

**INFORME**  
**SEGUNDA CONSULTA CIUDADANA DE COMISIÓN INGRESA**

**TEMA:**  
**Rebaja de las cuotas del Crédito CAE al 10% de la Renta**

En 2013, Comisión Ingresas realizó su primera Consulta Ciudadana, cuyo objetivo fue recoger opiniones, comentarios y sugerencias sobre los beneficios para rebajar las cuotas del Crédito con Garantía Estatal, aprobados por la Ley 20.634, de octubre 2012. Las 297 respuestas de esa Consulta trazaron la ruta para ampliar la difusión sobre los nuevos beneficios y solicitar a los bancos un programa de trabajo para mejorar la calidad de la atención en las sucursales.

Estos valiosos resultados y el compromiso de la Comisión con la Participación Ciudadana, impulsaron la realización de una segunda Consulta, destinada esta vez a conocer la opinión y determinar el grado de conocimiento que tienen los beneficiarios y la ciudadanía en general, sobre la postulación para rebajar las cuotas del Crédito al 10% de la renta de los deudores.

Esta nueva Consulta estuvo disponible entre el 21 de octubre y el 28 de noviembre 2014, a través de una ventanilla virtual situada en nuestra plataforma de Participación Ciudadana (<http://participacionciudadana.ingresa.cl/>) y el portal Gobierno Abierto. Además, fue ampliamente difundida a través de [www.ingresa.cl](http://www.ingresa.cl), sitio oficial de Comisión Ingresas; nuestra página de Facebook ([www.facebook.com/comisioningresa](http://www.facebook.com/comisioningresa)) y el envío de correos electrónicos a los beneficiarios del Crédito.

Como resultado de estas acciones, la Consulta Ciudadana tuvo 10,6 veces más participantes que en 2013, alcanzando **3.139 respuestas**, cuyo detalle se entrega en el presente informe.

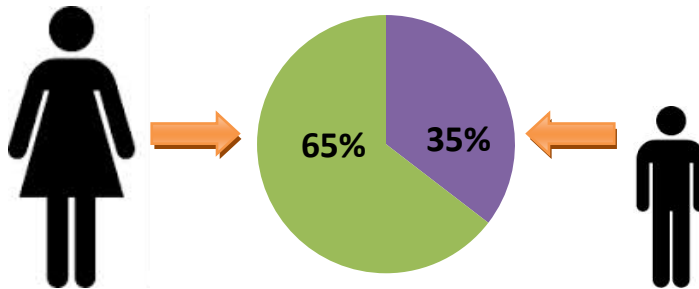
**CONSULTA CIUDADANA**

<b>Fecha de inicio</b>	21 de octubre
<b>Fecha de término</b>	28 de noviembre
<b>Número de respuestas</b>	3.139

## INFORMACIÓN GENERAL DE LOS PARTICIPANTES

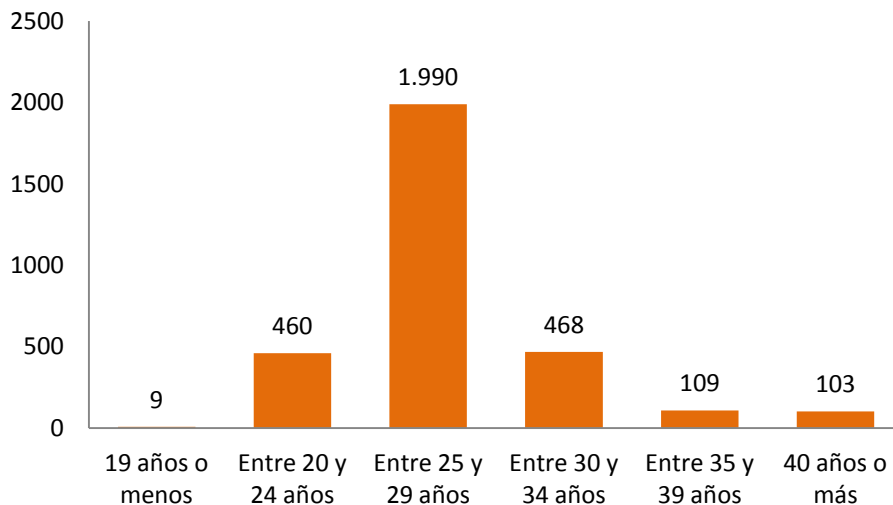
### I.- Participantes por sexo:

La participación de las mujeres en la segunda Consulta Ciudadana de Comisión Ingresos duplica a la de los hombres. Del total de respuestas obtenidas, 2.207 -es decir, el 65%- corresponden a representantes del género femenino, mientras que la participación de los hombres alcanzó 1.112 respuestas.



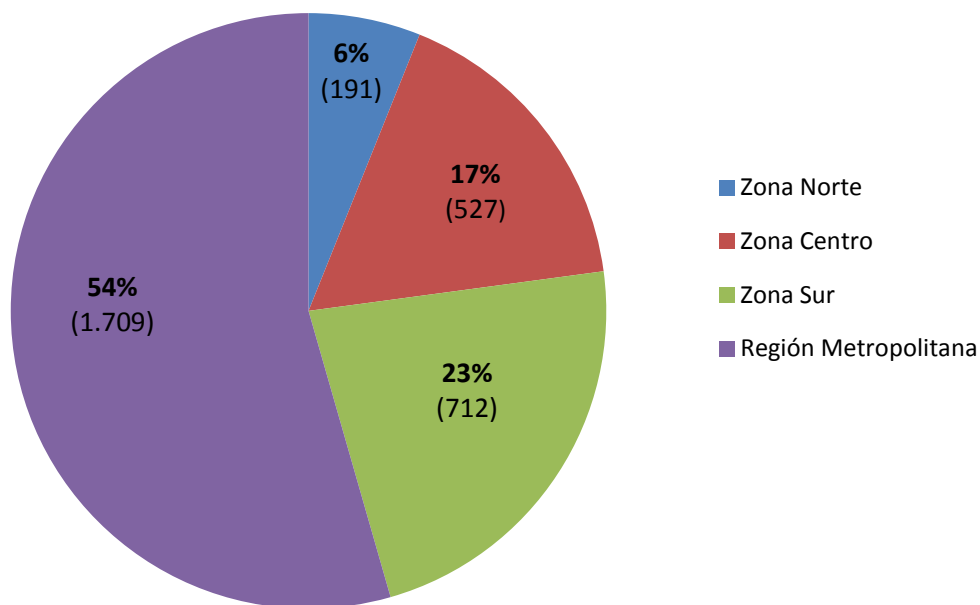
### II.- Participantes por edad:

El 63% de las personas que contestaron la Consulta, tienen entre 25 y 29 años. A este grupo etario es al que apunta principalmente el beneficio que rebaja las cuotas del Crédito con Garantía Estatal al 10% de la renta, y en el que se han centrado los esfuerzos comunicacionales, por tratarse de personas que, en su mayoría, se encuentran en los inicios de la vida laboral.



### III.- Participantes por región:

Más de la mitad de las personas que respondieron la Consulta, pertenecen a la Región Metropolitana, donde se concentra la población estudiantil y los beneficiarios del Crédito con Garantía Estatal.



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

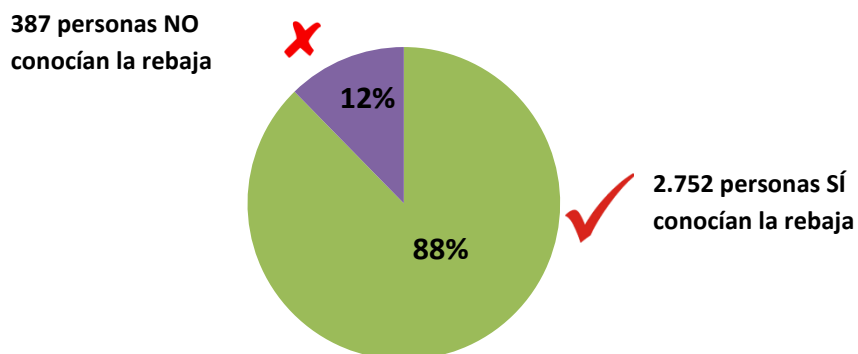
Zona Centro: Valparaíso, de O'Higgins, del Maule

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

## RESPUESTAS RECIBIDAS

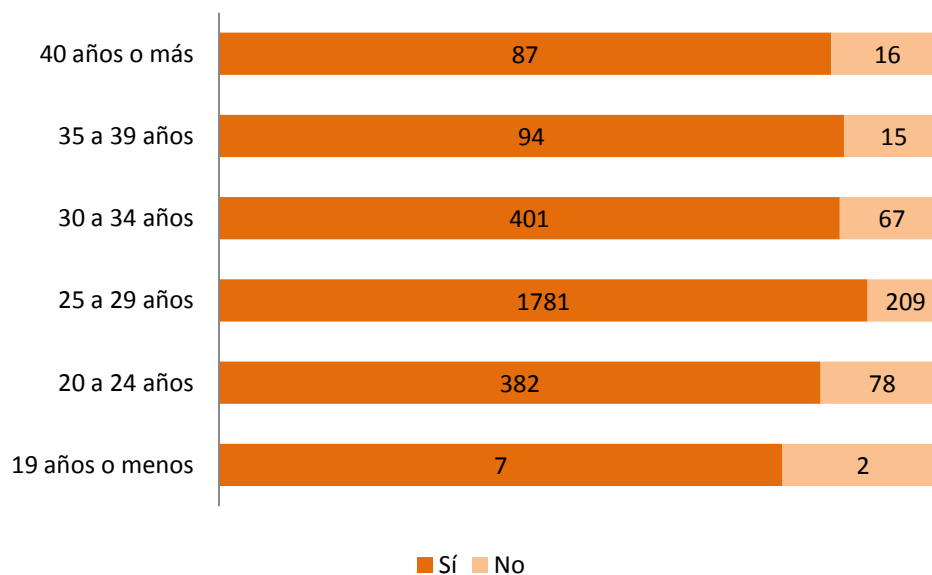
### 1.- Antes de participar de esta Consulta Ciudadana, ¿conocía este beneficio?

De los 3.139 participantes, el 88% indicó que conocía el beneficio al que pueden optar los deudores del Crédito con Garantía Estatal para rebajar sus cuotas y no pagar más del 10% de sus rentas, si lo que les cobran supera ese monto.

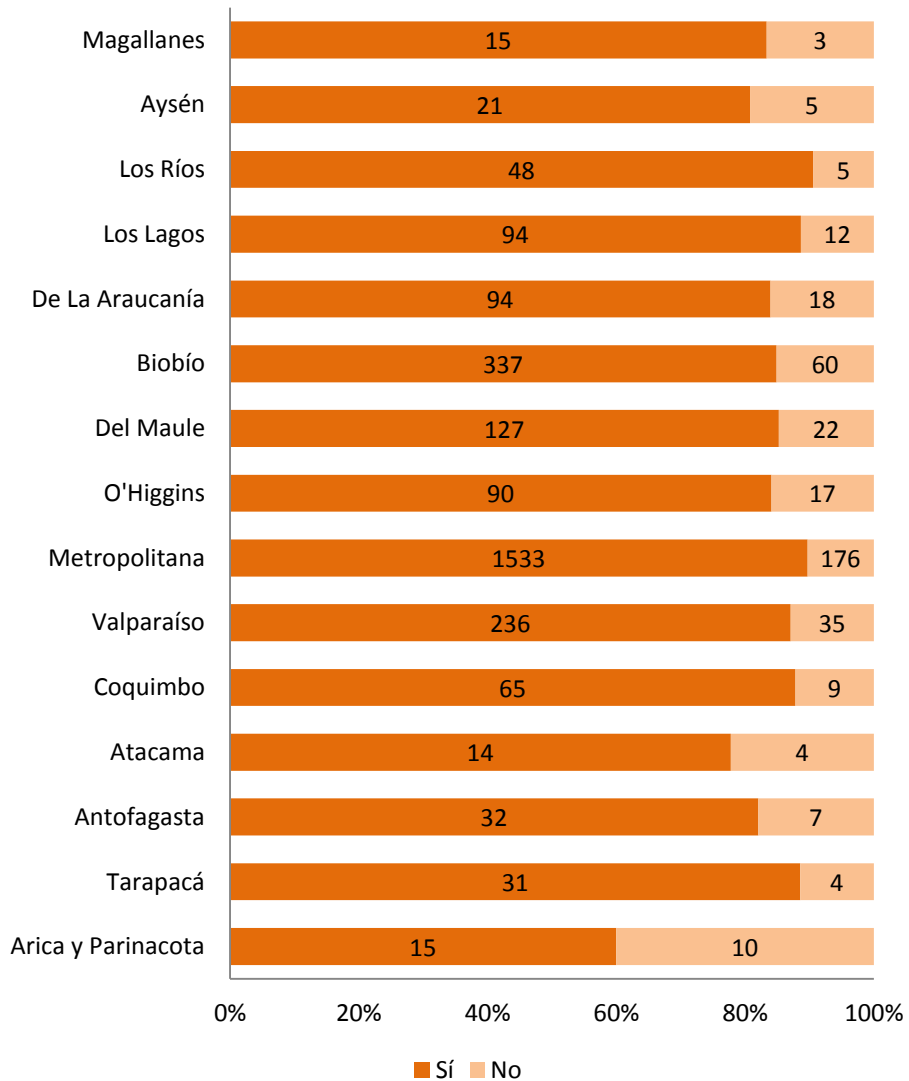


De las personas que conocían el beneficio:

- El 65% tiene entre 25 y 29 años. En este grupo, los participantes que declararon saber sobre la rebaja superan en 8,5 veces a aquellos que no conocían el beneficio.

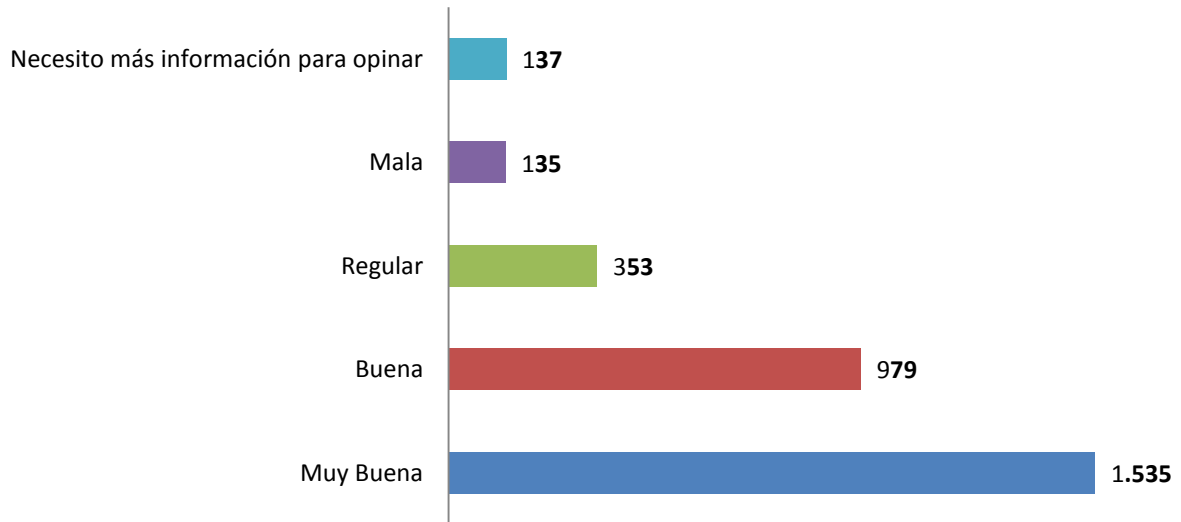


- A excepción de la Región de Arica y Parinacota, donde 25 personas contestaron la Consulta, en el resto del país la proporción de participantes que conocía el beneficio antes de responder la encuesta es cercana o superior al 80%.

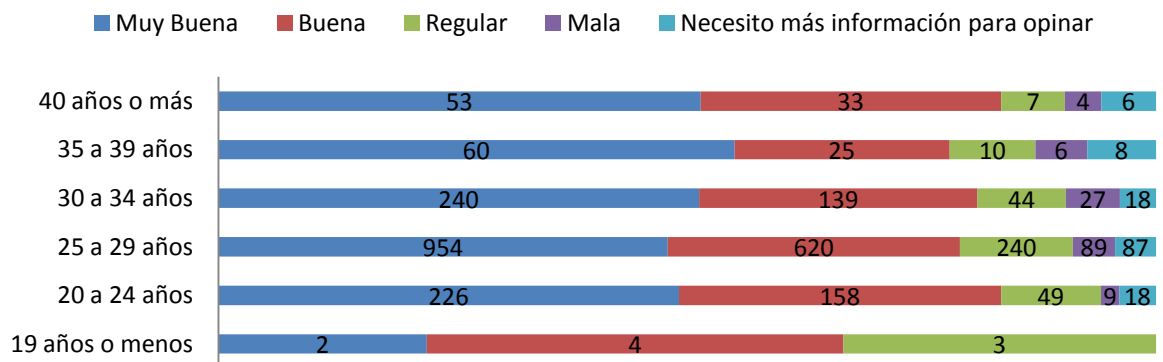


**2.- Este año 2014, Comisión Ingresos aumentó de dos a seis los períodos del año en que se puede solicitar la rebaja de cuotas al 10% de la Renta (postulaciones cada dos meses en lugar de dos veces al año). ¿Qué le parece esta iniciativa?**

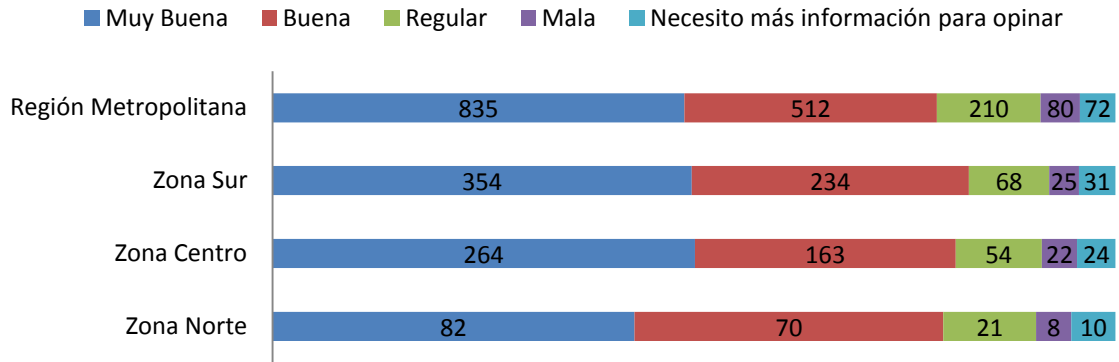
El 80% de las personas que respondieron la encuesta, calificaron con una alta valoración el aumento en los períodos de postulación, catalogando la medida como "Muy Buena" o "Buena".



En la mayoría de los segmentos etarios, la proporción de personas que calificó la medida con una alta valoración, cuadruplica a la de aquellos que consideraron el aumento como "Regular", "Malo" u omitieron su opinión por falta de información.

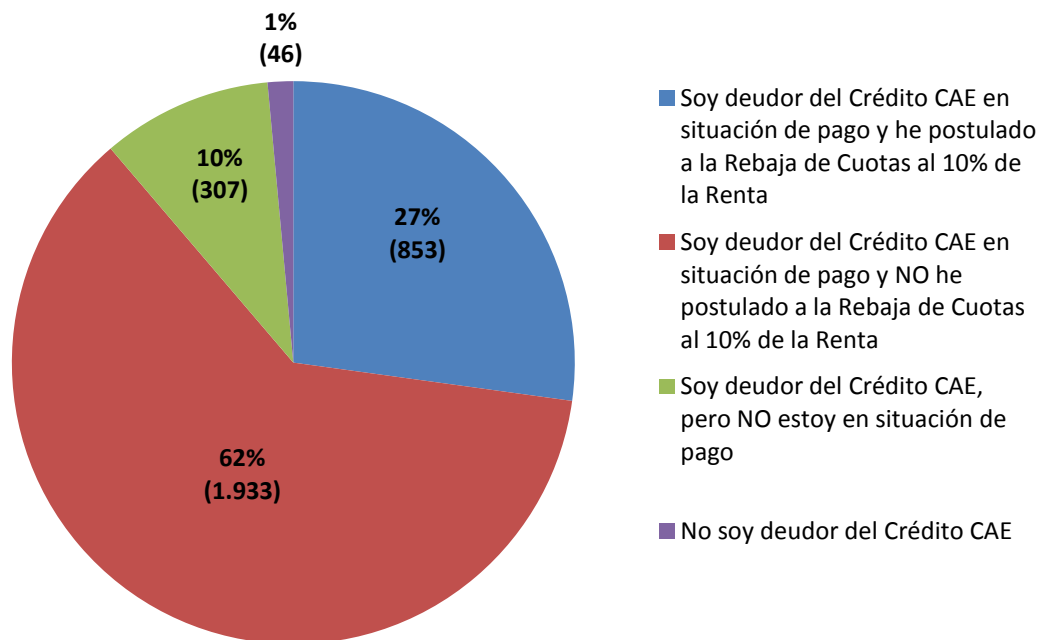


Lo mismo se observa al distribuir geográficamente a los participantes. En los distintos sectores de nuestro país, las alternativas "Muy Buena" y "Buena" superan en 4 y hasta 5 veces -en el caso de la Zona Sur- al resto de las valoraciones.



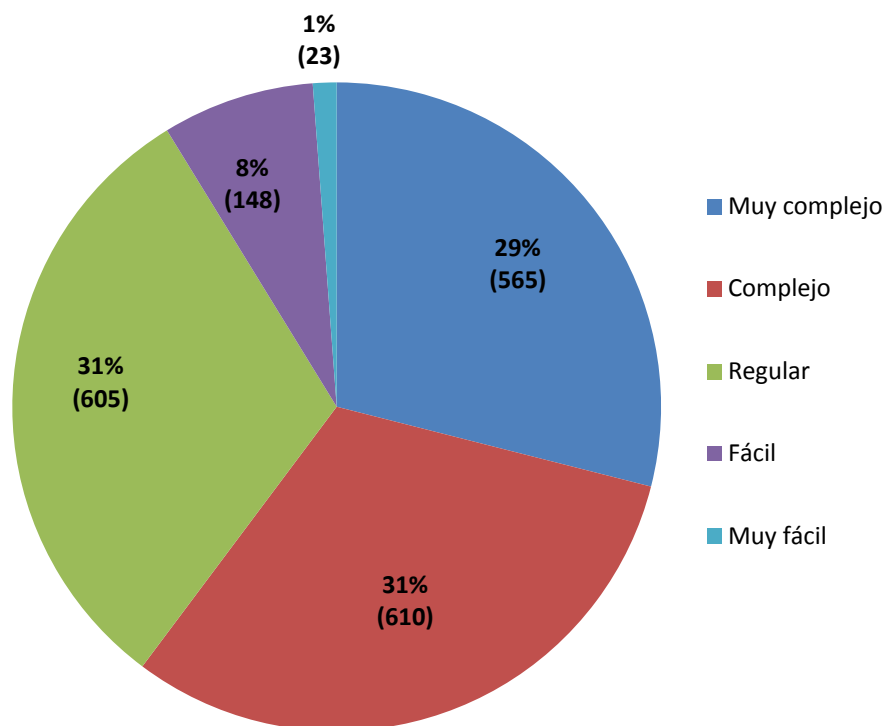
**3.- Indique, por favor, cuál es la situación que lo identifica:**

Del total de participantes, 2.786 se identificaron como deudores del Crédito CAE en etapa de pago; de ellos, el 31% declaró haber postulado -alguna vez- a la rebaja de las cuotas.



**4.- Si usted es deudor del Crédito CAE en situación de pago y ha accedido alguna vez al formulario para solicitar la Rebaja de Cuotas al 10% de la Renta, ¿qué grado de dificultad le pareció que tenía el formulario?**

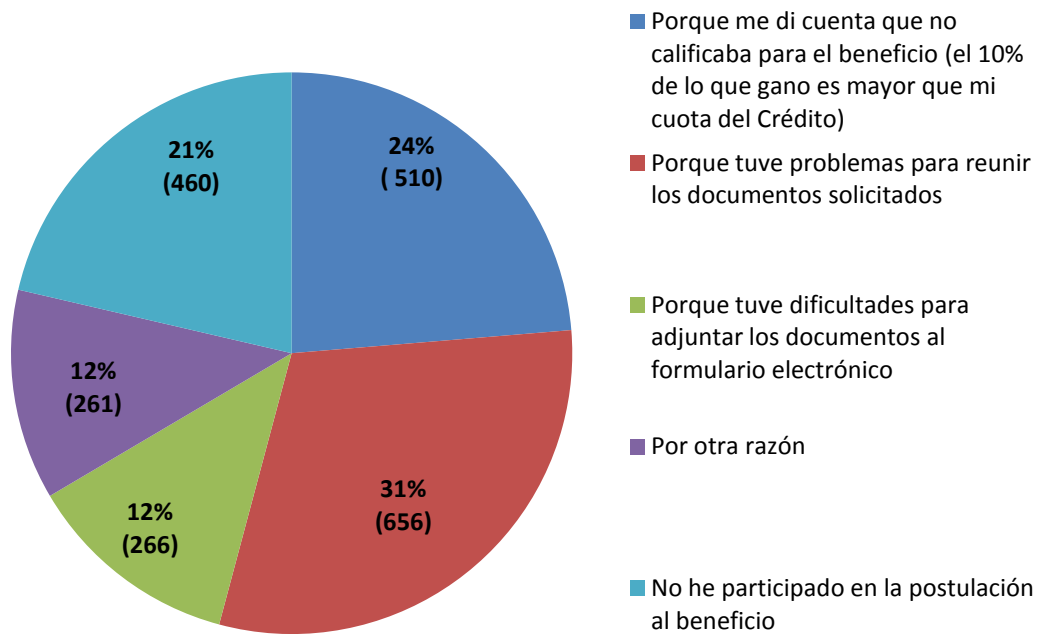
La pregunta fue respondida por 1.951 personas, de las cuales el 60% calificó el formulario como "Complejo" o "Muy complejo".



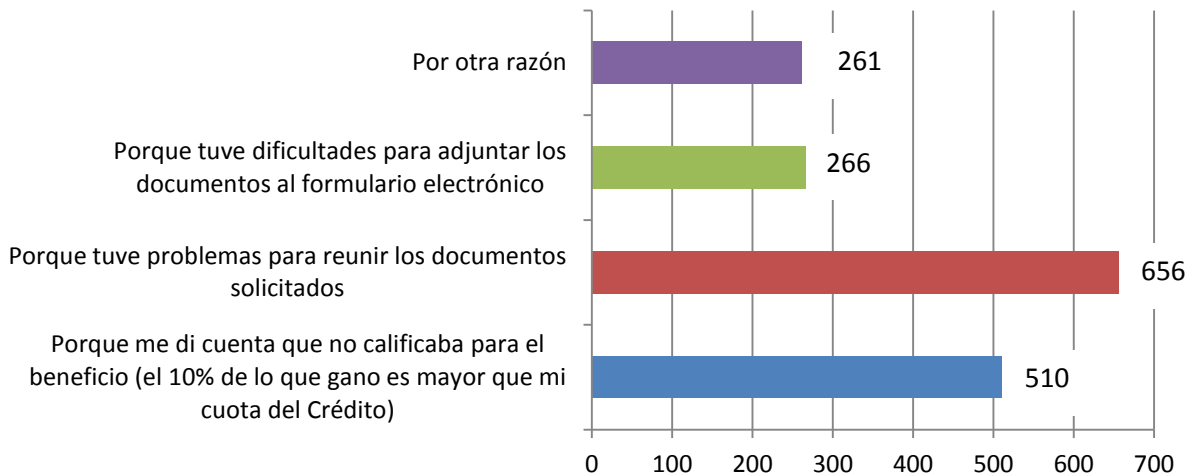
**5.- Si usted se registró en alguno de los procesos de postulación a la Rebaja de Cuotas, pero NO envió su solicitud, ¿por qué desistió de postular?**

En total, 2.153 personas respondieron la pregunta; sin embargo, 460 de ellas indicaron no haber participado del proceso, por lo que no les fue posible seleccionar una alternativa.

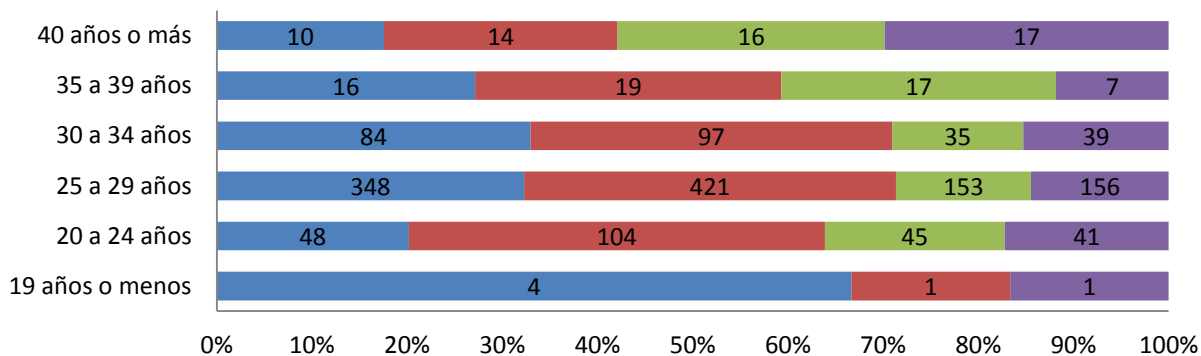




De los 1.693 participantes que sí participaron en alguno de los procesos de postulación, el 39% optó por no postular, debido a dificultades para reunir los documentos solicitados en el formulario (656 personas); en tanto un 30% de los participantes desistió porque su cuota del Crédito es inferior al 10% de su renta (510 personas).

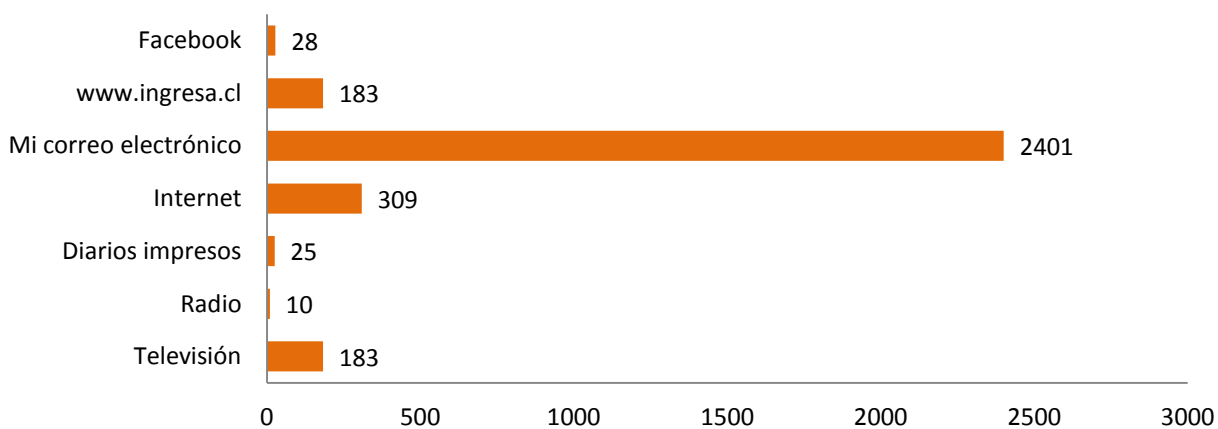


Adicionalmente, al agrupar a los participantes por edad, se observa que en los distintos segmentos -con excepción del tramo "19 años o menos"- la principal razón por la que no postularon al beneficio fue la dificultad para reunir los documentos que acreditan la renta percibida, exigidos al momento de enviar la solicitud.



## 6.- ¿A través de que medio prefiere informarse del Crédito con Garantía Estatal?

El 76% de los participantes de esta Consulta Ciudadana (2.401 personas), indicaron que prefieren un medio de comunicación directo y personal, como es el correo electrónico. A éste le sigue la difusión a través de Internet, con 309 preferencias.



La tendencia se mantiene al analizar los datos por sexo, edad y distribución geográfica, siendo el correo electrónico e Internet, los mecanismos que ocupan las dos primeras mayorías en las votaciones de los participantes, en todos los segmentos.

## SUGERENCIAS RECIBIDAS

En la parte final de la Consulta, se incluyó una pregunta de campo abierto para que los participantes enviaran sugerencias a Comisión Ingresos, para ayudar a mejorar la postulación al beneficio:

### ***"7.- ¿Qué sugerencia haría para mejorar el proceso de postulación a la rebaja de cuotas del Crédito con Garantía Estatal?"***

En total, se recibieron 2.132 mensajes; no obstante, de ellos sólo 1.357 corresponden a sugerencias sobre el tema planteado en la Consulta. El resto de las respuestas fueron clasificadas en comentarios, sugerencias sobre otros temas y dudas personales, que serán revisadas y aclaradas -en el caso de las preguntas- directamente con los participantes.

A continuación se entrega un resumen de las sugerencias enviadas para mejorar la postulación a la rebaja de cuotas, divididas por tema.

#### **1) 555 sugerencias para simplificar la postulación:**

- Disminuir la cantidad de documentos solicitados en el formulario (**256 sugerencias**).
- Que el trámite sea más sencillo de realizar; por ejemplo, precargando datos obtenidos de distintas bases del Estado y otros registros (**162 sugerencias**).
- Mejorar los aspectos técnicos del formulario, facilitando la carga de archivos de un mayor tamaño (**66 sugerencias**).
- Cambiar la interfaz del formulario para que sea más intuitiva, amigable y simple (**45 sugerencias**).
- Que la postulación o la entrega de los documentos sea presencial (**20 sugerencias**).
- Incluir un simulador de cuotas en el formulario (**6 sugerencias**).

#### **2) 418 sugerencias para mejorar el acceso a la información sobre la rebaja:**

- Aumentar la difusión, a través de los medios de comunicación, publicidad e instituciones de educación superior (**176 sugerencias**).
- Proporcionar más información sobre el beneficio y cómo postular, de manera clara y con un lenguaje sencillo (**143 sugerencias**).
- Brindar mayor asistencia y orientación al público para postular, con tutoriales, chats en línea y personal capacitado en oficinas y el Call Center (**99 sugerencias**).

**3) 193 sugerencias respecto a los criterios de asignación de la rebaja, tendientes a flexibilizar y ampliar la entrega del subsidio para favorecer a más personas:**

- Considerar gastos, en especial otros créditos de educación superior, al evaluar la entrega del beneficio **(64 sugerencias)**.
- Disminuir el porcentaje de renta que debe ser superado por la cuota, para acceder a la rebaja **(54 sugerencias)**.
- Asignar el subsidio en función de la renta líquida **(45 sugerencias)**.
- Permitir la postulación de personas que cuentan con ingresos informales que no pueden respaldar, según los documentos solicitados **(12 sugerencias)**.
- Analizar los casos de los deudores cuya renta varió en los últimos doce meses, pasando de una remuneración elevada a una baja en la actualidad, y para quienes el promedio calculado no les permite acceder al beneficio o no se ajusta a la renta percibida en ese momento **(11 sugerencias)**.
- Hacer efectiva la rebaja, aunque se tengan cuotas impagas **(6 sugerencias)**.
- Flexibilizar los requisitos en general **(1 sugerencia)**.

**4) Que la rebaja se aplique automáticamente, sin postulación, a todos los deudores (97 sugerencias).**

**5) Que la postulación:**

- ✓ Esté permanentemente disponible o con una mayor frecuencia durante el año **(26 sugerencias)**.
- ✓ Tenga una duración más extensa **(13 sugerencias)**.
- ✓ Entregue resultados en menor tiempo **(8 sugerencias)**.

**6) Que la duración del beneficio sea mayor a 6 meses (44 sugerencias).**

**7) Abrir más instancias de participación para opinar sobre la rebaja (1 sugerencia).**

## **AGRADECIMIENTOS**

Comisión Ingresas agradece el tiempo y dedicación que las 3.139 personas que contestaron esta Consulta Ciudadana, invirtieron en dar su opinión y aportes para mejorar la postulación a la rebaja de las cuotas del Crédito con Garantía Estatal al 10% de la renta.

El entusiasmo demostrado por los participantes, en especial, por aquellos que respondieron la última pregunta del cuestionario y enviaron sus sugerencias por escrito, hicieron de ésta una provechosa experiencia para obtener retroalimentación de la ciudadanía.

Las respuestas han sido de gran ayuda para identificar las principales dificultades que existen en la postulación y que han llevado a que un número importante de personas desista de solicitar el beneficio.

En función de ellas, Comisión Ingresas establecerá un programa de trabajo con las distintas unidades involucradas en el proceso, para evaluar la factibilidad técnica y legal de acoger las sugerencias que se repiten y de abordar los problemas más urgentes, planteados en esta Consulta.

Asimismo, se realizará una campaña de contactabilidad para mejorar la difusión del beneficio a través de los correos electrónicos y se explorará, además, el desarrollo de una aplicación móvil, para fortalecer la comunicación directa y personalizada con los deudores de esta ayuda estudiantil, entre otras medidas.

SANTIAGO, Enero 2015