

Consulta Ciudadana Virtual 2017: ¿Cómo evalúas los canales de atención de Comisión Ingesa?

Gran interés y participación entre los beneficiarios del Crédito con Garantía Estatal (CAE) y ciudadanía en general concitó la Quinta Consulta Ciudadana Virtual que realizó Comisión Ingesa, la institución pública que administra el Sistema de Créditos para Estudios Superiores, entre el 13 y 28 de noviembre 2017.

“¿Cómo evalúas los canales de atención de Comisión Ingesa?” fue el tema central de esta encuesta que obtuvo 10.512 respuestas, lo que la convierte en una de las consultas de mayor participación de entre las que ha realizado Comisión Ingesa, superada únicamente por la que fue aplicada a fines de 2015 (14.835 participantes).

En esta oportunidad, se llamó a los interesados a calificar todas las [plataformas de comunicación](#) de que dispone esta Secretaría Ejecutiva para atender público; opinar sobre sus fortalezas y debilidades; y presentar sugerencias para mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios.

Para hacerlo, se optó por diseñar la Consulta Ciudadana en la aplicación gratuita [Google Forms](#) y compartirla a través del sitio Web de Comisión Ingesa (www.ingresa.cl); su [plataforma de Participación Ciudadana](#); su [página oficial de Facebook](#); y correos electrónicos a los beneficiarios.

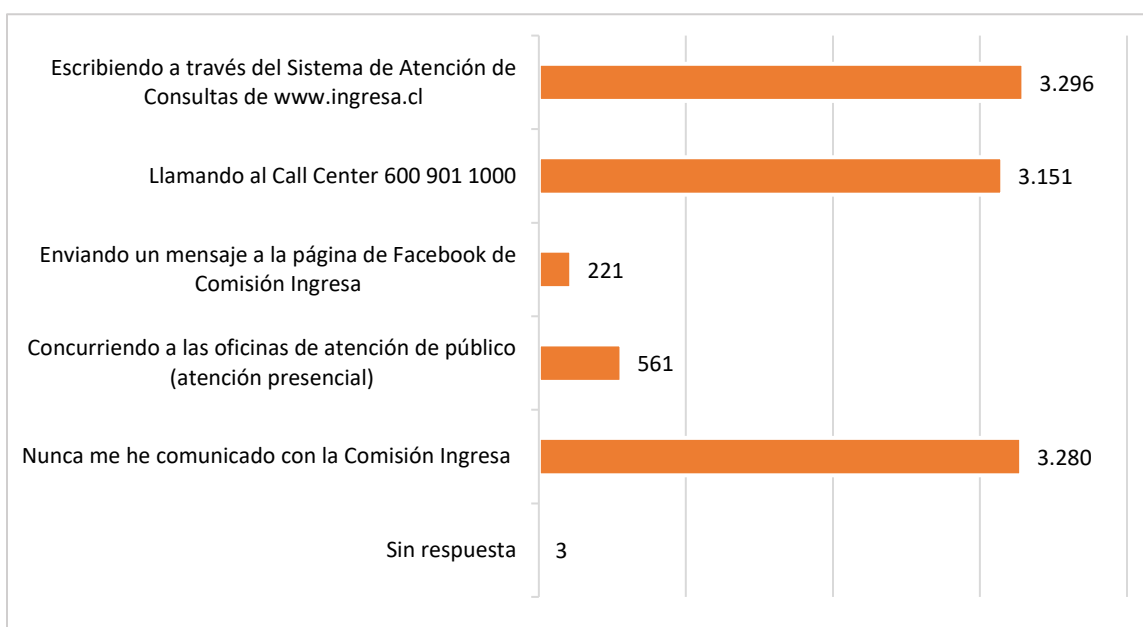
Las respuestas recabadas, cuya presentación y análisis se ofrecen en el presente informe, serán un valioso insumo para fortalecer el servicio que otorgan los diferentes canales de atención de Comisión Ingesa, acogiendo mejoras y cambios que los beneficiarios del Crédito con Garantía Estatal (CAE) y la ciudadanía consideran relevantes.

Fecha de inicio	13 de noviembre 2017
Fecha de término	28 de noviembre 2017
N° de respuestas	10.512

Pregunta 1.-

“Cuando tienes una duda sobre el Crédito con Garantía Estatal (CAE), ¿de qué forma sueles comunicarte con la Comisión Ingresas?”

Actualmente, Comisión Ingresas cuenta con 4 canales oficiales para atender las consultas de los beneficiarios del Crédito con Garantía Estatal (CAE) y la ciudadanía en general: las oficinas de atención presencial; la página de Facebook; el Call Center 600 901 1000; y el Sistema de Atención de Consultas de www.ingresa.cl. Estos dos últimos fueron los más frecuentemente nombrados entre los participantes de la consulta, como mecanismo para comunicarse y recibir orientación de Comisión Ingresas.



Tal como se observa en el gráfico, 7.229 participantes declararon haberse comunicado alguna vez con la Comisión Ingresas y al hacerlo, el 89% optó por estos canales de asistencia remota (enviar un mensaje a través del sitio Web o llamar por teléfono).

Muy por debajo se encuentran las preferencias por acercarse a las oficinas de atención de público de esta Secretaría Ejecutiva (7% de los encuestados). Al respecto, cabe consignar que Comisión Ingresas cuenta con una única oficina de atención presencial, ubicada en la ciudad de Santiago, lo que podría explicar este resultado.

La página de Facebook, en tanto, quedó situada en último lugar. Pese a que en la actualidad Comisión Ingresas cuenta con más de 60 mil seguidores en esa red social, algunos de los participantes hicieron presente –en respuesta a otras preguntas de la consulta– las limitaciones que podrían desincentivar el uso de esta plataforma para solicitar orientación:

- Es un canal de carácter público, por lo tanto, cualquier persona puede leer las dificultades que expone un usuario;
- Para participar es necesario contar con un perfil de Facebook (vale decir, unirse a esa red social);
- Las respuestas que se entregan en la plataforma resuelven situaciones genéricas. Para abordar problemáticas individuales, los usuarios son derivados a un segundo canal de atención (el Sistema de Atención de Consultas de www.ingresa.cl), puesto que no está permitido dar a conocer datos personales por la página de Facebook.

Adicionalmente, otros encuestados dijeron desconocer que Comisión Ingresas participaba en la red social.

“Nunca me he comunicado con la Comisión Ingresas”

De total de participantes, 3.280 declararon que jamás han enviado sus consultas sobre el Crédito con Garantía Estatal (CAE) a Comisión Ingresas.

A este grupo no se le aplicó el resto de la encuesta y, en cambio, se le solicitó que indicaran los motivos por los que no han recurrido a esta institución pública:

- Un tercio (33%) señaló que prefería solicitar orientación al Área de Ayudas Estudiantiles de su institución de educación superior.
- El 27% marcó que los contenidos de www.ingresa.cl eran suficientes para aclarar sus dudas.
- Un 16% indicó que le parecía mejor consultar directamente en el banco que administra su Crédito CAE.
- Un 6,6% reconoció que no está interesado.
- El 17,4% restante mencionó otras razones para no comunicarse con la Comisión Ingresas: no tener dudas respecto al Crédito CAE (143 personas); creer que serán mal atendidos o no obtendrán respuesta (71); y desconocer los canales de atención de público disponibles (64), entre otras.

Pregunta 2.-

“¿Por qué prefieres contactar a Comisión Ingresa de esa manera? (puedes marcar más de una alternativa)”

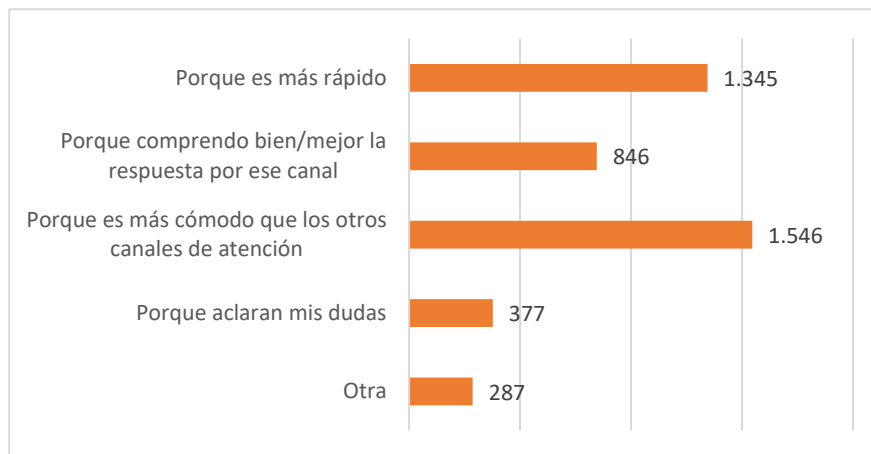
En la siguiente pregunta, los participantes debían fundamentar por qué prefieren el canal de contacto que eligieron en la pregunta anterior para comunicarse con Comisión Ingresa. Para eso, debían seleccionar una de 5 opciones.

Los resultados dan cuenta de que el Sistema de Atención de Consultas –que opera virtualmente a través de www.ingresa.cl– es preferido por su comodidad, mientras que la página de Facebook y el Call Center de Comisión Ingresa destacan por la rapidez atribuida al servicio.

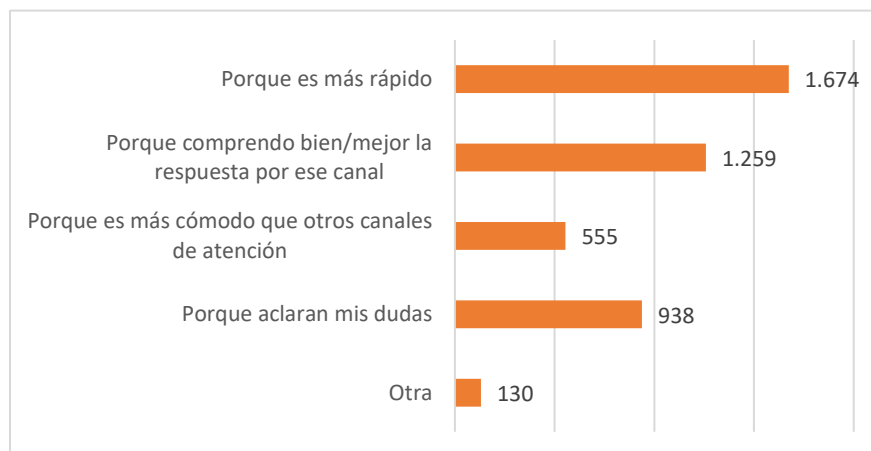
En lo que respecta a la atención presencial, los participantes manifestaron que su gran valor radica en que al concurrir a las oficinas de Comisión Ingresa y ser atendidos por los funcionarios, logran una mejor comprensión de la respuesta o solución otorgada por la institución pública.

A continuación, se grafican los resultados obtenidos para cada uno de los canales de atención:

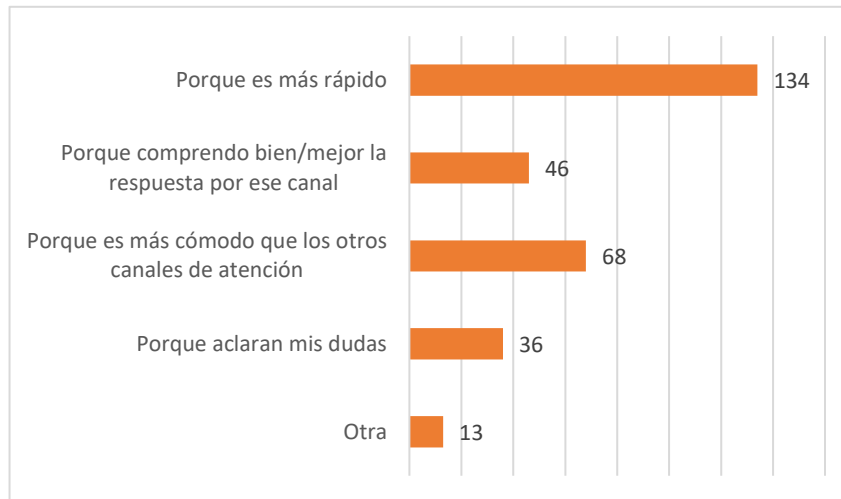
- **“Escribiendo a través del Sistema de Atención de Consultas de www.ingresa.cl”**



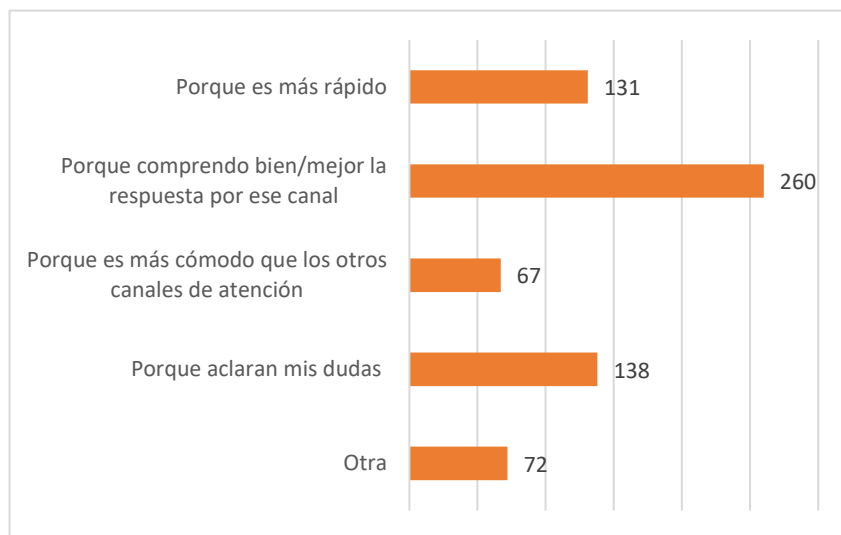
- **Llamando al Call Center 600 901 1000.**



- **Enviando un mensaje a la página de Facebook de Comisión Ingresa.**



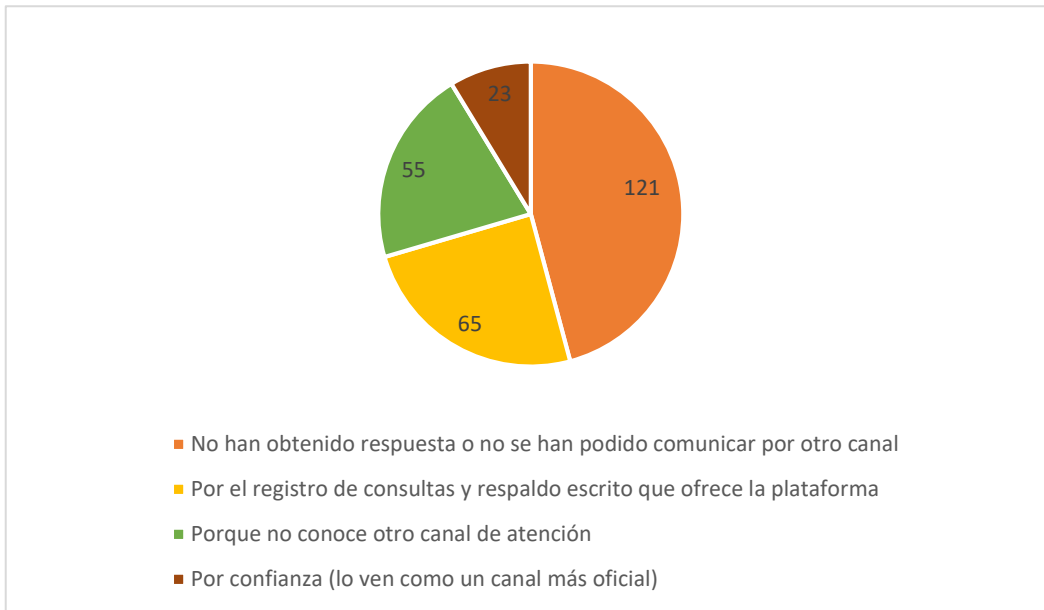
- **Concurriendo a las oficinas de atención de público (atención presencial).**



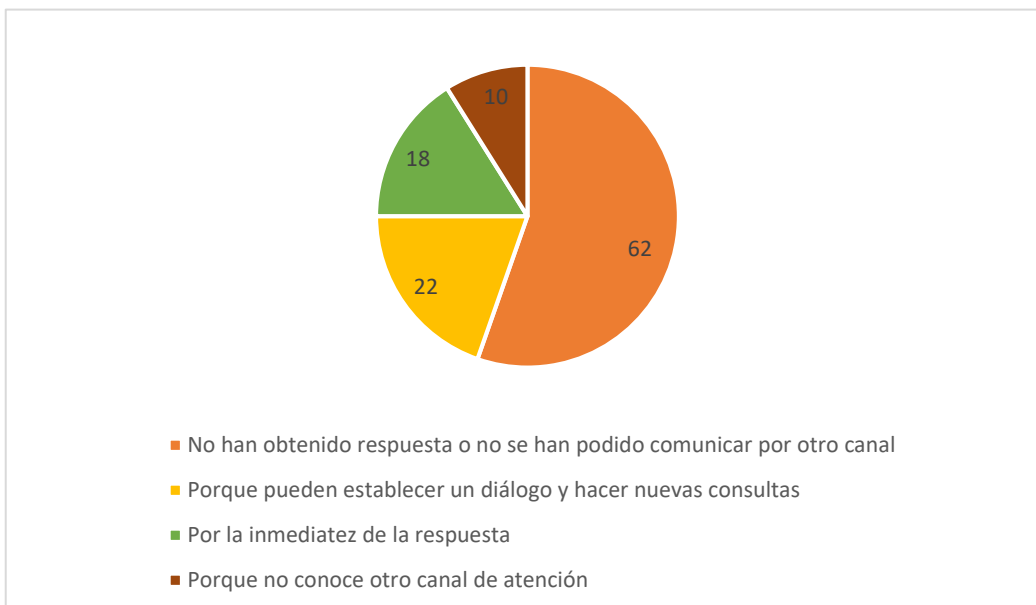
Centrando la mirada en los canales de atención que más utilizan los participantes, se hace evidente que el historial y respaldo escrito que resulta de acceder al Sistema de Atención de Consultas de www.ingresa.cl, también son determinantes a la hora de optar por ese canal de atención.

En el caso del Call Center 600 901 1000, la posibilidad de establecer un diálogo y hacer nuevas preguntas que surjan en el momento, son relevantes para elegir ese medio.

- Dentro de las “otras razones”, las principales para optar por el Sistema de Atención de Consultas de www.ingresa.cl, son:



- Dentro de las “otras razones”, las principales para optar por el Call Center 600 901 1000, son:

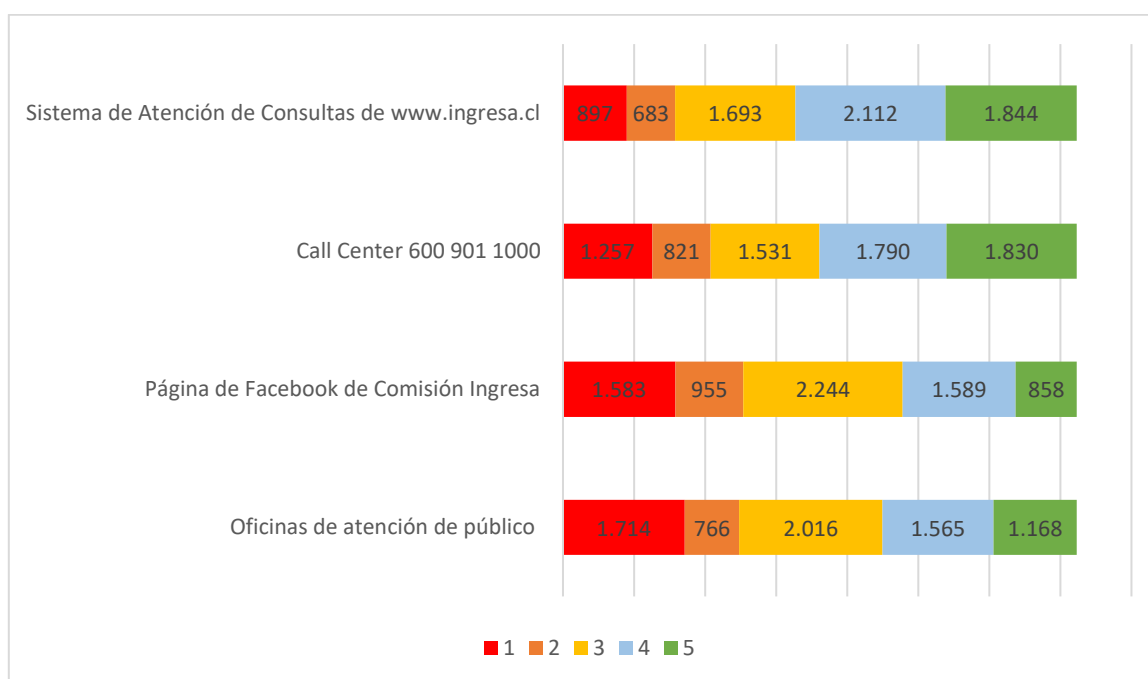


Pregunta 3.-

“En una escala de 1 a 5, ¿cómo evalúas los distintos canales de atención de Comisión Ingresa? (1 es la puntuación mínima y 5 la máxima)”

Esta pregunta fue respondida por los 7.229 participantes que indicaron haber contactado a Comisión Ingresa para hacer sus consultas sobre el Crédito con Garantía Estatal (CAE). El Sistema de Atención de Consultas de www.ingresa.cl fue el canal que logró la mejor calificación.

De cerca le sigue el Call Center 600 901 1000, como el segundo canal más apreciado por los encuestados; y en tercer lugar, la asistencia brindada en las oficinas de atención de público.

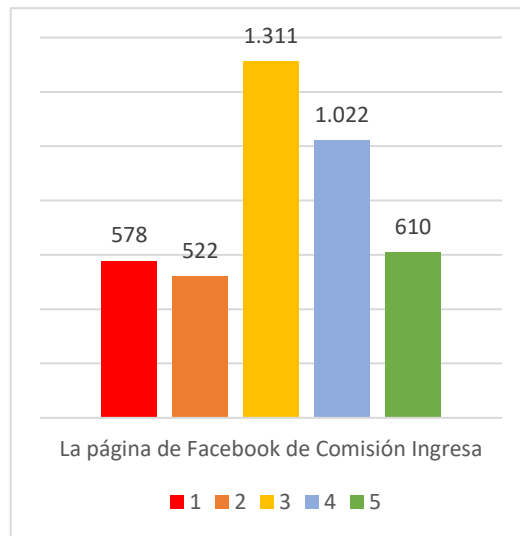


Como se observa en el gráfico, las opiniones se dividen a la hora de evaluar la página oficial de Facebook. Para un tercio de los participantes, la presencia de Comisión Ingresa en esa red social tiene una baja valoración; otro tercio lo evaluó con una nota suficiente (ni bien ni mal); y el tercio restante, con una alta calificación.

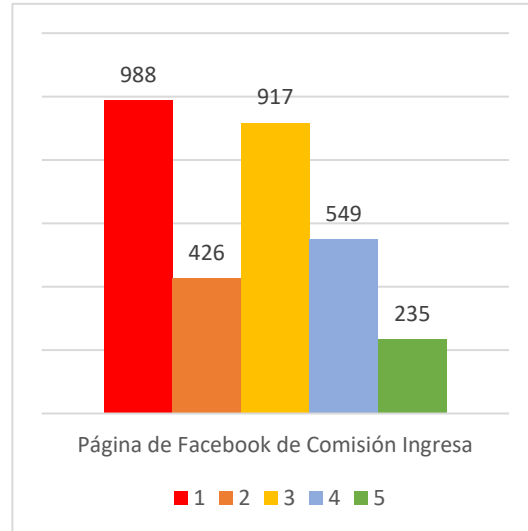
Esta tendencia se rompe al analizar los datos según el tipo de usuario que postea en esa página: los encuestados que se identificaron como beneficiarios del Crédito CAE en etapa de pago (3.115 personas) y los que actualmente están cursando una carrera (4.043 participantes).

Las evaluaciones son opuestas, entre ellos: el Facebook de Comisión Ingresa fue positivamente evaluado por el 40% de los participantes que aún está estudiando, mientras que sólo el 25% de los encuestados que ya está pagando el Crédito CAE, tiene una alta valoración de la red social.

- **Evaluación de Facebook para los beneficiarios en etapa de estudio:**



- **Evaluación de Facebook para los beneficiarios que ya están pagando el Crédito CAE:**



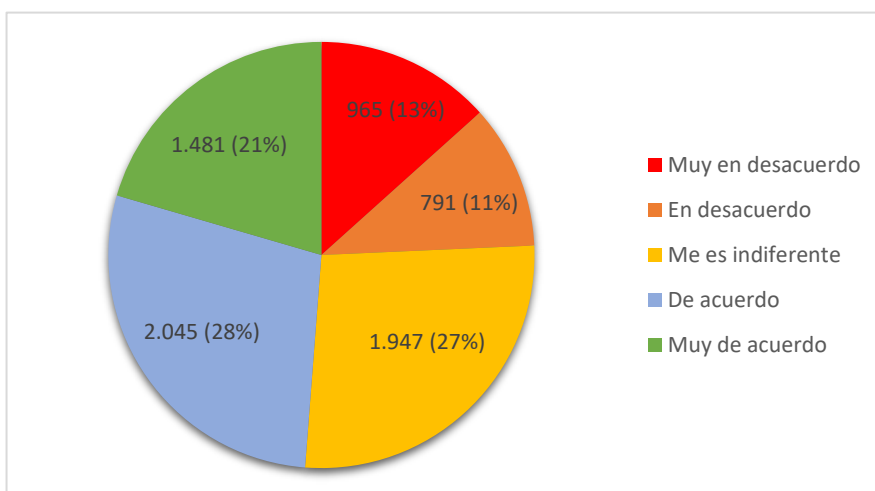
Pregunta 4.-

“¿Cuán de acuerdo estás con las siguientes afirmaciones?”

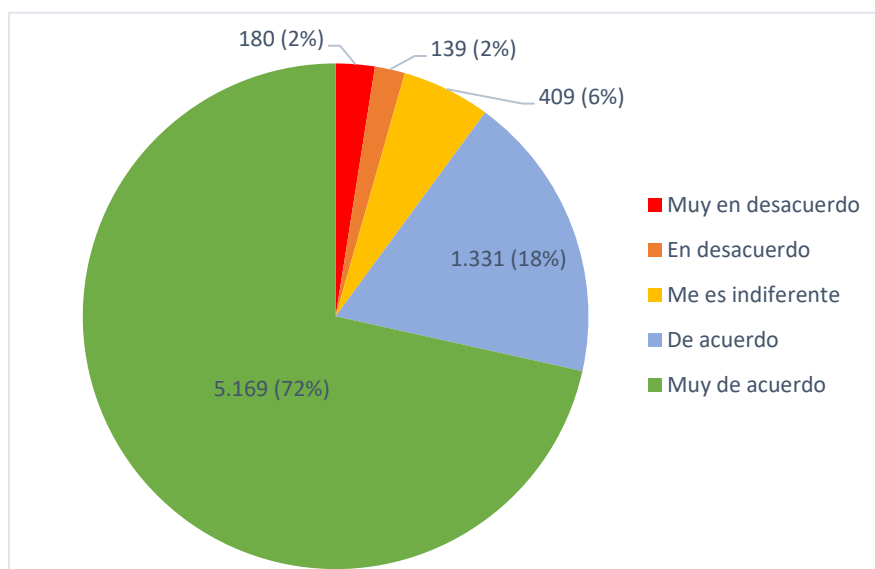
El propósito de esta pregunta fue evaluar la relevancia e impacto que tendría la implementación de ciertas iniciativas y/o mejoras comunicacionales y de atención de público, para los beneficiarios del Crédito con Garantía Estatal (CAE) y la ciudadanía en general.

A continuación, los supuestos analizados por los participantes, y los resultados obtenidos.

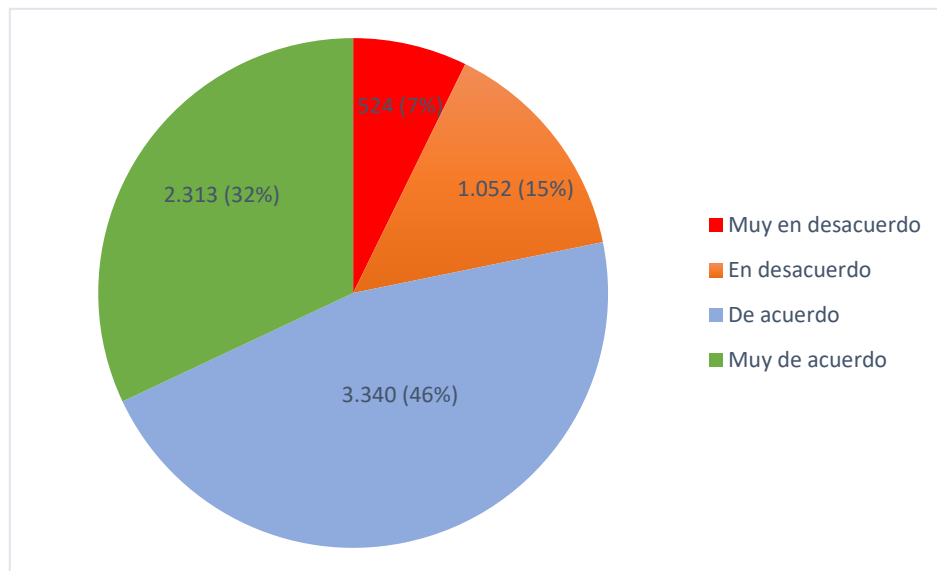
- **Utilizo el chat en línea para contactarme con una organización o empresa, cuando está disponible en su página web**



- **Al enviar una consulta a través de la página Web de Comisión Ingresas, me parece importante saber en qué plazo será respondida.**



- Los canales de atención de Comisión Ingresa son fáciles de encontrar en www.ingresa.cl



Como ilustran los gráficos, la proporción de participantes que estuvo “De acuerdo” o “Muy de acuerdo” con las afirmaciones, supera en todos los casos a aquellos que no se identificaron con los escenarios planteados.

Respecto a los participantes que se declararon indiferentes, sólo en el caso del chat en línea se observa un porcentaje importante de indecisos (27%), dificultando determinar cómo se comportaría ese grupo si Comisión Ingresa abriera ese canal de atención (es decir, podrían utilizarlo como no hacerlo).

Pregunta 5.-

“¿Qué sugerencias harías para mejorar el servicio de atención de público de Comisión Ingresas? (opcional)”

Si bien la última pregunta de la Consulta Ciudadana tenía carácter opcional, fue respondida por 3.152 personas, las que aportaron 3.490 recomendaciones para el servicio de atención de público de esta Comisión.

Las sugerencias, que abarcan desde mejoras tecnológicas hasta la actitud que esperan encontrar en los funcionarios que otorgan asistencia, fueron clasificadas en 6 categorías:

- Acceso a los canales de atención y asistencia de Comisión Ingresas (667 mensajes);
- Mejoras a las plataformas tecnológicas (323);
- Entrega de información (682);
- Personal del Área de Atención de Público (658);
- Calidad de la atención recibida (1.012); y
- Difusión (148).

A continuación, se desglosan y cuantifican las recomendaciones específicas que realizaron los participantes, para cada una de las categorías.

1. Acceso a los canales de atención y asistencia de Comisión Ingresas

Estas sugerencias se relacionan con mitigar las barreras de entrada que enfrentan los beneficiarios del Crédito CAE y la ciudadanía en general, para comunicarse con esta Secretaría Ejecutiva.

Destacan, entre ellas:

- **Disminuir el tiempo de espera para ser atendido por el Call Center (303 recomendaciones).** En numerosos relatos, los participantes hicieron presente que desisten de hacer su llamado, debido al prologando tiempo que transcurre antes de ser atendidos.

“Que los numeros que colocan respondan porque nunca contestan yo tenia muchas dudas y nunca las pude solucionar solo escribiendo por facebook ahi recien me respondieronfalta más contacto”.

“La verdad es que solamente uso el contacto telefónico, y a pesar de que las personas que atienden siempre resuelven mis dudas, se tardan demasiado en contestar el llamado”.

“Que conteste el 600 ya que llame varias veces sin tener respuesta”.

- **Abrir más oficinas de atención de público (176 recomendaciones).** Más de la mitad de estas sugerencias (55%) apunta a que estos puntos de atención debe ubicarse en regiones distintas a la Metropolitana.

“Poner mas oficinas a nivel nacional , ya que en concepcion no tenemos un lugar donde ir presencialmente”.

“Que existan oficinas en todas las regiones (a lo menos una regional)”.

“Tener más sucursales.. Y no sólo en Santiago.. porque cuando uno quiere ver y entender que les están cobrando nos envía a Santiago.. uno no tiene plata ni tiempo para ir a perderlo a Santiago”.

- **Aumentar el número de canales de atención de público (135 recomendaciones).** En este caso, el 46% de las sugerencias recomienda incluir un chat en línea. Adicionalmente, los encuestados proponen el uso de “Whatsapp” y de mensajes de texto (SMS); así como la instalación de puntos informativos itinerantes en las instituciones de educación superior.

“Que creen un chat en línea o wasap para consultar instantáneamente las dudas, pues no todos tenemos plan con minutos en el celular, más si nos encontramos en condición de cesantía. Esto creo que ayudara a hacer más fluida y rápida la atención”.

“Tener puntos de atención(stand) en metro, universidades”.

“Poner un foro de preguntas rápidas”.

Se recibieron asimismo 40 sugerencias para extender los horarios de atención (tanto del Call Center como de las oficinas); 15 para que las llamadas al Call Center sean gratuitas y 11 para potenciar Facebook como canal de atención de consultas.

2. Mejoras a las plataformas tecnológicas

En esta categoría se agrupan las plataformas o trámites que presentan mayores inconvenientes, empañando la experiencia de usuario, de acuerdo al relato que hicieron los participantes de la encuesta.

- **Mejorar el sitio Web institucional de Comisión Ingres, www.ingresa.cl (203 recomendaciones).** Las sugerencias apuntan a modificar la estructura de navegación del portal por una más intuitiva y amigable, considerando –además– una versión *mobile*.

“Disponer de una plataforma web para dispositivos móviles”.

“Que la página tenga la información mas expedita, ya que a veces se dificulta un poco encontrar lo que uno realmente busca”.

“La pagina no es del todo clara cuando uno quiere encontrar información, en mi caso como ya egresada de la universidad”.

- **Mejorar la postulación a los beneficios asociados al pago del Crédito CAE (68 recomendaciones).** Básicamente, son tres las sugerencias que plantean los participantes:
 - Simplificar el formulario de postulación;
 - Disponer de canales de acompañamiento que brinden asistencia oportuna e información clara sobre los beneficios;
 - Contar con más de un soporte para informar las postulaciones y renovaciones de los beneficios.

“Que envíen mensajes de texto al celular de cada "beneficiario" recordando la actualización de la rebaja del 10% del cae. 3 veces me ha pasado q no alcanzo por no revizar el correo”.

“Cuando realizas postulación para detener las cuotas por cesantía, deberian ser más específicos en que te haz equivocado al enviar un documento. He postulado 2 veces y aún no me explican que es lo que hice mal, he llamado y tampoco quedo claro”.

“Que la forma de ingresar con el rut y la clave sea un poco más fácil... Tengo gente cercana qe siempre se equivoca en entrar porque no esta muy claro... Y el recuperar la contraseña también es medio lentito”.

Por otro lado, se recibieron:

- 21 sugerencias para crear una aplicación móvil del Crédito CAE;
- 16 para requerir el pago de las cuotas a través de Internet, en los bancos que aún no habilitan esa alternativa;
- 12 para entregar copia de las respuestas del Área de Atención de Público o avisos importantes, ya sea a través de correos electrónicos o mensajes de texto.
- 3 para mejorar la plataforma que permite actualizar los datos personales; y
- 2 para implementar sistemas que midan, periódicamente, la satisfacción de los usuarios con la atención brindada.

3. Entrega de información

Los participantes de la Consulta Ciudadana hicieron presente, también, sus recomendaciones respecto a la calidad y tipo de información que esperan recibir de Comisión Ingresa.

En función de ello, se sugirió:

- **Ser más claros en la información que se envía a los usuarios (264 recomendaciones).** Usar un lenguaje más simple; con menos tecnicismos; que se apoye en ejemplos; y que no les genere aún más dudas, son parte de las sugerencias.

“Que fueran mas claros en sus respuestas. Ya que a mi me rechazaron la suspensión del cae por cesantía y Nose que tiene de error algunos de los papeles que envie”.

“Sean más claro con la información.ya k no todos manejamos los términos y muchas veces no se entiende”.

“Mejoraría la síntesis de la respuesta, que sea clara y fácil de entender; no tan burocrática”.

- **Dar respuestas precisas y pertinentes a la consulta realizada (143 recomendaciones).** Los participantes apuntaron a la necesidad de evitar las respuestas generales y ajustarlas a su situación particular, disminuyendo –por ejemplo– el uso de plantillas de respuesta.

“Hace poco ingrese una pregunta por la página web, me pusieron una respuesta tipo, tuve que volver a preguntar”.

“Que las consultas tengan una respuesta coherente. Por ejemplo, no me pueden pedir que solucione mis consultas o problemas en Santiago, considerando que vivo en Puerto Montt.”.

“Que las respuestas fueran personalizadas, ya que responden preguntas prefabricadas sin leer siquiera la pregunta, el sistema que usan es tan automatizado que no tiene contenido”.

- **Entregar información individual sobre el estado del Crédito CAE (114 sugerencias).** Estos usuarios manifestaron la necesidad de contar con una plataforma que contenga su información financiera actualizada (montos utilizados; cuotas pagadas; beneficios asignados; etc.), así como recibir correos electrónicos, periódicamente, respecto a su situación personal.

“Mejoraría la información entregada por pantalla y la forma de acceder a ella, podrían enviar los informes de deuda por correo cuando se pidan (que exista un botón para eso)”.

“nunca he tenido información en línea sobre mi crédito como cuantas cuotas llevo canceladas, el saldo, el portal no tiene esta información”.

“todo bien, mas que todo poner mas informacion en sistema de ingresa, ya que no tenemos mayores antecedentes del credito en la pagina y en el banco es muy demoroso el tramite”.

Adicionalmente, se recibieron 81 recomendaciones para coordinar la entrega de la información entre las instituciones de educación superior; el banco y la Comisión Ingresas (es decir, que todos los actores tengan acceso a la misma información); 40 para mejorar el acceso a la información en general; y otras 40 para ampliar los contenidos del portal www.ingresa.cl

4. Personal del Área de Atención de Público

Aprovechando esta instancia de participación, los encuestados hicieron recomendaciones respecto a la conducta, actitud y desempeño que esperan del personal de Comisión Ingresas que atiende los canales de atención presencial y virtuales, así como de los ejecutivos del Call Center 600 901 1000.

A continuación, las principales sugerencias:

- **Mejorar la capacitación del personal de Atención de Público, incluyendo a los operadores del Call Center (306 recomendaciones).** Los participantes esperan que al resolver sus dudas o dificultades, los ejecutivos entreguen respuestas claras, certeras y confiables.

“He utilizado solo una vez el sistema de call center, y las personas quienes me atendieron(en mas de una oportunidad) solo manejaban la misma información que entrega su página”.

“más capacitación para quienes atienden, que cuando ignoren algo no te manden a preguntar a la oficina de Santiago, porque Chile tiene catorce regiones más (quince próximamente) y es casi una burla que te respondan eso como una solución”.

“Sugiero que los capaciten para que tengan más conocimiento al momento de atendernos, y no solo entreguen respuestas vagas que nos hacen perder el tiempo y esperanzas por una solución. También que si un funcionario no sepa la respuesta tenga la opción de escalar rápidamente esta consulta a sus superiores, que espero también estén capacitados para indagar y buscar una respuesta. Ah! claro no solo a nivel presencial sino también por los otros canales, sobre todo el escrito ya que en esa plataforma solo suelen dar respuestas “tipo” y no ajustadas a nuestras consultas.”.

- **Que los ejecutivos sean más empáticos y cordiales (208 recomendaciones).** Los participantes relataron episodios en que sintieron que no hubo una buena acogida por parte de la persona que les respondió, razón por la cual sus sugerencias instaron a mejorar ese aspecto en la atención de público.

“falta empatía, de esta forma la atención sería mejor.. poniéndose en el lugar del otro. que no entienda o esta confundido”.

“Que los operadores tengan mejor disposición a escuchar las consultas de los usuarios y que no escalen subiendo el tono de voz”.

“mejor disposición del personal ejemplo: no voz de "ay estoy cansad@ que quiere”.

- **Que los ejecutivos tengan acceso a mayor información (123 sugerencias),** evitando las derivaciones al banco o a las instituciones de educación superior, como solución al problema. Adicionalmente, hubo sugerencias de que todos los funcionarios cuenten con la misma información y acceso a ver el historial de sus consultas, para no tener que repetir una y otra vez sus dificultades al comunicarse y ser atendidos por un operador diferente.

“que dieran respuestas, cuando uno envia msj nunca los responden, cuando me comunico al call center, me dicen que no tienen la informacion y que llame al banco, al fin nunca ayudan ni orientan”.

“Asignar un ejecutivo(a) al estudiante, tal como lo hace Becas Chile. Para no repetir tu caso y/o situación varias veces al call center”.

“Que la información que se maneje y se entregue sea la misma. Me ha tocado varias veces que un ejecutivo dice una cosa, luego otro ejecutivo dice otra. Ocasionando errores en las postulaciones a los beneficios”.

Se recibieron además 20 sugerencias para aumentar la dotación de personal y 1 para disminuirla.

5. Calidad de la atención recibida

A esta categoría pertenece la recomendación más repetida de la Consulta Ciudadana: **disminuir los tiempos de respuesta (855 mensajes)**. Quienes plantean esta recomendación relatan que la falta de premura en resolver su problema o el hecho de tener que esperar semanas para una respuesta por un tema simple, incrementa su ansiedad e insatisfacción con los canales de atención de público.

“Lento, poco amigable, sin fluidez entre la consulta y el tiempo de respuesta muy impreciso y a destiempo”.

“En atención ingresa se han demorado casi un año en dar respuesta a mi consulta lo cual es exageradamente mucho tiempo para dar solución a algún problema. Deben haber plazos establecidos es pésima la gestión”.

“Dar los tiempos adecuados y no tan extensos.....hice una pregunta y aún no me la responden....va para la 4 semana e espera.....”.

Además, se recibieron 157 sugerencias para mejorar la calidad de la atención en general; el 52% de ellas tiene que ver con el servicio de Call Center.

6. Difusión

Entre las sugerencias, también hubo quienes pidieron aumentar la difusión de los canales de atención de público (50 recomendaciones), haciendo presente que al momento de participar en la Consulta Ciudadana, no conocían todas las plataformas. Adicionalmente sugirieron enviar correos electrónicos con mayor frecuencia (49 mensajes); hacer más difusión del Crédito CAE y el rol que

cumple Comisión Ingresos (31); invertir en publicidad (9); crear más videos informativos (8); hacer charlas para deudores (1).

Sólo un participante sugirió disminuir la difusión, reduciendo el envío de correos electrónicos.

AGRADECIMIENTOS

Comisión Ingres a agradece el tiempo y dedicación invertidos por todas las personas que participaron en esta Quinta Consulta Ciudadana Virtual, especialmente, aquellos que voluntariamente enviaron sugerencias y recomendaciones.

Mejorar la experiencia que tienen nuestros usuarios en todos los canales y soportes de atención y contacto, está en el centro de los objetivos que Comisión Ingres a se ha propuesto a alcanzar este 2018. Por eso, resultan tan significativos los resultados y datos que se desprenden de esta encuesta, así como los relatos y las proposiciones que con buena disposición han querido aportar los participantes de la Consulta.

Muchas gracias, nuevamente, porque esta contundente y masiva respuesta a la Consulta Ciudadana de Comisión Ingres a y en especial, el espíritu de colaboración que manifestaron miles de participantes, nos compromete con acciones que signifiquen cumplir, a la brevedad posible, con sus expectativas y anhelos.

SANTIAGO, 29 de enero 2018

ANEXO

Consulta Ciudadana 2017

¿Cómo evalúas los canales de atención de Comisión Ingresas?

1.- Cuando tienes una duda sobre el Crédito con Garantía Estatal (CAE), ¿de qué forma sueles comunicarte con la Comisión Ingresas?

- a) Escribiendo a través del Sistema de Atención electrónica de Consultas de www.ingresa.cl
- b) Llamando al Call Center 600 901 1000.
- c) Enviando un mensaje a la página de Facebook de Comisión Ingresas.
- d) Concurriendo a las oficinas de atención de público (atención presencial).
- e) Nunca me he comunicado con la Comisión Ingresas. (*)

() Si el participante nunca ha recurrido a nuestros canales de atención, pasará inmediatamente a una pregunta de salida.*

2.- ¿Por qué prefieres contactar a Comisión Ingresas de esa manera? (puedes marcar más de una alternativa)

- Porque es más rápido.
- Porque comprendo bien/mejor la respuesta por ese canal
- Porque es más cómodo que los otros canales de atención.
- Porque aclaran mis dudas.
- Otra: _____

3.- En una escala de 1 a 5, ¿cómo evalúas los distintos canales de atención de Comisión Ingresas? (1 es la puntuación mínima y 5 la máxima).

	1	2	3	4	5
Sistema electrónico de Atención de Consultas de www.ingresa.cl					
Call Center 600 901 1000					
Página de Facebook (www.facebook.com/comisioningresa)					
Oficinas de Atención de Público (Lota 2420, Providencia)					

4.- ¿Cuán de acuerdo estás con las siguientes afirmaciones?

- **Utilizo el chat en línea para contactarme con una organización o empresa, cuando está disponible en su página web**
 - a) Muy de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Me es indiferente
 - d) En desacuerdo
 - e) Muy en desacuerdo

- **Al enviar una consulta a través de la página Web de Comisión Ingresas, me parece importante saber en qué plazo será respondida.**
 - a) Muy de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Me es indiferente
 - d) En desacuerdo
 - e) Muy en desacuerdo

- **Los canales de atención de Comisión Ingresas son fáciles de encontrar en www.ingresa.cl**
 - a) Muy de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) En desacuerdo
 - d) Muy en desacuerdo

5.- ¿Qué sugerencias harías para mejorar el servicio de atención de público de Comisión Ingresas? (opcional)

(*) **Pregunta de salida, para quienes seleccionaron la alternativa “e)”, de la pregunta 1.**

¿Por qué nunca te has comunicado con la Comisión Ingres, para resolver tus preguntas?

- a) Porque los contenidos de www.ingresa.cl son suficientes para aclarar mis dudas.
- b) Porque prefiero solicitar orientación en el Área de Ayudas Estudiantiles de mi institución.
- c) Porque considero que es mejor consultar directamente en el banco que administra mi Crédito CAE.
- d) Porque no me interesa.
- e) Otra: _____