

**INFORME DE RESULTADOS
CONSULTA CIUDADANA PRESENCIAL 2017
“Mecanismos de información sobre el Crédito CAE”**

En el marco de la realización de charlas informativas sobre el Crédito con Garantía Estatal (CAE) y la participación en ferias de empleabilidad en distintas ciudades del país, entre octubre y noviembre 2017, Comisión Ingresa realizó una nueva Consulta Ciudadana Presencial a beneficiarios de esta ayuda estudiantil y comunidad en general.

El objetivo fue indagar cuáles son los mecanismos preferidos por los encuestados para informarse sobre el Crédito CAE, de modo que Comisión Ingresa pueda reforzarlos, mejorando la comunicación y atención a los usuarios.

Esta tercera Consulta Ciudadana Presencial fue respondida por 304 personas, de 17 a 55 años, de las regiones de Antofagasta; Valparaíso; del Libertador Bernardo O’Higgins; de La Araucanía; de Los Lagos; y Metropolitana.

El 57% de los participantes declaró haber estudiado, o estar matriculado, en una carrera impartida por un Centro de Formación Técnica o Instituto Profesional. El porcentaje restante, dijo tener estudios universitarios.

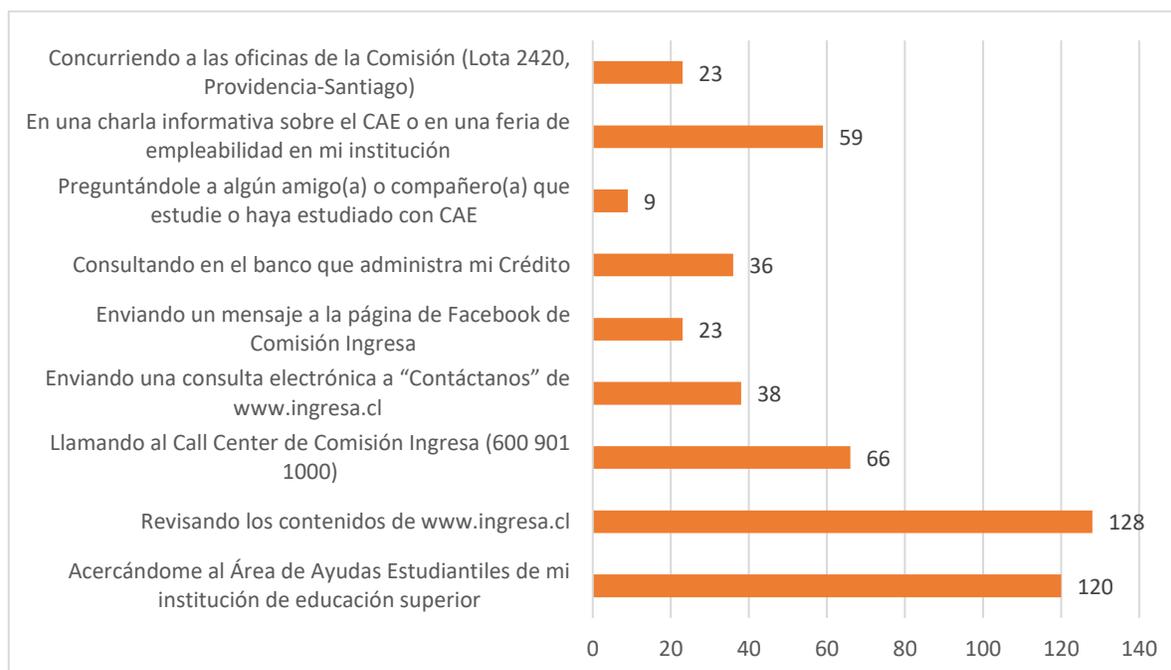
En las siguientes páginas, revise los resultados y análisis de esta Consulta Ciudadana.

| | | |
|--|-----------------------------|-----|
| Modalidad | Presencial | |
| Fecha de inicio | 11 de octubre 2017 | |
| Fecha de término | 15 de noviembre 2017 | |
| N° de participantes | 304 | |
| N° de participantes por tipo de institución | Centro de Formación Técnica | 29 |
| | Instituto Profesional | 144 |
| | Universidad | 131 |

Pregunta 1.-

“SI TUVIERAS UNA DUDA SOBRE EL CRÉDITO CON GARANTÍA ESTATAL (CAE), ¿CÓMO PREFERIRÍAS RESOLVERLA? PUEDES MARCAR HASTA DOS OPCIONES”.

De los 9 canales de contacto, presenciales y remotos, presentados como opciones para recibir orientación sobre el Crédito CAE, el que resultó más votado fue “revisar los contenidos de www.ingresa.cl”.

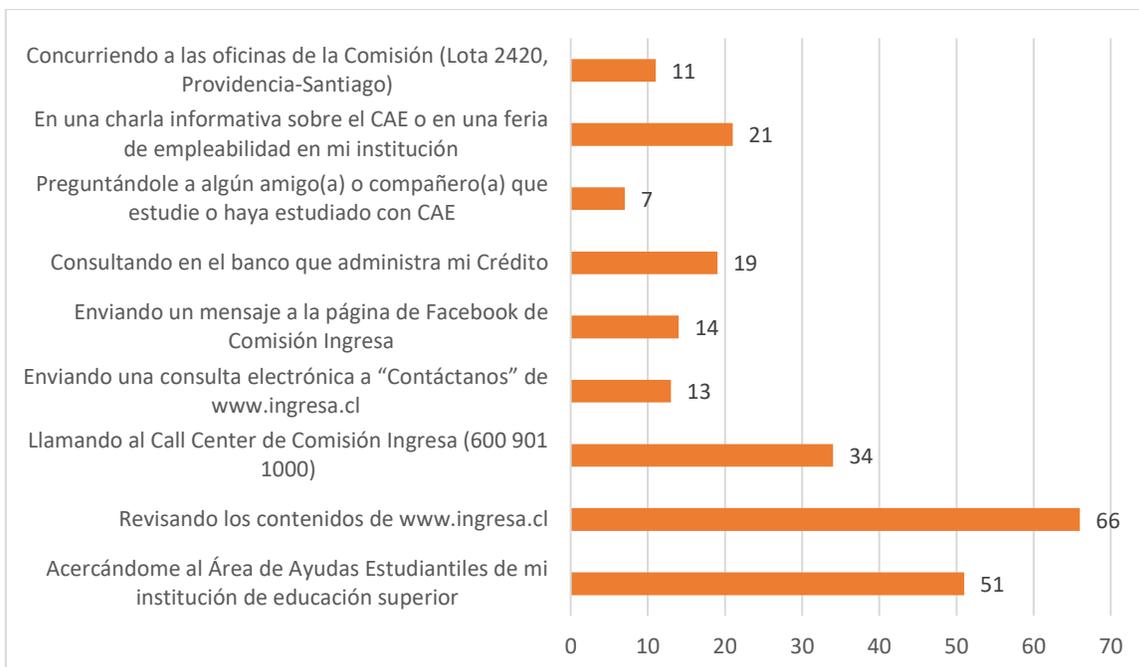


Como se observa en la tabla, 128 participantes se inclinaron por la lectura de los contenidos del sitio Web de Comisión Ingresas para resolver sus dudas. Cabe resaltar que de ellos, el 52% tiene estudios universitarios (66 participantes), siendo éste el mecanismo más popular para ese grupo.

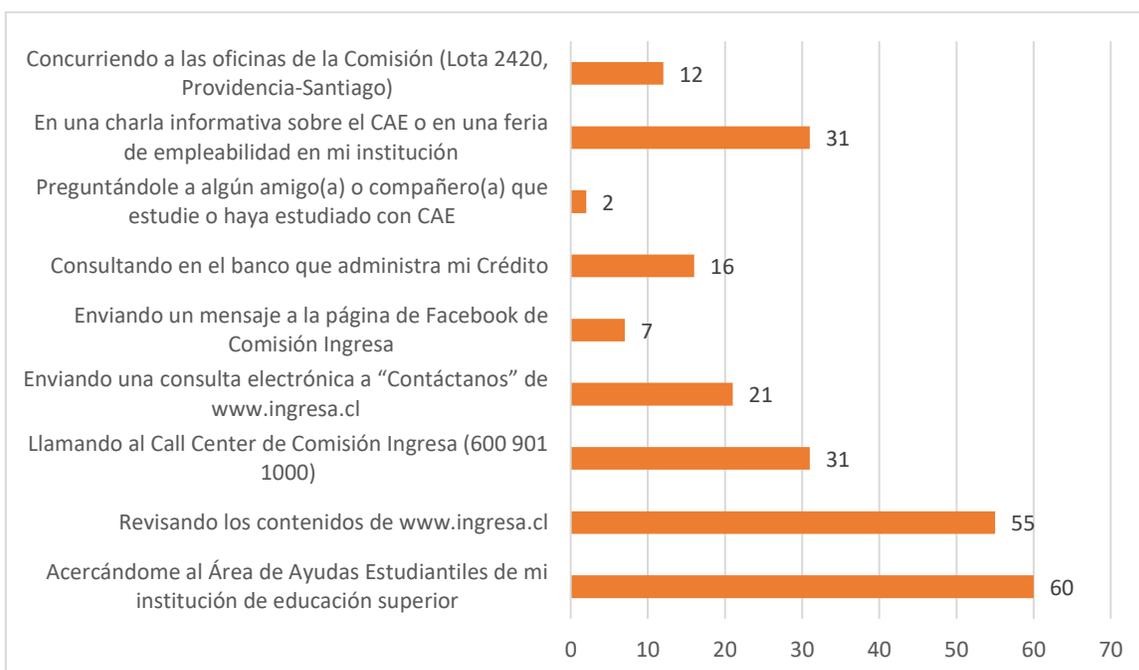
Quienes cursan (o cursaron) una carrera impartida en un Centro de Formación Técnica o Instituto Profesional, prefieren, en cambio, aclarar sus preguntas de manera presencial, concurriendo al Área de Ayudas Estudiantiles de su institución de educación superior. Para ellos, revisar los contenidos de www.ingresa.cl sería, por estrecho margen, la segunda opción.

Mecanismos preferidos para resolver dudas, según el tipo de institución superior en que estudian (estudiaron) los encuestados:

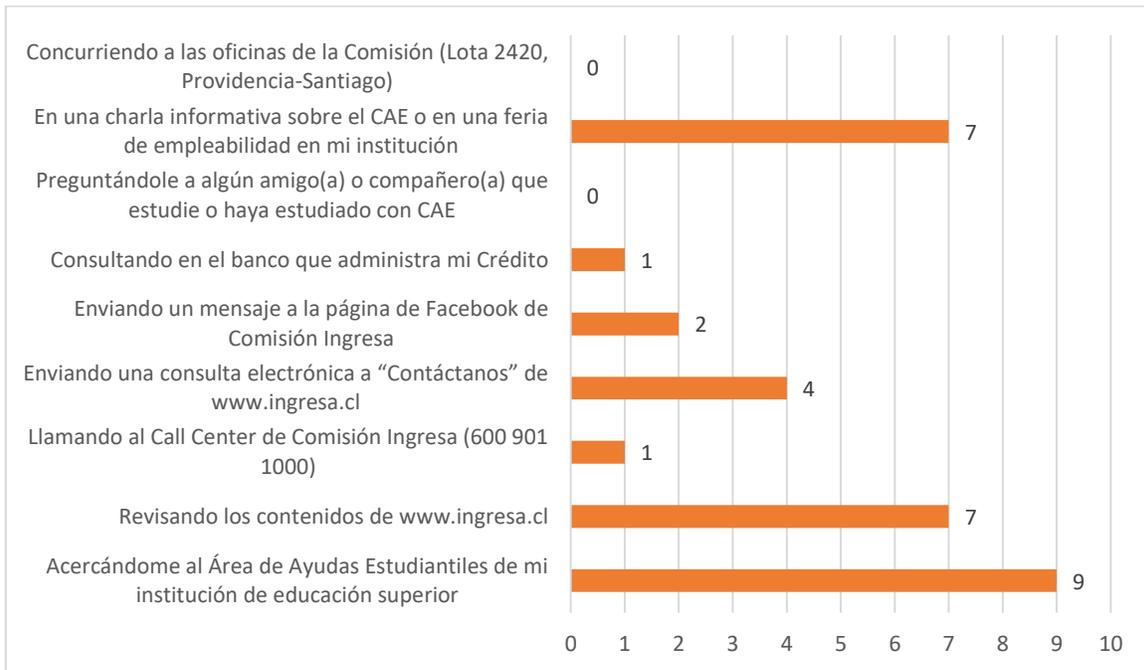
- **Participantes con estudios universitarios:**



- **Participantes con estudios en un Instituto Profesional:**

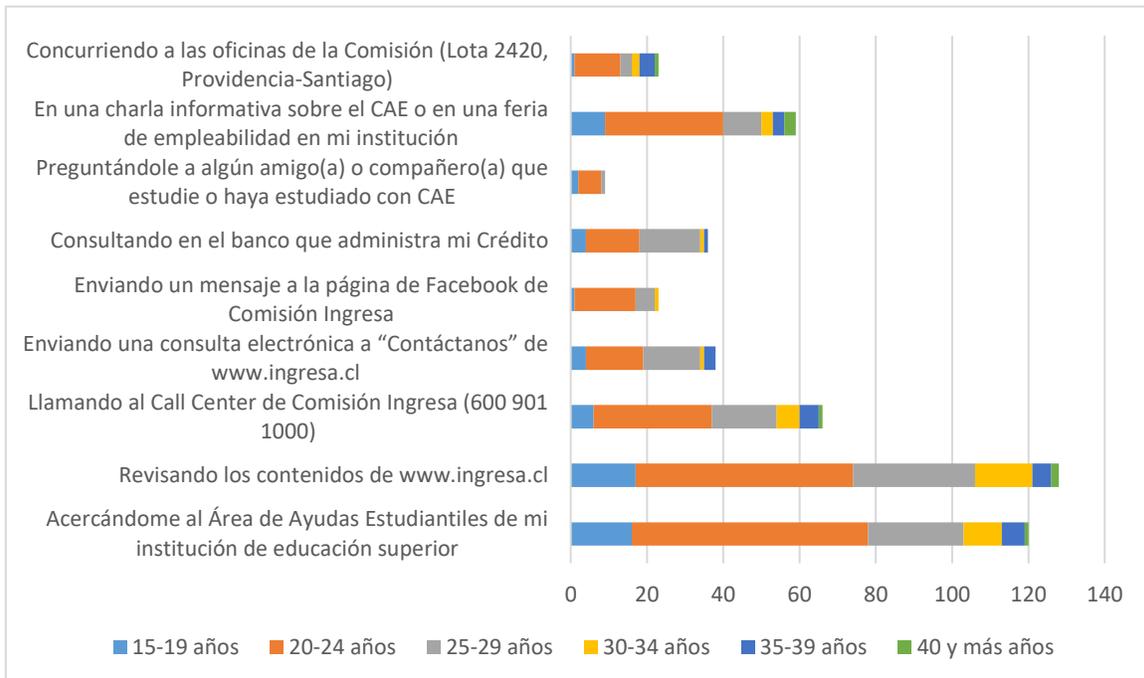


- **Participantes con estudios en un Centro de Formación Técnica:**



En los últimos dos gráficos, se observa que la preferencia por participar en una charla informativa sobre el Crédito CAE o en una feria de empleabilidad a la que concurra Comisión Ingresca, iguala o supera a la utilización del Call Center (tercer mecanismo más votado, entre los universitarios). A este respecto, hay que consignar que la consulta se aplicó entre quienes asistieron a esas charlas y ferias durante 2018, lo que puede incidir en este resultado.

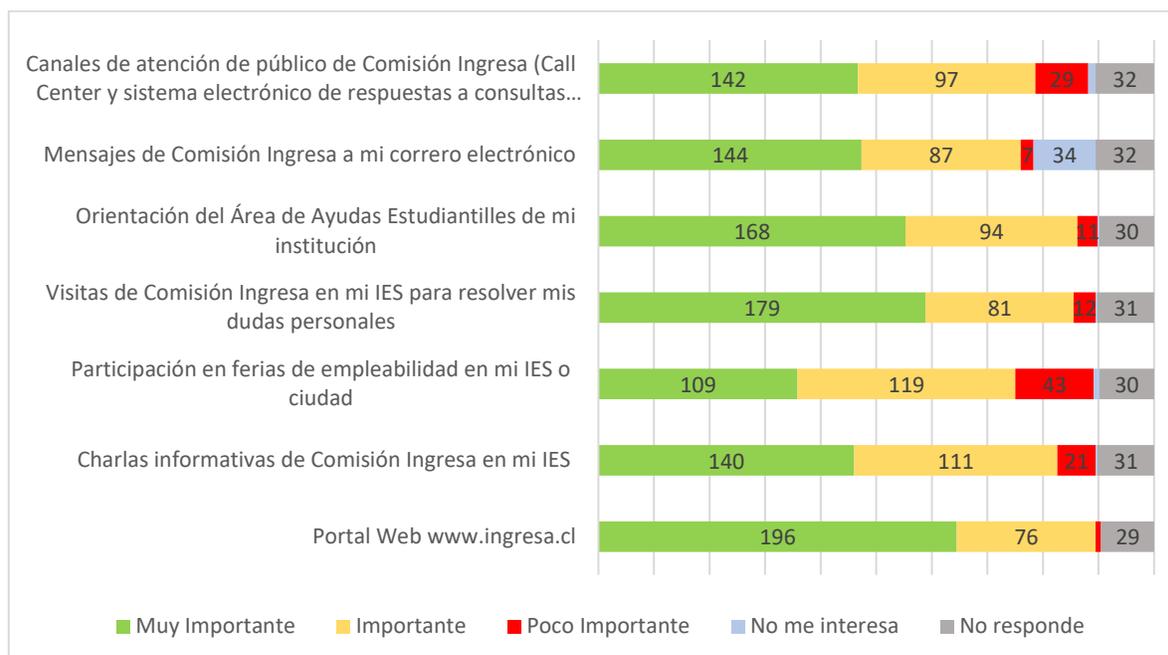
Los resultados son similares a lo revisado, si se desglosan por edad de los participantes.



Pregunta 2.-

“¿QUÉ GRADO DE IMPORTANCIA ASIGNAS A LOS SIGUIENTES MECANISMOS PARA INFORMARTE ACERCA DEL CRÉDITO CON GARANTÍA ESTATAL (CRÉDITO CAE)?”

La valoración de los participantes respecto de los distintos canales e instancias de difusión existentes para orientar a los usuarios acerca del Crédito CAE, fue la que se grafica en el siguiente cuadro:



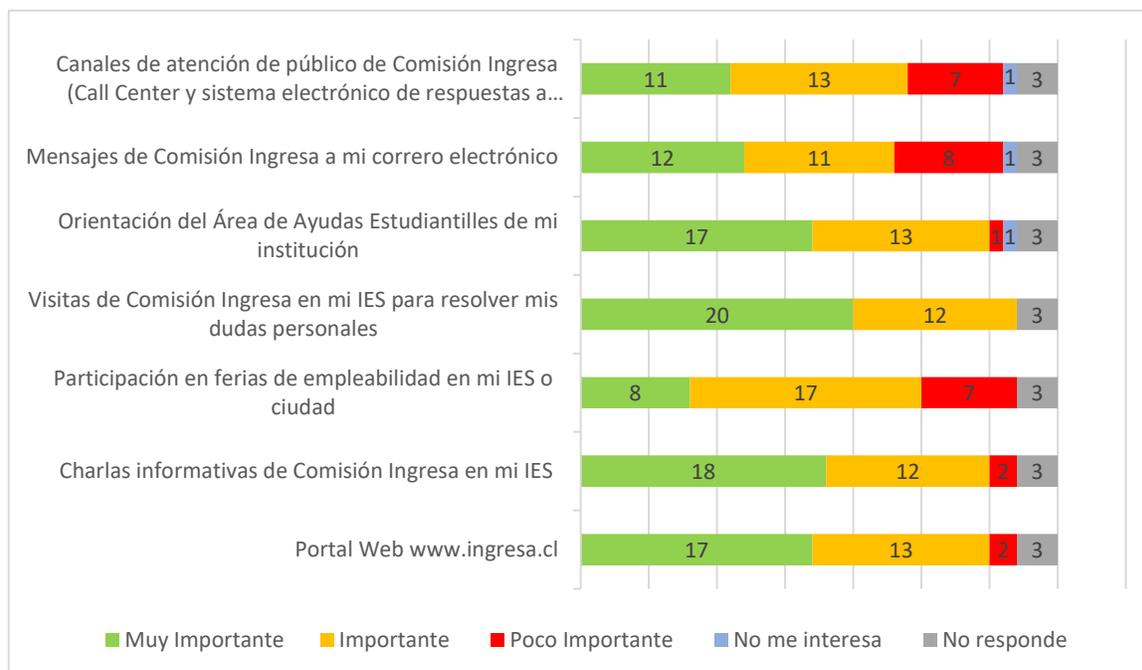
Si bien todos los mecanismos evaluados obtuvieron una alta calificación, nuevamente destaca el sitio Web de Comisión Ingres a (www.ingresa.cl), que fue considerado como “Muy Importante” por el 64,5% de las personas que contestaron la Consulta.

Al sitio Web, le siguen las visitas de Comisión Ingres a a las instituciones de educación superior para resolver las dudas de los estudiantes y la orientación que las propias casas de estudio brindan, a través de sus Área de Ayudas Estudiantiles, calificados ambos mecanismos como “Muy Importante” por el 58,9% y el 55,3% de los participantes, respectivamente.

Estos mismos canales de difusión se sitúan en los tres primeros lugares de preferencia si se revisan los resultados por tipo de institución de educación superior en que estudian (estudiaron) los encuestados.

No obstante, al agruparlos por edad, se observa un cambio en la tendencia para aquellos que tienen entre 17 y 19 años. Para ese grupo, las visitas de Comisión Ingres a a las casas de estudio para aclarar dudas y las charlas informativas que imparte esta Secretaría Técnica, destacan como lo más importante. El sitio Web y la orientación recibida en el Área de Ayudas Estudiantiles, quedan relegados al tercer lugar.

Importancia asignada a los canales de información entre los encuestados de 17 a 19 años:



Preguntas 3.-

“¿QUÉ SUGERENCIAS HARÍAS PARA MEJORAR LOS MECANISMOS DE INFORMACIÓN DEL CRÉDITO CAE? (OPCIONAL)”

En respuesta a esta última pregunta, se recibieron 94 sugerencias, que, para efectos de este informe, se dividieron en 4 categorías:

- Mejorar el acceso y formas de obtener respuesta, a través de los distintos mecanismos de información (36 sugerencias);
- Aumentar la difusión del Crédito CAE (34 sugerencias);
- Mayor claridad en la información sobre esta ayuda estudiantil (22 sugerencias); y
- Hacer cambios a la ley que regula este Sistema de Financiamiento (2 sugerencias).

Las siguientes son las recomendaciones específicas que se recibieron en cada categoría:

a) Mejorar el acceso y formas de obtener respuestas

| | |
|---|----|
| Habilitar oficinas informativas en regiones. | 10 |
| Mejorar atención del Call Center. | 9 |
| Entregar información de manera personalizada. | 8 |

| | |
|---|---|
| Capacitar a las instituciones de educación superior respecto al Crédito. | 5 |
| Facilitar los procesos de postulación a los beneficios asociados al pago. | 2 |
| Desarrollar una aplicación móvil. | 2 |

b) Aumentar la difusión del Crédito

| | |
|--|----|
| Con más actividades en terreno. | 21 |
| Con mayor presencia en los medios de comunicación. | 5 |
| En general. | 4 |
| Enviando SMS o mensajes de Whatsapp. | 3 |
| Con campañas a través de redes sociales. | 1 |

c) Mayor claridad en la información

| | |
|--|---|
| Sobre el pago de cuotas del Crédito CAE. | 8 |
| En general. | 6 |
| A través del portal www.ingresa.cl | 5 |
| Sobre el funcionamiento del Crédito. | 3 |

d) Hacer cambios a la ley que regula este Sistema de Financiamiento

| | |
|--|---|
| Financiamiento compartido con el Estado. | 1 |
| Disminuir el plazo máximo de pago de la deuda. | 1 |

CONCLUSIONES Y AGRADECIMIENTOS

Comisión Ingres a agradece la buena disposición de las 304 personas que respondieron esta tercera Consulta Ciudadana Presencial. Sus opiniones y sugerencias son un valioso insumo que guiará los proyectos que esta Secretaría Ejecutiva pondrá en marcha este 2018, como por ejemplo el Rediseño del Portal Web ingresa.cl, cuyos contenidos se estructurarán de modo de robustecer los mecanismos de autoconsulta y solución de dificultades, como la sección “Preguntas Frecuentes”.

Complementando lo anterior y dado que para un significativo número de encuestados, de todas las edades y tipos de institución de educación superior, es muy importante la orientación que reciben en las Áreas de Ayudas Estudiantiles de sus respectivos centros de estudio, Comisión Ingres a desarrollará acciones para apoyar la labor que se realiza en esos espacios institucionales, en relación al Crédito CAE.

SANTIAGO, 12 de enero 2018