

Cuarta Consulta Ciudadana Virtual

¡Participa y ayúdanos a mejorar ingresa.cl!

Entre el 2 y el 30 de noviembre 2016, Comisión Ingesa realizó su cuarta Consulta Ciudadana Virtual sobre el Crédito con Garantía Estatal (CAE) para Estudios Superiores, orientada a que los beneficiarios y la ciudadanía en general opinaran acerca del sitio Web oficial de esta ayuda estudiantil, recomendando los cambios y mejoras que debieran aplicarse al portal.

Durante los 28 días que la Consulta estuvo disponible, recibimos 5.247 respuestas que no sólo han sido clarificadoras respecto a las percepciones que los usuarios tienen de www.ingresa.cl, sino que constituyen un primer paso y un valioso insumo para el proyecto de rediseño del sitio, que Comisión Ingesa desarrollará en el presente año.

Esta Consulta repitió el esquema de difusión de años anteriores, invitando a participar a través de www.ingresa.cl; el [Facebook](#) de la Comisión; nuestro portal de [Participación Ciudadana](#); y a través de correos electrónicos. Sin embargo, innovamos en el instrumento para construir las encuestas, optando esta vez por las plantillas de Google Forms, que ofrecen formatos de preguntas más completos y que permiten segmentar a los participantes; en este caso, según su relación con el Crédito CAE. Ambas características han enriquecido el análisis, que ahora contiene no sólo datos globales sino además información relevante para cada grupo.

A continuación se presentan los principales resultados de esta Cuarta Consulta Ciudadana Virtual.

Modalidad	Virtual	
Fecha de inicio	2 de noviembre	
Fecha de término	30 de noviembre	
Número de respuestas	5.247	
	Renovantes	1.853
	Beneficiarios en etapa de pago	3.241
	Contrapartes(*)	43
	Ciudadanía en general	110

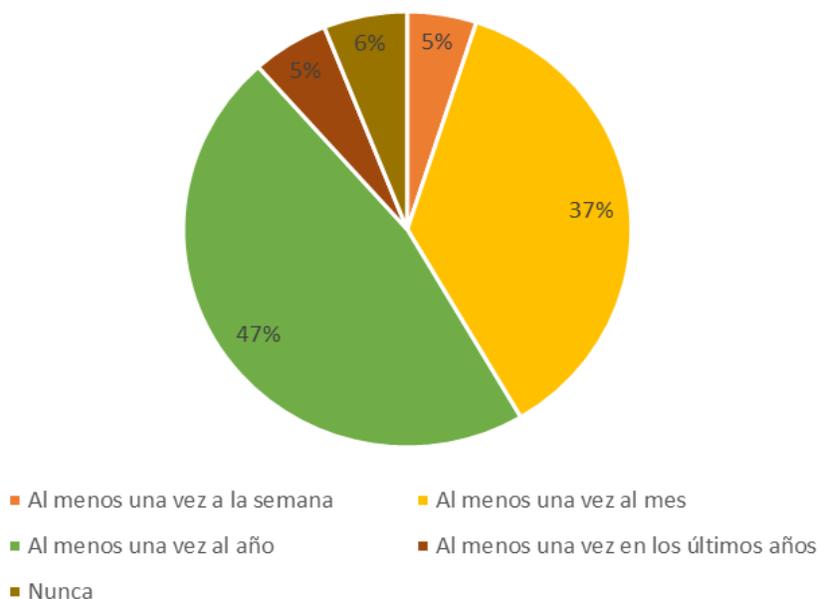
(*) Corresponde a los encargados de administrar el Crédito con Garantía Estatal (CAE) en las 95 instituciones de educación superior que integran el Sistema de Crédito para Estudios Superiores.

1.- ¿Cada cuánto tiempo visitas www.ingresa.cl?

Si bien un 42% de los participantes declaró visitar el portal Web del Crédito CAE al menos una vez al mes o una vez por semana, la mayoría (2.750 participantes, equivalentes al 53% de los encuestados) señaló tener una baja frecuencia de visitas: 2.459 personas indicaron que sólo acceden una vez al año; mientras que 291 participantes nos han visitado alguna vez en los últimos años.

Los resultados son consistentes con la información monitoreada a través de Google Analytics. Desde 2014, año en que Comisión Ingresas estrenó la versión actual de su portal Web hasta fines de 2016, el promedio anual de nuevos visitantes (usuarios que nunca antes habían entrado al portal) ha sido de 60,5%, mientras que los usuarios que regresan, representan el 39,5% de la visitas.

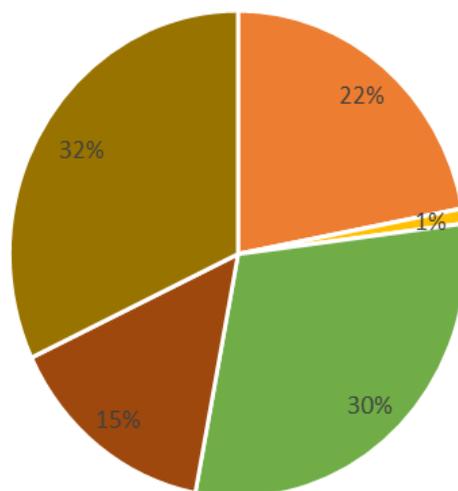
Respecto del alcance del portal, la diferencia entre ambos porcentajes es positiva, puesto que grafica que estamos llegando a más personas. Sin embargo, es recomendable tenerla en mente para planificar una estrategia de comunicación que permita, por una parte, notificar oportunamente a ese porcentaje de usuarios que no se informa permanentemente a través del sitio Web, y al mismo tiempo, indagar qué elementos debieran ser considerados en la próxima etapa de rediseño del portal, para hacerlo más atractivo para ellos.



Al desglosar las respuestas por tipo de participante, se observa que el comportamiento de visitas se mantiene constante entre renovantes del Crédito y beneficiarios que ya están pagando el financiamiento que solicitaron. Sólo cambia en el caso de las 43 contrapartes de las instituciones de educación superior que respondieron la Consulta. El 65% de ellas dijo visitar el portal a diario; mientras que un 23% lo hace al menos una vez a la semana.

317 personas contestaron que nunca visitan www.ingresa.cl, por lo que no se les pidió que respondieran las siguientes 4 preguntas de la Consulta Ciudadana. En lugar de eso, se les solicitó identificar los motivos por los que no han entrado al portal:

- 101 participantes no señalaron una razón exacta.
- 96 lo atribuyeron a que desconocían la existencia del sitio.
- 71 dijeron recibir la información necesaria en sus correos electrónicos.
- 3 afirmaron que prefieren informarse en la página de Facebook de Comisión Ingresas.
- 46 personas manifestaron no estar interesadas en los contenidos del portal.



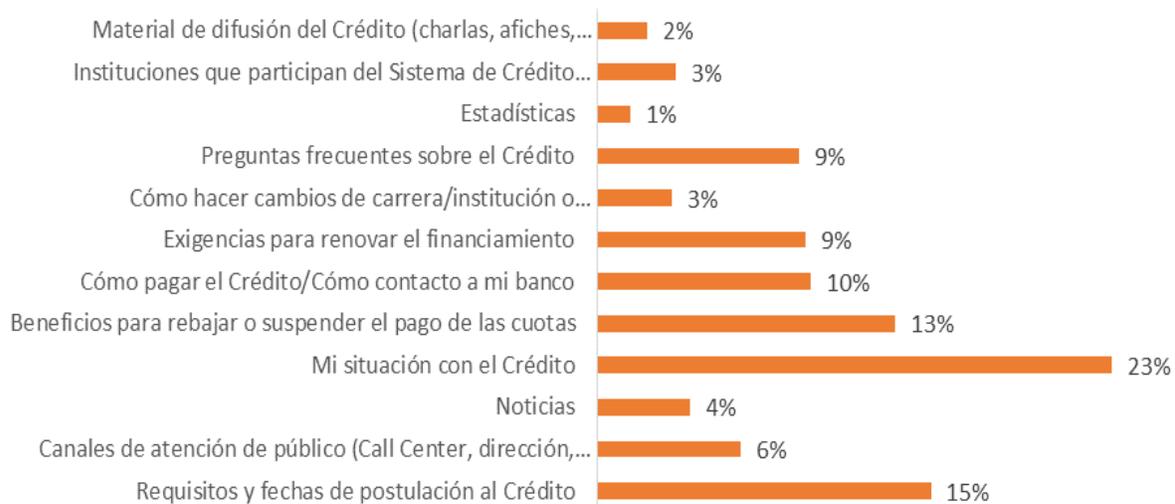
- Porque siempre recibo la información en mi correo electrónico.
- Porque prefiero resolver mis dudas en el Facebook de Comisión Ingresas.
- Porque desconocía la existencia del sitio.
- Porque no me interesa la información que ofrece el portal.
- Por otro motivo.

2.- Cuando visitas www.ingresa.cl, ¿qué información sueles necesitar?

La segunda pregunta que se realizó a los 4.930 encuestados que sí han visitado el portal (al menos una vez en los últimos años), tuvo por finalidad conocer cuáles son los contenidos más demandados, entendiendo que –en un proceso de rediseño del sitio– éstos debieran ocupar un lugar central.

En la práctica, se solicitó a los participantes que seleccionaran, de un listado de 12 opciones, el(los) tema(s) que suelen requerir en sus visitas a www.ingresa.cl

Con 3.609 preferencias, lo más votado fue “Mi situación con el Crédito”. A esta opción, le siguieron los requisitos y fechas de postulación al Crédito (2.340 marcas) y, en tercer lugar, los beneficios para rebajar o suspender el pago de las cuotas (2.087 preferencias).



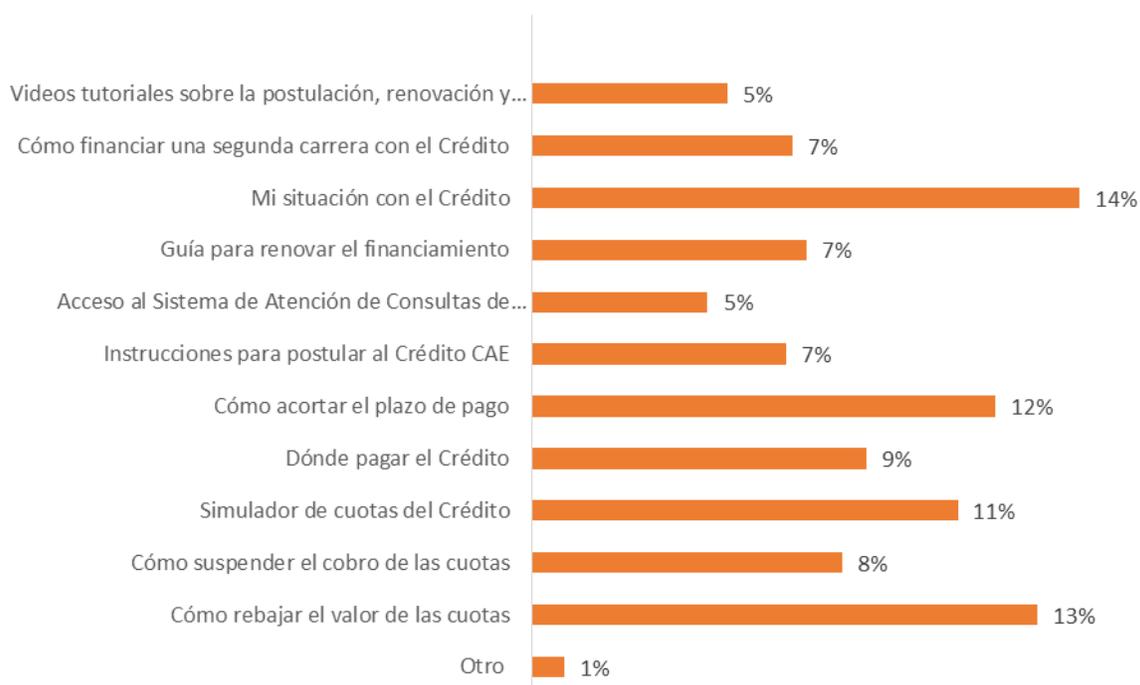
Como se observa en el gráfico, aislando las preferencias por conocer el estado personal con el Crédito (“Mi situación con el Crédito”), los temas más demandados en el portal se relacionan con la postulación al Crédito y con el pago de las cuotas. Pese a que en la actualidad hay 414.336 beneficiarios del Crédito CAE en etapa de estudio (renovantes del CAE), los contenidos del portal referidos a las exigencias para mantener el financiamiento asoman recién en un cuarto lugar, con un 9% de las preferencias.

Estos resultados coinciden con el comportamiento real de los usuarios, que se desprende de las estadísticas 2016 del sitio Web, recabadas a través de Google Analytics. Según dichos registros, las secciones más consultadas del portal son “Postular al Crédito” (10,8% de las visitas) y “Pagar el Crédito” (6,8%). “Estudiar con Crédito” (dedicada a los renovantes) representa sólo un 3,9% de las visitas.

3.- ¿Qué información te interesaría que se destacara mejor en el portal?

El objetivo de esta tercera consulta fue conocer las expectativas de los usuarios en relación a los contenidos del portal, de modo de jerarquizarlos apropiadamente al momento de rediseñar el sitio Web.

También en esta pregunta, en la que los usuarios tenían la posibilidad de marcar más de una respuesta, la opción más votada fue “Mi situación con el Crédito” (2.869 veces seleccionada).



Adicionalmente y tal como se observa en el gráfico, los participantes esperarían encontrar mayormente destacada la siguiente información:

- Cómo rebajar el valor de las cuotas del Crédito (2.648 preferencias).
- Cómo acortar el plazo de pago (2.427).
- Simulador de cuotas (2.232).

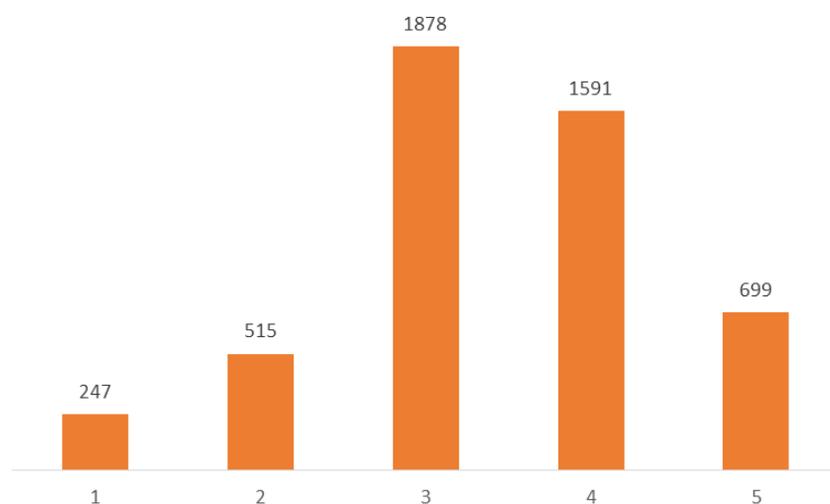
4.- De 1 a 5, ¿qué tan de acuerdo estás con las siguientes afirmaciones acerca de www.ingresa.cl?

Para conocer la percepción de los participantes respecto de la actual versión de www.ingresa.cl, solicitamos que evaluaran los siguientes elementos del sitio: la portada; la redacción; el acceso a la información; los colores e imágenes; y la pertinencia de los contenidos.

Cada uno de los elementos se contextualizó en una frase, que debía ser calificada por los estudiantes en una escala de 1 a 5, según el grado de conformidad con la afirmación (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = neutral; 4 = de acuerdo; 5 = muy de acuerdo).

Los resultados son los que siguen:

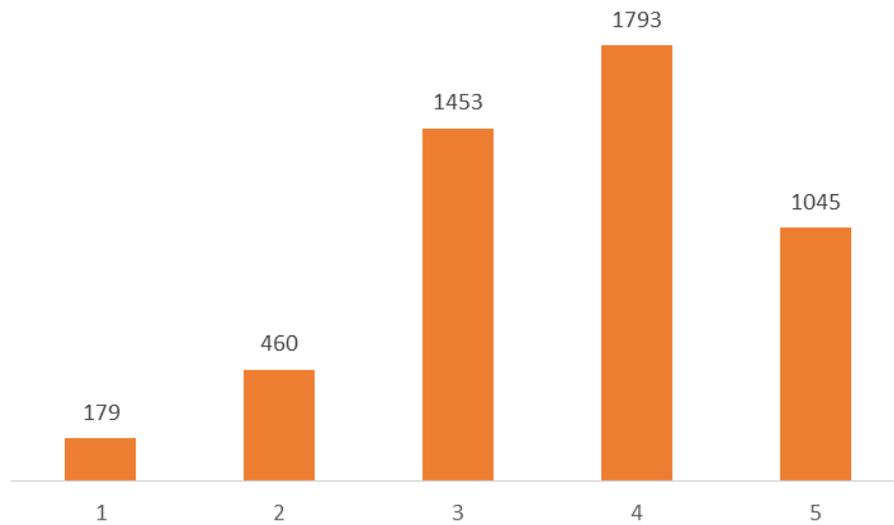
- Afirmación N°1: **En la portada se distingue bien qué contenido es más relevante**



Como se comprueba en el gráfico, el 46% de las calificaciones fueron positivas (notas 4 y 5, equivalentes a “de acuerdo” o “muy de acuerdo” con la afirmación).

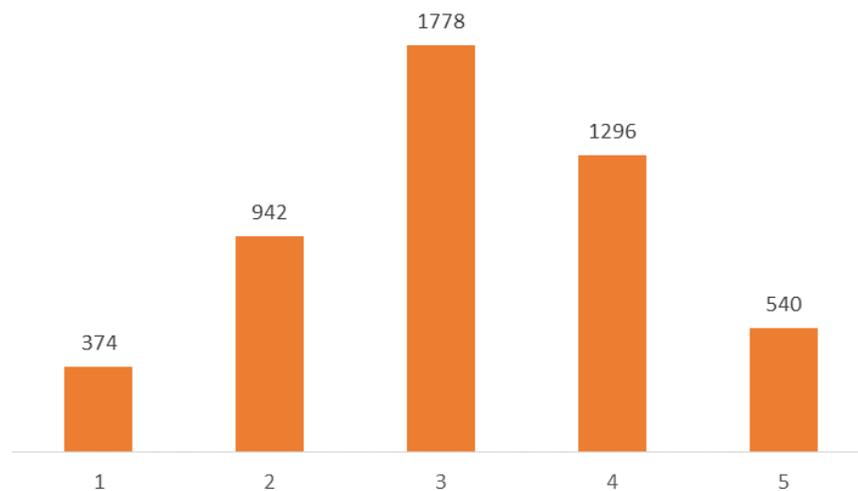
La nota 3 fue la calificación con más adherentes (38%), representando a quienes “no están de acuerdo ni en desacuerdo” y tienen una postura neutral respecto de la afirmación.

- **Afirmación N°2: La redacción de los contenidos es clara**



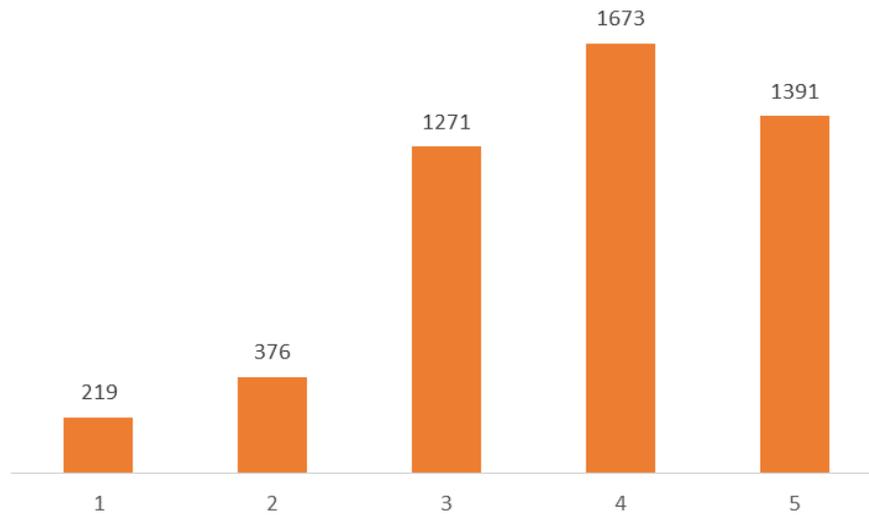
En este ítem, un 58% de los participantes dijo estar “de acuerdo” o “muy de acuerdo” con la afirmación. Fue menor el número de indecisos (29,5%) y quienes calificaron negativamente la frase (13%), respecto de la afirmación N° 1.

- **Afirmación N° 3: La información es fácil de encontrar**



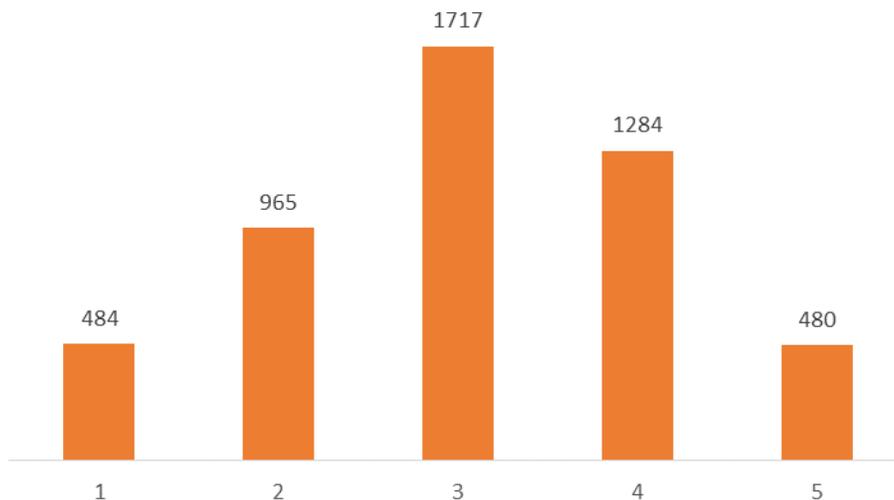
Esta afirmación se relaciona directamente con la navegación del sitio. Las opiniones a este respecto se dividieron entre quienes consideran que la información es fácil de encontrar (37,2%, que está “de acuerdo” o “muy de acuerdo”, marcando notas 4 y 5) y los indecisos (36% que seleccionó la nota 3). Comparado con las frases anteriores, se aprecia un aumento en el número de encuestados que se inclinaron por calificaciones negativas (27% dijo estar “en desacuerdo” o “muy en desacuerdo”)

- **Afirmación N° 4: Los colores e imágenes me parecen adecuados**



De todas las afirmaciones, ésta logró el mayor porcentaje de valoraciones positivas: un 62% se manifestó “de acuerdo” o “muy de acuerdo” con la frase. Sin embargo, paradójicamente cuando se solicitó a los participantes que hicieran sugerencias para mejorar el sitio (ver pregunta N° 5), el punto más criticado –respecto al diseño gráfico del portal actual– fue el exceso de colores.

- **Afirmación N° 5: Los contenidos son suficientes para resolver mis dudas sobre el Crédito CAE**



Formando una pirámide casi perfecta, el gráfico da cuenta de que hay opiniones divididas que acortan la brecha entre quienes valoraron positivamente la afirmación N°5 (36% está “de acuerdo” o “muy de acuerdo”) y los que no se sintieron representados por ella (30% dijo estar “en desacuerdo” y “muy en desacuerdo”).

5.- A continuación, indícanos qué sitio(s) Web que conozcas, te parecen especialmente atractivo(s) e interesante(s). O bien, qué portal(es) visitas con mayor frecuencia. En este espacio, también puedes entregar tus sugerencias respecto a cómo mejorar el portal www.ingresa.cl:

Considerando la buena experiencia y valiosos aportes obtenidos en Consultas Ciudadanas anteriores, el cuestionario incorporó una pregunta final de respuesta abierta, con el doble objetivo de conocer qué portales resultan interesantes o son frecuentemente visitados por los participantes; y al mismo tiempo, profundizar en aquellos aspectos que, en opinión de los consultados, debieran ser mejorados en www.ingresa.cl.

La pregunta fue respondida por 1.516 personas, vale decir, el 28,8% de los participantes de la Consulta Ciudadana, ya sea para indicar qué portales visitan y/o entregar sus recomendaciones.

I.- Qué portales visitan o recomiendan

Esta dimensión de la pregunta logró 1.178 respuestas. En ellas, los participantes registraron 96 portales distintos. Las URL que más se repitieron, son las siguientes: www.facebook.com (162 menciones); www.beneficiosestudiantiles.cl (113); www.google.com (68); www.youtube.com (57); y compartiendo el quinto lugar, www.instagram.com y www.gmail.com (31).

Los portales mencionados por los participantes abarcan desde sitios corporativos hasta plataformas de transacción de bienes y servicios, razón por la cual fueron clasificados en 7 categorías. La siguiente tabla muestra el número de portales identificados según categoría:

Categoría de los sitios	N° de sitios distintos
Instituciones Públicas o Fundaciones	26
Instituciones de Educación Superior	14
Medios de Comunicación	13
Mundo financiero	12
Buscadores o plataformas de comunicación personal	11
Redes Sociales o Comunidades	10
Ventas o Servicios	10
Total	96

En el apartado “Anexo” de este informe, se desglosa cada clasificación con los sitios Web señalados por los participantes y la cantidad de veces que fueron mencionados. El resultado de este ejercicio permite conocer qué portales frecuentan los usuarios e indagar cómo son esos sitios; cuáles son sus lógicas de navegación y qué buenas prácticas se pueden rescatar de ellos. Ese análisis será un insumo valioso para el proyecto de rediseño del portal Web www.ingresa.cl.

II.- 341 sugerencias para mejorar el portal

Las recomendaciones enviadas por los usuarios fueron agrupadas en tres áreas:

- a. Interacción y entrega de la información (137 recomendaciones).
- b. Diseño web (137 recomendaciones).
- c. Contenidos (67 recomendaciones).

A continuación se presentan las sugerencias específicas según la categoría. Importante es consignar que para reforzar el estudio de los mensajes, los conceptos aludidos en las recomendaciones más reiteradas, se agruparon en “nubes de palabras”. Este recurso de visualización de datos permite graficar qué conceptos, ligados a la recomendación, tienen mayor frecuencia e impacto.

a. Interacción y entrega de información

Comisión Ingresita recibió 137 sugerencias respecto a los servicios que los usuarios esperan obtener de www.ingresa.cl y cómo proponen resolver sus necesidades de información.

En la mayoría de los casos, los participantes hicieron presente la dificultad para encontrar el Portal del Beneficiario, opinando que esa sección debiera ocupar un lugar destacado en el sitio (62 recomendaciones). Vale la pena remarcar que esa propuesta lidera las sugerencias en la categoría “Interacción y entrega de información” y ocupa, además, el segundo lugar en el listado general de recomendaciones recibidas (16,5% del total de sugerencias).

Asimismo, los participantes indicaron que valorarían positivamente que www.ingresa.cl fuera más interactivo, entendiendo como tal el diálogo que los usuarios entablan con el sitio para cubrir una necesidad. Desde esa perspectiva, dos son las sugerencias más reiteradas: habilitar el pago de cuotas del Crédito en el portal (independiente del banco) e incorporar un chat en línea para resolver las dudas de los usuarios de manera inmediata.

La siguiente tabla muestra el listado total de sugerencias recibidas para esta categoría, ordenadas según el número de veces que se repitieron:

SUGERENCIAS RECIBIDAS	Nº	PORCENTAJE
Destacar mi situación con el Crédito	62	45,3%
Habilitar un botón de pago	31	22,6%
Incorporar un Chat en línea	22	16,1%
Destacar los canales de contacto (teléfono; Facebook; dirección)	13	9,5%
Incluir un ranking con la información más buscada (tipo TT)	4	2,9%
Tener un servicio de suscripción para recibir correos	2	1,5
Crear un Sistema de Atención de Consultas exclusivo para las IES	1	0,7%
Hacer encuestas de satisfacción	1	0,7%
Crear una Aplicación Móvil	1	0,7%
TOTAL	137	100%

Para profundizar en los conceptos que los participantes asociaron a las recomendaciones y verificar qué mejoras esperan puntualmente, se presentan las “nubes de palabras” asociadas al Portal del Beneficiario; el Botón de Pago; y el Chat en línea, sugerencias que ocupan las tres primeras mayorías.

- **Mi situación con el Crédito:**

La nube asociada a esta recomendación es reveladora, puesto que permite ir más allá de la acción recomendada por los usuarios (“destacar”), ahondando en qué información esperan encontrar en el Portal del Beneficiario –sección del sitio Web que contiene la información personal de cada beneficiario– y qué palabras utilizan para referirse a esos contenidos. Este último insumo es de gran valor, por cuanto permite elegir acertadamente el nombre de los rótulos que podrían integrar esa plataforma (nombres de las secciones) en el proyecto de rediseño.



De acuerdo a la gráfica, lo que más se repitió entre los usuarios fue la necesidad de conocer su situación o estado actual con el Crédito (representado como “mi situación”). De hecho, el 80% de las sugerencias recibidas para destacar el Portal del Beneficiario, contienen menciones con el detalle de la información que requieren ver.

Por ejemplo:

- *"preferiría que la información sobre mi crédito: su estado, la institución, el simulador de cuotas, cómo acortar la deuda, suspensión de cuotas, etc., estuviera más visible, o que la pestaña para acceder a esta información sea CLARAMENTE VISIBLE."*
- *"falta en este portal algo que refleje el historial de las cuotas que se han cancelado, algo similar a las pagians de afp (cartola detallada)"*
- *"deben mejorar el portal beneficiario! es muy enredado y no tiene informacion de pago del credito, fechas, avisos de pago, ni monto real a pagar por mes. ingresa no me informo de que tenia que pagar el credito en tal fecha y nunca me enviaron una carta y debia 2 cuotas. ojala aclaren mejor su plataforma con datos reales de cada estudiante y no simulaciones."*

Cabe hacer mención que las recomendaciones para destacar el Portal del Beneficiario y mejorar sus contenidos, fueron realizadas casi en su totalidad por beneficiarios en etapa de pago (58 sugerencias), razón por la que –tal como se observa en los ejemplos–, pusieron mayor énfasis en la situación financiera.

Lo anterior contrasta con las sugerencias enviadas por los renovantes del Crédito, grupo en el que sólo dos participantes se refirieron al Portal del Beneficiario (uno para mejorar su contenido; y el otro, su acceso).

Considerando que el Portal está dirigido a ambos tipos de público, la disparidad en el número de sugerencias no deja de llamar la atención, pues deja entrever que la sección es más relevante a partir del inicio del cobro del Crédito más que en la etapa de estudios, aun cuando no está cumpliendo a cabalidad con las expectativas de información que tienen los usuarios.

Complementando la nube de palabras, a continuación se presenta el listado de información que los usuarios esperan encontrar en el Portal del Beneficiario y la cantidad de veces que se repitió el término en las sugerencias. Adicionalmente, se añade una tabla con los adjetivos utilizados para indicar cómo quieren esa información.

Conceptos	N°
Simulador	11
Valor cuota	10
Cuotas pagadas	10
Cuotas por pagar	10
Deuda (monto)	9
Acortar plazo	4
Cómo pagar	3
Plazo de pago	3
Bancos	2
Inicio del cobro	2
Interés	2
Aviso de cobro	1
Certificados	1
Adelantar cuotas	1
Contrato	1
Fechas	1
Renovar beneficios	1
Resultados	1
Suspensión	1
Valor UF	1

Adjetivos	N°
Destacada	14
Clara	5
Detallada	3
Fácil	3
Simple	3
Visible	2
Central	1
Actualizada	1
Amigable	1
Transparente	1
Predominante	1
Sencillo	1

- **Botón de pago:**

A fines de 2015, Comisión Ingresa realizó una Consulta Ciudadana sobre la experiencia de pago del Crédito con Garantía Estatal (CAE), en la que el 90% de los participantes calificó la opción de contar con una plataforma de pago de cuotas en línea, como “muy importante”.

Aunque se ha avanzado en esa materia y, actualmente, 3 de los 7 bancos participantes de este Sistema de Financiamiento, tienen un portal de pago para los deudores del Crédito CAE, la solicitud sigue siendo recurrente. Prueba de ello es que en esta nueva Consulta, hay 31 recomendaciones para mejorar www.ingresa.cl, incorporando un botón de pago.

En la siguiente nube de palabras, se muestran los conceptos que los usuarios relacionan con la necesidad de habilitar el pago por Internet:



Como se observa en la gráfica, los términos más frecuentemente utilizados en las sugerencias abarcan dos dimensiones:

- 1) **Tecnología:** identifican el servicio on line como una necesidad de modernización (“actualizarse”).

Por ejemplo:

- *“se debería facilitar el pago dando la opción a realizarse on line con webpay. Prácticamente cualquier bien o servicio hoy puede pagarse así, increíble que el crédito no, teniendo en cuenta lo exigentes que son con el cumplimiento de los plazos. Se que en el fondo es una sugerencia para el banco, pero este se excusa diciendo que no es requisito pedido por la comisión. Eso, gracias”.*
- *“Es impresentable que al año 2016 aún no haya pago en línea. Es tedioso ir a hacer fila al banco para una sola cosa. Han preguntado varias veces por esto en otras encuestas y nunca hacen nada. Si tanto les gusta tercerizar los créditos con bancos, externalicen los pagos por plataforma web y se les acaba el problema”.*

- *"Mi única sugerencia es que actualicen pronto el medio de pago.. y se pueda pagar a través de transferencias no puedo pretender estar 15 años haciendo una fila eterna para pagar."*

2) **Eficiencia:** la plataforma en línea se asocia a la solución de problemas que se enfrentan al pagar presencialmente; principalmente, con el tiempo invertido en ese trámite (desplazamiento; filas; permisos en el trabajo).

Por ejemplo:

- *"Sugiero principalmente que el pago del CAE pudiera ser por Internet y así evitar las grandes filas en los bancos a fin de mes."*
- *"Respecto a cómo mejorar el sitio, sería de gran utilidad si contaran con una plataforma de pago web. Ya que si no eres cliente del banco que otorga el crédito, inevitablemente hay que hacer el pago presencialmente, considerando los tiempos que toma en los días de más alta afluencia de público. Probablemente es un tema que escapa a vuestra competencia, pero creo que sería una consideración de mejora importante si se pudiera incluir"*
- *"Pongan una opción de pago online para no tener que pedir permiso para ir a pagar a los bancos"*

Complementando la nube de palabras, a continuación se muestra el listado de conceptos y adjetivos utilizados por los participantes, con sus respectivas repeticiones:

Conceptos	Nº
Online	6
Internet	3
Plataforma	3
No más filas	3
No ir al Banco	2
Permiso empleador	2
Webpay	2
Paypal	1
Pagar por adelantado	1
Tarjetas	1

Adjetivos	Nº
Actualizar	2
Automático	2
Agotador (*)	1
Compatible	1
Complicado (*)	1
Efectivo	1
Inconveniente (*)	1
Rápido	1
Tedioso (*)	1

(*) Los adjetivos negativos fueron utilizados por los participantes para describir el actual proceso de pago.

- "En mi opinión, quizás se debería implementar un sistema que permitiera responder dudas sobre el Cae, y que fuera on line, para así optimizar tiempo, en cuanto a resolver las dudas obviamente quedaría más claro".

En términos numéricos, a continuación se presenta una tabla con la cantidad de veces que se aludió a los conceptos que integran la nube:

Conceptos	N°	Adjetivos	N°
Consultas	7	Inmediato	6
Respuestas	5	Actualizados	2
Online	3	Fácil	2
Con horario	2	Precisión	2
Interacción	2	Calidad	1
Livechat	1	Expedito	1
Con un historial	1	Optimizar	1
Por personas	1	Personalizado	1
Pop-up	1	Rápido	1
Web	1	Sencillo	1
Asesoría	1		

b. Diseño web

Con igual número de sugerencias que el punto anterior, las expectativas respecto a cómo debiera lucir el nuevo sitio y qué elementos debiera incluir su diseño, también fueron abordadas por los participantes de la Consulta.

Sus recomendaciones parten del análisis de la versión actual de www.ingresa.cl y se enfocan principalmente en la estructura de contenidos; la redacción; y el diseño gráfico.

Sugerencia	N°	Porcentaje
Estructura de contenidos simple (menos subsecciones)	63	46%
Simplificar la redacción	21	15,3%
Diseño gráfico sobrio	19	13,9%
Incorporar diseño responsivo	14	10,2%
Incorporar un buscador	9	6,6%
Resaltar los videos	7	5,1%
Usar una tipografía atractiva	4	2,9%
Total	137	100%

Para contextualizar las recomendaciones que más se repitieron, a continuación se incluyen algunos relatos recibidos:

- *"Visito diariamente portales de revistas y diarios, son visualmente atractivos y el acceso es fácil. A ustedes les falta eso, más accesibilidad, algunas cosas están o se ven escondidas y primer panel que hay en la página hace que algunas personas se confundan. En columnas la info se nota mejor y uno tiende a pensar que es info más importante"*
- *"Información de mas fácil acceso y no a través de preguntas frecuentes".*
- *"el sitio es demasiado disperso, demasiados cambios de pestañas innecesarios para llegar a encontrar lo que busco"*
- *"ordenaria mejor la informacion de la pagina, ya que es muy dificil si uno no conoce el sitio encontrar respuestas."*
- *"Deben ser más directo con la información, hay veces que paso tiempo buscando alguna cosa por que cuesta encontrar"*
- *"me ayudo bastante en su momento cuando estudiaba, pero debía meterme en muchos link para encontrar lo que realmente necesitaba"*
- *"deben idear la forma que la información sea fácil de encontrar que este a mano de quien visite el portal."*

Asimismo, se presenta el número de repeticiones que tuvo cada concepto asociado a las recomendaciones para mejorar la estructura de contenidos.

Conceptos	N°
Menos links	9
Categorías	8
Inicio (home)	3
Rebaja	2
Renovación	2
Suspensión	2
Postulación	1
Continuidad	1
Trámites	1
Menú	1
Sin preguntas	1

Adjetivos	N°
Fácil	21
Accesible	20
Ordenada	10
Clara	7
Simple	3
Actualizada	2
Minimalista	2
Atractiva	2
Sencilla	2
Ágil	1
Destacada	1
Directa	1
Específica	1
Cercana	1
Interactiva	1
Llamativa	1
Menos cuadrada	2

- **La redacción**

Todo entra por la vista. Así lo dieron a entender los participantes de esta Consulta Ciudadana al enviar sus recomendaciones para mejorar los textos del portal. Sus sugerencias no sólo apuntaron a que la redacción sea más clara, sino también más corta para no desincentivar la lectura.

Los adjetivos más utilizados en las recomendaciones, son los que siguen:



Cabe señalar que a este punto fue abordado por renovantes del Crédito, beneficiarios que ya lo están pagando y por contrapartes de las instituciones de educación superior. Parte de los relatos que ejemplifican el tipo de recomendaciones recibidas, son:

- *"Como sugerencia yo pediría que fueran mas claros al momento de entregar la información ya que generalmente le dan mucha vuelta al tema y las personas no entienden porque se confunden, en cambio si fueran mas precisos y claros seria mas fácil para las personas entender".*
- *"Mis sugerencias se orientan mas al tema de la claridad de la información, falta explicar de manera sencilla como postular, de manera que cualquier persona pueda entender. La idea de hacer videos con los pasos a seguir, es excelente!".*
- *"Que la redacción de la información sea pensada en gente que tiene poca comprensión lectora. O sino, los más perjudicados serán los menos instruídos."*
- *"sin embargo lo que tienen que unificar es la información, no siempre es clara y al final terminamos llamando al call center ".*

Complementando la nube de palabras, se incluye una tabla con el listado de adjetivos y el número de veces que se utilizaron, en orden descendente:

Adjetivos	Nº
Clara	11
Resumida	6
Específica	4
Precisa	3
Visual	2
Fácil	2
Concisa	1
Didáctica	1
Ordenada	1
Coloquial	1
Sencilla	1
Simple	1

- **Diseño gráfico**

En lo relativo a la estética del portal, la idea que más se reiteró fue simplificar la paleta de colores.



El fundamento de esta sugerencia es que, de acuerdo a los usuarios, el exceso de colores resulta ser un distractor que dificulta la navegación por el sitio, en lugar de guiarla.

A continuación, algunas de las recomendaciones recibidas, en esta materia:

- *"No con tanto color la gente se pierde por demasiado color".*
- *"Encuentro que el Portal tiene muchos colores y eso afecta en poder encontrar la información rápidamente. Se que quizás sea porque buscan atraer a los jóvenes, pero uno generalmente busca la información precisa y rápido e incomoda la combinación de muchos colores".*
- *"algo sin tantos banners o estímulos".*
- *"mas que un sitio al que se deben parecer puedo decir que las imágenes en el portal parecen algo infantiles para el grado de importancia al que el sitio web esta relacionado, creo que debería ser un poco mas formal".*
- *"La página no es intuitiva muchos colores juntos que no dejan que a los ojos se fácil de observar y entender todo".*

Los términos utilizados por los participantes y su respectiva cantidad de apariciones, se detalla a continuación:

Conceptos	N°
Menos colores	12
Colores claros	2
Mandalas	1
Menos banners	1
Separaciones	1
Colores fuertes	1

Adjetivos	N°
Ordenado	3
Simple	3
Atractivo	2
Claro	2
Llamativo	2
Entretenido	1
Fluido	1
Formal	1
Funcional	1
Sobrio	1
Moderno (menos anticuado)	1
Menos geométrica	1
Menos infantil	1
Minimalista	1
Creativo	1

c. Contenido

El tercer punto abordado por las recomendaciones para mejorar www.ingresa.cl, hizo referencia a los contenidos y la forma en que se ofrecen.

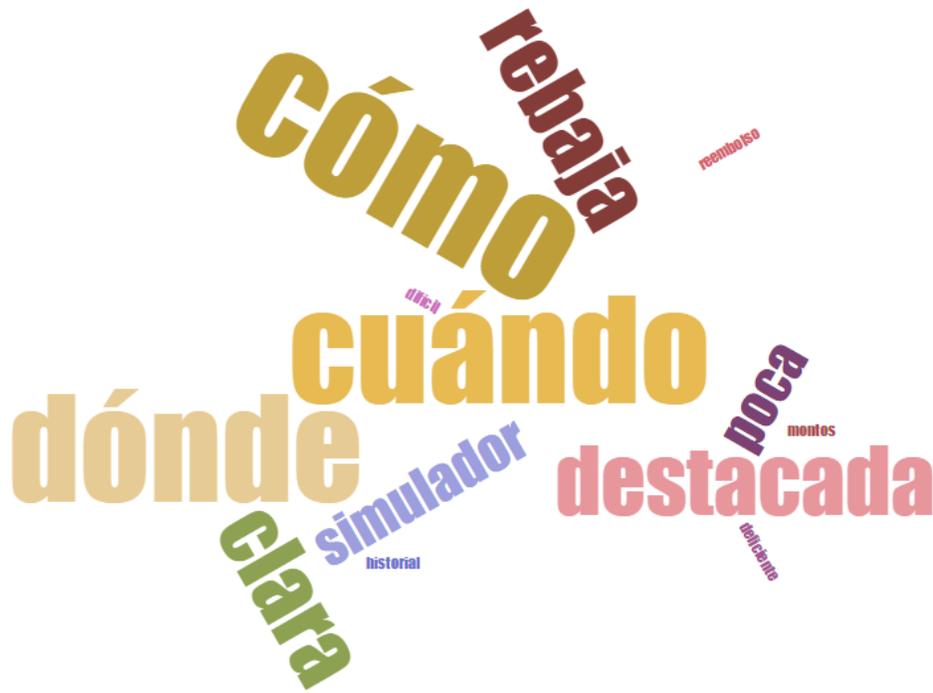
Destacar información relacionada con la etapa de pago del Crédito, ocupa las primeras preferencias.

Sugerencia	N°	Porcentaje
Destacar información detallada sobre el pago del Crédito	15	19,7%
Destacar las fechas importantes	14	18,4%
Resaltar los beneficios asociados al pago	13	17,1%
Destacar las Preguntas Frecuentes	9	11,8%
Destacar asignación y renovación del Crédito	7	9,2%
Resaltar la información para acortar el plazo de la deuda	7	9,2%
Incorporar más tutoriales	3	3,9%
Simplificar entrega de resultados	2	2,6%
Incluir la fecha de actualización de los contenidos	2	2,6%
Incluir el valor de la UF	2	2,6%
Dedicar un espacio a la educación financiera	1	1,3%
Crear una sección para créditos CORFO	1	1,3%
Total	76	100%

- **Información sobre el pago**

En la misma línea de las sugerencias recibidas en torno a los contenidos del Portal del Beneficiario, los participantes de la Consulta Ciudadana apuntaron a que la información de interés para los deudores en etapa de pago, debía ocupar un lugar destacado dentro del portal.

Pero no sólo eso. Al agrupar los conceptos empleados por los participantes en una nube de palabras, se observa que, principalmente, hay tres preguntas básicas sobre el pago del Crédito que los usuarios buscan responder en el portal: cuándo, cómo y dónde.



Asimismo, en 6 de 14 recomendaciones, los participantes hicieron presente que, comparada con los contenidos sobre la asignación y renovación, la información sobre el pago del Crédito es insuficiente o difícil de encontrar.

Ejemplos de estas sugerencias son:

- *"Creo que hay poca información referente al pago del CAE, para las postulación o renovación siempre la información fue clara, pero para lo que se refiere a pagos o información una vez que se esta pagando el CAE es deficiente o cuesta encontrarla".*
- *"Tal vez se debería destacar mas la info con respecto a los que empezaremos a pagar el credito y ocupar un lugar similar a aquella info sobre quienes postulan al credito despues de todos creo que ambos procesos son igualmente importantes".*
- *"Debieran tener portales separados para los que están en periodo de estudio y los que ya estamos pagando, siempre hay información en grande para los que postulan o renuevan el crédito, pero no para los que estamos en periodo de pago".*

Las tablas con los conceptos y adjetivos utilizados, con su respectivo número de apariciones, se incluyen a continuación:

Conceptos	N°
Cómo pagar	6
Cuándo pagar (*)	5
Dónde pagar	5
Rebaja	3
Simulador	2
Montos	1
Reembolso	1
Historial de pago	1

Adjetivos	N°
Clara	3
Deficiente	1
Destacada	3
Difícil	1
Poca	2

(*) 3 de las 5 sugerencias mencionaron expresamente la fecha de inicio del pago; las otras 2 apuntaron al vencimiento de cada cuota.

- **Fechas importantes**

El segundo contenido que, de acuerdo a los participantes debe destacar, son las fechas de postulación y renovación, tanto del Crédito como de los beneficios asociados a su pago.



De acuerdo a los relatos, olvidar o desconocer una fecha importante podría derivar en la pérdida de un beneficio. Por eso, como se observa en la gráfica, lo que buscan los usuarios al potenciar este contenido es anticiparse a los procesos que impactan en sus Créditos.

Ejemplos de esas sugerencias son:

- "en general me parece bien, pero creo que debe tener un apartado especial con las fechas y plazos según corresponda la postulación, como la pagina de conicyt".
- "El poder ingresar con anticipación para la renovación del beneficio de suspensión de pago y no cuando cese la vigencia del beneficio anterior".
- "Falta más separación y que este destacado lo importante clml los plazos de postulación al crédito o a las rebajas".

Complementando la nube de palabras, a continuación se incluyen los términos a los que aludieron los participantes y la cantidad de veces en que se utilizaron:

Conceptos	N°
Postulación	6
Renovación	5
Agenda	3
Rebaja	2
Calendario	2
Resultados	1
Suspensión	1

Adjetivos	N°
Anticipado	3
Destacado	2
Clara	1
Apartado	1

- **Beneficios asociados al pago**

Hay dos beneficios que los usuarios recomendaron destacar y explicar con mayor detalle: la rebaja de cuotas al 10% de la renta y la suspensión de pago.



En 5 de las 13 recomendaciones, los usuarios ahondaron en la información que debe ser profundizada en el portal: cómo postular; cómo obtener los documentos; cómo calcular las cuotas rebajadas; y qué impacto tiene la suspensión en la deuda.

Las sugerencias recibidas en ese sentido fueron:

- *"Mayor información con respecto a quienes cuentan con rebajas y cual es el procedimiento".*
- *"Necesito que quede claro cómo obtener los documentos que se necesitan para postular a la rebaja del 10% del sueldo en el pago del CAE".*
- *"Mayor información respecto a la rebaja de las cuotas y cómo éstas son calculadas ya que a la fecha existe poca claridad sobre esto".*
- *"sería agradable ver más información sobre qué pasa cuándo uno suspende el crédito, si es que hay que pagar intereses mientras se suspende éste o cuándo se termina la suspensión, dónde hay que dirigirse, etc".*
- *"En cuanto a contenido del proceso de postulación, cese de pago del crédito, entre otros deberían ser mas sintéticos y claros en el proceso, a modo de ejemplo, que sigan ciertos pasos y el para que de aquello. Saludos cordiales"*

El listado de conceptos que los usuarios ligaron a estos contenidos, son:

Conceptos	N°
Rebaja	5
Suspensión	4
Cómo	3
Postular	2
Cuándo	1
Cálculo 10%	1
Documentos	1
Quiénes	1
Suspensión postgrado	1
Sección	1
Beneficios en general	1
Obligaciones	1

Adjetivos	N°
Clara	4
Destacado	2
Completa	1
Fácil	1
Práctico	1
Mobile	1

AGRADECIMIENTOS

Comisión Ingres a agradece a las 5.247 personas que se tomaron un tiempo para participar voluntariamente en nuestra Cuarta Consulta Ciudadana Virtual, y accedieron a enviar sus impresiones, expectativas, valoraciones y críticas, respecto a www.ingresa.cl

En particular, nos interesa valorar la buena disposición de los 1.516 participantes que no sólo respondieron la encuesta, sino además contestaron la última pregunta del cuestionario, aportando sugerencias y detallando qué portales son recomendables de revisar.

Las propuestas y observaciones de los participantes serán utilizadas como guía en el proyecto para rediseñar el portal, que se realizará este año 2017. Nuestro anhelo es que la nueva versión represente la opinión de nuestros usuarios y recoja sus buenas ideas.

Como evidencian los resultados de esta encuesta ciudadana, la necesidad de destacar el Portal del Beneficiario; mejorar la arquitectura de la información; e incluir herramientas interactivas, entre otros tantos tópicos abordados en la Consulta, son parte de los desafíos que contemplaremos en este proceso, ofreciendo una solución tecnológica y gráfica que responda a las expectativas de los visitantes del sitio.

Esperamos, en la medida de lo posible, sumar nuevas instancias para recoger la opinión de los usuarios y hacer de este sitio un espacio eficaz, eficiente y funcional para ellos.

SANTIAGO, 30 de enero 2017

ANEXO

I.- Qué portales visitan o recomiendan

Instituciones Públicas o Fundaciones

Sitio	N° de repeticiones
www.beneficiosestudiantiles.cl	113
www.sii.cl	26
www.junaeb.cl	24
www.mineduc.cl	23
www.ingresa.cl	22
www.mifuturo.cl	21
www.chileatiende.cl	15
www.universia.cl	8
www.becajunaeb sodexo.cl	7
www.conicyt.cl	7
www.registrocivil.cl	7
www.ticketjunaeb.cl	7
www.demre.cl	6
www.gratuidad.cl	6
www.pjud.cl	6
www.educarchile.cl	5
www.sence.cl	5
www.puntajenacional.cl	4
www.fonasa.cl	3
www.injuv.cl	3
www.minsal.cl	3
www.tne.cl	3
www.ciudadanointeligente.org	2
www.minvu.cl	2
www.serviu.cl	2
www.tesoreria.cl	2

Instituciones de Educación Superior

Sitio	N° de repeticiones
www.duoc.cl	17
www.inacap.cl	11
www.uc.cl	10
www.umayor.cl	5
www.aiep.cl	4
www.udec.cl	4
www.udp.cl	4
www.ust.cl	4
www.virginiogomez.cl	4
www.uss.cl	3
www.ipchile.cl	2
www.ipleones.cl	2
www.uai.cl	2
www.udla.cl	2

Medios de Comunicación

Sitio	N° de repeticiones
www.emol.com	16
www.biobiochile.cl	8
www.latercera.com	8
www.lun.com	6
www.mega.cl	5
www.portalnet.cl	4
www.t13.cl	4
www.elmostrador.cl	3
www.fayerwayer.com	3
www.terra.cl	3
www.cnn.com	2
www.cooperativa.cl	2
www.upsol.com	2

Mundo Financiero

Sitio	N° de repeticiones
www.santander.cl	20
www.bancoestado.cl	13
www.bancochile.cl	9
www.afpmodelo.cl	8
www.bancofalabella.cl	7
www.bbva.cl	6
www.bci.cl	6
www.italu.cl	3
www.afpcapital.cl	2
www.corpbanca.cl	2
www.cruzblanca.cl	2
www.scotiabank.cl	2

Buscadores o plataformas de comunicación personal

Sitio	N° de repeticiones
www.google.com	68
www.gmail.com	31
www.laborum.com	7
www.trabajando.cl	7
www.netflix.com	3
www.sitios.cl	3
www.yapo.cl	3
www.hotmail.com	2
www.medine.cl	2
www.scielo.cl	2
www.wikipedia.com	2
Total	130

Redes Sociales o Comunidades

Sitio	N° de repeticiones
www.facebook.com	162
www.youtube.com	57
www.instagram.com	31
www.twitter.com	24
www.linkedin.com	11
www.jaidefinichon.com	7
www.tumblr.com	5
https://deudaeducativa.wordpress.com/	2
www.booki.cl	2
www.taringa.net	2
Total	303

Ventas o Servicios

Sitio	N° de repeticiones
www.falabella.cl	8
www.entel.cl	4
www.ripley.cl	4
www.servipag.cl	4
www.cmr.cl	3
www.sodexo.com	3
www.aliexpress.com	2
www.mercadolibre.cl	2
www.microsoft.com	2
www.paris.cl	2