

**Segunda Consulta Ciudadana Presencial**  
**¡Participa y ayúdanos a mejorar el portal [www.ingresa.cl](http://www.ingresa.cl)!**

Recoger opiniones acerca del portal [www.ingresa.cl](http://www.ingresa.cl), el sitio Web del Crédito con Garantía Estatal (CAE), fue material central de la Consulta Ciudadana Presencial que Comisión Ingesa desarrolló, por segundo año consecutivo, entre el 29 de septiembre y el 17 de noviembre 2016, en el marco del ciclo de charlas informativas que la institución realiza en las distintas regiones del país.

La encuesta fue respondida por 544 personas, que fueron consultadas en las regiones de La Araucanía; de O'Higgins; de Valparaíso y Metropolitana. De ellas, 188 asistieron a charlas para estudiantes renovantes del Crédito CAE, mientras que los restantes 356, corresponden a personas interesadas en la postulación a esta ayuda estudiantil.

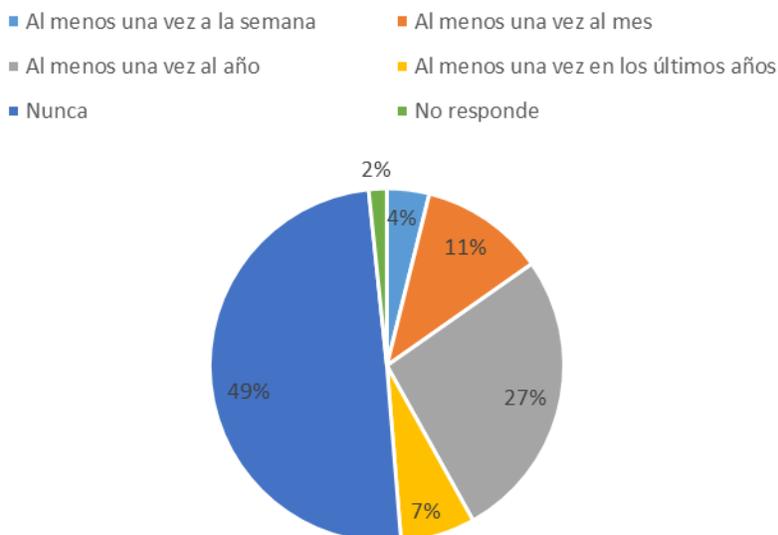
Las respuestas de esta Segunda Consulta Ciudadana Presencial complementarán las obtenidas en la Consulta Ciudadana Virtual, realizada, sobre el mismo tema, entre el 2 y el 30 de noviembre 2016,

Los aportes y comentarios de ambas consultas representan una contribución y una guía muy valiosas para el proyecto de rediseño del portal Web [www.ingresa.cl](http://www.ingresa.cl), que Comisión Ingesa se ha propuesto desarrollar durante el año 2017.

<b>Modalidad</b>	<b>Presencial</b>	
<b>N° de respuestas</b>	544	
<b>Perfil de los participantes</b>	Escolares	174
	Estudiantes de nivel Técnico Superior	147
	Estudiantes de nivel Universitario	142
	Apoderados	45
	s/clasificación	22

### 1.- ¿Cada cuánto tiempo visitas [www.ingresa.cl](http://www.ingresa.cl)?

Como se observa en la gráfica a continuación, casi la mitad de los participantes indicó que nunca ha visitado nuestro portal (270 encuestados). Entre quienes sí han visitado [ww.ingresa.cl](http://www.ingresa.cl), la gran mayoría -145 personas- declaró hacerlo al menos una vez al año.



Al desglosar los datos y revisar quienes componen el porcentaje de usuarios que nunca ha visitado el portal Web, se evidencia que ese grupo está integrado principalmente por escolares y apoderados. De hecho, de los 174 estudiantes en etapa escolar que respondieron esta encuesta, el 82% declaró nunca haber visitado el portal; en el caso de los apoderados, el 78% marcó esa alternativa.

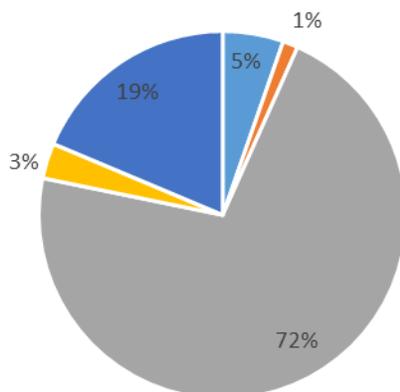
Totalmente opuesta es la situación entre los estudiantes de nivel Técnico Superior y los universitarios, grupos que tienen mayor cercanía con los beneficios estudiantiles del Estado. Puntualmente, en el caso de los estudiantes técnicos, el 38% indicó que nunca ha visitado el portal [www.ingresa.cl](http://www.ingresa.cl), porcentaje que es más bajo entre los universitarios que participaron de la consulta: 20%.

Dado que quienes nunca han visitado el portal, no están en condiciones de proponer mejoras al mismo, se solicitó a esas personas que, en lugar de contestar las siguientes cuatro preguntas, indicaran sus razones para no visitar [www.ingresa.cl](http://www.ingresa.cl).

La razón más frecuentemente mencionada por las 225 personas que respondieron esa última consulta, fue que desconocían la existencia del portal (72%).

Nuevamente, dentro de este grupo, son mayoría los escolares. De quienes nunca habían visitado el sitio (143 escolares), el 69% no sabía que existía.

- 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](http://www.ingresa.cl), ¿qué información sueles necesitar?

A los participantes de la Consulta que declararon haber visitado al menos una vez el portal Web (265 personas), se les solicitó seleccionar, de un listado de 12 temas, la información que han requerido con mayor frecuencia, pudiendo marcar más de una alternativa.



Como se observa en el gráfico, encabezan el listado de las materias más demandadas, los requisitos y fechas de postulación al CAE para financiar una carrera y la información personalizada sobre el estado del Crédito, una vez que se obtiene (“Mi situación con el Crédito”).

Centrando la mirada entre quienes visitan con mayor frecuencia el portal –21 personas que dijeron hacerlo una vez a la semana; y 62 que declaran visitarlo una vez al mes–, se observa que sus dos primeras preferencias coinciden con las indicadas en el gráfico. Sin embargo, las materias que seleccionaron como tercer y cuarto lugar (“Preguntas Frecuentes sobre el Crédito” y “Exigencias para renovar el Financiamiento”), aparecen en octavo y sexto lugar del listado, respectivamente.

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

A diferencia de la pregunta anterior, orientada al comportamiento de los usuarios, esta pregunta indaga en sus expectativas.

Si bien la primera preferencia fue el “Simulador de cuotas del Crédito”, nuevamente la opción “Mi situación con el Crédito” ocupó el segundo lugar en el listado.

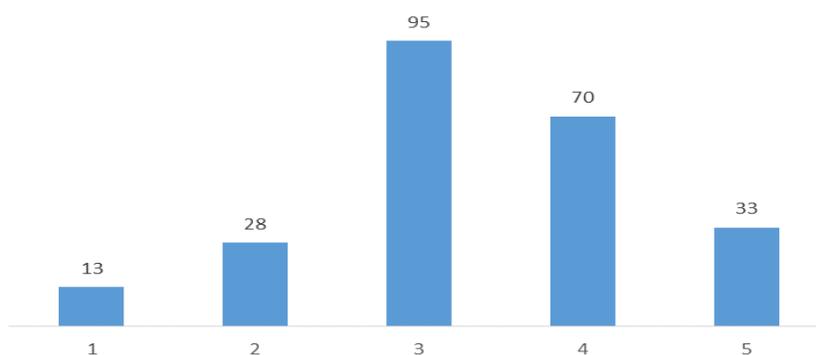


El grupo que se inclinó con mayor fuerza por estas alternativas fue el que declaró visitar el portal al menos una vez al año (145 personas).

**4.- De 1 a 5, ¿qué tan de acuerdo estás con las siguientes afirmaciones acerca de [www.ingresa.cl](http://www.ingresa.cl)? (1 es estar muy en desacuerdo y 5 es estar muy de acuerdo).**

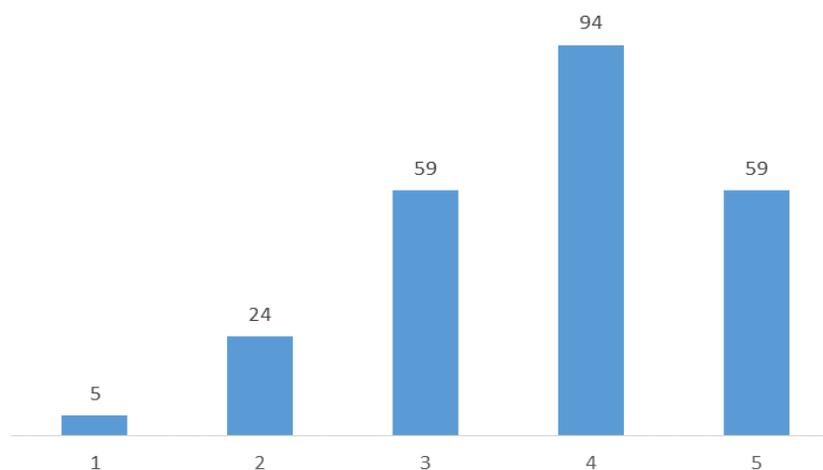
En esta sección se solicitó a los participantes que evaluaran distintos elementos del portal Web, precisando el grado de acuerdo con las siguientes cinco afirmaciones.

- **En la portada se distingue bien qué contenido es más relevante**



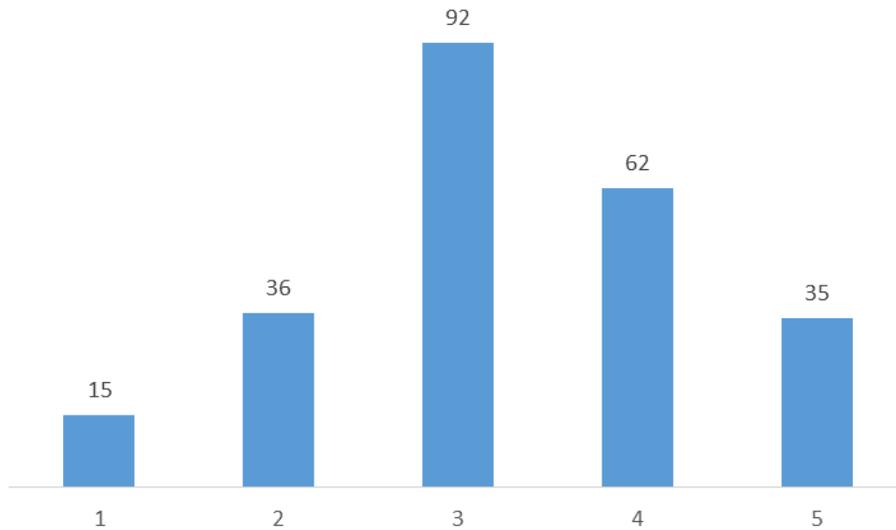
Como muestra el gráfico, la mayor cantidad de personas se situó en una posición neutral (nota 3) y, en general, los participantes tendieron a estar de acuerdo con la afirmación.

- **La redacción de los contenidos es clara**



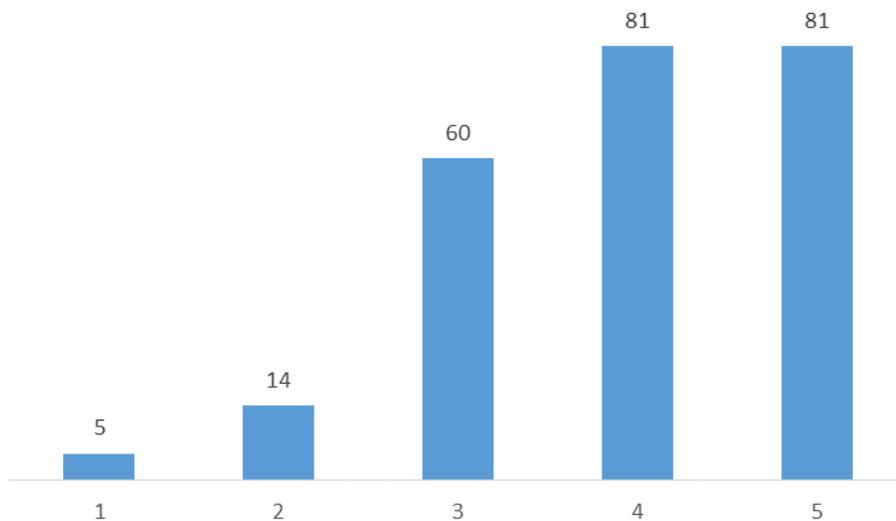
Respecto de esta afirmación, el 63% de los participantes estuvo “de acuerdo” o “muy de acuerdo”.

- **La información es fácil de encontrar**



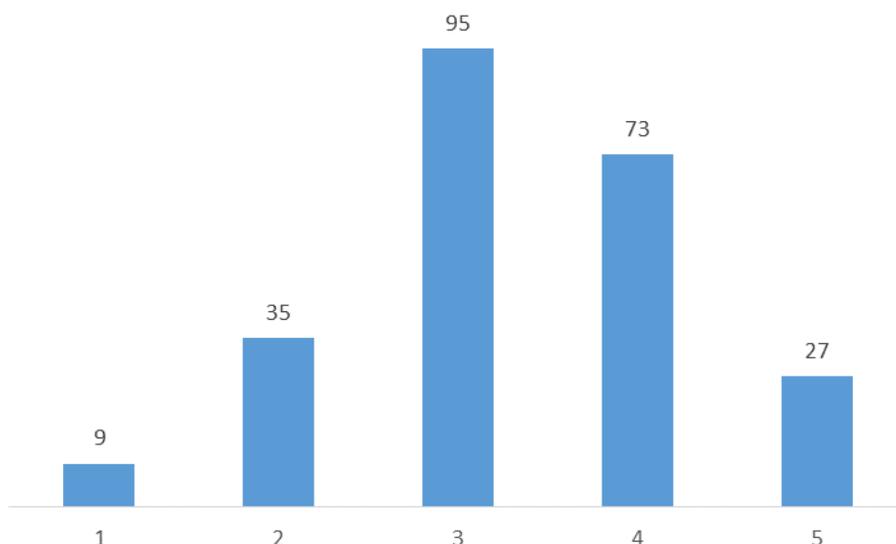
En relación a esta materia, nuevamente aumentó el número de indecisos y la tendencia general fue aceptar la afirmación. Sin embargo, comparado con los gráficos anteriores, creció ligeramente la porción de personas “en desacuerdo” o “muy en desacuerdo”, superando, en conjunto, el 20% de las respuestas.

- **Los colores e imágenes me parecen adecuados**



Tal como se observa en el gráfico, la mayoría concuerda con esta afirmación. De hecho, 7 de cada 10 se posicionaron en los niveles de mayor acuerdo en la escala.

- Los contenidos son suficientes para resolver mis dudas sobre el Crédito CAE



Así como ocurrió con la portada (Afirmación 1) y el grado de facilidad para encontrar los contenidos (Afirmación 3), respecto de esta última afirmación, vuelven a destacar los indecisos que no están “ni de acuerdo ni en desacuerdo”.

Analizando este resultado desde la perspectiva de la frecuencia con la que los participantes visitan el portal, se observa que aproximadamente un tercio de cada categoría tuvo una postura neutral respecto de la resolución de sus dudas con los contenidos del portal (6 de los 21 usuarios que visitan [www.ingresa.cl](http://www.ingresa.cl) al menos una vez a la semana; 24 de los 62 que lo hace al menos una vez al mes; 52 de los 145 que visita el portal al menos una vez al año; y 13 de los 37 visitantes que han recurrido a nuestro portal al menos una vez en los últimos años).

##### 5.- ¿Qué sitio(s) Web que conozcas te parecen especialmente atractivo(s) e interesante(s)? O bien, ¿qué portal(es) visitas con mayor frecuencia?

Se recibieron 69 respuestas a esta consulta, mencionando a 33 portales distintos. Los más repetidos: [www.beneficiosestudiantiles.cl](http://www.beneficiosestudiantiles.cl) (17 repeticiones); [www.mineduc.cl](http://www.mineduc.cl) (7 repeticiones); [www.google.com](http://www.google.com) (7 repeticiones); [www.facebook.com](http://www.facebook.com) (6 repeticiones); [www.youtube.com](http://www.youtube.com) (4 repeticiones); y [www.duoc.cl](http://www.duoc.cl) (4 repeticiones).

Como anexo a este informe, se adjunta una tabla con el listado total de portales registrados y su respectivo número de menciones.

## **Agradecimientos**

Comisión Ingres a agradece la participación de las 544 personas que junto con asistir a las charlas informativas sobre la postulación o renovación del Crédito con Garantía Estatal (CAE), aceptaron ser parte de esta segunda Consulta Ciudadana Presencial.

Durante el año 2017, esperamos sumar nuevas instancias que permitan a Comisión Ingres a mantener estrecho contacto con la ciudadanía, atender sus opiniones y hacerla parte de los procesos que conciernen al Crédito con Garantía Estatal.

SANTIAGO, 02 de febrero 2017

## Anexo

5.- ¿Qué sitio(s) Web que conozcas te parecen especialmente atractivo(s) e interesante(s)? O bien, ¿qué portal(es) visitas con mayor frecuencia?

Sitio Web registrado	N° de menciones
<a href="http://www.beneficiosestudiantiles.cl">www.beneficiosestudiantiles.cl</a>	17
<a href="http://www.mineduc.cl">www.mineduc.cl</a>	7
<a href="http://www.google.com">www.google.com</a>	7
<a href="http://www.facebook.com">www.facebook.com</a>	6
<a href="http://www.youtube.com">www.youtube.com</a>	4
<a href="http://www.duoc.cl">www.duoc.cl</a>	4
<a href="http://www.inacap.cl">www.inacap.cl</a>	3
<a href="http://www.twitter.com">www.twitter.com</a>	3
<a href="http://www.emol.com">www.emol.com</a>	3
<a href="http://www.itc.cl">www.itc.cl</a>	3
<a href="http://www.instagram.com">www.instagram.com</a>	2
<a href="http://www.gmail.com">www.gmail.com</a>	2
<a href="http://www.udp.cl">www.udp.cl</a>	2
<a href="http://www.ingresa.cl">www.ingresa.cl</a>	2
<a href="http://www.ciisa.cl">www.ciisa.cl</a>	2
<a href="http://www.paritarios.cl">www.paritarios.cl</a>	2
<a href="http://www.audiomusica.com">www.audiomusica.com</a>	1
<a href="http://www.gob.cl">www.gob.cl</a>	1
<a href="http://www.sernac.cl">www.sernac.cl</a>	1
<a href="http://www.sbif.cl">www.sbif.cl</a>	1
<a href="http://www.colocolo.cl">www.colocolo.cl</a>	1
<a href="http://www.intercambiosviruales.org">www.intercambiosviruales.org</a>	1
<a href="http://www.computrabajo.cl">www.computrabajo.cl</a>	1
<a href="http://www.demre.cl">www.demre.cl</a>	1
<a href="http://www.mifututo.cl">www.mifututo.cl</a>	1
<a href="http://www.bancofalabella.cl">www.bancofalabella.cl</a>	1
<a href="http://www.mutual.cl">www.mutual.cl</a>	1
<a href="http://www.fayerwayer.com">www.fayerwayer.com</a>	1
<a href="http://www.gratuidad.cl">www.gratuidad.cl</a>	1
<a href="http://www.elmostrador.cl">www.elmostrador.cl</a>	1
<a href="http://www.jaidefinichon.cl">www.jaidefinichon.cl</a>	1
<a href="http://www.junaeb.cl">www.junaeb.cl</a>	1
<a href="http://www.tne.cl">www.tne.cl</a>	1

