

**Tercera Consulta Ciudadana Virtual:  
EXPERIENCIA DE LOS BENEFICIARIOS DEL CRÉDITO CON GARANTÍA ESTATAL  
PARA ESTUDIOS SUPERIORES EN LA ETAPA DE PAGO**

Entre el **11 de noviembre y el 9 de diciembre 2015**, Comisión Ingesa realizó su tercera Consulta Ciudadana Virtual sobre el **Crédito con Garantía Estatal (CAE)**. Su objetivo fue recoger la opinión de los deudores del Crédito CAE en etapa de pago y conocer tanto sus necesidades de información como los medios a través de los cuales preferirían ser informados.

La encuesta concitó rápidamente el interés de los beneficiarios y de la ciudadanía en general, **obteniendo 14.835 respuestas**, lo que supera con creces la recepción lograda en las dos Consultas Ciudadanas anteriores, orientadas ambas a los beneficios asociados al pago de la deuda (297 participantes en 2013 y 3.139, en 2014).

Importante es consignar que la presentación y difusión de esta tercera Consulta repitió la fórmula de los años 2013 y 2014: las respuestas se recogieron a través de una ventanilla virtual disponible a través de la Plataforma de Participación Ciudadana (<http://participacionciudadana.ingresa.cl/>) de Comisión Ingesa y se invitó a participar a los beneficiarios del Crédito CAE y a los ciudadanos, a través del portal institucional [www.ingresa.cl](http://www.ingresa.cl), el Facebook de la Comisión ([www.facebook.com/comisioningresa](http://www.facebook.com/comisioningresa)) y por intermedio de correos electrónicos.

A continuación, los principales resultados de esta Tercera Consulta Ciudadana.

**CONSULTA CIUDADANA**

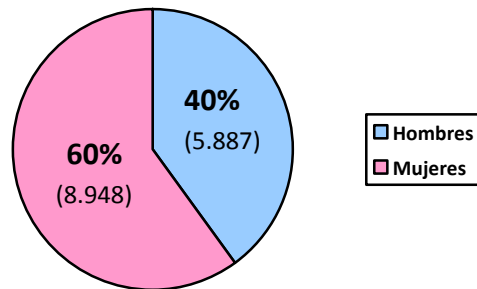
<b>Modalidad</b>	<b>Virtual</b>
<b>Fecha de inicio</b>	11 de noviembre 2015
<b>Fecha de término</b>	9 de diciembre 2015
<b>Número de respuestas</b>	14.835

## DETALLE DE LA CONSULTA

### INFORMACIÓN GENERAL DE LOS PARTICIPANTES

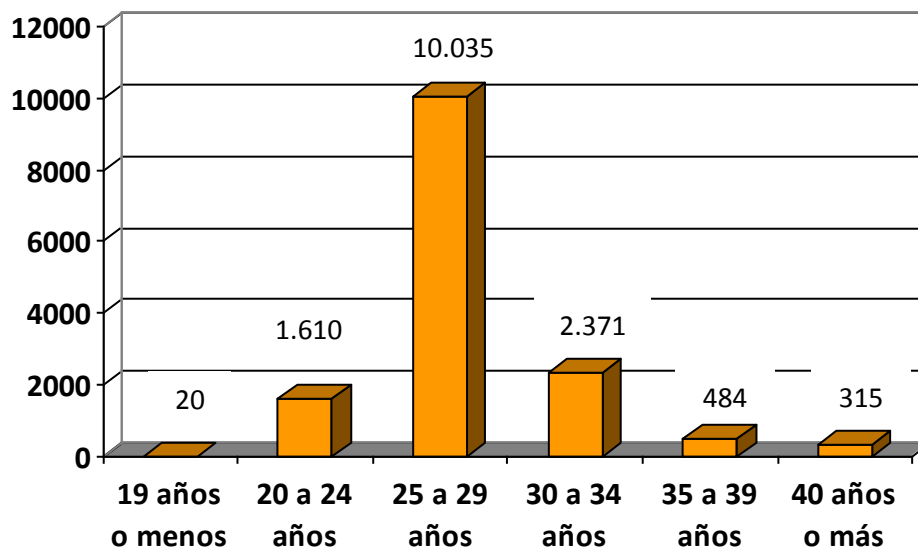
#### I.- Participantes por sexo:

Respecto de las consultas ciudadanas anteriores, aumentó levemente el porcentaje de participantes de sexo masculino que respondió la encuesta: 35%, en 2013 y 2014; y 40% en la Tercera Consulta Ciudadana (5.887 personas).



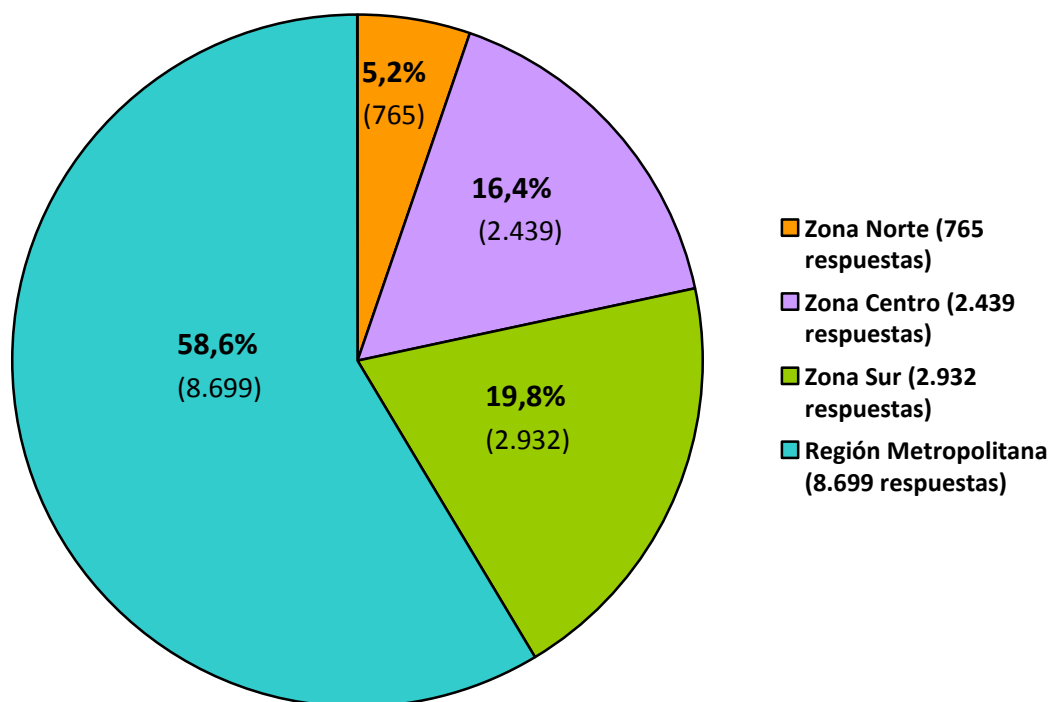
#### II.- Participantes por edad:

Las mayores cuotas de participación en la consulta, se presentaron entre personas que tienen entre 25 y 29 años (67,6%), seguidos por los participantes de 30 a 34 años (16%). Estos rangos de edad coinciden con el inicio o primera etapa del cobro del Crédito.



### III.- Por zona geográfica:

El 58,6% de los participantes de la encuesta pertenece a la Región Metropolitana, área que también concentra la mayor cantidad de deudores del Crédito CAE, a nivel nacional.



Regiones Zona Norte: Arica y Parinacota, Tarapacá, Antofagasta, Atacama y Coquimbo

Regiones Zona Centro: Valparaíso, del Libertador General Bernardo O'Higgins y del Maule

Regiones Zona Sur: del Biobío, de La Araucanía, de Los Lagos, de Los Ríos, Aysén y Magallanes

## RESPUESTAS RECIBIDAS

### 1.- Indique, por favor, cuál es la situación que lo identifica:

Del total de participantes, el 95% declaró ser beneficiario del Crédito y estar pagando el financiamiento utilizado para la respectiva carrera.

a) Soy deudor del Crédito CAE en etapa de pago	14.115
b) Soy deudor del Crédito CAE, pero no estoy en etapa de pago.	620
c) No soy deudor del CAE.	100

### 2.- Si ya está pagando el Crédito o comenzará a hacerlo próximamente, ¿cómo se enteró de la fecha en que se inició (o se iniciará) el cobro de la deuda?

Del total de personas que respondieron la encuesta, el 69% fue informado del inicio del cobro de la deuda ya sea por su banco acreedor, por Comisión Ingresa o por ambos.

Si se focaliza la mirada en los 14.115 participantes en etapa de pago, casi la mitad (48%) fue alertado únicamente por Comisión Ingresa. Un 21%, en tanto, recibió información desde el banco (alternativas "b" y "c").

#### Respuestas deudores CAE en etapa de pago

a) Comisión Ingresa me informó a través de un correo electrónico	6.784
b) Recibí un aviso del banco que administra mi Crédito.	1.531
c) Tanto el banco como la Comisión me alertaron del cobro.	1.447
d) Consulté en el banco o en Comisión Ingresa	1.908
e) No fui notificado del inicio del cobro de mi Crédito CAE	2.445

Suman 4.353 las personas que se identificaron con alternativas que evidencian que no fueron contactadas (respuestas "d" y "e"). Sólo el 43,8% de ellas (1.908 personas) se comunicó con el banco o Comisión Ingres, por iniciativa propia, para obtener más antecedentes, mientras que el porcentaje restante (56,2%) declaró que simplemente no recibió notificación alguna sobre el inicio del cobro de su deuda (2.445 personas, que marcaron la alternativa "e").

Respecto de este último grupo, cabe señalar que al ser consultados sobre la frecuencia con la cual leen los correos electrónicos informativos de Comisión Ingres, 70,6% señaló que los revisa “siempre” y 21,3% indicó que lo hacía “frecuentemente”. Solamente 8,1% respondió que “casi nunca” o “nunca” lee la información que se le envía respecto del Crédito. Estos datos dan cuenta de que se trata de personas que declaran tener alto interés por la información que recibe sobre el crédito, no obstante afirmar que no tuvieron notificación del inicio del cobro, de manera oportuna.

### 3.- ¿Por qué medio preferiría informarse acerca del pago del Crédito CAE?

Por amplia mayoría (8 de cada 10 respuestas), el correo electrónico continúa siendo el medio de contacto preferido por los deudores del Crédito. A esta alternativa, le siguen como opciones que serían deseables, el uso de una aplicación móvil (12%) y el envío de cartolas de pago al domicilio del deudor (5,7%).

Sólo un 2,5% de los encuestados (371 personas) prefiere informarse, revisando el **Portal del Beneficiario** de [www.ingresa.cl](http://www.ingresa.cl).

a) Por correo electrónico	11.814
b) A través de una aplicación en mi celular	1.805
c) Revisando el Portal del Beneficiario de <a href="http://www.ingresa.cl">www.ingresa.cl</a>	371
d) Con una cartola enviada a mi domicilio	845

Los resultados obtenidos en esta pregunta son relevantes, por cuanto confirman que los deudores del Crédito esperan recibir la información (a través de un correo electrónico, una aplicación móvil o correo postal), en lugar de salir a buscarla. Más aún, al revisar los datos por grupo etario, se

aprecia que a partir de los 20 años la preferencia por informarse a través de correos electrónicos va en aumento, pasando de 72,5% hasta 89,2% en el grupo de 40 años o más.

El segmento de 20 a 24 años es el que manifiesta mayor interés en una aplicación para celulares (16%), opción que declina en preferencias a medida que aumenta la edad, hasta llegar a apenas 5,1% en el grupo sobre 40 años.

Los datos que arroja esta pregunta constituyen una evidencia más del urgente desafío de mejorar la contactabilidad de los deudores, para que tanto la Comisión Ingresa como los propios bancos participantes puedan entregarles información de manera proactiva, oportuna y efectiva.

#### 4.- ¿Qué tan importante sería para usted pagar las cuotas del CAE por Internet?

"Muy Importante", respondieron 9 de cada 10 encuestados. Una contundente señal de respaldo a las gestiones orientadas a impulsar el pago de las cuotas del Crédito por Internet.

<b>a) Muy importante</b>	<b>13.355</b>
<b>b) Medianamente importante</b>	<b>685</b>
<b>c) No me interesa</b>	<b>309</b>
<b>d) Mi banco ya tiene habilitado el pago por Internet</b>	<b>486</b>

La proporción se mantiene por grupo etario y por región, salvo en Antofagasta y Aysén, regiones en que el pago por Internet es aún más valorado: 94% y 95% de los participantes, respectivamente.

Apenas el 3,3% de los participantes de esta Consulta (486 personas) indicó que su banco ya tiene sistema de pago electrónico.

**5.- ¿Sobre cuál de los siguientes temas, referidos al pago del Crédito, le interesaría recibir más información?**

El 71,1% de los encuestados quiere contar con más antecedentes para acortar el plazo de pago del Crédito (definido, según contrato, en 10, 15 ó 20 años, dependiendo del monto total adeudado). Desde esa perspectiva, la posibilidad que tienen los deudores de hacer prepagos, resultaría ser una información relevante para los beneficiarios del CAE.

<b>a) Cómo acortar el plazo de pago del Crédito</b>	<b>10.550</b>
<b>b) Cómo rebajar el monto de las cuotas al 10% de mi renta</b>	1.564
<b>c) Cómo solicitar la suspensión del cobro, si no tengo trabajo</b>	1.505
<b>d) Cómo contactar a mi banco, si tengo dudas con el pago</b>	1.216

Es importante consignar en este punto, que en respuesta a la **Pregunta 8 ("¿Qué sugerencias haría para mejorar el sistema de cobro del Crédito con Garantía Estatal?")**, hubo numerosos comentarios alusivos a mejorar la orientación para los deudores que desean realizar un prepago.

Analizando los datos por grupo etario, se aprecia que los deudores que tienen entre 25 y 39 años aparecen como los más interesados en informarse sobre cómo acortar el plazo de la deuda (72,8% de las preferencias).

El 20,6% del total de participantes de esta tercera consulta ciudadana esperaría obtener más detalles de los beneficios asociados al pago del Crédito (la rebaja de cuotas al 10% de la renta y la posibilidad de suspender el pago por cesantía). A propósito de este tema, una sugerencia reiterada que originó la Pregunta 8, fue la de simplificar el proceso de postulación a estos beneficios, que actualmente requieren completar un formulario electrónico y adjuntar una serie de documentos descargables a través de internet.

Sólo el 8% de los encuestados se manifestó interesado en obtener información adicional para poder contactar a su banco en caso de dudas sobre el pago.

## 6.- ¿Con qué frecuencia lee los correos electrónicos que le envía Comisión Ingresa?

El 73,2% de los participantes declaró que "siempre" lee los correos electrónicos enviados por esta Comisión; un 21,5% afirmó que lo hace "frecuentemente".

a) Siempre	10.854
b) Frecuentemente	3.193
c) Casi nunca	693
d) Nunca	95

Lo anterior concuerda con los resultados obtenidos en la Pregunta 3 (**¿Por qué medio preferiría informarse acerca del pago del Crédito CAE?**), en la que el correo electrónico fue seleccionado como el medio de contacto preferido por los deudores.

Sólo un 5,3% de los encuestados indicó que "casi nunca" o "nunca" lee los mensajes enviados por Comisión Ingresa.

## 7.- Si existiera una aplicación para celulares sobre el Crédito con Garantía Estatal, ¿la descargaría?

Aunque en la Pregunta 3 (**¿Por qué medio preferiría informarse acerca del pago del Crédito CAE?**), sólo el 12% de los encuestados se inclinó por una aplicación móvil, 11.906 personas – vale decir el 80%- respondieron que si existiera dicha opción electrónica, la descargarían.

a) Sí	11.906
b) No	2.929

La proporción expresada en el cuadro se mantiene independientemente de la zona geográfica y la edad, excepto entre los participantes que tienen entre 19 años o menos y los mayores de 40 años, quienes descargarían la aplicación en un 65% y un 71%, respectivamente.



## 8.- ¿Qué sugerencias haría para mejorar el sistema de cobro del Crédito con Garantía Estatal?

Es muy relevante que de los 14.835 participantes de esta tercera consulta de Comisión Ingresada, 13.731 personas se dieron el tiempo de responder esta pregunta, enviando en total 17.055 sugerencias para optimizar el sistema de cobro del Crédito CAE.

Las propuestas fueron agrupadas en cuatro tareas, que -en opinión de los encuestados- son las que requieren ser abordadas de manera prioritaria para mejorar el cobro del Crédito:

### a. Facilitar los mecanismos de pago del Crédito (9.906 sugerencias):

- El 72,6% de los mensajes apuntó a la necesidad de habilitar el pago de cuotas a través de Internet, alternativa que actualmente ofrecen sólo dos de los siete bancos que integran este sistema de financiamiento estudiantil.

Alfredo D. (31 años; Región del Biobío)

*"POR FAVOR NECESITO URGENTEMENTE QUE MI BANCO ACREEDOR DEL CAE (XXXX) IMPLEMENTE UN SISTEMA DE PAGO ELECTRÓNICO. VIVO A TRES HORAS DE LA SUCURSAL MÁS CERCANA Y TRABAJO EN HORARIO DE OFICINA, POR LO CUAL DEBO PEDIR PERMISOS E INCLUSO DÍAS DE VACACIONES PARA PODER VIAJAR A PAGAR. ESTA SITUACIÓN ME PROVOCADO ATRASOS EN EN LOS PAGOS Y TENER QUE ASUMIR INTERESES USUREROS Y ABUSIVOS. NO COMPRENDO COMO NO PUEDEN UTILIZAR LAS HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS ACTUALES, ES VERDADERAMENTE UNA VERGÜENZA LA MALA GESTIÓN. SALUDOS UN DEUDOR INDIGNADO CON EL SISTEMA DE COBRO".*

Lorena G. (27 años; Región del Maule)

*"Vivo en una comuna en la cuál no hay bancos, y la scajas vecinas entregan un servicio de atención paupérrimo. debo viajar a Talca en un viaje de 1 hora para ir al banco a pagar mi crédito y esto se reduciría a un par de clics si pudiera pagarlo por internet".*

Sebastián R. (27 años; Región Metropolitana)

*"Actualmente en vez de mejorar el sistema, lo complican. Por ejemplo, antes podía pagar cualquier persona sacando el voucher en el banco, luego quitaron esa opción y solo se podía pagar si la persona iba con mi carnet. Ahora último se les ocurrió que solo el titular de la deuda pudiera pagar (no aceptan que vaya otra persona aunque lleve mi carnet y la plata en la mano), lo que muchas veces es complicado por cuestión de tiempo. Por lo mismo, una sugerencia de mejora sería que permitieran pagar por internet a través de distintos medios, ya que actualmente la única posibilidad que tengo es abrir una cuenta corriente en el banco donde pago mi CAE, lo que conlleva pagar no tan solo la cuota del crédito y ese cobro adicional que hacen (sobre \$5.000) por labores administrativas relacionadas al pago de mi crédito, sino que también debo pagarles la mantención de la cuenta corriente".*

- **Un 15% de las sugerencias aludió a ampliar los mecanismos de recaudación**, permitiendo el pago vía Servipag, Sencillito, Caja Vecina, Supermercados, Pago Automático de Cuentas, etc.

- **Un 10% de las sugerencias tuvo que ver con flexibilizar el pago de la deuda**, como por ejemplo, descontar las cuotas automáticamente del sueldo; mejorar las condiciones para regularizar la deuda, cuando el beneficiario cae en morosidad; aumentar el período en que se puede pagar cuotas rebajadas (actualmente, el beneficio se hace efectivo sólo si el deudor paga hasta el día 5 de cada mes; o día hábil siguiente si el 5 es sábado, domingo o festivo); aplicar oportunamente los beneficios de pago; crear una aplicación móvil que permita pagar las cuotas del Crédito; que la cuota sea fija en pesos y no en UF; no cobrar el Crédito; y que el CAE no quede registrado en los informes financieros.

- **El 2,4% restante planteó que debiese ser permitido el pago de cuotas por adelantado y el prepago total del crédito**, operaciones que en la práctica están disponibles para los deudores, pero respecto de las cuales, aparentemente, no existiría claridad.

**b. Entregar más y mejor información a los beneficiarios (4.384 sugerencias):**

- **El 37,4% de las sugerencias se refirieron a la importancia de publicar, a través de una plataforma virtual, el desarrollo de la deuda** (número de cuotas pagadas; saldo actualizado; próximos vencimientos; etc), atendida la dificultad de obtener dicha información en los bancos.

Antonio M. (28 años; Región Metropolitana)

*"A las personas les gusta ver la realidad en forma gráfica. Sería espectacular que cada deudor pudiera ver en un gráfico simple (circular por ejemplo) cuanto ha pagado y cuanto le queda por pagar. Quizás eso motivaría a no generar atrasos. Ver el avance y el término de un objetivo ayuda a cumplir metas".*

Claudia A. (29 años; Región Metropolitana)

*"mayor información sobre las cuotas que llevo pagadas y las que me quedan por pagar, además de poder visualizar bien los montos. por ejemplo, como uno visualiza la cuenta corriente del banco, etc".*

Karla C. (27 años; Región Metropolitana)

*"Me parece importante que al igual que los créditos de consumo, figure la cantidad de cuotas que van quedando. Ejemplo si pago la tercera cuota y el total son 200 cuotas, 3/200 \$28000".*

- **1.587 comentarios (36,2%)** sugirieron aclarar las condiciones financieras del Crédito: avisar oportunamente el inicio del cobro; explicar cómo se efectúa el cobro de la deuda; qué intereses y comisiones se aplican al Crédito; cuáles son las condiciones para obtener los beneficios de pago y cómo acceder a los mismos; etc.

- Un **17,4%** de las propuestas apuntó a la necesidad de informar con mayor detalle cómo se deben realizar los prepagos para acortar el plazo de la deuda.

- Finalmente, un **9%** de las sugerencias subrayó la urgencia de mejorar la contactabilidad de los beneficiarios, actualizando los datos de contacto y ampliando las plataformas de envío de información (correos electrónicos, cartas al domicilio, mensajes de texto, etc.), en especial para recordar la fecha de vencimiento de cada cuota.

**c. Aumentar los beneficios asociados al pago del Crédito y facilitar el acceso a los mismos (1.641 sugerencias):**

- Aunque sin una propuesta concreta, el **30%** de estas sugerencias consideró oportuno ofrecer beneficios adicionales a los ya existentes para pagar las cuotas.

- El **25,7%** sugirió simplificar la postulación a la suspensión del cobro de las cuotas por cesantía/desempleo y el pago contingente a la renta, reduciendo la documentación solicitada y creando una plataforma más simple.

Soledad (33 años; Región de Los Lagos)

*"Que la cantidad de papeles para suspender por no tener trabajo sea de una forma menos engorrosa, actualmente estoy sin trabajo por que estoy estudiando y piden un sin fin de papeles...si ya tienen mis datos y pueden corroborar la información debería suspenderse de forma automática".*

Alejandra G. (31 años; Región Metropolitana)

*"Que se pudiera presentar la documentacion para la rebaja de 10, una vez al año y no 2 veces que es esclavizante y que la gente de call este capositada y no de respuesta del nose como me a tocado reiteradas veces".*

Juan R. (42 años; Región de Coquimbo)

*"QUE FUESEN MÁS CLAROS EN LA DOCUMENTACIÓN QUE SE REQUIERE PARA LA REBAJA DEL CAE. ADEMÁS, QUE LA DOCUMENTACIÓN REQUERIDA NO SEA TAN DIFÍCIL DE SUBIR A LA PLATAFORMA Y NO PASO A PASO, YA QUE SI UNO NO TIEN UN DOCUMENTO POR TEMAS DE ATRASOS DEL EMPLEADOR, NO PUEDE SUBIR LOS DEMÁS, ENTONCES SE GENERA EL RETRASO PARA ELLO. TAMBIEN, QUE SE REALICEN RECONOCIMIENTO DE QUIENES PAGAMOS MES A MES NUESTRO CAE SIN ATRASOS, MEDIANTE LA REBAJA DE CUOTAS. ASÍ COM SE CASTIGA A QUIENES NO PAGAN O SE ATRASAN, TAMBIÉN ES IMPORTANTE QUE SE PREMIE A QUIENES ESTÁN AL DÍA EN SUS CUOTAS."*

- Un **11,8%** propuso premiar a los deudores que han pagado oportunamente su Crédito, rebajando sus deudas.

- En esa misma línea, **el 10% de las sugerencias se orientó a rebajar el número de cuotas a pagar** para todos los deudores.

- Por último, un **3,9% de los mensajes propuso replantear el subsidio que rebaja las cuotas al 10% de la renta bruta promedio del último año**, de modo de utilizar el ingreso líquido en lugar de la renta bruta; se considere a quienes tienen otras deudas de educación; e incluso se explore la posibilidad de que la cuota máxima a pagar represente un porcentaje menor de la renta.

**d. Mejorar la atención que reciben los deudores (939 sugerencias):**

- El **64,6% de los comentarios referidos a esta temática, apuntan a la necesidad de mejorar la atención en los bancos**, en particular resolver la falta de personal capacitado para orientarlos en las sucursales y responder sus consultas relativas al pago del Crédito.

Edwin S. (31 años; Región Metropolitana)

*"En los bancos, el personal esta poco capacitado para entregar informacion por consultas al respecto. Por favor capacitar o generar si o si la aplicacion donde uno pueda autogestionar sus tramites y consultas.Muchas gracias!"*

Jennifer P. (29 años; Región del Maule)

*"Que los ejecutivos bancarios estuvieran enterados del crédito, cómo funciona y cómo se paga, ya que se excusan con que no es un producto del banco, y la verdad es que no tienen idea de nada, pero nada".*

Paulina (29 años; Región Metropolitana)

*"que se le exija a los bancos que tengan oficinas de atención directa, en mi caso tengo banco XXXX y el único canal de información es un mail que nunca responden".*

- Un **18,8%** opinó que se debe mejorar la atención que entrega Comisión Ingres. En 170 mensajes se aludió, puntualmente, a la orientación que se entrega a través del Call Center y el Sistema de Atención de Consultas.

- El **16,5% de las sugerencias propuso mejorar la coordinación entre los bancos y Comisión Ingres**, al momento de entregar información o aplicar beneficios.

A las cuatro categorías mencionadas en párrafos anteriores, se suma un conjunto de 185 mensajes que fue agrupado en la denominación "Otros". Son propuestas que van desde crear una plataforma de búsqueda de empleo, exclusiva para deudores del Crédito, hasta diseñar un nuevo mecanismo de financiamiento.

## CONCLUSIONES Y AGRADECIMIENTOS

Comisión Ingresas tiene especial interés en valorar y agradecer el tiempo y la excelente disposición que tuvieron las 14.835 personas que respondieron esta tercera Consulta Ciudadana Virtual sobre el Crédito con Garantía Estatal (CAE).

El número tan considerable de participantes, que voluntariamente completó la encuesta y en su gran mayoría, incluso aportó más de 17 mil sugerencias y recomendaciones, constituye la genuina evidencia del espíritu de colaboración que tiene la comunidad -y los beneficiarios del Crédito, en particular- cuando el propósito es mejorar un proceso que incide de manera significativa en la rutina y el presupuesto mensual de cada deudor, como es el cobro del Crédito CAE. Lo que en la práctica hicieron quienes contestaron estas preguntas, fue aprovechar este mecanismo de participación ciudadana para dar a conocer su opinión y hacer escuchar su voz, lo que nos compromete como trabajadores públicos de esta Comisión.

Sobre la base de los resultados de esta consulta, nos proponemos:

- Reforzar las gestiones con los bancos que participan de este Sistema de Financiamiento Estudiantil, de modo que se habilite en todos ellos la opción de pago del Crédito CAE por Internet, o al menos, que se amplíen los mecanismos de recaudación.
- Desarrollar una aplicación móvil que incluya información básica y referencial sobre la deuda (número de cuotas pagadas; valor de la cuota; saldo adeudado; etc.); alertas en determinados hitos de la etapa de cobro del Crédito, como las fechas de vencimiento de las cuotas; los plazos para renovar los beneficios asociados al pago (rebaja de cuotas al 10% de la renta y suspensión del cobro), entre otros.
- Ajustar el cronograma de la postulación para rebajar las cuotas del CAE al 10% de la renta, de modo de asegurar la oportuna aplicación del beneficio en los bancos, sin retrasos para los deudores.
- En el portal Web institucional, ampliar y detallar los contenidos relativos a los prepagos como opción para acortar el plazo de cobro de la deuda; como asimismo precisar y

mantener al día la información financiera, en especial el cuadro de pago de cada deudor, en el Portal del Beneficiario de [www.ingresa.cl](http://www.ingresa.cl)

- Generar acciones para la actualización de los datos de contacto de los beneficiarios, de modo de incrementar la efectividad de los envíos electrónicos de información.

Reiteramos el agradecimiento a quienes participaron de esta Consulta Ciudadana y colaboraron con sus ideas para mejorar la experiencia de pago del Crédito con Garantía Estatal.

SANTIAGO, 5 de febrero de 2016