



¿QUÉ MEJORAS HARÍAS AL PORTAL DEL BENEFICIARIO DE WWW.INGRESA.CL?

Consulta Ciudadana Virtual, noviembre 2018

Recoger opiniones y sugerencias de los beneficiarios del Crédito con Garantía Estatal (Crédito CAE) respecto de qué contenidos y funcionalidades esperarían encontrar en el **Portal del Beneficiario** de www.ingresa.cl, fue el objetivo de la 6ta. Consulta Ciudadana Virtual que Comisión Ingresas desarrolló desde el 29 de octubre al 30 de noviembre 2018.

El **Portal del Beneficiario** es una plataforma de acceso exclusivo, por medio de RUT y contraseña, para quienes han solicitado el Crédito CAE para financiar sus estudios superiores. En ella, los usuarios pueden encontrar su historial académico y financiero, antecedentes referenciales del cobro de su Crédito (si ya fue abierto su cuadro de pagos); y pueden realizar determinados trámites, como solicitar el monto de CAE que van a requerir para el siguiente año académico; además de obtener certificados en línea.

El cuestionario de Comisión Ingresas consistió en cuatro preguntas - dos de alternativa; una de valoración; y una de desarrollo- orientadas tanto a conocer la experiencia de los beneficiarios CAE al utilizar el Portal, como a recibir sus comentarios y recomendaciones de mejoras a la plataforma.

La Consulta fue publicada en www.ingresa.cl, en la página de Facebook de Comisión Ingresas, y se dio a conocer adicionalmente a través del Sistema de Atención de Consultas, la modalidad electrónica de respuesta a las dudas de los beneficiarios del CAE. La encuesta fue enviada, asimismo, a renovantes y deudores en etapa de pago de su Crédito CAE.

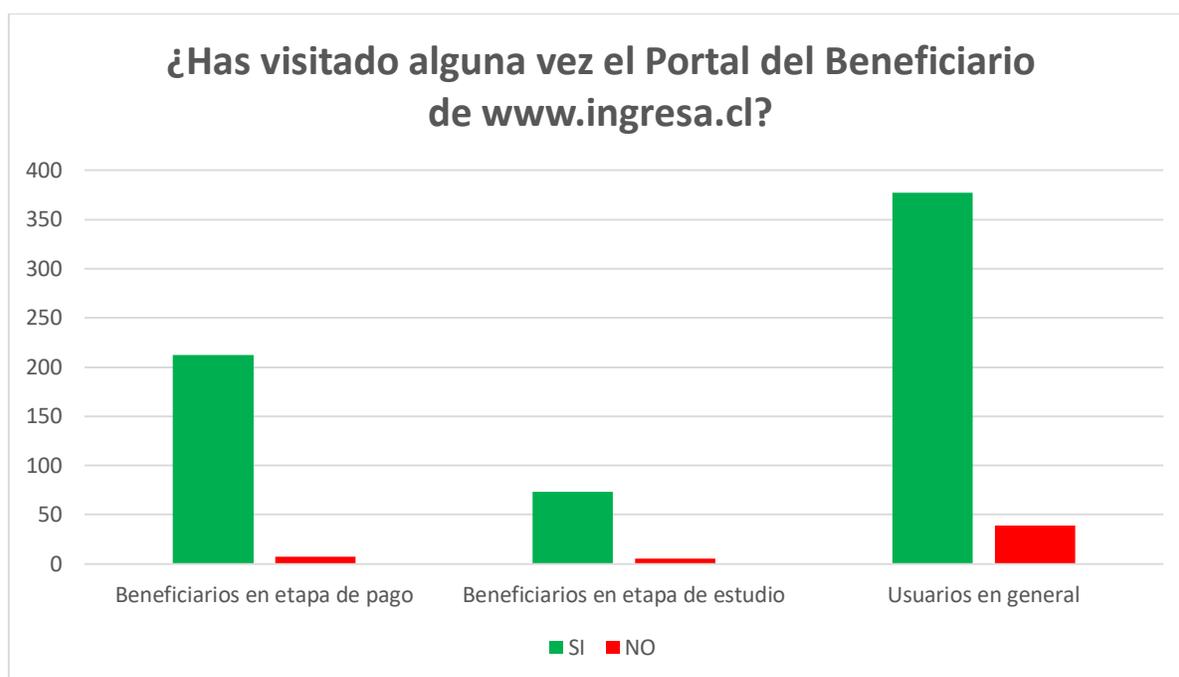
En las siguientes páginas se exponen y analizan las respuestas recibidas para cada pregunta de esta 6ta. Consulta Ciudadana. Tratándose del **Portal del Beneficiario**, un tema más específico que aquellos abordados en consultas anteriores, la participación fue más limitada pero igualmente valiosa para orientar las mejoras y cambios que Comisión Ingresas se ha propuesto realizar en esa plataforma de apoyo al deudor del Crédito con Garantía Estatal.

Público	N° de respuestas
Beneficiarios en etapa de pago	78
Beneficiarios en etapa de estudio	219
Usuarios en general	416
TOTAL	713

*Entre las personas identificadas como “usuarios en general” hay beneficiarios del Crédito CAE tanto en etapa de pago como de estudio, sin que sea posible diferenciarlos.

1.- ¿HAS VISITADO ALGUNA VEZ EL PORTAL DEL BENEFICIARIO DE WWW.INGRESA.CL?

De las 713 personas que respondieron la encuesta, la amplia mayoría (92,9%) afirmó haber visitado el **Portal del Beneficiario**. Un total de 51 participantes señalaron no haberlo hecho, y de ellos, sólo 19 especificaron el motivo, siendo el más mencionado, que no sabían de la existencia de esta plataforma.

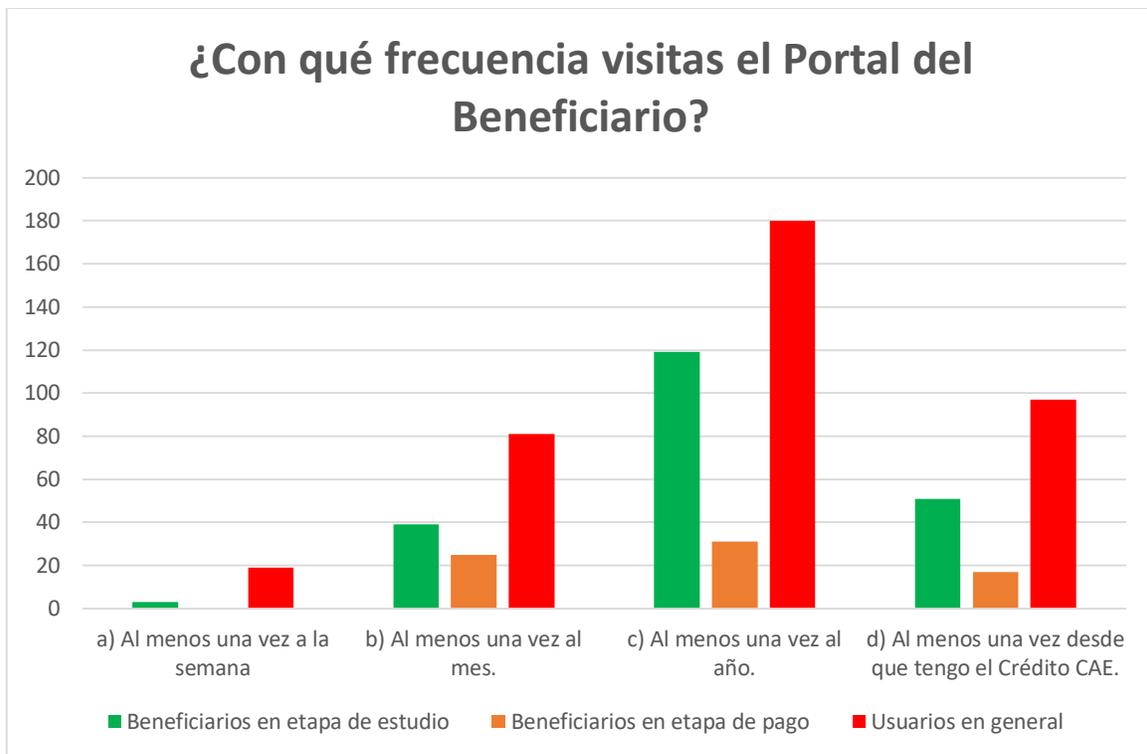


2.- ¿CON QUÉ FRECUENCIA VISITAS EL PORTAL DEL BENEFICIARIO?

(SÓLO SI LA RESPUESTA ANTERIOR ES "SÍ")

De las 662 personas que afirmaron haber visitado alguna vez el **Portal del Beneficiario**, casi la mitad (49,84%) menciona que lo hace **"Al menos una vez al año"**; aproximadamente un cuarto (24,92%) declara visitarlo **"Al menos una vez desde que tengo el Crédito CAE"**; y un 21,90% señala que lo hace **"Al menos una vez al mes"**.

Los que visitan el portal **"Al menos una vez a la semana"**, representan el 3,32% de quienes conocen dicha plataforma.



El resultado anterior puede explicarse, principalmente, porque, en la actualidad, los beneficiarios del Crédito CAE que se encuentran en etapa de estudio deben acceder al **Portal del Beneficiario** a lo menos una vez en el año, pues en dicha plataforma se aloja el **Formulario de Solicitud de Monto**, documento que deben completar y enviar como condición para obtener financiamiento para el siguiente año académico. De no realizar este trámite electrónico, Comisión Ingresos asume que el alumno NO requiere financiamiento del CAE y que pagará el arancel de su carrera por cuenta propia. Lo expuesto se confirmará con las respuestas a la siguiente pregunta de la Consulta Ciudadana.

3.- ¿PARA QUÉ HAS UTILIZADO EL PORTAL DEL BENEFICIARIO Y CÓMO HA SIDO TU EXPERIENCIA? SI NO HAS REALIZADO EL TRÁMITE QUE SE INDICA, MARCA “NO APLICA”.

A esta pregunta fueron asociadas 10 acciones posibles de realizar a través del Portal del Beneficiario:

- Solicitar el monto que necesito para mi carrera
- Ver el historial académico de mi Crédito
- Revisar el monto que adeudo por mis estudios
- Actualizar mis datos de contacto

- Simular mis cuotas del Crédito
- Ver las cuotas de mi Crédito, pagadas y por pagar (opción del portal disponible únicamente para quienes ya están pagando su crédito)
- Descargar el resultado de mi postulación a las cuotas rebajadas al 10% de mi renta o suspensión de pago
- Obtener certificados (beneficiario; créditos cursados; prepagos; etc.)
- Resolver una duplicidad de matrícula
- Descargar el modelo de contrato del Crédito CAE

A continuación, revisaremos las principales acciones que los participantes de la Consulta Ciudadana que afirman haber visitado el **Portal del Beneficiario**, han realizado en esa plataforma, y la valoración (buena, mala o regular) que asignan a esa experiencia.

El análisis considerará los resultados tanto del grupo general de participantes como según el tipo de perfil: beneficiario en etapa de estudio; beneficiario en etapa de pago; y usuarios en general (este último grupo incluye a beneficiarios sin diferenciación de etapa de pago/etapa de estudio).

RESULTADOS GRUPO GENERAL DE PARTICIPANTES

En orden decreciente en cuanto al número de menciones, las siguientes son las acciones que declaran haber realizado las 662 personas que han visitado alguna vez el **Portal del Beneficiario** del Crédito CAE.

ACCIÓN REALIZADA	NÚMERO DE MENCIONES
Solicitar el monto que necesito para mi carrera	581
Actualizar mis datos de contacto	564
Ver el historial académico de mi Crédito	533
Revisar el monto que adeudo por mis estudios	521
Simular mis cuotas del Crédito	460
Descargar el modelo de contrato del Crédito CAE	444
Obtener certificados (beneficiario; créditos cursados; prepagos; etc.)	423
Ver las cuotas de mi Crédito, pagadas y por pagar (opción del Portal disponible sólo si ya estás pagando tu CAE)	376
Descargar el resultado de mi postulación a las cuotas del 10% de la renta o suspensión de pago	358
Resolver una duplicidad de matrícula	315

Los resultados del cuadro anterior confirman lo señalado respecto de la frecuencia de visitas al **Portal del Beneficiario** (Pregunta 2): la principal acción que realizan los usuarios en la plataforma es *“Solicitar el monto que necesito para mi carrera”*, trámite exigido al beneficiario si quiere obtener financiamiento para el siguiente año académico y que, por tanto, condiciona su visita a esta plataforma a lo menos una vez al año.

Para enviar exitosamente ese Formulario de Solicitud de Monto, los estudiantes que quieran renovar su Crédito CAE deben registrar previamente datos personales y de contacto, lo que incide en que *“Actualizar mis datos de contacto”* resulte ser la segunda acción más mencionada por los visitantes del **Portal del Beneficiario** que participaron de esta Consulta.

A excepción de *“Resolver una duplicidad de matrícula”* - situación inusual pero que puede ocurrir en el marco del proceso de asignación del Crédito CAE-, los demás movimientos que aparecen en el cuadro son de carácter voluntario (es decir, no son condición para obtener la asignación o renovación del Crédito. Por ello, es significativo que casi 8 de cada 10 visitantes del **Portal del Beneficiario** evidencien interés en verificar su historial académico (533 menciones) y financiero (521 menciones) con el Crédito; y que el 70% quiera realizar una simulación para conocer su cuota de pago o bien, ver/descargar el modelo de contrato suscrito al solicitar la ayuda estudiantil.

Ahora bien, al analizar la valoración otorgada a la experiencia de realizar esas acciones en el **Portal del Beneficiario** (para lo cual fue aislada la marca “no aplica”, que debía seleccionar el participante si NO había realizado una acción), es posible comprobar que la percepción es positiva y coincidente respecto de los tres trámites más nombrados por los participantes: *“Solicitar el monto que necesito para mi carrera”*, fue bien valorado por 407 de 581 personas que realizaron ese trámite electrónico, es decir, 7 de cada 10 de ellas; el 65% (369 de 564) otorgó buena evaluación a su registro actualizado de datos de contacto; y la mitad (267 de 533) consideró “buena” la revisión que pudo hacer de su historial académico con el Crédito CAE.

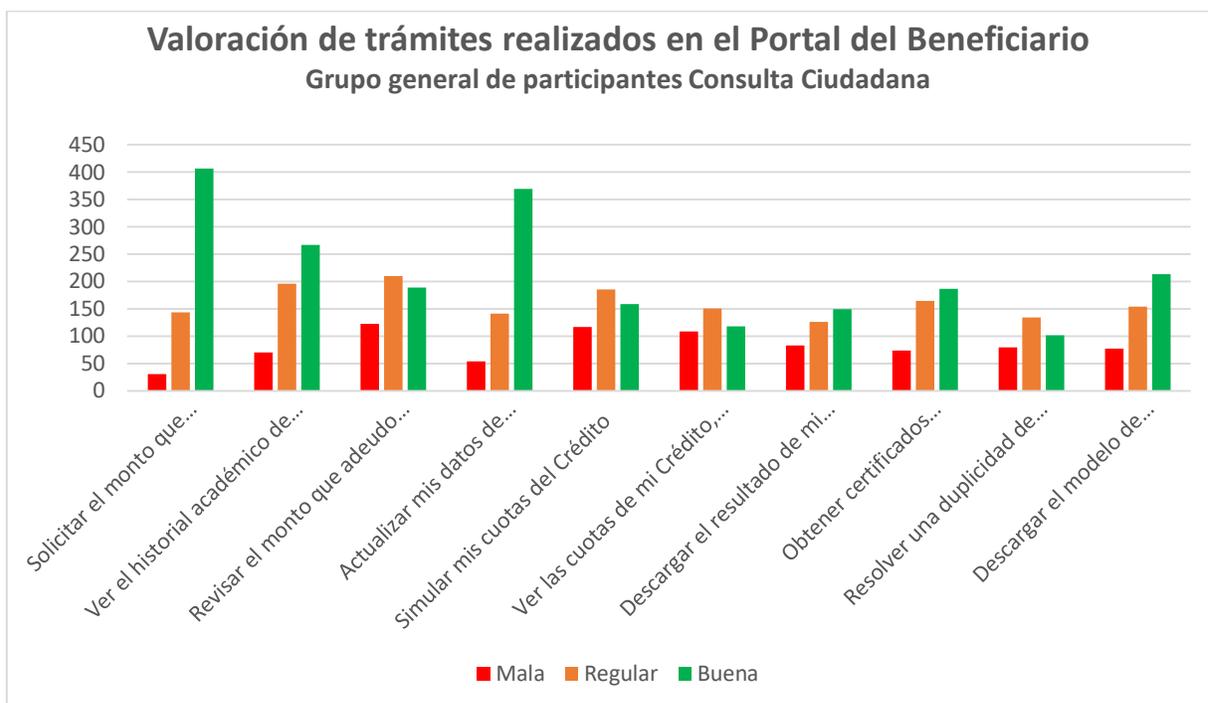
Para las siguientes dos acciones más mencionadas, la situación es diferente: *“Revisar el monto que adeudo por mis estudios”* y *“Simular mis cuotas del Crédito”*, fueron valoradas más bien como una experiencia “regular” (en ambos casos, fue la percepción del 40% de quienes realizaron dichos movimientos).

Lo mismo se observa respecto de la posibilidad de “Ver las cuotas de mi Crédito, pagadas y por pagar”, una opción que tienen únicamente aquellos beneficiarios que ya están en la etapa de pago. Para efectos de esta consulta, esa acción la realizaron 376 personas, de las cuales 150 opinaron que fue una experiencia regular (casi 39,9%); 118 dijeron que fue buena (31,4%) y un 28,7% (108 personas) la percibió de manera negativa.

De los trámites seleccionados para esta consulta, ninguno fue valorado mayoritariamente como una mala experiencia por el grupo general de participantes de la Consulta.

La tabla y la gráfica que aparecen a continuación detallan e ilustran las respuestas entregadas por este conjunto de participantes que realizaron trámites en el **Portal del Beneficiario**, a la tercera interrogante de la Consulta.

VALORACIÓN DE TRÁMITES REALIZADOS EN EL PORTAL DEL BENEFICIARIO				
Grupo general de participantes Consulta Ciudadana				
¿Para qué has utilizado el portal del beneficiario y cómo ha sido tu experiencia?	MALA	REGULAR	BUENA	TOTAL
Solicitar el monto que necesito para mi carrera	31	143	407	581
Ver el historial académico de mi Crédito	70	196	267	533
Revisar el monto que adeudo por mis estudios	122	210	189	521
Actualizar mis datos de contacto	54	141	369	564
Simular mis cuotas del Crédito	117	185	158	460
Ver las cuotas de mi Crédito, pagadas y por pagar (opción del Portal disponible sólo si ya estás pagando tu CAE)	108	150	118	376
Descargar el resultado de mi postulación a las cuotas del 10% de la renta o suspensión de pago	83	126	149	358
Obtener certificados (beneficiario; créditos cursados; prepagos; etc.)	73	164	186	423
Resolver una duplicidad de matrícula	79	134	102	315
Descargar el modelo de contrato del Crédito CAE	77	154	213	444



RESULTADOS BENEFICIARIOS DEL CRÉDITO CAE EN ETAPA DE ESTUDIO

Al revisar las respuestas de los 212 deudores del Crédito CAE en etapa de estudio que declararon haber realizado trámites en el **Portal del Beneficiario**, se constata que los movimientos que ejecutaron en la plataforma son consistentes con su etapa académica.

Tal como se aprecia en el siguiente cuadro -en que los trámites están en orden decreciente en cuanto al número de menciones-, las principales acciones que realizaron los beneficiarios que están estudiando fueron *“Solicitar el monto que necesito para mi carrera”* (97%) y *“Actualizar mis datos de contacto”* (85,4%). Como se explicó anteriormente, ambas son gestiones electrónicas asociadas entre sí, y que son condicionantes para que los estudiantes reciban los siguientes desembolsos del Crédito para financiar sus carreras.

En cuanto a movimientos de carácter voluntario (es decir, que no son una exigencia para obtener/renovar el crédito, por ejemplo), los más mencionados por los beneficiarios en etapa de estudio, fueron los mismos señalados por el conjunto de participantes de la Consulta, destacando en particular las opciones de *“Ver el historial académico de mi Crédito”* (83%) y *“Revisar el monto que adeudo por mis estudios”* (77,8%).

VALORACIÓN DE TRÁMITES REALIZADOS EN EL PORTAL DEL BENEFICIARIO
Grupo beneficiarios CAE en etapa de estudio

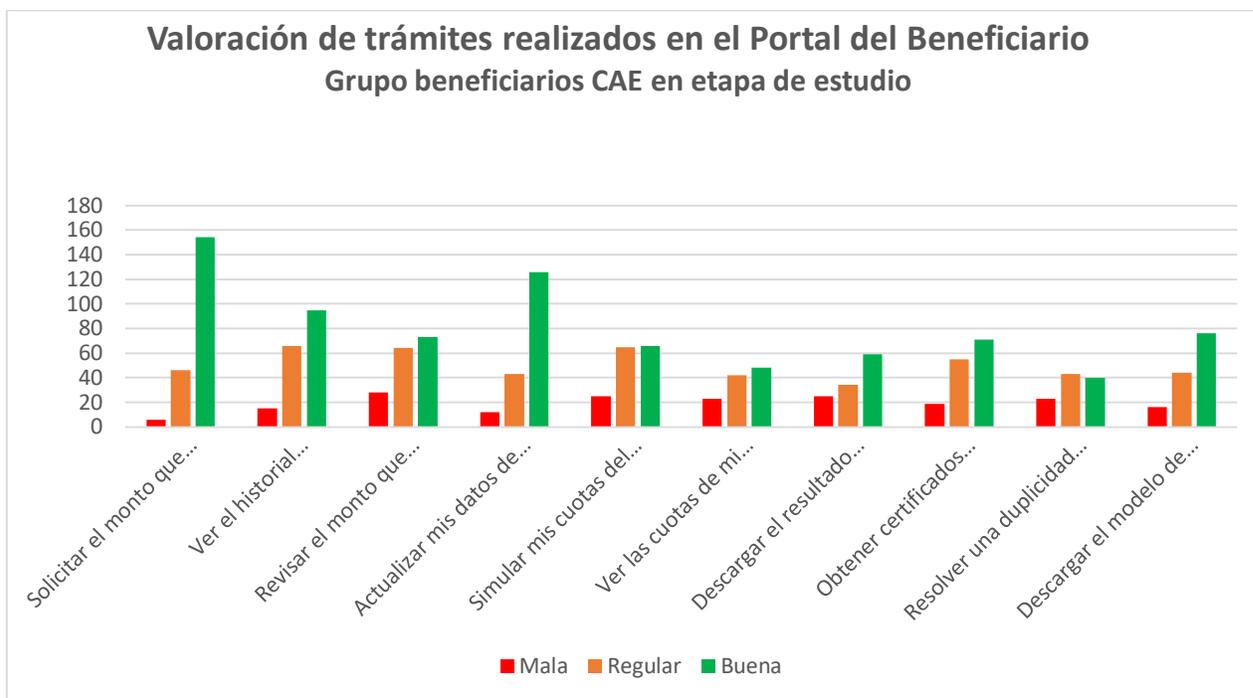
¿Para qué has utilizado el portal del beneficiario y cómo ha sido tu experiencia?	MALA	REGULAR	BUENA	TOTAL
Solicitar el monto que necesito para mi carrera	6	46	154	206
Actualizar mis datos de contacto	12	43	126	181
Ver el historial académico de mi Crédito	15	66	95	176
Revisar el monto que adeudo por mis estudios	28	64	73	165
Simular mis cuotas del Crédito	25	65	66	156
Obtener certificados (beneficiario; créditos cursados; prepagos; etc.)	19	55	71	145
Descargar el modelo de contrato del Crédito CAE	16	44	76	136
Descargar el resultado de mi postulación a las cuotas del 10% de la renta o suspensión de pago	25	34	59	118
Ver las cuotas de mi Crédito, pagadas y por pagar (opción del Portal disponible sólo si ya estás pagando tu CAE)	23	42	48	113
Resolver una duplicidad de matrícula	23	43	40	106

Del cuadro anterior y el gráfico que aparece enseguida, se desprende que los deudores del CAE en etapa de estudio tienen, en términos generales, una buena valoración de las acciones que pueden realizar en el **Portal del Beneficiario**; inclusive un poco mejor que el grupo general de participantes de esta Consulta. Por ejemplo, casi tres cuartas parte de ellos (74,8%) evalúa como “buena” la experiencia de solicitar monto y 7 de cada 10 tienen esa misma opinión del trámite de actualizar datos.

Acciones que significan mantenerse voluntariamente atentos a su Crédito durante la etapa de estudios, también son bien apreciadas, aunque tiende a crecer también la percepción de una experiencia “regular”. Dar seguimiento al historial académico en el Portal es percibido como una experiencia “buena” por el 54% de este grupo de beneficiarios; sin embargo, conocer datos del monto adeudado es valorado como “bueno” por el 44,2% de estos estudiantes y como “regular” por

el 38,8%; en tanto, solicitar una simulación de la cuota que corresponderá pagar a futuro, es visto como una experiencia “buena” por el 42,3% de quienes ejecutaron ese movimiento, es decir, casi la misma proporción de quienes la consideraron como “regular” (41,7%).

Funcionalidades que permite el Portal como obtener certificados o descargar copia del contrato del Crédito, son bien valoradas: 49% y 55,9% de los beneficiarios en etapa de pago (respectivamente) consideran que fueron experiencias “buenas”.



RESULTADOS BENEFICIARIOS DEL CRÉDITO CAE EN ETAPA DE PAGO

También los resultados de quienes ya egresaron de sus carreras financiadas con el Crédito CAE o bien, dejaron los estudios sin terminar (desertores), y que se encuentran en la etapa de pago, son concordantes con la fase en la que están respecto de esta ayuda estudiantil. Los 73 deudores de este grupo que declaran haber realizado acciones en el **Portal del Beneficiario**, principalmente ingresaron a ella para revisar su deuda (89%); verificar su situación de pago (84,9%) y actualizar sus datos de contacto (acción que les permite recibir información de la apertura de su calendario de pago y de los beneficios para deudores sin mora).

En cuanto a la valoración que tienen de estos trámites, queda en evidencia una percepción diferente y más variada que la que se puede observar entre quienes están en etapa de estudio y entre los

participantes de la Consulta en general. En efecto, como es posible comprobar en el cuadro y gráficos siguientes, la mayoría de los beneficiarios en etapa de pago (38,5%) consideró “regular” su experiencia de verificar el monto adeudado en el portal; y un tercio la percibió como “mala”.

Se agudiza esa percepción respecto de la posibilidad de “Ver las cuotas de mi Crédito, pagadas y por pagar”. La mayoría (38,7%) tiene una valoración negativa de esa acción ejecutada en el Portal, y un tercio siente que fue una experiencia “regular”.

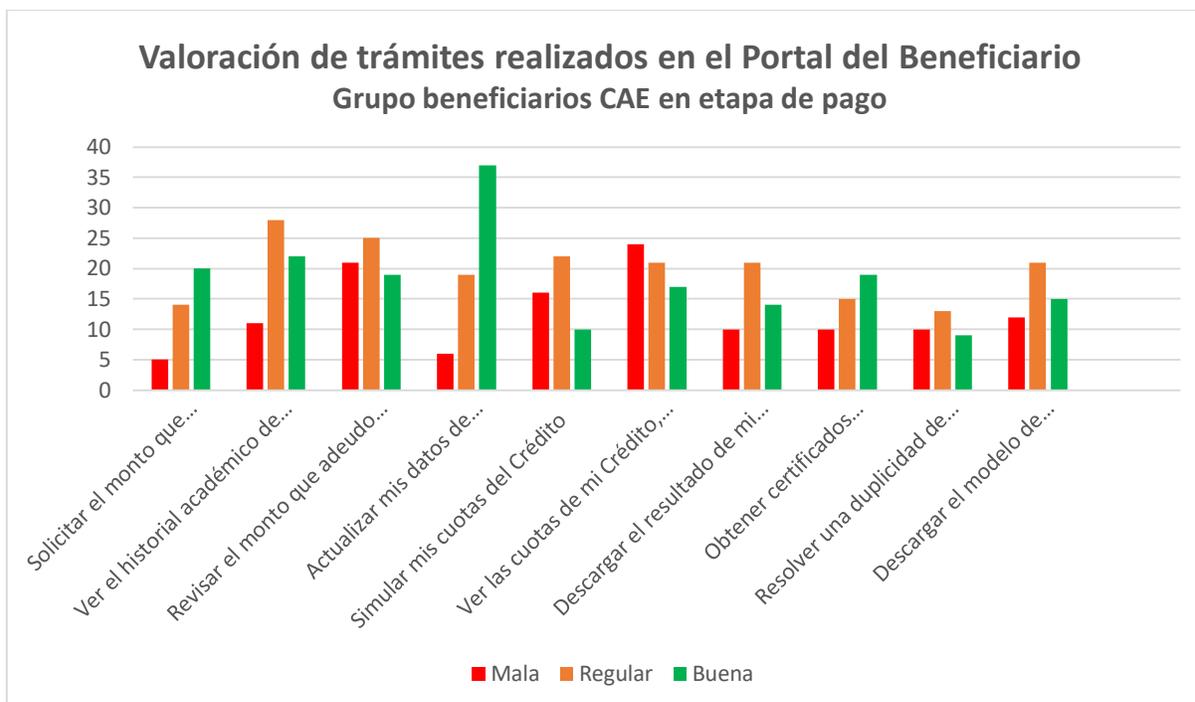
En cambio, “Actualizar mis datos de contacto” se mantiene con buena evaluación también para este grupo de participantes: 6 de cada 10 opinaron que ese trámite fue “bueno”.

“Simular mis cuotas del Crédito” (una funcionalidad particularmente útil para aquellos deudores que están terminando su período de gracia y se acercan al pago de su primera cuota), es apreciada como una experiencia de “regular” (45,8%) a “mala” (33,3%) por estos beneficiarios. En cambio, “Ver el historial académico de mi Crédito” es percibido de “regular” (45,9%) a “bueno” (36%).

“Descargar el resultado de mi postulación a las cuotas del 10% de la renta o suspensión de pago”, una acción que declararon haber realizado 6 de cada 10 beneficiarios en etapa de pago participantes de esta Consulta, es valorada como una experiencia entre “regular” (46,7%) y “buena” (31,1%).

VALORACIÓN DE TRÁMITES REALIZADOS EN EL PORTAL DEL BENEFICIARIO				
Grupo beneficiarios CAE en etapa de pago				
¿Para qué has utilizado el portal del beneficiario y cómo ha sido tu experiencia?	MALA	REGULAR	BUENA	TOTAL
Revisar el monto que adeudo por mis estudios	21	25	19	65
Ver las cuotas de mi Crédito, pagadas y por pagar (opción del Portal disponible sólo si ya estás pagando tu CAE)	24	21	17	62
Actualizar mis datos de contacto	6	19	37	62
Ver el historial académico de mi Crédito	11	28	22	61
Simular mis cuotas del Crédito	16	22	10	48
Descargar el modelo de contrato del Crédito CAE	12	21	15	48

Descargar el resultado de mi postulación a las cuotas del 10% de la renta o suspensión de pago	10	21	14	45
Obtener certificados (beneficiario; créditos cursados; prepagos; etc.)	10	15	19	44
Solicitar el monto que necesito para mi carrera	5	14	20	39
Resolver una duplicidad de matrícula	10	13	9	32



RESULTADOS USUARIOS EN GENERAL

Como esta Consulta Ciudadana se puso a disposición de los interesados a través de links en diferentes canales abiertos, como el sitio Web www.ingresa.cl, el sistema electrónico de atención de público de Comisión Ingresas y la página de Facebook institucional, existe un conjunto de 377 personas que contestaron la encuesta sin que sea posible diferenciar entre ellos si se trata de beneficiarios en etapa de estudio o de pago. Sin embargo, por las respuestas entregadas, se puede aventurar que hay un número importante de deudores en etapa de pago puesto que más de la mitad (53,3%) declara haber realizado la acción de “Ver las cuotas de mi Crédito, pagadas y por pagar”, una opción del **Portal del Beneficiario** reservada sólo a quienes ya están en la etapa de cobro del

CAE o están a semanas del inicio del cuadro de pagos del Crédito. Además, 195 personas (51,7%) afirman haber descargado, desde la plataforma, sus resultados a solicitudes de beneficios de pago (rebaja de cuota al 10% de la renta o suspensión del cobro).

La tabla siguiente -en la que los trámites aparecen en orden decreciente en función del número de menciones-, así como el gráfico a continuación, muestran las acciones realizadas por este conjunto de personas en el Portal y cuál fue su valoración de la experiencia.

Como se podrá observar, *“Solicitar el monto que necesito para mi carrera”* y *“Actualizar mis datos de contacto”* con gestiones electrónicas que tienen una buena valoración de este conjunto de participantes: 69,3%, en el primer caso, y 64,2%, en el segundo.

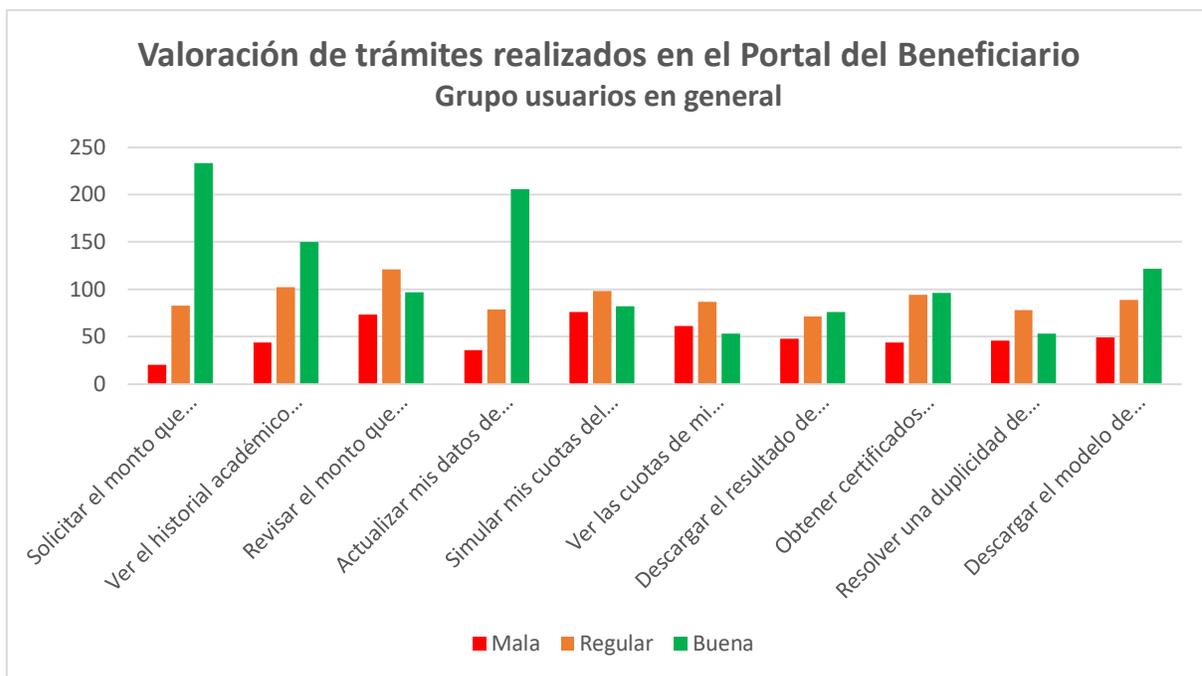
Menos acentuada es la percepción positiva de *“Ver el historial de mi Crédito”*, pues para poco más de la mitad fue una “buena” experiencia concretar esa acción, mientras que para un centenar de personas (34,5%) fue sólo “regular”. Parecido es lo que sucede con *“Simular mis cuotas del Crédito”* que divide las respuestas entre quienes encontraron que fue una experiencia “regular” (38,2%), “buena” (32%) o “mala” (29,7%).

Opciones como *“Descargar el modelo de contrato”*; *“Obtener certificados”* o *“Descargar el resultado de mi postulación a las cuotas del 10% de la renta suspensión de pago”* resultaron ser, para este grupo de participantes, experiencias entre “buenas” a “regulares”.

Y en cuanto al seguimiento del Crédito en el Portal, mientras *“Revisar el monto que adeudo por mis estudios”* fue apreciada como una acción de “regular” (41,6%) a “buena” (33,3%); la de *“Ver las cuotas de mi Crédito, pagadas y por pagar”* fue apreciada como un servicio de “regular” (43,3%) a “malo” (30,3%).

VALORACIÓN DE TRÁMITES REALIZADOS EN EL PORTAL DEL BENEFICIARIO				
Grupo usuarios en general				
¿Para qué has utilizado el portal del beneficiario y cómo ha sido tu experiencia?	MALA	REGULAR	BUENA	TOTAL
Solicitar el monto que necesito para mi carrera	20	83	233	336
Actualizar mis datos de contacto	36	79	206	321

Ver el historial académico de mi Crédito	44	102	150	296
Revisar el monto que adeudo por mis estudios	73	121	97	291
Descargar el modelo de contrato del Crédito CAE	49	89	122	260
Simular mis cuotas del Crédito	76	98	82	256
Obtener certificados (beneficiario; créditos cursados; prepagos; etc.)	44	94	96	234
Ver las cuotas de mi Crédito, pagadas y por pagar (opción del Portal disponible sólo si ya estás pagando tu CAE)	61	87	53	201
Descargar el resultado de mi postulación a las cuotas del 10% de la renta o suspensión de pago	48	71	76	195
Resolver una duplicidad de matrícula	46	78	53	177



4.- ¿QUÉ CONTENIDOS, TRÁMITES O FUNCIONES TE GUSTARÍA QUE ESTUVIERAN DISPONIBLES EN EL PORTAL DEL BENEFICIARIO?

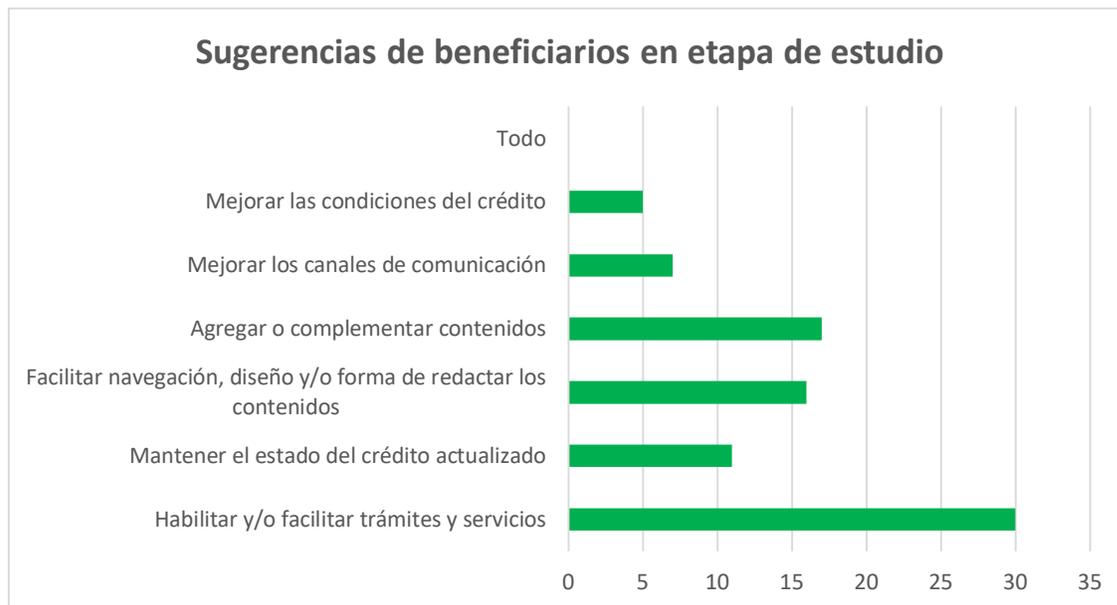
Esta última pregunta estuvo disponible para las 662 personas que contestaron esta Consulta Ciudadana y que declararon haber visitado, al menos una vez, el **Portal del Beneficiario**.

En definitiva, fueron recibidas 325 sugerencias, las que hemos agrupado de la siguiente manera:

TIPO DE SUGERENCIA	DESGLOSE DE SUGERENCIAS	Nº DE SUGERENCIAS
Habilitar y/o facilitar otros trámites y servicios en el Portal del Beneficiario	Apelación al Crédito	103
	Acceso del portal para alumnos nuevos	
	Notificación de transferencia del Crédito a la Institución de Educación Superior	
	Tramitar continuidad de estudios	
	Pago en línea	
	Acceso a tramitar los beneficios de pago	
	Habilitar posibilidad de realizar prepago de la deuda	
Mantener actualizada la información del crédito	Informar la deuda en pesos	73
Facilitar la navegación, diseño y/o forma de redactar los contenidos	-	59
Agregar o complementar contenidos	Cronogramas de procesos	44
	Informar Instituciones de Educación Superior participantes de la Comisión Ingresos	
	Preguntas frecuentes	
	Gratuidad y becas del Estado	
Mejorar los canales de comunicación	Disminuir el tiempo de respuesta a las consultas	29
	Habilitar atención online (chat)	
	Enviar información personalizada al correo	
Mejorar las condiciones del crédito	Aumentar cobertura del Crédito	14
	Aumentar los beneficios de pago del Crédito	
	Bajar la cuota	
Todo	-	3

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS DE LOS BENEFICIARIOS EN ETAPA DE ESTUDIO

Para este grupo de participantes de la Consulta, lo central es añadir trámites y servicios en el **Portal del Beneficiario**, como la posibilidad de gestionar la continuidad de sus estudios; y de ser informados de la notificación del traspaso del CAE a sus respectivas instituciones de estudio.



“El enterarte si puedes seguir estudiando, y si te vuelven a dar el crédito después de haber cursado una carrera técnica y sacar una carrera profesional”.

“Pienso que abarca todo lo que tiene relación con lo del crédito está bien. Sólo una crítica: que sea más claro en las postulaciones, es decir, yo renové para el próximo año 2019. Si entro ahora me dice que tengo renovado el 2018 pero no me indica “Usted ya hizo su renovación para el año 2019”. Creo que eso falta al sitio más claridad, ya que uno no entra a cada rato y se puede olvidar en que pasó se encuentra gracias”.

“Un workflow del trámite de solicitud del CAE (desde la solicitud hasta la firma del contrato con el banco), Costo CAE (desde que se carga la primera cuota desde el inicio del estudio en la universidad hasta que se paga la última cuota)”.

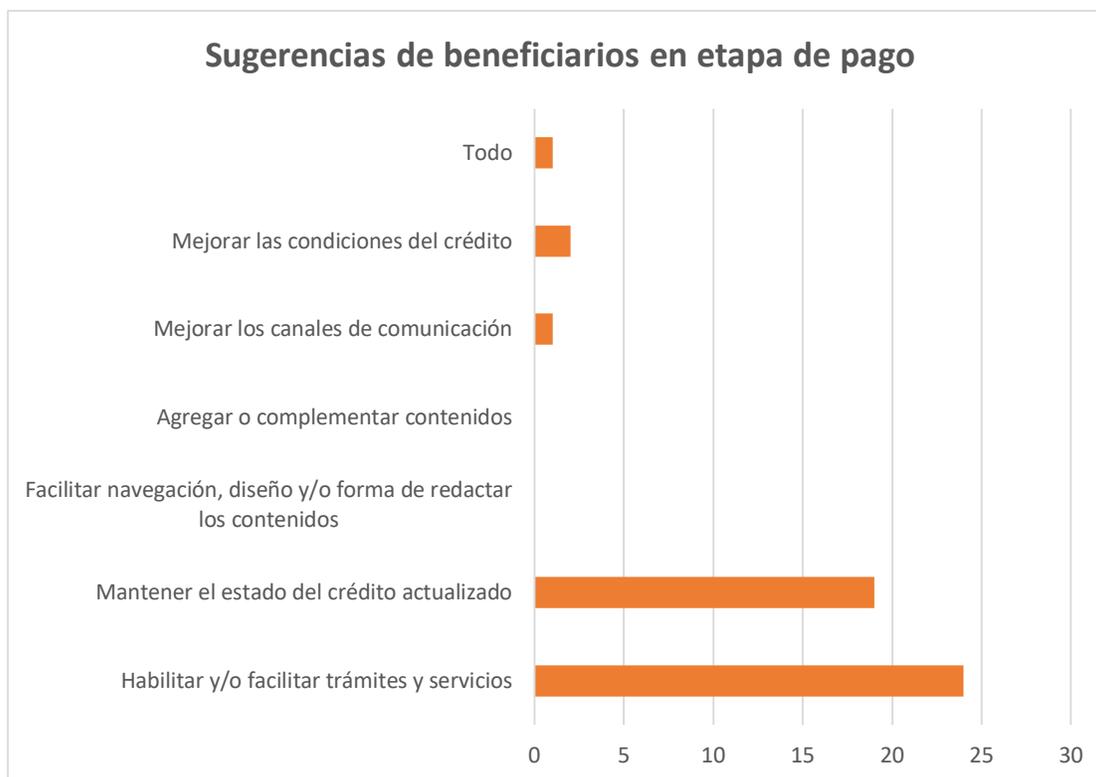
“Principalmente que fuese más amigable, es muy enredado el ingreso y el encontrar lo deseado. Pero sí me gustaría que tuviese la opción de simulación de cuotas adeudadas a la fecha de pago. Algo así como una planilla”.

“Un calendario actualizado de las fechas de postulación o renovación. Mandar un mail automático recordando las fechas importantes”.

“Me gustaría que la interfaz y el sistema fuera un poco más claro (“straightforward”, como se diría en inglés): saber a simple vista qué hacer, dónde hacer clic, y que la información que uno reciba sea fácil y rápida de entender”.

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS DE LOS BENEFICIARIOS EN ETAPA DE PAGO

Para los beneficiarios que enfrentan el compromiso de pagar el Crédito que solicitaron para financiar sus carreras, las principales sugerencias se agrupan en habilitar/facilitar nuevos trámites y servicios en el **Portal del Beneficiario**, y además mantener actualizada la información de su deuda



*“Que los pagos estén actualizados al momento de consultar (están desactualizados con 6 meses aproximadamente); que se pudiesen imprimir los cupones de pago CAE para pagar directamente al banco (y evitar hacer filas eternas de 1 1/2 hrs. para sacar el cupón y luego otra fila para pagar); *IMPRESINDIBLE* Disponibilidad de pago directo de cuota por ingresa.cl, así evitar molestia (gasto extra transporte y pedir permiso en trabajo) y pérdida de tiempo cada mes”.*

“Se debería incorporar el sistema de pago online, sin importar el banco asociado a la deuda. No es posible que con tanta tecnología, uno deba perder el tiempo en filas de banco o que te obliguen a ser cliente del mismo, para poder pagar por el método antes señalado”.

“¡Urgentemente, posibilidad de realizar pago de cuota en línea! Cada inicio de mes debo solicitar permiso en mi trabajo para efectuar pago de las 2 cuota que debo con 2 bancos distintos... son horas de trabajo perdido, considerando que hoy en día existe ambiente digital que posibilita agilizar estos procesos. Gracias, Patricio”.

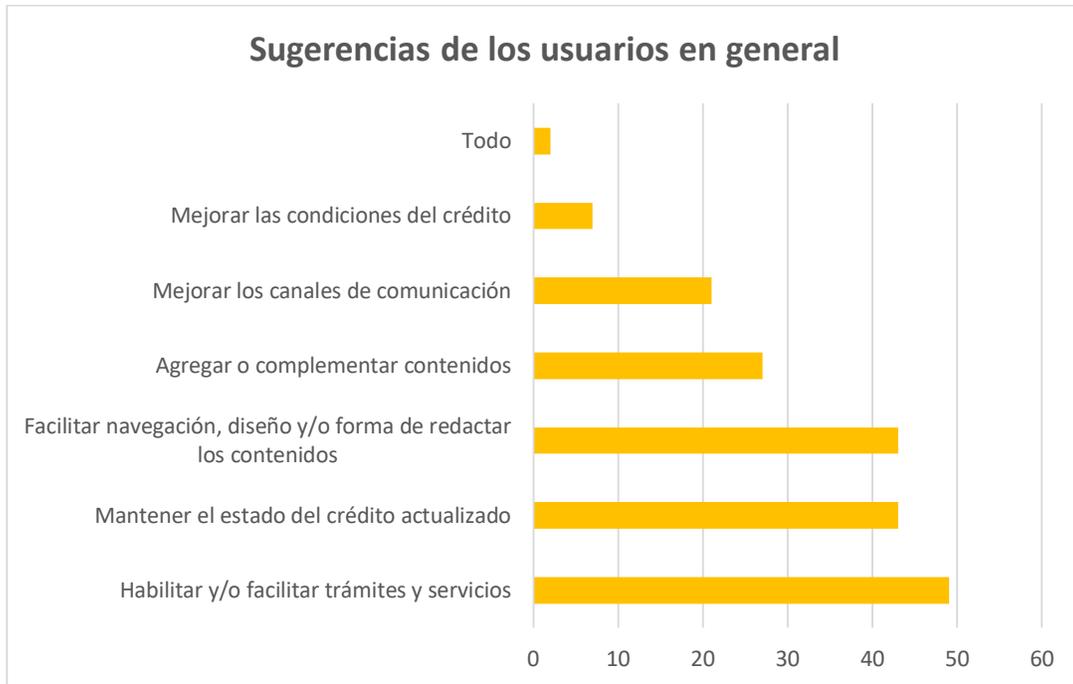
“Nunca he entendido bien el portal, no me aclara bien mi deuda, ni las cuotas que llevo pagada, ni lo que me queda por pagar. Me suben la cuota, el banco no tiene idea de nada, nunca me he atrasado. Si yo multiplico lo que pago por la cantidad de cuotas me da una cifra mucho más alta que lo publicado, y ahora más que me subieron la cuota”.

“Comunicación inmediata a la entidad bancaria, sobre la tramitación de la suspensión de pago, para evitar llamadas incesantes de cobranza. También me gustaría que se mostrara por pantalla el monto que tengo que pagar mensual, al postular a la rebaja del 10%”.

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS EN GENERAL

También para este grupo de participantes de la Consulta Ciudadana (entre los que hay beneficiarios del CAE en etapa de estudio y de pago), las sugerencias apuntan a habilitar, en el Portal para los deudores CAE, otros trámites y servicios.

Son significativas también las peticiones de mejorar, en forma y fondo, el Portal (navegación, diseño y contenidos) y mantener actualizada la información del Crédito.



Que funcione desde dispositivos móviles, hoy todos se manejan desde el celular, malísima la página para ser del estado. Deberían tener una app simple en la cual pongas RUT y contraseña y entres directo a tus cartolas si tienes el CAE.

Mejorar la actualización de pagos de las cuotas. En mi caso (Banco Scotiabank) la última actualización fue en abril, por lo que dejé de usar la plataforma para chequear mis pagos.

Saber cuándo debo de pagar el cae y de qué forma ya que la información no la encuentro en su portal o no sé cómo obtenerla, sólo indica acercarse a los bancos.

Chat online y envío de correos con el estado de cuenta que tengo en el CAE.

CONCLUSIONES

Comisión Ingresa agradece a quienes participaron en esta 6ta. Consulta Ciudadana Virtual. Sus respuestas y en particular, los comentarios y recomendaciones que enviaron, contribuirán a orientar la tarea de robustecer la información del **Portal del Beneficiario**, y a crear nuevos trámites y servicios a los que puedan acceder tanto los alumnos que están financiando sus carreras con el Crédito con Garantía Estatal, como aquellos profesionales y técnicos que cursaron estudios superiores con ese apoyo.

La maduración del sistema de financiamiento de estudios superiores y la ampliación –en cantidad y cobertura- de las demás ayudas del Estado, han significado una gradual reducción de las solicitudes de crédito, y en cambio, un aumento significativo del número de beneficiarios que comienza a pagar su deuda. Considerando lo anterior, Comisión Ingres está rediseñando su sitio Web institucional, de modo de migrar desde una plataforma netamente informativa hacia una esencialmente funcional a ese perfil de deudores.

Por esa razón, en la jerarquización de contenidos del nuevo sitio www.ingresa.cl, que debutará en el primer trimestre de 2019, han sido priorizados los accesos a los formularios para solicitar beneficios de pago (la rebaja de cuotas del CAE al 10% de la renta y la suspensión del cobro, principalmente). Asimismo la plataforma **Mi Crédito CAE** -nuevo nombre que tendrá el **Portal del Beneficiario**- ocupará un espacio privilegiado, pues el objetivo es multiplicar las visitas de estudiantes y deudores en etapa de pago, a esa plataforma. Lo anterior nos compromete a mejorarla, de modo que sea un lugar de consulta constante y confiable del estado del Crédito CAE y un soporte de información y de servicios, ordenado, completo y fácil de entender, que responda a las expectativas y requerimientos de los nuestros beneficiarios del Crédito con Garantía Estatal.

Consulta Ciudadana Virtual 2018

PREGUNTAS:

1.- ¿Has visitado alguna vez el Portal del Beneficiario de www.ingresa.cl?

- a) Sí
- b) No *(pasa a la pregunta de salida)*

2.- ¿Con qué frecuencia visitas el Portal del Beneficiario? *(sólo si la respuesta anterior es "Sí")*

- a) Al menos una vez a la semana.
- b) Al menos una vez al mes.
- c) Al menos una vez al año.
- d) Al menos una vez desde que tengo el Crédito CAE.

3.- ¿Para qué has utilizado el Portal del Beneficiario y cómo ha sido tu experiencia? Si no has realizado el trámite que se indica, marca "No aplica".

	Mala	Regular	Buena	No aplica
Solicitar el monto que necesito para mi carrera.				
Ver el historial académico de mi Crédito.				
Revisar el monto que adeudo por mis estudios.				
Actualizar mis datos de contacto.				
Simular mis cuotas del Crédito.				
Ver las cuotas de mi Crédito, pagadas y por pagar (opción del Portal disponible sólo si ya estás pagando tu CAE).				
Descargar el resultado de mi postulación a las cuotas del 10% de la renta o suspensión de pago.				
Obtener certificados (beneficiario; créditos cursados; prepagos; etc.).				
Resolver una duplicidad de matrícula.				
Descargar el modelo de contrato del Crédito CAE.				

4.- ¿Qué contenidos, trámites o funciones te gustaría que estuvieran disponibles en el Portal del Beneficiario?

Pregunta de salida (para quienes respondieron “No”, en la primera pregunta).

¿Por qué nunca has visitado el Portal del Beneficiario de www.ingresa.cl?

- a) Porque no estudio con el Crédito CAE.
- b) Porque no sabía que existía el Portal del Beneficiario.
- c) Porque no me interesa la información que ofrece.
- d) Porque no lo he necesitado.
- e) Otra: _____