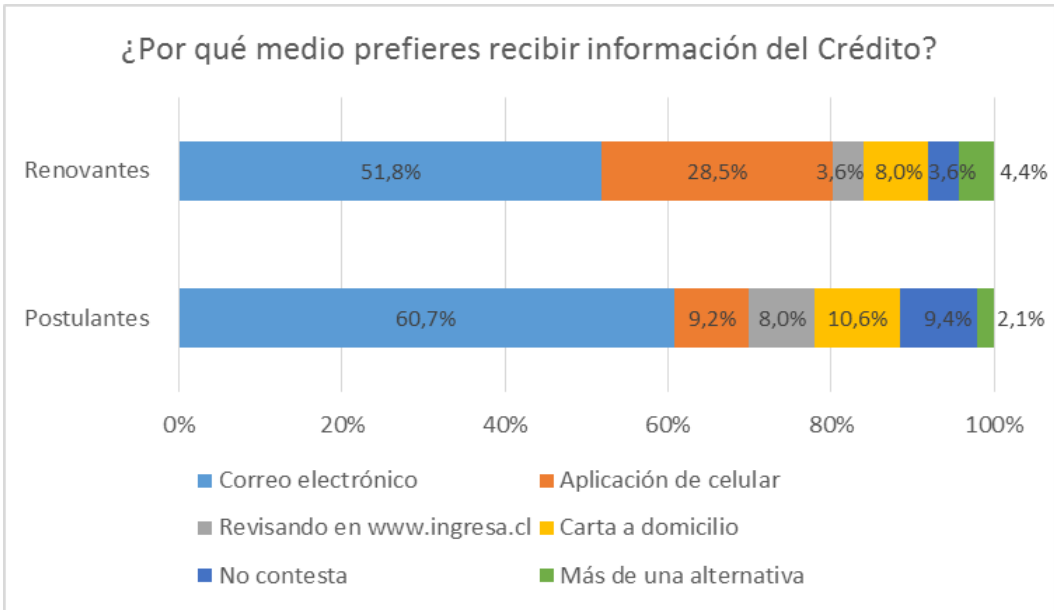


Como se advierte en el gráfico anterior, más de la mitad de los consultados (58,5%) prefiere el correo electrónico como medio para recibir información, seguido por una aplicación para celulares (13,9%) y luego, por una carta a domicilio (10%).

Del 2,7% que marcó más de una alternativa, casi todas incluyeron el correo electrónico como opción, además de otra de las opciones mencionadas.

Y aunque la tendencia se mantiene por género y por edades, sí se advirtió un interés levemente mayor en el grupo de 20 a 24 años por obtener una aplicación de celular (17,8%), lo que en grupos mayores —30 a 39 años— no superó el 7%.

Donde sí se apreció una diferencia fue entre postulantes y renovantes, ya que si bien en ambos casos, el correo electrónico es la opción preferida, en el caso de los renovantes un 28,5% planteó que le gustaría tener una aplicación de celular, muy por sobre el 9,2% de los postulantes que marcó esa alternativa (ver gráfico en página siguiente).



CONCLUSIONES Y AGRADECIMIENTOS

Comisión Ingres a agradece el tiempo e interés de las 562 personas que participaron de esta primera Consulta Ciudadana Presencial, así como a las instituciones educacionales que fueron anfitriones de las charlas informativas, en el marco de las cuales se desarrolló esta encuesta a beneficiarios del CAE y a postulantes a las ayudas estudiantiles.

Este proceso permitió recoger valiosa información que permitirá adoptar acciones orientadas a robustecer los mecanismos de información existentes y buscar nuevas formas de contacto con los beneficiarios del CAE, como por ejemplo una aplicación para teléfonos móviles con la información del Crédito —proceso que ya está en curso— lo que significará, para los usuarios, disponer, en un solo lugar, de todos los antecedentes que requieren, tanto del proceso de postulación como de la renovación y pago del CAE. Esta medida complementará el despacho de mensajes electrónicos y el despliegue de información en el sitio web, acciones que tradicionalmente ha ejecutado Comisión Ingres a.

Los resultados de esta consulta han permitido develar que si bien la opción de recibir un correo electrónico informativo es preferida por la gran mayoría (incluso por sobre la aplicación de celular), más de la mitad de los renovantes encuestados (50,4%) admite que “Casi nunca o nunca” revisa esos mensajes.

En la misma línea, como casi un tercio de los renovantes afirmó que “Nunca” revisa el Portal del Beneficiario de ingresa.cl —o bien dejó esa pregunta sin contestar—, Comisión Ingres a desarrollará acciones para difundir entre los beneficiarios, los contenidos y servicios en línea disponibles en dicho Portal.

Adicionalmente y continuando el trabajo realizado desde que fue creada esta ayuda estudiantil, se reforzarán las capacitaciones a los encargados de las áreas de ayudas estudiantiles de las instituciones de educación superior, considerando que esta Consulta Ciudadana Presencial ha evidenciado que ellos son el principal referente informativo al que recurren los beneficiarios y postulantes para resolver sus dudas (38% de las menciones).

A continuación, se anexan las encuestas aplicadas a los participantes.

**CONSULTA CIUDADANA SOBRE
LA POSTULACIÓN AL CRÉDITO CON GARANTÍA ESTATAL (CRÉDITO CAE)**

Nos interesa enriquecer la información que reciben los postulantes del Crédito con Garantía Estatal (Crédito CAE). Para eso, por favor responde estas 4 preguntas. ¡Gracias por tu participación!

Para comenzar, ingresa los siguientes datos:

- Edad : _____ años
- Sexo : Femenino Masculino
- Ciudad : _____
- Fecha : ___ / ___ /2015

1.- Para financiar tu carrera con becas y créditos del Estado, ¿en qué página debes postular?

- a) www.ingresa.cl
- b) www.becasycréditos.cl
- c) www.mineduc.cl
- d) No sé en qué página debo postular

2.- Si quisieras informarte del resultado de tu postulación al Crédito con Garantía Estatal (CAE), ¿en qué página lo harías?

- a) En www.ingresa.cl
- b) En www.becasycréditos.cl
- c) En www.mineduc.cl
- d) No sé qué página debiera visitar

3.- Respecto al Crédito con Garantía Estatal (CAE), ¿cuál es el grado de importancia que tiene para ti, recibir información acerca de los siguientes temas?

	MUY IMPORTANTE	IMPORTANTE	POCO IMPORTANTE	NO ME INTERESA
Requisitos de postulación				
Los pasos para obtener el Crédito				
El resultado de tu postulación				
Beneficios para pagar el Crédito				
Derechos y obligaciones asociados al Crédito				

4.- ¿Por qué medio preferirías recibir información acerca del resultado de tu postulación?

- a) Por correo electrónico
- b) A través de una aplicación en tu celular
- c) Revisando tus datos en www.ingresa.cl
- d) Con una carta enviada a tu domicilio

CONSULTA CIUDADANA SOBRE LA RENOVACIÓN DEL CRÉDITO CON GARANTÍA ESTATAL (CRÉDITO CAE)

Nos interesa enriquecer la información que reciben los beneficiarios del Crédito con Garantía Estatal (Crédito CAE). Para eso, por favor responde estas 6 preguntas. ¡Gracias por tu participación!

Para comenzar, ingresa los siguientes datos:

- Edad : _____ años
- Sexo : Femenino Masculino
- Ciudad : _____
- Fecha : ___ / ___ /2015

1.- Si tienes dudas sobre tu Crédito CAE, ¿cómo las resuelves?

- a) Leo las "Preguntas Frecuentes" de www.ingresa.cl
- b) Me comunico con la Comisión Ingresas (a través del sitio Web, el Call Center o Facebook)
- c) Pregunto en mi institución
- d) Me acerco al banco que me entregó el CAE
- e) Le consulto a un amigo(a) que también tiene el CAE

2.- ¿Sabes cómo solicitar el monto de Crédito que vas a necesitar para el próximo año académico? (marca una alternativa)

- a) Sí. Indica cómo hacerlo: _____
- b) No

3.- Respecto del Crédito con Garantía Estatal (CAE), ¿qué importancia le asignas a recibir información acerca de los siguientes temas?

	MUY IMPORTANTE	IMPORTANTE	POCO IMPORTANTE	NO ME INTERESA
Requisitos para renovar el Crédito.				
Los pasos para renovar el Crédito				
El resultado de la renovación de tu Crédito.				
Beneficios para pagar el Crédito				
Derechos y obligaciones asociados al Crédito				

4.- Si has recibido avisos o información de Comisión Ingresa sobre el Crédito a tu correo electrónico, ¿con qué frecuencia los revisas? (marca una alternativa)

- a) Siempre
- b) Frecuentemente
- c) Casi Nunca
- d) Nunca

5.- ¿Con qué frecuencia revisas tu Portal del Beneficiario, en www.ingresa.cl?

- a) Una o más veces por semana
- b) Una o más veces al mes
- c) Menos de tres veces al año
- d) Nunca he ingresado al Portal del Beneficiario.

6.- ¿Por qué medio preferirías recibir información acerca de tu Crédito?

- a) Por correo electrónico
 - b) A través de una aplicación en tu celular
 - c) Revisando tus datos en www.ingresa.cl
 - d) Con una carta enviada a tu domicilio
-