

INFORME CONSULTA CIUDADANA VIRTUAL 2023 **¿Cómo evalúas la información sobre el Crédito CAE?**

Entre los días 10 y 27 de noviembre 2023, Comisión Ingesa realizó una Consulta Ciudadana Virtual en la que participaron 3.701 personas, con el objetivo de determinar las necesidades de información que tienen los/las beneficiarios/as del Crédito con Garantía Estatal (Crédito CAE), respecto a esta ayuda estudiantil y al servicio que entrega Comisión Ingesa, en sus canales de comunicación (www.ingresa.cl; Facebook; Sistema de Atención de Consultas; Call Center; etc).

La Consulta se aplicó a través de un cuestionario autoadministrable en línea, desarrollado en Google Forms, que abordó cinco dimensiones en torno a las necesidades de información: etapas en que la información es más requerida; contenidos relevantes; barreras percibidas; preferencia de canales y nivel de satisfacción con los contenidos disponibles.

La información es un valioso insumo para ajustar el tipo de información que se entrega a los/las beneficiarios/as y la ciudadanía en general, sobre el Crédito CAE, así como la forma en que debe ser entregada, a través de los canales de comunicación de Comisión Ingesa.

Cabe consignar que con la finalidad de validar que las preguntas de la encuesta y el instrumento en general fueran adecuados para recopilar los antecedentes requeridos y fáciles de entender y contestar para la ciudadanía, entre los días 26 y 27 de octubre 2023, se realizó un piloto de la encuesta que fue respondido por 131 personas.

Los resultados obtenidos demostraron que el cuestionario tiene una buena consistencia interna y los participantes no tuvieron dificultades para comprender las preguntas. Sin perjuicio de lo anterior, se ajustó la redacción de algunos enunciados que fueron calificados como redundantes o confusos por 16 participantes. Adicionalmente, se acogió la solicitud presentada por 14 participantes para incluir un campo de texto libre, al final del cuestionario, destinado a recoger comentarios, sugerencias u observaciones, sobre la materia consultada.

CONSULTA CIUDADANA VIRTUAL 2023 **¿Cómo evalúas la información sobre el Crédito CAE?**

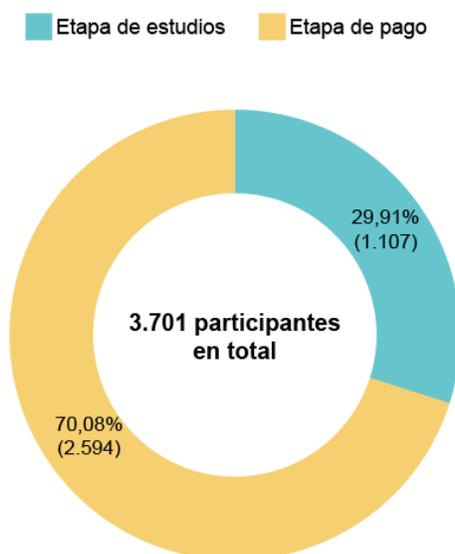
Fecha	10 al 27 de noviembre 2023
Participantes	3.701

1. Perfil de los participantes

De las 3.701 respuestas recibidas, 1.107 pertenecen a beneficiarios/as del Crédito CAE que están cursando sus carreras de pregrado, mientras que 2.594 corresponden a personas que ya están en la etapa de pago del financiamiento, tras egresar o desertar de la educación superior.

Gráfico 1

Participantes, según su situación con el Crédito CAE



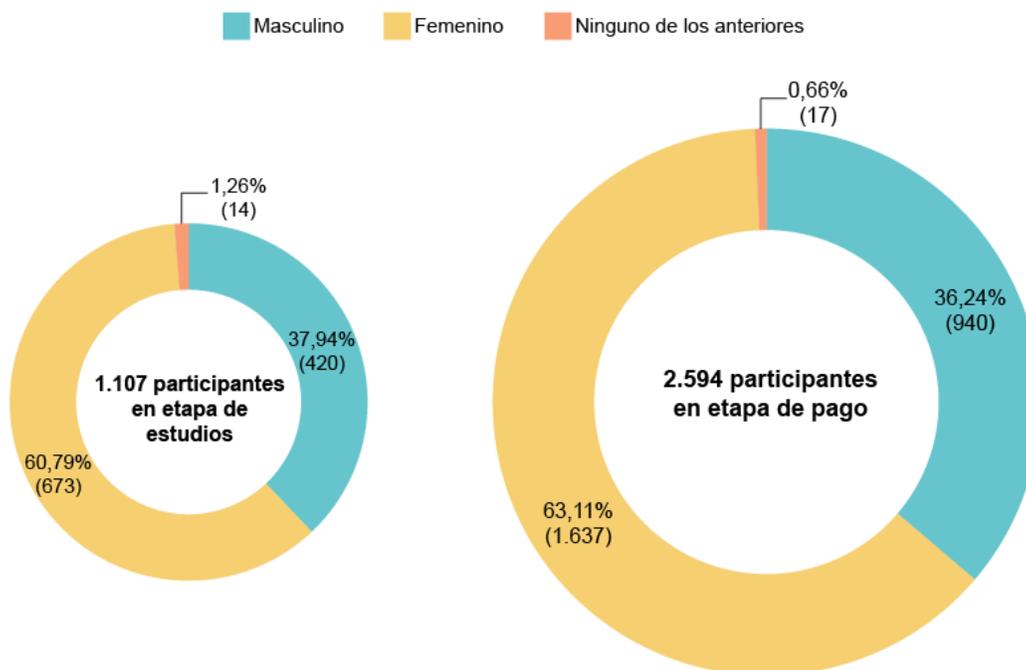
Adicionalmente, la Consulta fue contestada por 9 participantes que no se identificaron como beneficiarios/as del Crédito CAE. Sus respuestas fueron revisadas por el Departamento de Comunicaciones y Participación Ciudadana; sin embargo, no han sido incluidas en este reporte por la significancia estadística que tienen respecto al total de respuestas.

1.1. Participantes por género

6 de cada 10 personas que respondieron el cuestionario, son mujeres, proporcionalidad que se mantiene al analizar los datos, según la situación de los participantes con el Crédito CAE (etapa de estudios o de pago).

Gráfico 2

Género de los participantes, según situación con el Crédito CAE



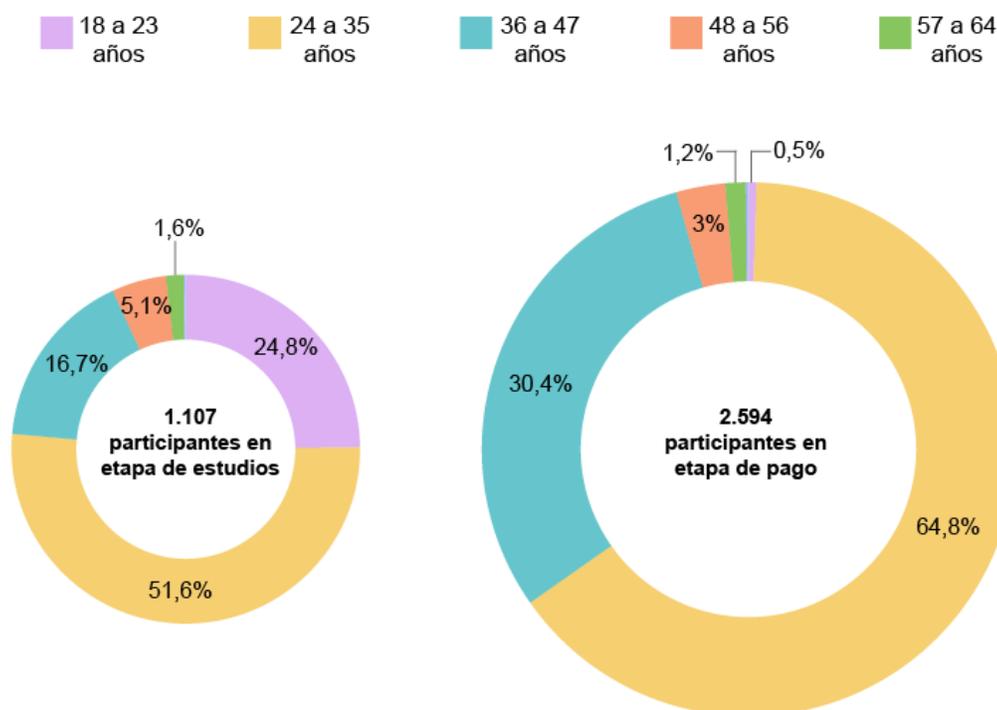
Lo anterior se puede explicar, en parte, porque históricamente cerca del 55% de los Créditos CAE, han sido solicitados por mujeres (Comisión Ingres, 2023), teniendo una mayor participación dentro de este Sistema de Financiamiento Estudiantil.

1.2. Participantes por rango etario

El 60,82% de los/las beneficiarios/as que respondieron la encuesta, tiene entre 24 y 35 años. Este porcentaje es aún mayor, si focalizamos la mirada entre los participantes que ya están en la etapa de pago de sus Créditos. En tales casos, los dos grupos donde se concentra el 95% de las respuestas, tienen de 24 a 35 años (64,76%) y de 36 a 47 años (30,38%). Distinta es la situación entre quienes están cursando sus carreras, puesto que, en general, este hito tiende a presentarse en otro momento de vida: el 24,84% de las respuestas corresponden a personas que tienen entre 18 y 23 años, mientras que el 51,58% tiene entre 24 y 35 años.

Gráfico 3

Participantes, según rango etario



Nota: Sólo 6 participantes indicaron ser mayores de 65 años (2 en etapa de pago y 4 en etapa de estudios). Adicionalmente, no hubo participantes que se identificaran como menores de 18 años.

1.3. Participantes por tipo de institución de educación superior en la que estudian/estudiaron

El mayor número de respuestas se concentra entre participantes que estudian/estudiaron en Universidades Privadas: el 48,96% de los/las participantes que están cursando sus carreras, declaró que tiene matrícula en ese tipo de institución; los/las encuestados/as en etapa de pago que estudiaron en Universidades Privadas, alcanzó el 43,06% de la muestra.

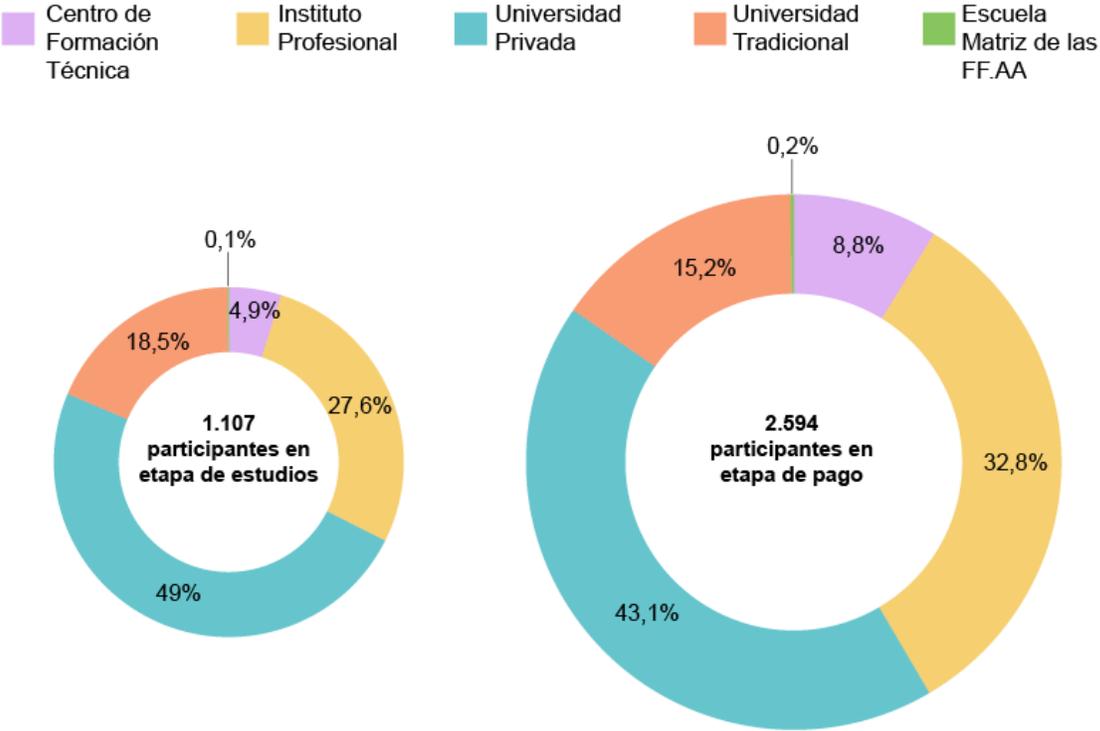
Este grupo es seguido por los/las participantes que estudian o estudiaron en Institutos Profesionales (27,55% y 32,77%, respectivamente).

Este nivel de participación se condice con la asignación histórica del Crédito CAE, donde, precisamente, las Universidades Privadas tienen mayores registros de matrícula con apoyo del financiamiento, seguidos de los Institutos Profesionales, alcanzando –en conjunto– del orden del 70% de los créditos otorgados anualmente (Comisión Ingres, 2023).

Por contrapartida, la presencia del Crédito CAE es limitada en las Escuelas Matrices de las Fuerzas Armadas, debido a una menor oferta de cupos para matricularse con el financiamiento, y en los Centros de Formación Técnica, donde ha habido una mayor focalización de otras ayudas estudiantiles (becas y gratuidad).

Gráfico 4

Participantes, según tipo de institución



2. Etapa sobre la que necesitan información

En respuesta a la primera pregunta de la encuesta, orientada a conocer la frecuencia con que los/las encuestados/as buscan información sobre el Crédito CAE, en www.ingresa.cl y otros canales de comunicación de Comisión Ingresa, se observa que ésta varía dependiendo de la situación que tienen con el Crédito CAE, siendo en la etapa de pago del financiamiento donde existe una menor periodicidad. De hecho, un tercio de los participantes de ese grupo declaró que no haber buscado información sobre el Crédito, a través de Comisión Ingresa, en todo el año 2023.

Gráfico 5

Pregunta 1. Durante este año 2023, ¿con qué frecuencia has buscado información sobre el Crédito CAE, a través de www.ingresa.cl y otros canales de comunicación de Comisión Ingresa?

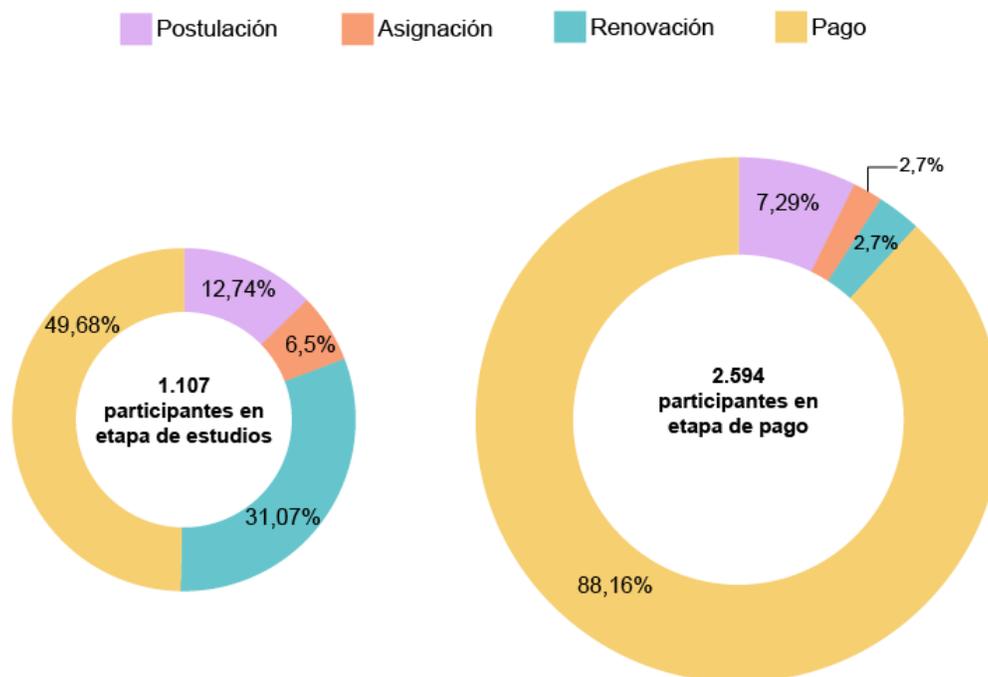


(*) 8 encuestados en etapa de estudios y 6 en etapa de pago, declararon buscar información en www.ingresa.cl y otros canales, diariamente.

Respecto a la etapa del Crédito CAE que a los/las encuestados/as les gustaría que se le diera mayor visibilidad (segunda pregunta de la Consulta), el pago del financiamiento es la fase que suscita mayor interés en ambos grupos. Nuevamente, hay una asociación entre la etapa en que se encuentran los/las participantes y su preferencia, acentuándose la preferencia por contenidos relacionados con la etapa del Crédito, entre quienes ya están enfrentando el pago de la deuda.

Gráfico 6

Pregunta 2. Según tu experiencia, ¿sobre qué etapa del Crédito CAE te gustaría que la información fuera más visible?



3. Necesidades de información

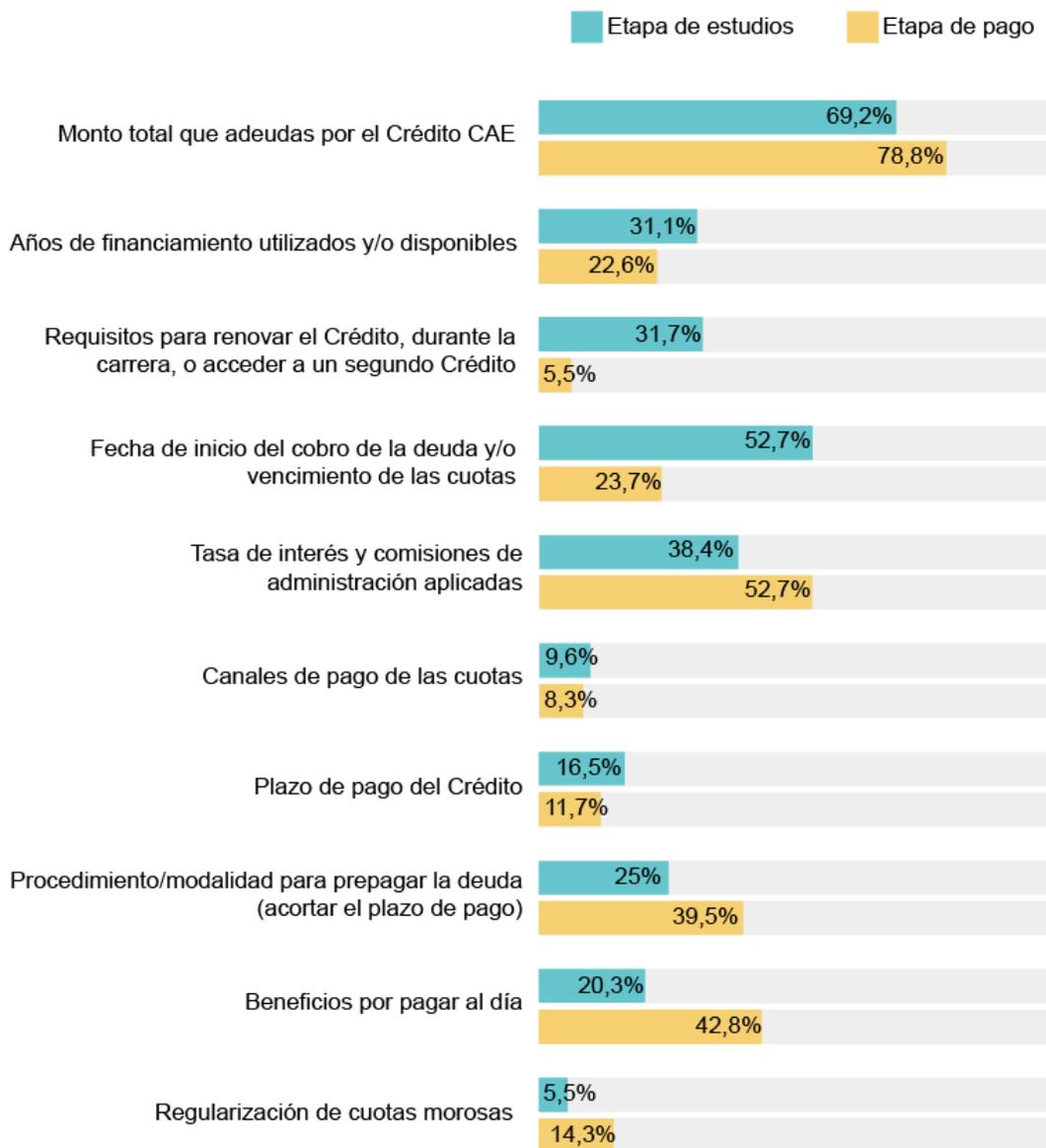
En línea con el resultado anterior, al solicitar a los/las participantes que puntualicen los tres temas que tienen mayor relevancia para ellos, con una amplia ventaja se impuso el monto adeudado: la opción fue seleccionada como primera preferencia por el 69,2% de los/las encuestados/as que están estudiando y el 78,84% de los que están en etapa de pago.

El segundo tema cuya importancia fue destacada por quienes aún están cursando sus carreras con el Crédito CAE, corresponde a la fecha de inicio del cobro o de vencimiento de las cuotas (52,66%), mientras que el tercero lo ocupan la información sobre la tasa de interés y comisiones de administración (38,39%). El cuarto lugar, en tanto, lo comparten los requisitos para renovar el financiamiento o acceder a un segundo Crédito CAE y los años de financiamiento utilizados o disponibles, marcado por el 31% de los/las participantes de este grupo, respectivamente.

En el caso de los/las deudores/as en etapa de pago, el 52,59% remarcó la tasa de interés y comisiones de administración como tema de importancia, seguidos por los beneficios que entrega el Estado al pagar oportunamente las cuotas (42,79%) y los mecanismos para acortar el plazo (prepagar) de la deuda (39,47%).

Gráfico 7

Pregunta 3. Por favor, de la siguiente información sobre el Crédito CAE, indica cuáles son los 3 temas más importantes para ti.



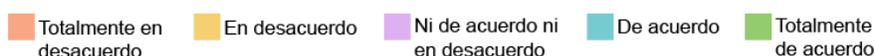
4. Barreras de información

Al mirar los resultados generales, hay una relación entre la etapa en que se encuentran los/las participantes respecto al Crédito, y la percepción que tienen sobre la facilidad para encontrar la información y entenderla, así como sobre la calidad de los contenidos recibidos, siendo todas ellas significativas. Concretamente, los/las beneficiarios/as en etapa de pago tienen una percepción más desfavorable.

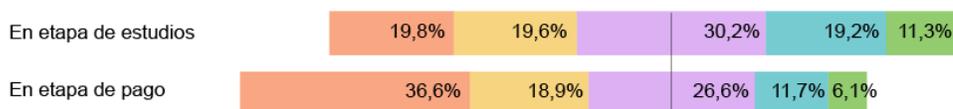
En lo que respecta a la cuarta barrera de información, vinculada a la preferencia por resolver las dudas en el entorno cercano, en lugar de informarse en www.ingresa.cl o contactar a Comisión Ingresa, también se identificaron diferencias significativas entre ambos grupos, existiendo, en la etapa de pago, una tendencia mayor a estar en desacuerdo o total desacuerdo con esta afirmación. En otras palabras, en la etapa de pago, hay una disposición un poco mayor a informarse a través de los canales oficiales dispuestos por Comisión Ingresa.

Gráfico 8

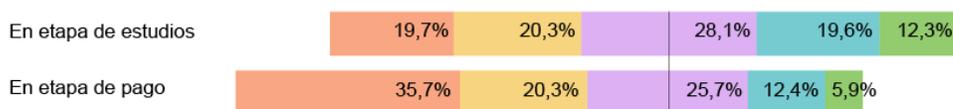
Pregunta 4. En cuanto a la búsqueda de la información sobre el Crédito CAE, a través de www.ingresa.cl y otros canales de comunicación de Comisión Ingresa, por favor, indica si estás de acuerdo con las siguientes afirmaciones.



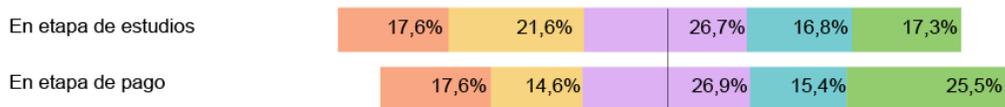
La información sobre el Crédito CAE, ha sido fácil de encontrar.



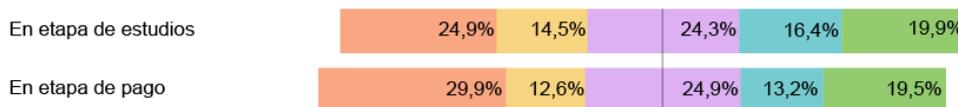
La información sobre el Crédito CAE, ha sido fácil de entender



La calidad de la información recibida sobre el Crédito CAE, me parece dudosa.



En lugar de buscar en www.ingresa.cl o contactar a Comisión Ingresa, prefiero preguntar a un amigo u otra persona cercana.



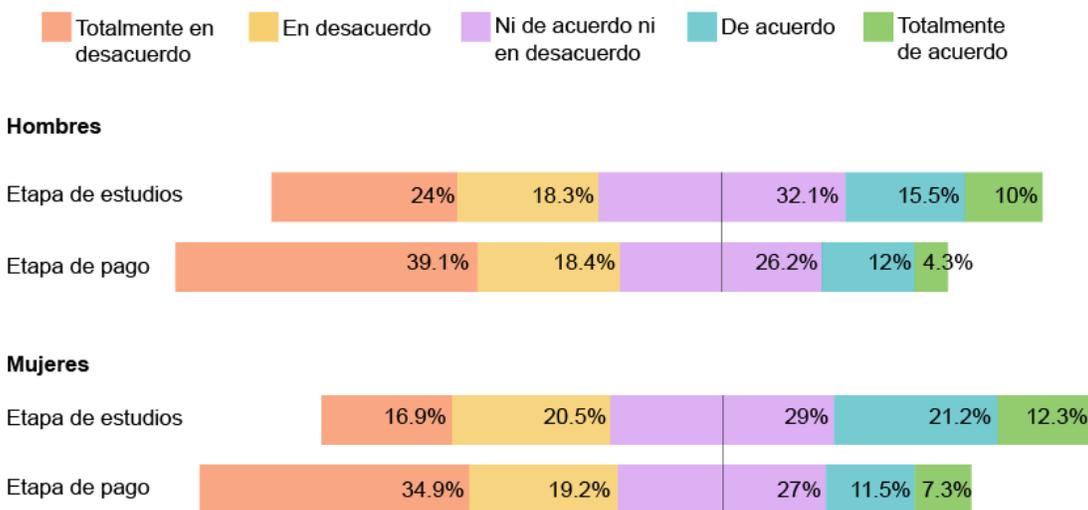
4.1 Barreras por género de los/las participantes y situación con el Crédito

- **“La información sobre el Crédito CAE, ha sido fácil de encontrar”**

La percepción de los hombres y mujeres en etapa de estudios sobre esta afirmación, es diferente a la que tienen los hombres y mujeres en la etapa de pago. Concretamente, los y las encuestados/as que están estudiando, se mostraron mayoritariamente indecisos ante la afirmación (el 32,1% de los hombres y el 29% de las mujeres, no estuvo de acuerdo ni en desacuerdo). En cambio, el 39,1% de los hombres y el 34,9% de las mujeres que ya están enfrentando el cobro del financiamiento, estuvieron en total desacuerdo.

Gráfico 9

La información sobre el Crédito CAE, ha sido fácil de encontrar.

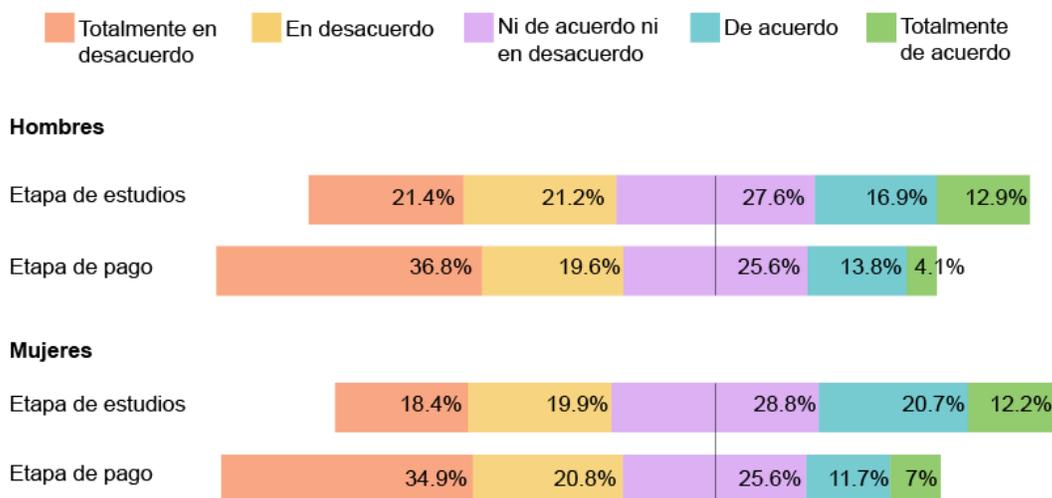


- **“La información sobre el Crédito CAE, ha sido fácil de entender”**

La misma tendencia se observa respecto a la percepción que tienen los y las participantes con la segunda afirmación: mientras en la etapa de estudios, la mayoría de los hombres (27,6%) y de las mujeres (28,8%) no estuvo de acuerdo ni en desacuerdo con que los contenidos sean fáciles de entender, en la etapa de pago, la mayoría de los hombres (36,8%) y de las mujeres (34,9%) estuvieron totalmente en desacuerdo.

Gráfico 10

La información sobre el Crédito CAE, ha sido fácil de entender.



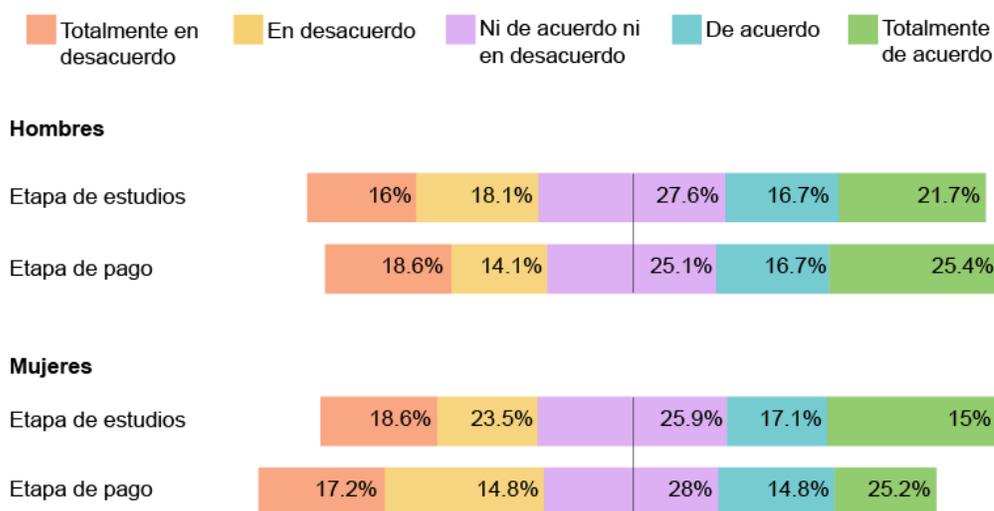
- **“La calidad de la información recibida sobre el Crédito CAE, me parece dudosa”**

En el caso de esta afirmación, se observa que la tendencia entre los participantes del género masculino en etapa de estudios y de pago, es similar: en ambos grupos, la mayoría de los hombres se identificaron como indecisos (27,6% y 25,1%, respectivamente) y como totalmente de acuerdo con la afirmación (21,7% y 25,4%).

El género femenino, en cambio, sí presenta diferencias en la percepción sobre la calidad de la información: mientras que el 23,5% de las mujeres que están estudiando se mostró en desacuerdo con la frase, el 25,2% de las mujeres en etapa de pago están totalmente de acuerdo. Cabe consignar que, en ambos grupos, buena parte de las encuestadas se mostró indecisa ante la afirmación (25,9% y 28%, respectivamente).

Gráfico 11

La calidad de la información recibida sobre el Crédito CAE, me parece dudosa.

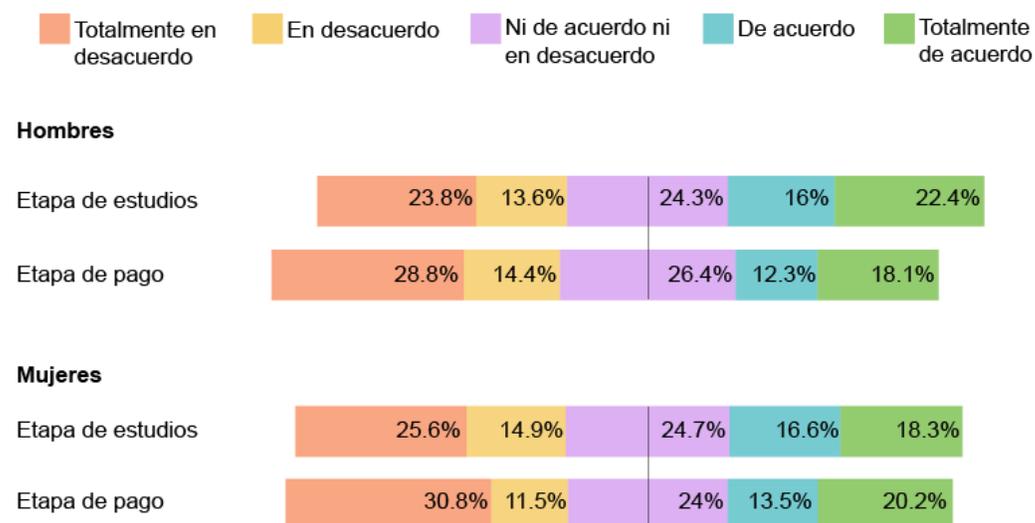


- “En lugar de buscar en www.ingresa.cl o contactar a Comisión Ingres, prefiero preguntar a un amigo o persona cercana”

Respecto a esta última afirmación, no se observan variaciones significativas entre los hombres, ya sea que estén en etapa de estudios o de pago, pero sí se presentan diferencias entre las mujeres, dependiendo de la situación en que se encuentran. En general, las participantes en etapa de pago tienden a estar más en total desacuerdo con la información que aquellas que están cursando sus carreras.

Gráfico 12

En lugar de buscar en www.ingresa.cl o contactar a Comisión Ingres, prefiero preguntar a un amigo o persona cercana.



4.2 Barreras por rango etario de los/las participantes y situación con el Crédito

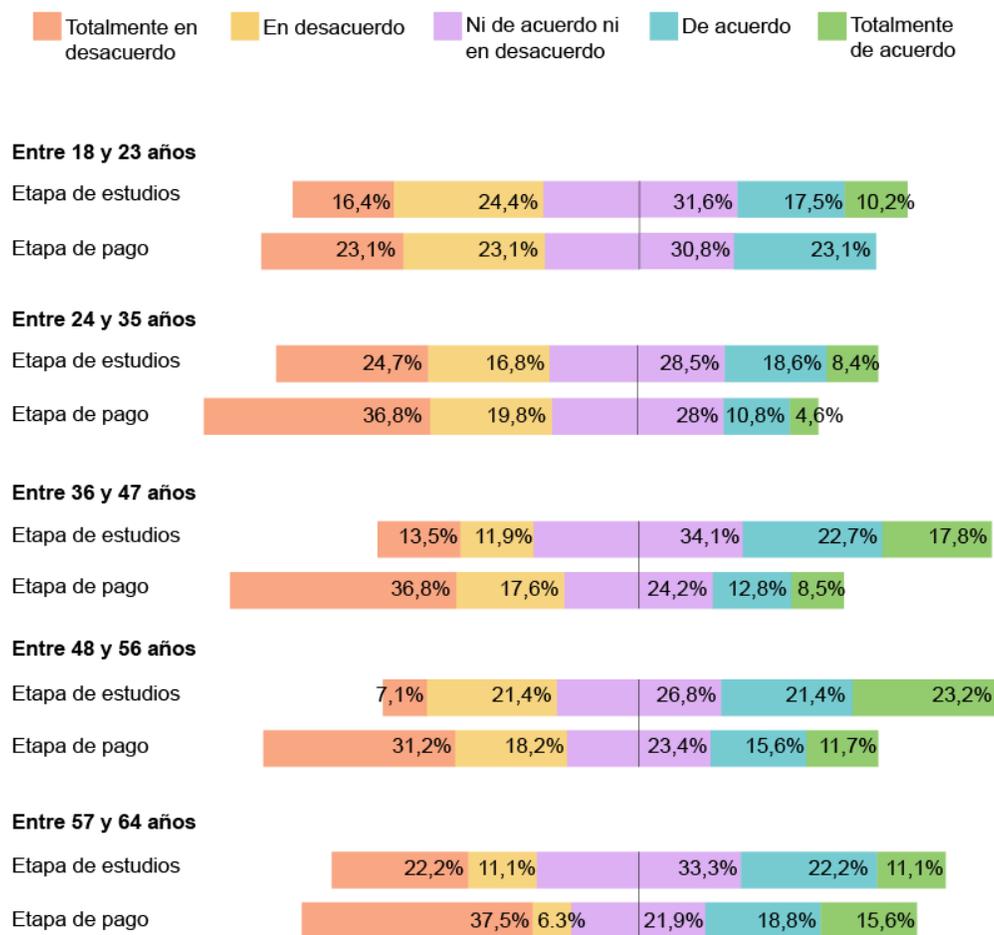
- **“La información sobre el Crédito CAE, ha sido fácil de encontrar”**

Los resultados de esta respuesta, indican que hay diferencias significativas en la percepción que tienen los participantes entre 24 y 35 años, dependiendo de la situación que tengan con el Crédito CAE: la mayoría de los/las encuestados/as de ese rango etario y en etapa de estudios se mostraron indecisos (28,5%), mientras que entre aquellos/as que están en etapa de pago se acentuó la tendencia a estar en total desacuerdo con la afirmación (36,8%).

La misma tendencia se observa entre los/las participantes que tienen entre 36 y 47 años y entre 48 y 56 años, grupos donde la mayoría de los/las encuestados en etapa de estudios no estuvieron de acuerdo ni en desacuerdo con la afirmación (34,1% y 26,8%, respectivamente), mientras que en la etapa de pago se mostraron en total desacuerdo (36,9% y 31,2%, respectivamente).

Gráfico 13

La información sobre el Crédito CAE, ha sido fácil de encontrar.

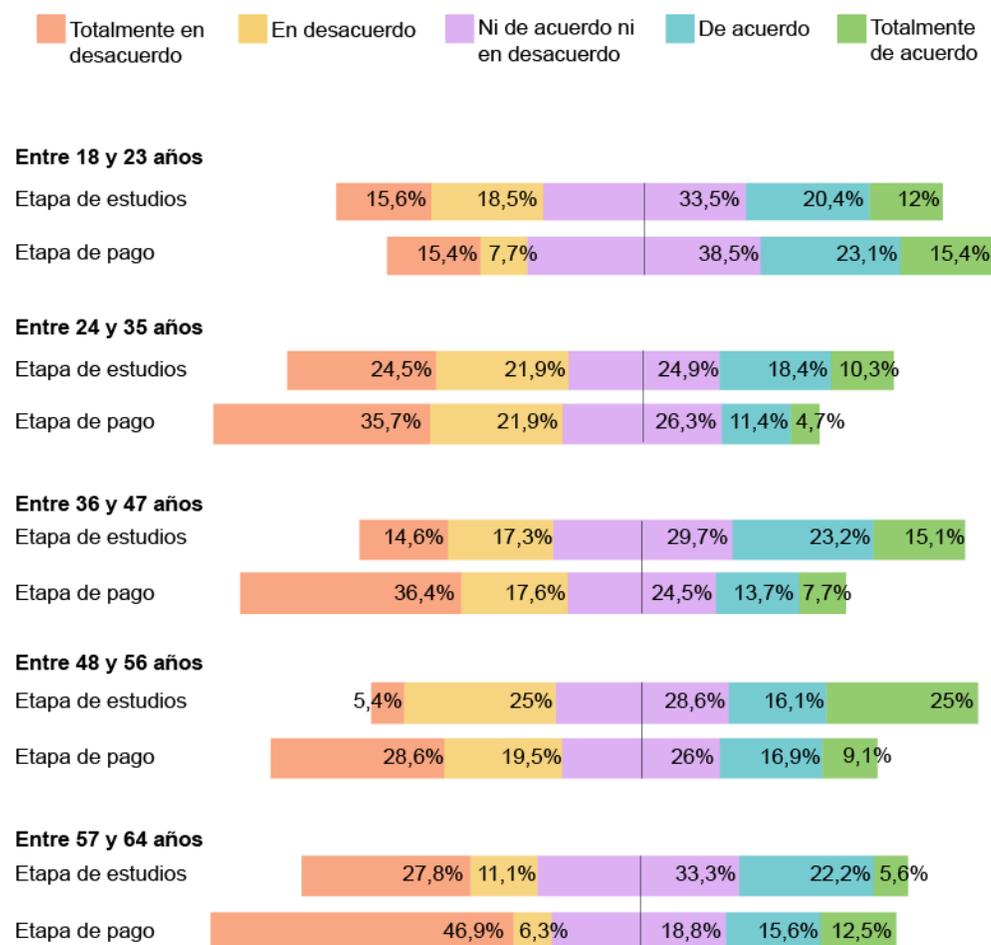


- **“La información sobre el Crédito CAE, ha sido fácil de entender”**

Respecto a esta frase, nuevamente las principales diferencias se presentaron entre los participantes entre 24 y 35 años, entre 36 y 47 años y entre 48 y 56 años. Como se observa en el siguiente gráfico, en esos grupos etarios, los/las beneficiarios/as en etapa de estudios estuvieron principalmente indecisos, mientras que aquellos en etapa de pago se inclinaron mayormente por estar en total desacuerdo con la afirmación.

Gráfico 14

La información sobre el Crédito CAE, ha sido fácil de entender.

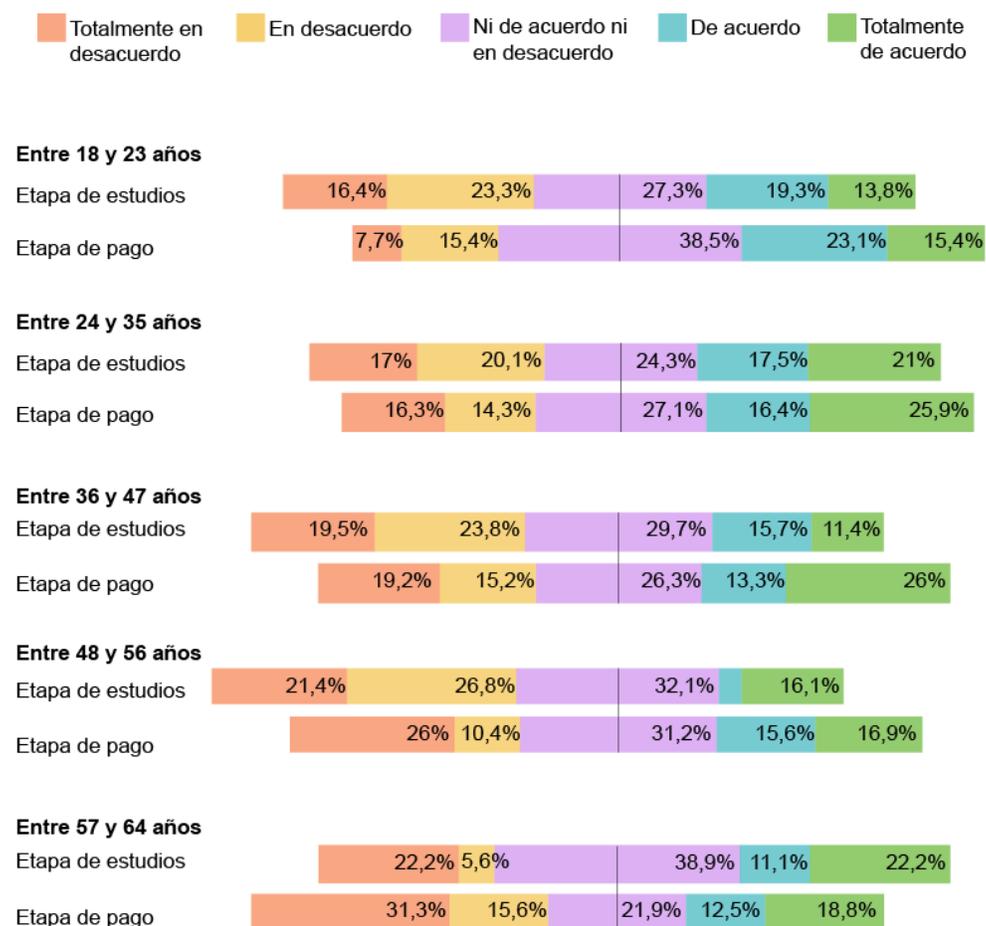


- **“La calidad de la información recibida sobre el Crédito CAE, me parece dudosa”**

También se observa que la percepción respecto a esta frase varía significativamente entre quienes tienen de 24 a 35 años y 36 a 47 años. En esos grupos etarios, los/las participantes en etapa de estudios tienden a estar principalmente en indecisos y en desacuerdo con la afirmación; en la etapa de pago, en cambio, la inclinación es hacia estar indeciso y en totalmente de acuerdo. También se registra una diferencia significativa en la percepción que tienen los/las beneficiarios/as de 48 a 56 años, según su situación con el Crédito CAE: mientras los que están estudiando están principalmente indecisos y en desacuerdo, los/las participantes en etapa de pago están en su mayoría indecisos y totalmente en desacuerdo con la afirmación.

Gráfico 15

La calidad de la información recibida sobre el Crédito CAE, me parece dudosa.



- “En lugar de buscar en www.ingresa.cl o contactar a Comisión Ingres, prefiero preguntar a un amigo o persona cercana”

Respecto a esta última afirmación, se observan diferencias significativas en el grupo de 48 a 56 años, dependiendo de si los/las participantes están en etapa de estudios o en etapa de pago: mientras los/las beneficiarios/as que aún están cursando sus carreras, están en su mayoría en desacuerdo (23,2%) o total desacuerdo (29,3%) con la afirmación, los que ya enfrentan el cobro se declararon principalmente como indecisos y en total desacuerdo (31,2% en cada caso).

Los otros grupos etarios presentan tendencias similares, con independencia de la etapa en que se encuentren con el Crédito CAE. Puntualmente, los/las beneficiarios/as entre 18 y 23 años, en etapa de estudios y de pago se mostraron principalmente indecisos y a favor de la afirmación; vale decir, de buscar información sobre el financiamiento en el entorno cercano, en lugar de hacerlo a través

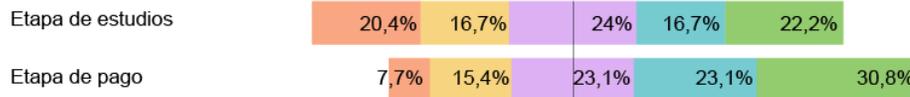
de Comisión Ingres. Los que tienen entre 24 y 35 años y los de 36 a 47 años, en tanto, se manifestaron mayoritariamente indecisos y totalmente en desacuerdo, con la frase.

Gráfico 16

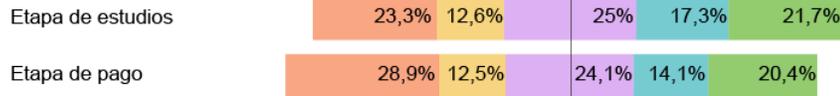
En lugar de buscar en www.ingresa.cl o contactar a Comisión Ingres, prefiero preguntar a un amigo o persona cercana.

■ Totalmente en desacuerdo
 ■ En desacuerdo
 ■ Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 ■ De acuerdo
 ■ Totalmente de acuerdo

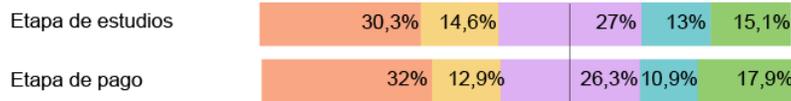
Entre 18 y 23 años



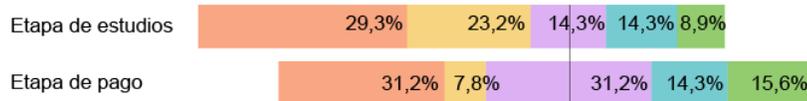
Entre 24 y 35 años



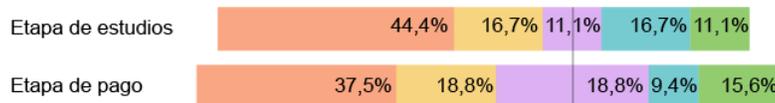
Entre 36 y 47 años



Entre 48 y 56 años



Entre 57 y 64 años



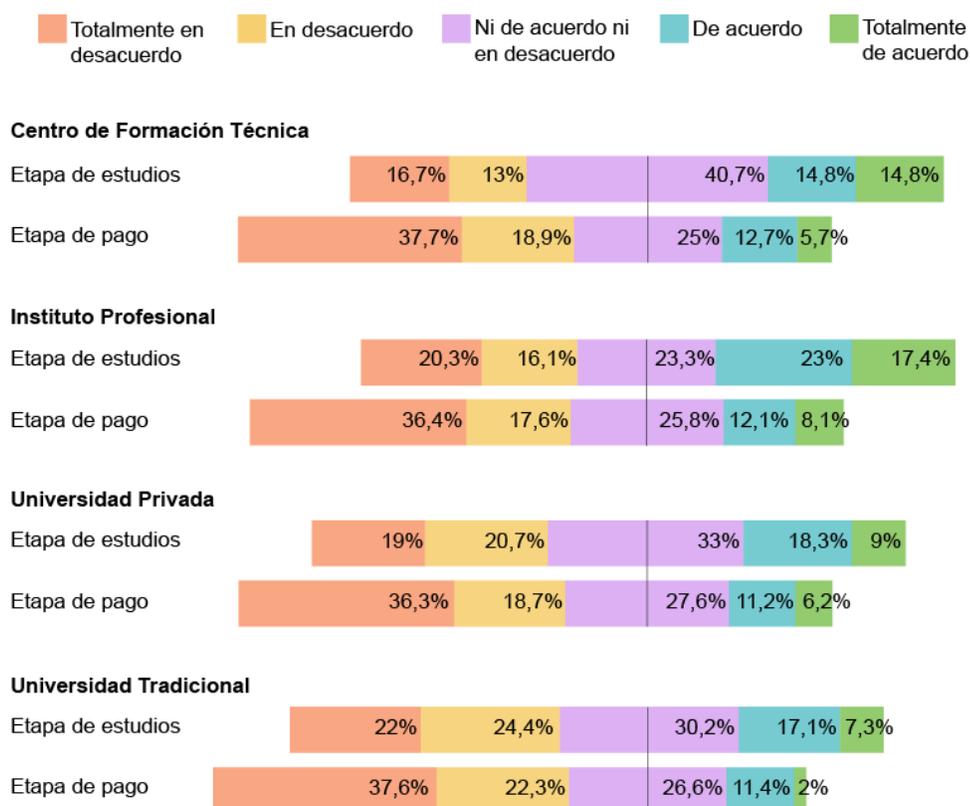
4.3 Barreras por institución de educación superior de los/las participantes y situación con el Crédito

- “La información sobre el Crédito CAE, ha sido fácil de encontrar”

Dependiendo de la situación que tienen con el Crédito CAE, hay diferencias significativas en el grado de acuerdo o desacuerdo que tienen los/las participantes de los distintos tipos de institución de educación superior. Concretamente, en la etapa de pago se acentúa el total desacuerdo con la frase entre los/las participantes en todas las casas de estudio, mientras que cuando cursan sus carreras la tendencia principal es a no estar de acuerdo ni en desacuerdo con la afirmación.

Gráfico 17

La información sobre el Crédito CAE, ha sido fácil de encontrar.

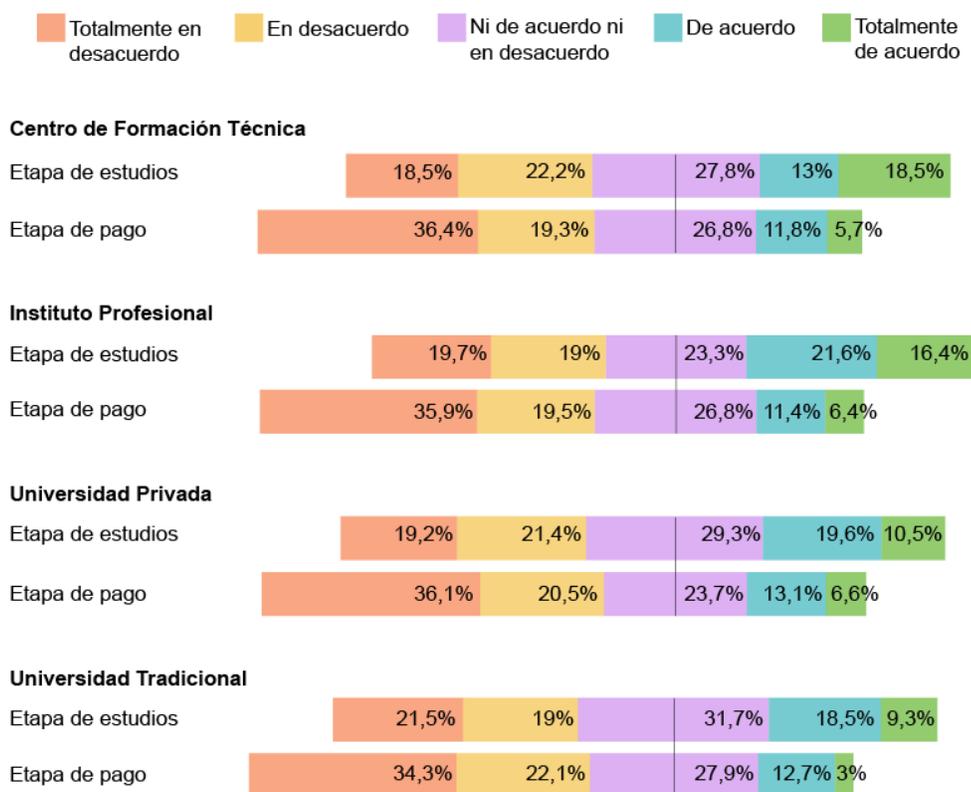


- **“La información sobre el Crédito CAE, ha sido fácil de entender”**

La tendencia respecto a esta afirmación, se mantiene igual que la observada con la frase anterior: la percepción de los/las participantes en etapa de estudios, difiere significativamente de los que están en etapa de pago, en todos los tipos de institución de educación superior. Nuevamente, mientras la mayoría los/las beneficiarios/as que aún están cursando sus carreras no están de acuerdo ni en desacuerdo con la afirmación, quienes tienen activo el cobro de su deuda están principalmente en total desacuerdo.

Gráfico 18

La información sobre el Crédito CAE, ha sido fácil de entender.



- **“La calidad de la información recibida sobre el Crédito CAE, me parece dudosa”**

Tanto en la etapa de estudios como en la etapa de pago, la percepción frente a la calidad de la información fue similar entre encuestados/as de Centros de Formación Técnica: la mayor cantidad de participantes, no estuvo de acuerdo ni en desacuerdo con la afirmación.

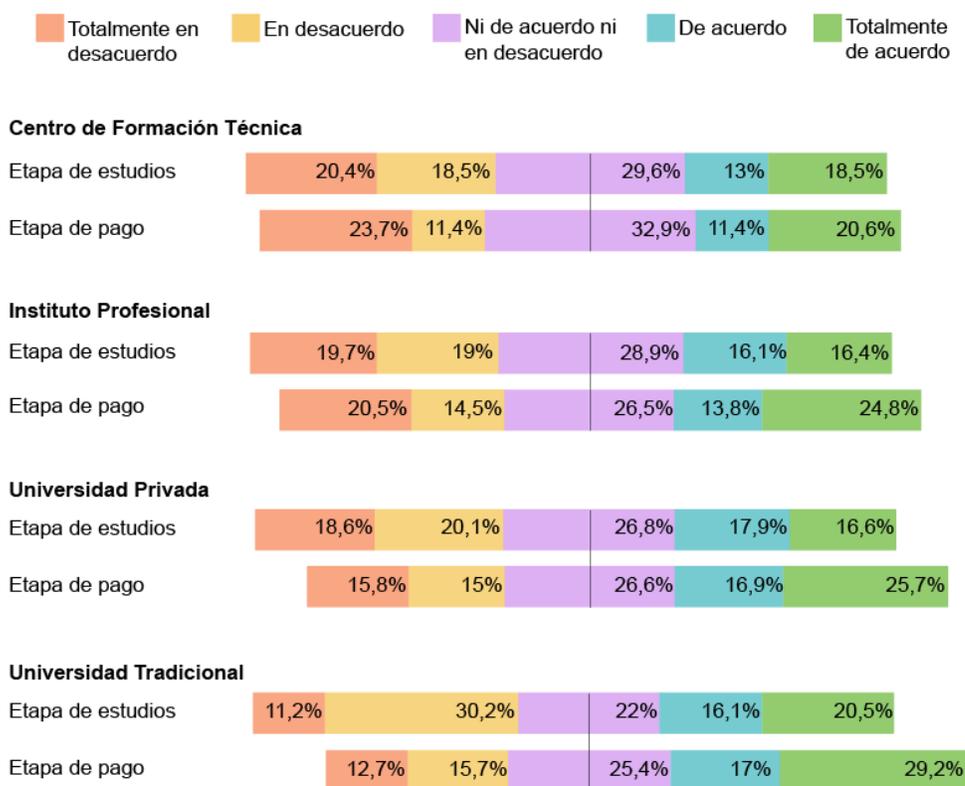
Las diferencias significativas en la percepción, según la etapa del Crédito en la que se encuentran, se presentan entre los/las beneficiarios/as de Institutos Profesionales, Universidades Privadas y Universidades Tradicionales. Si bien en los Institutos Profesionales y Centros de Formación Técnica

la mayoría de los/las participantes declararon que no están de acuerdo ni en desacuerdo con la afirmación, aquellos/as que están estudiando muestran una inclinación a estar en desacuerdo con la afirmación, mientras que los/las beneficiarios/as en etapa de pago tienen una tendencia a estar más de acuerdo.

En las Universidades Tradicionales, en tanto, la mayoría de quienes están estudiando se mostraron en desacuerdo (30,2%), mientras que los que están en etapa de pago evidenciaron una tendencia a estar totalmente de acuerdo con que la calidad de la información les parece dudosa (29,2%).

Gráfico 19

La calidad de la información recibida sobre el Crédito CAE, me parece dudosa.



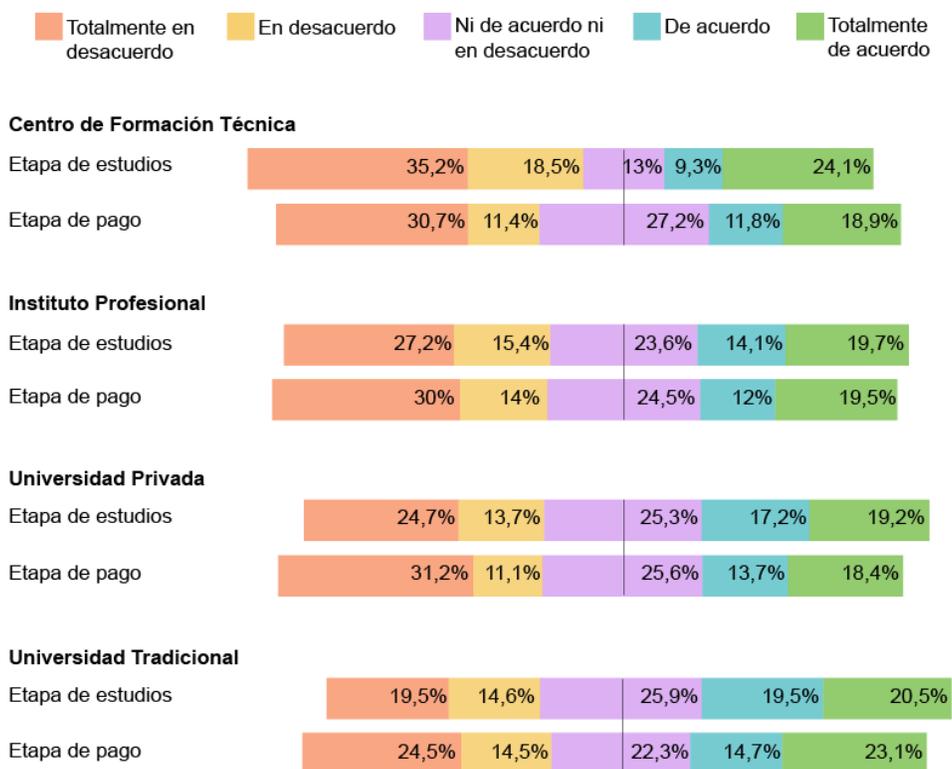
- “En lugar de buscar en www.ingresa.cl o contactar a Comisión Ingres, prefiero preguntar a un amigo o persona cercana”

Respecto a esta última frase, sólo se observaron diferencias significativas en las tendencias que muestran los/las participantes que estudian/estudiaron en Universidades Privadas: la mayoría de los/las beneficiarios/as que están cursando sus carreras en ese tipo de instituciones, se manifestó indeciso frente a la afirmación (25,3%); por contrapartida, los/las que están en etapa de pago, se mostraron principalmente en total desacuerdo (31,2%).

En los Centros de Formación Técnica e Institutos Profesionales, las tendencias son similares entre los/las participantes en etapa de estudios y de pago: la mayoría está en total desacuerdo con la afirmación. Tampoco se observaron diferencias significativas en la percepción de los participantes de Universidades Tradicionales, aunque se advierte una ligera tendencia a estar más indeciso o de acuerdo con la frase en la etapa de estudios y menos en la de pago.

Gráfico 20

En lugar de buscar en www.ingresa.cl o contactar a Comisión Ingresa, prefiero preguntar a un amigo o persona cercana.



5. Preferencia de canales de información

Ambos grupos de participantes mostraron una preferencia mayor por informarse sobre el Crédito CAE, a través del sitio Web oficial de Comisión Ingresa (www.ingresa.cl). La opción fue seleccionada por el 78,7% de los/las encuestados/as en etapa de estudios y el 78,3% de los que están en etapa de pago.

La segunda opción más votada fueron los correos electrónicos, canal por el que se inclinaron el 68,1% de los/las participantes que aún están estudiando y el 69,7% de quienes ya tienen activo el cobro de la deuda.

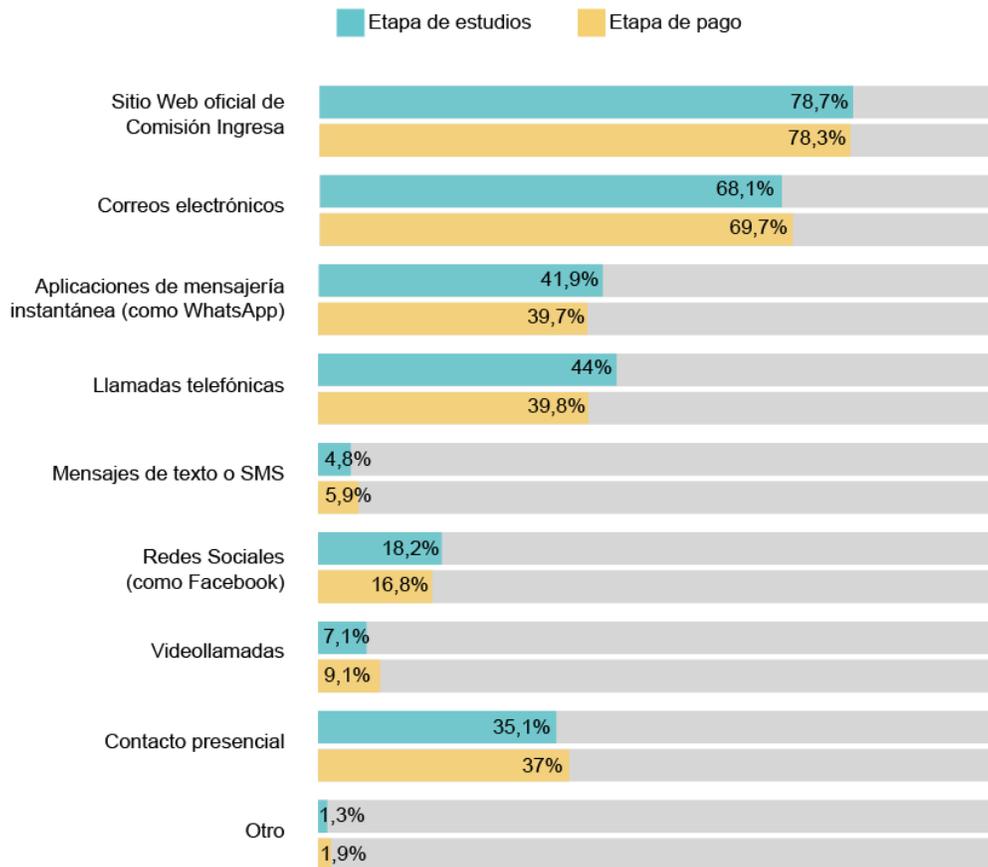
El tercer lugar lo ocupan las llamadas telefónicas (electo por el 44% de los/las participantes en etapa de estudios y el 39,8% que están en la fase de pago), seguido de cerca por el uso de aplicaciones de

mensajería instantánea, como WhatsApp, alternativa que fue seleccionada por el 41,9% de los participantes que aún están cursando sus carreras y por el 39,7% que están en la etapa de cobro.

Adicionalmente, para poco más de un tercio de los/las participantes, el contacto presencial continúa estando dentro de las principales preferencias, a la hora de informarse sobre el Crédito CAE: el 35,1% de quienes están estudiando y el 37% de los/las beneficiarios/as en etapa de pago, marcaron esa alternativa.

Gráfico 21

Pregunta 5. Si tuvieras una consulta sobre el Crédito CAE, ¿a través de qué canales preferirías informarte? Por favor, marca 3 alternativas.



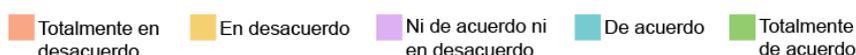
Entre los participantes que marcaron la alternativa “Otro” (64 personas) y, en efecto, sugirieron un canal de comunicación diferente a los planteados en el cuestionario, la recomendación que más se repitió fue otorgar información a través de los bancos que administran las deudas del Crédito CAE (19 menciones).

6. Satisfacción con la información disponible

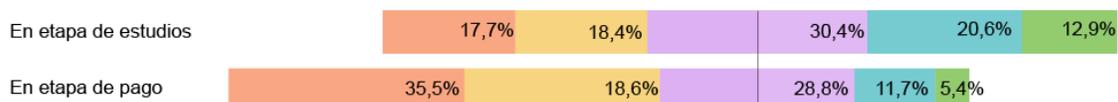
De acuerdo a los resultados obtenidos, los niveles de satisfacción de los/las participantes en etapa de estudios tienen diferencias significativamente en todas las afirmaciones, respecto a los que ya están enfrentando el cobro de la deuda: la mayoría de los estudiantes que están cursando sus carreras se mostraron indecisos con cada una de las frases, mientras los/las que están en etapa de pago estuvieron principalmente en total desacuerdo.

Gráfico 22

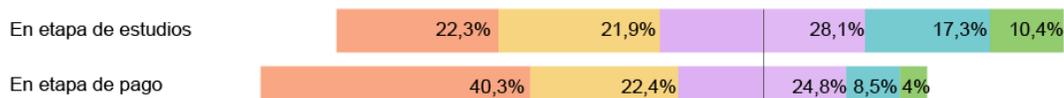
Pregunta 6. ¿Qué tan de acuerdo estás con las siguientes afirmes, respecto a www.ingresa.cl y otros canales de comunicación de Comisión Ingres (Sistema de Atención de Consultas; página oficial de Facebook; Call Center; correos electrónicos)?



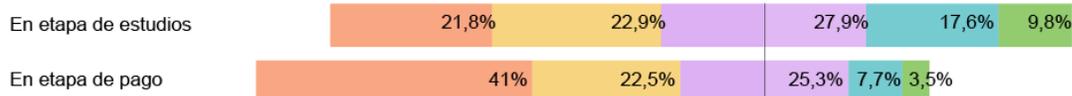
La experiencia que he tenido al buscar o solicitar información sobre el Crédito CAE, ha sido satisfactoria.



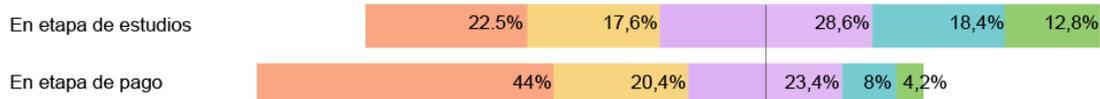
Me siento muy satisfecho/a con la información disponible sobre el Crédito CAE.



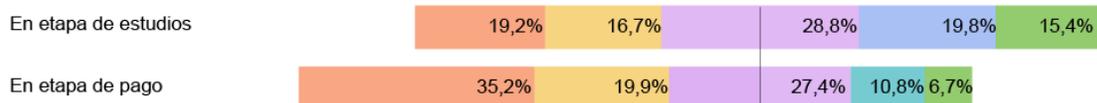
Me siento muy satisfecho/a porque la información disponible sobre el Crédito CAE, es la que necesito.



La información disponible sobre el Crédito CAE, me ha permitido alcanzar mis objetivos.



Estoy muy satisfecho/a con mi decisión de informarme o consultar, a través de Comisión Ingres, sobre el Crédito CAE.



6.1 Satisfacción por género de los/las participantes

La misma tendencia antes comentada se observa al comparar las respuestas a las distintas afirmaciones, distribuidas por sexo: hay diferencias significativas en el nivel de satisfacción declarado por hombres en etapa de estudios (están principalmente indecisos), respecto al que tienen los hombres en etapa de pago (la mayoría está en total desacuerdo); lo mismo ocurre en el caso de las mujeres (Gráficos del 23 al 27).

Gráfico 23

La experiencia que he tenido al buscar o solicitar información sobre el Crédito CAE, ha sido satisfactoria.

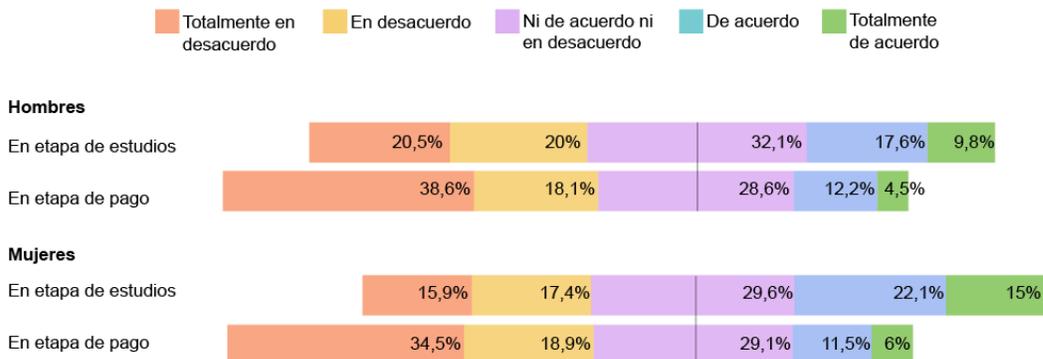


Gráfico 24

Me siento muy satisfecho/a con la información disponible sobre el Crédito CAE.

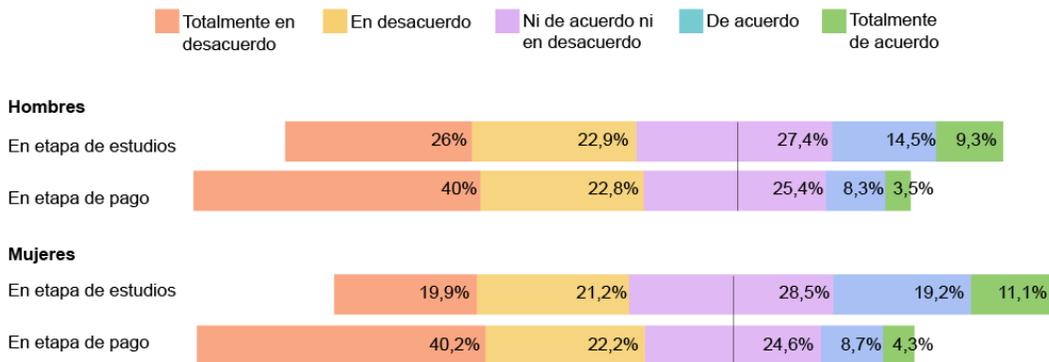


Gráfico 25

Me siento muy satisfecho/a porque la información disponible sobre el Crédito CAE, es la que necesito.

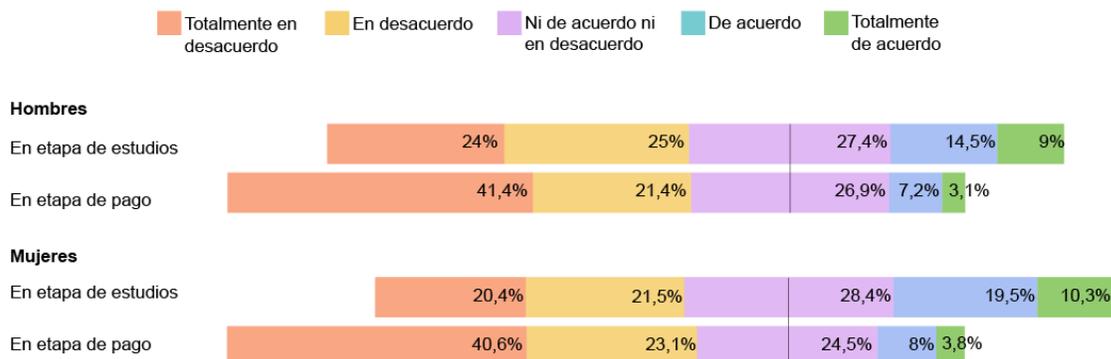


Gráfico 26

La información disponible sobre el Crédito CAE, me ha permitido alcanzar mis objetivos.

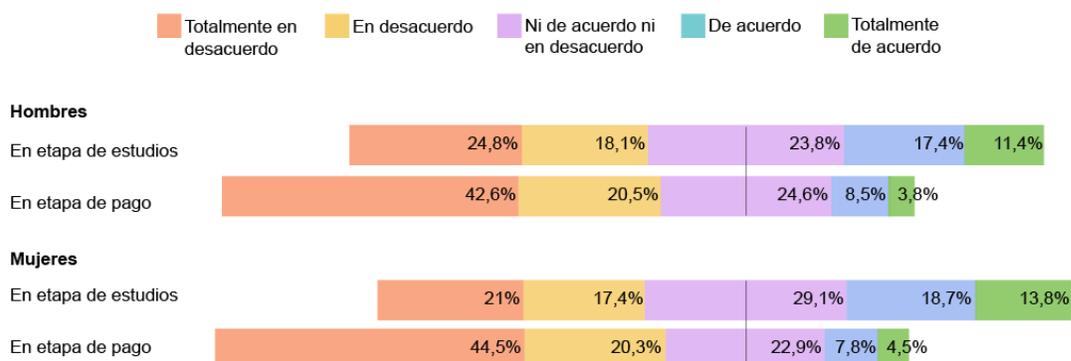
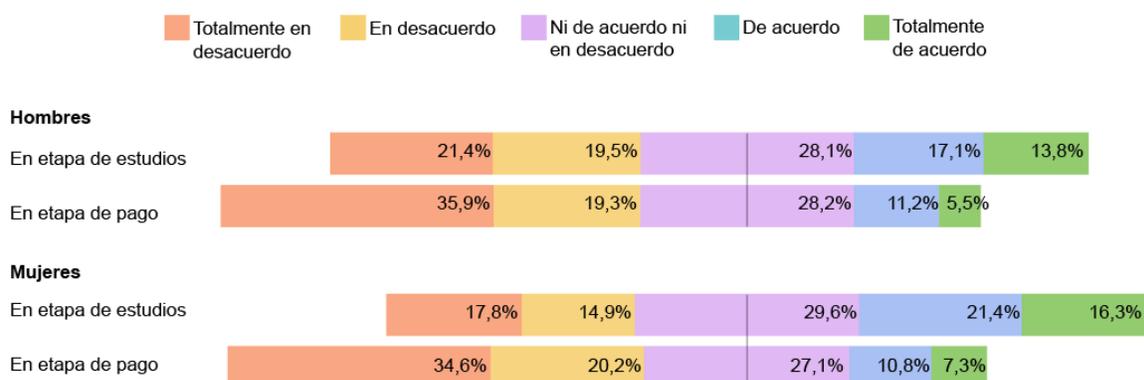


Gráfico 27

Estoy muy satisfecho/a con mi decisión de informarme o consultar, a través de Comisión Ingres, sobre el Crédito CAE.



6.2 Satisfacción por rango etario de los/las participantes

- “La experiencia que he tenido al buscar o solicitar información sobre el Crédito CAE, ha sido satisfactoria”

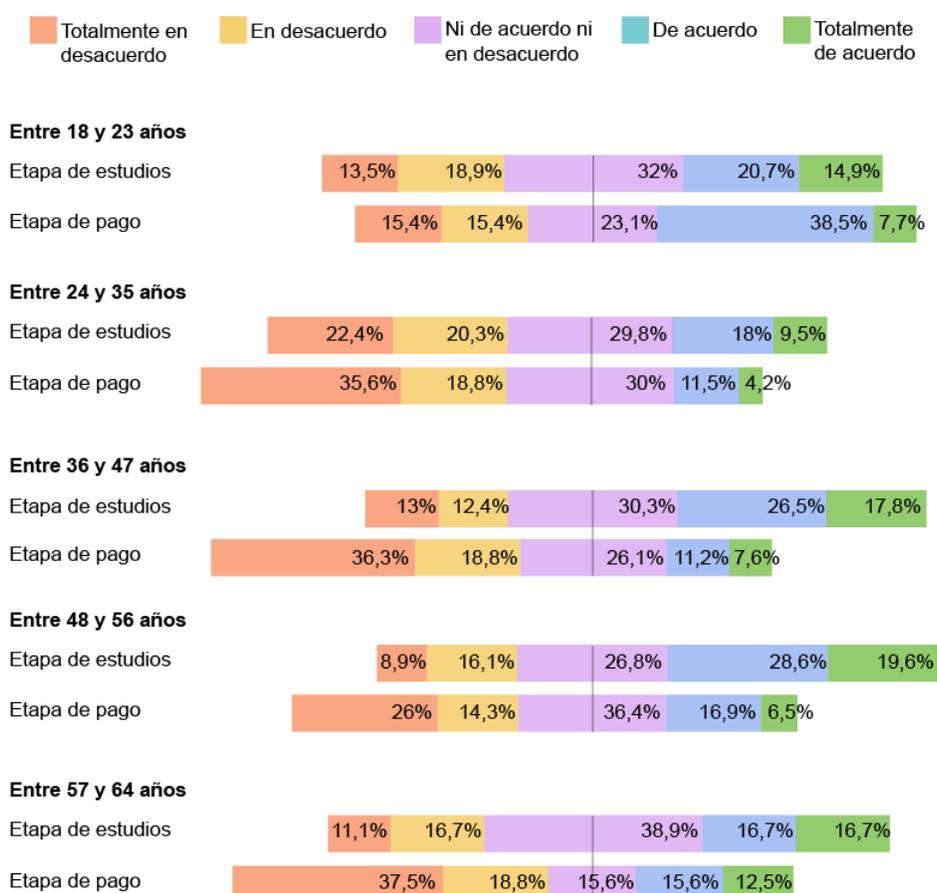
Los resultados muestran que hay similitud en las respuestas de los/las participantes en etapa de estudios y de pago, entre 18 y 23 años: las respuestas se debaten principalmente entre la indecisión y estar de acuerdo con la frase.

En los grupos donde sí se evidencian diferencias significativas es entre los que tienen entre 24 y 35 años y 36 y 47 años. En ambos grupos, los/las participantes en etapa de estudios se mostraron principalmente indecisos (29,8% y 30,3%, respectivamente), mientras que aquellos/as en etapa de pago estuvieron en su mayoría totalmente en desacuerdo con la frase (35,6% y 36,3%).

Entre los/las encuestados/as que tienen de 48 a 56 años, también hay diferencias significativas; sin embargo, en estos casos, en la etapa de estudios la mayoría está de acuerdo con la afirmación (28,6%), mientras que en la etapa de pago se instaló la indecisión como primera opción (36,4%).

Gráfico 28

La experiencia que he tenido al buscar o solicitar información sobre el Crédito CAE, ha sido satisfactoria.



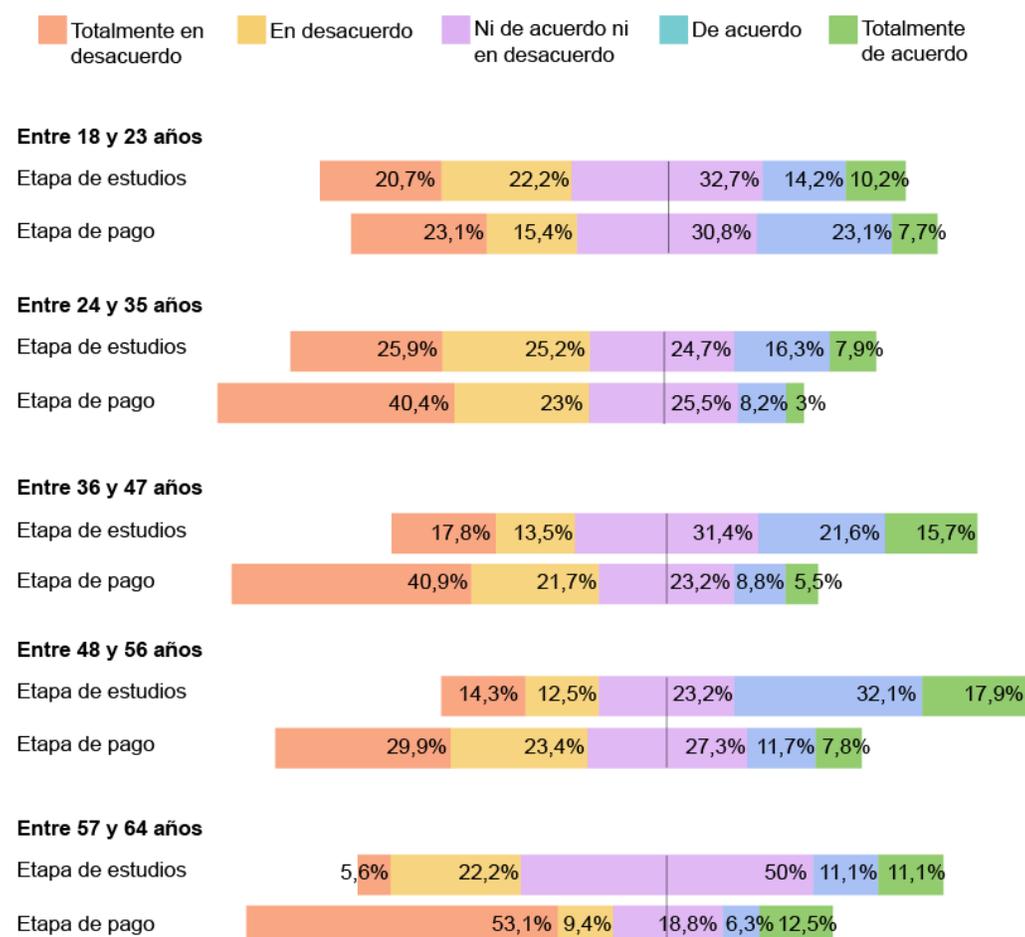
- **“Me siento muy satisfecho/a con la información disponible sobre el Crédito CAE”**

Al igual que en los resultados de la frase anterior, los/las participantes que tienen entre 18 y 23 años tienen una respuesta similar frente a esta frase, en la etapa de estudios y de pago: en ambos casos, el porcentaje de indecisos supera a las otras alternativas (32,7% y 30,8%, respectivamente).

El resto de los grupos, en cambio, muestran diferencias significativas en sus respuestas, al analizarlas de acuerdo a la situación que tienen los/las beneficiarios/as con el Crédito CAE. Entre los/las participantes de 24 a 35 años, aquellos/as que están en etapa de pago tienen una mayor y acentuada tendencia a estar en total desacuerdo con la afirmación (40,4%), que los/las que están cursando sus carreras (25,9%). En el grupo de 36 a 47 años, en tanto, la mayoría de los/as participante en período de estudios están indecisos (31,4%), mientras que los que están con el cobro de la deuda activo, tienden a estar totalmente en desacuerdo con la afirmación (40,9%). Respecto a los/las participantes que están cursando sus carreras y tienen de 48 a 56 años, la inclinación principal fue a estar de acuerdo con la frase (32,1%), mientras que entre los/las encuestados del mismo grupo etario que ya están en período de pago, la percepción se orientó al total desacuerdo (29,9%).

Gráfico 29

Me siento muy satisfecho/a con la información disponible sobre el Crédito CAE.



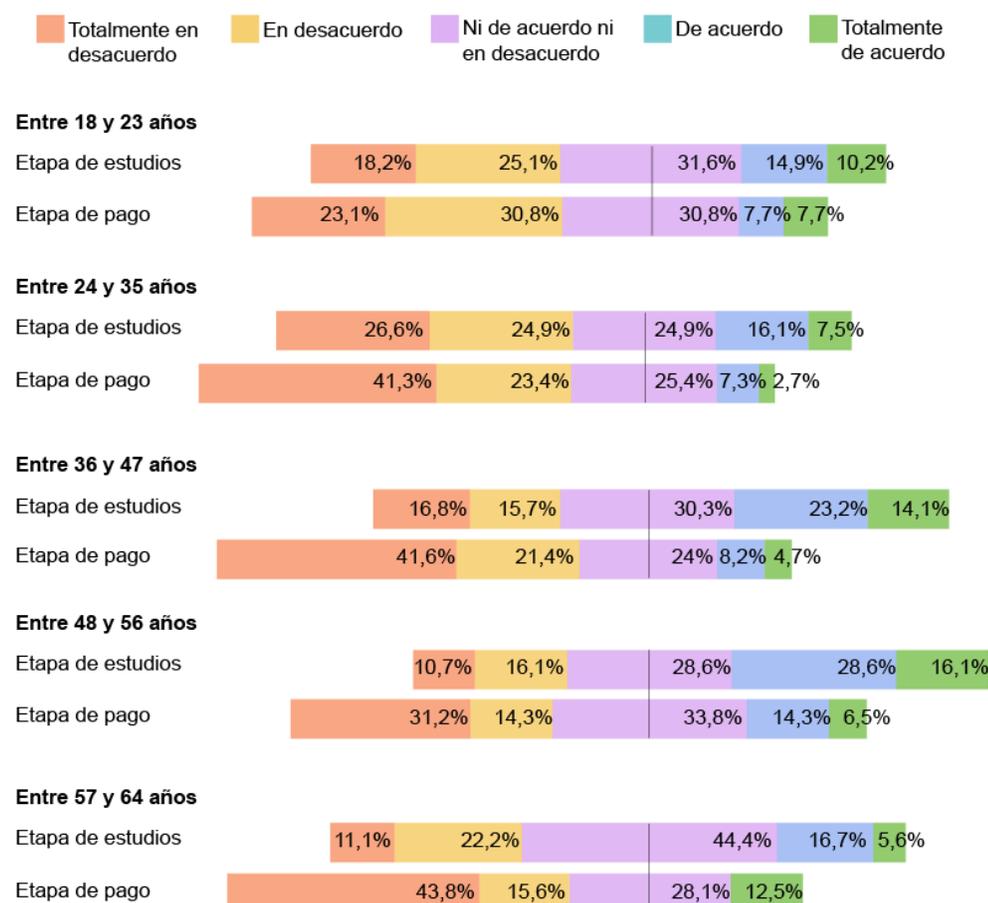
- “Me siento muy satisfecho/a porque la información disponible sobre el Crédito CAE, es la que necesito”.

Nuevamente, la tendencia entre los/las participantes entre 18 y 23 años, ya sea que estén en etapa de estudios o de pago, es similar y las respuestas muestran una mayoría indecisa en ambos grupos (31,6% y 30,8%, respectivamente).

Las diferencias significativas, dependiendo de la situación con el Crédito, se hacen presentes entre los/las beneficiarios/as que tienen de 24 años hacia arriba. Puntualmente, entre quienes tienen de 24 a 35 años, se vuelve a acentuar marcadamente el total desacuerdo con la afirmación en la etapa de pago (41,3%), comparado con aquellos/as en etapa de estudios (26,6%). Entre quienes tienen de 36 a 47 años, y están cursando sus carreras, la opción más elegida fue no estar de acuerdo ni en desacuerdo con la afirmación (30,2%), mientras que los/las que ya están en período de cobro estuvieron, en su mayoría, en total desacuerdo (41,6%). En el rango etario de 48 a 56 años, los/las participantes que están estudiando se mostraron indecisos (28,6%), en la misma proporción que de acuerdo (28,6%), mientras que, en la etapa de pago, la mayoría estuvo indecisa (33,8%).

Gráfico 30

Me siento muy satisfecho/a porque la información disponible sobre el Crédito CAE, es la que necesito



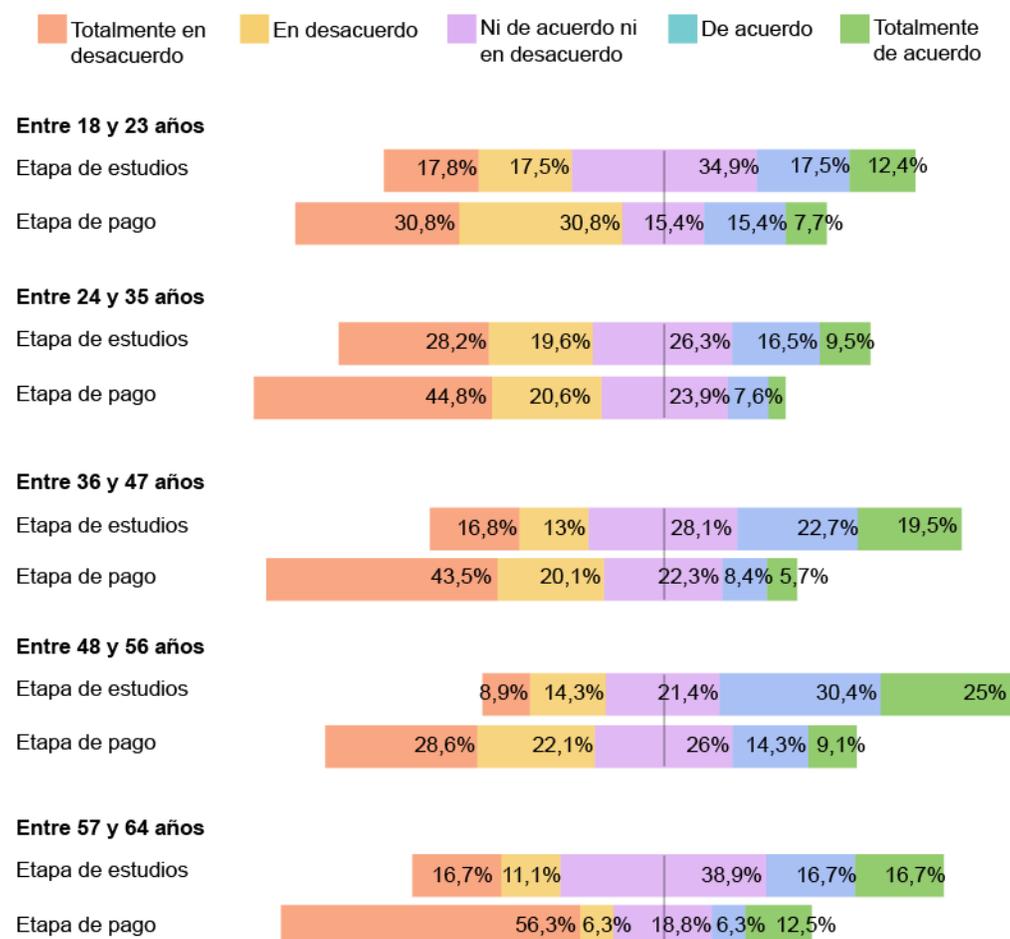
- “La información disponible sobre el Crédito CAE, me ha permitido alcanzar mis objetivos”.

Hay diferencias significativas en las respuestas de los/las participantes que están estudiando, respecto de los/las que están en etapa de pago, en los rangos etarios de 24 a 35 años y 36 a 47 años, que van en línea con lo observado en las respuestas a las afirmaciones anteriores: los/las encuestados/as que están cursando sus carreras, se inclinan principalmente por la indecisión, mientras que los/las que ya están pagando, se identifican más con el total desacuerdo con la frase.

En el grupo de 48 a 56 años, en tanto, también hay diferencias significativas en las respuestas de los/las beneficiarios/as en etapa de estudios (la mayoría está de acuerdo con la frase) y de pago (la mayoría está totalmente en desacuerdo con la afirmación).

Gráfico 31

La información disponible sobre el Crédito CAE, me ha permitido alcanzar mis objetivos.



Como se observa en el gráfico, adicionalmente, en el rango de 18 a 23 años, los/las participantes en etapa de estudios se mantienen en su mayoría indecisos frente a la frase, mientras que los/las que están en etapa de pago se identifican con el desacuerdo o total desacuerdo con la afirmación.

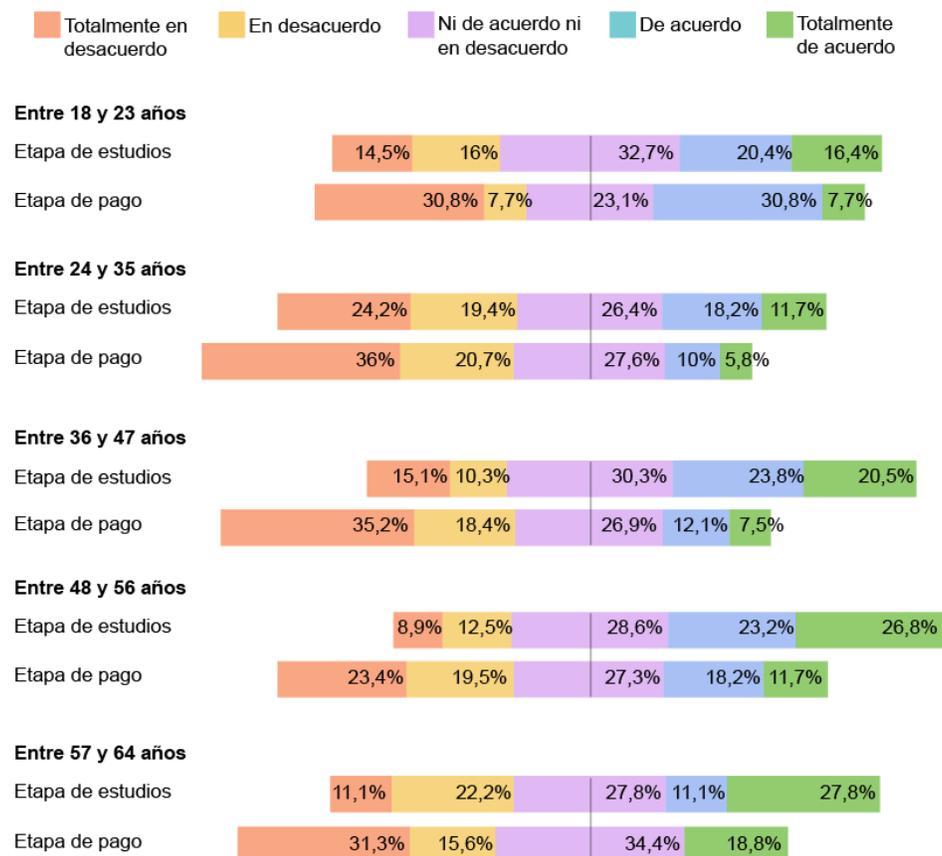
- **“Estoy muy satisfecho/a con mi decisión de informarme o consultar, a través de Comisión Ingresa, sobre el Crédito CAE”.**

Los/las beneficiarios/as en etapa de estudios y de cobro de la deuda, que tienen entre 18 y 23 años, mostraron una tendencia similar centrada en respuestas indecisas y de acuerdo con esta afirmación. Cabe señalar que, en este caso, el porcentaje de participantes en etapa de pago que se declaró satisfecho con su decisión (30,8%) superó a la de quienes están estudiando.

Las diferencias significativas se mantuvieron, en cambio, en el caso de los rangos etarios de 24 y 35 años y de 36 a 47 años. En ambos casos, los/las participantes que aún están cursando sus carreras se manifestaron preferentemente como indecisos ante la frase; en cambio, quienes ya están pagando, señalaron estar en total desacuerdo y, por ende, completamente insatisfechos con la decisión de informarse y consultar sobre el Crédito CAE, a Comisión Ingresa.

Gráfico 32

Estoy muy satisfecho/a con mi decisión de informarme o consultar, a través de Comisión Ingresa, sobre el Crédito CAE.



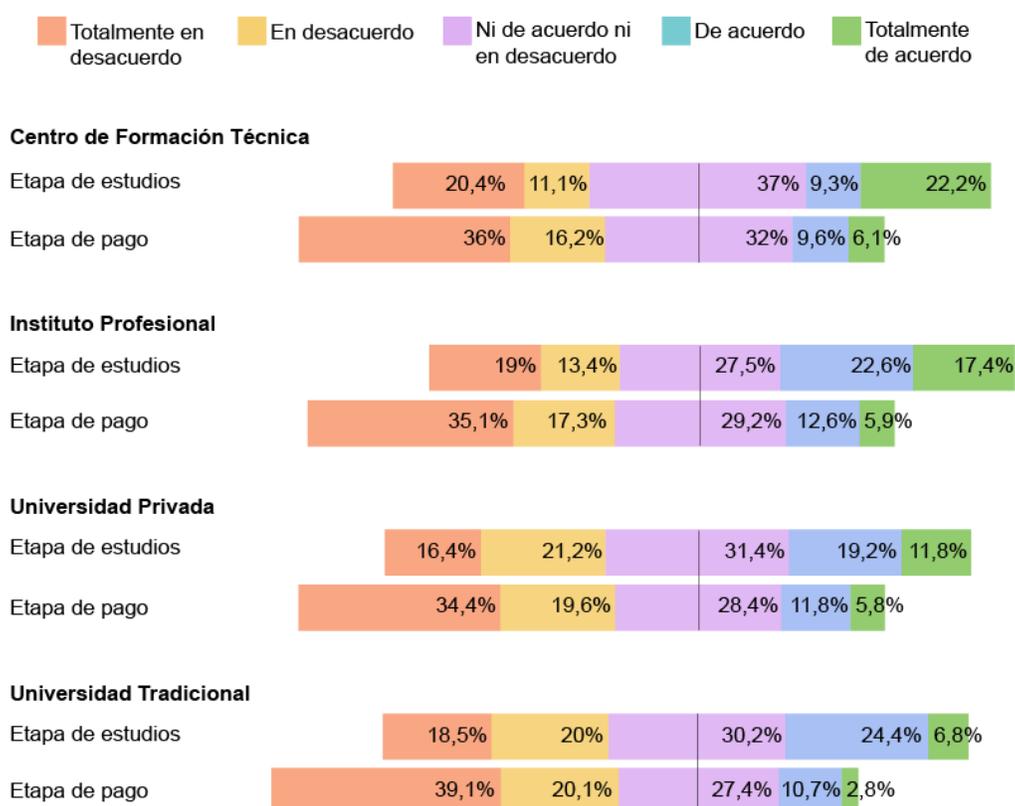
6.3 Satisfacción por el tipo de institución de educación superior de los/las participantes

- “La experiencia que he tenido al buscar o solicitar información sobre el Crédito CAE, ha sido satisfactoria”

La valoración que tienen los/las participantes sobre este punto, está asociada a la situación que tienen con el Crédito CAE, en todos los tipos de casa de estudios: mientras los/las beneficiarios/as no están de acuerdo ni en desacuerdo con la afirmación en la etapa de estudios, el nivel de satisfacción baja marcadamente en la etapa de pago, donde la mayoría está totalmente en desacuerdo.

Gráfico 33

La experiencia que he tenido al buscar o solicitar información sobre el Crédito CAE, ha sido satisfactoria.



- **“Me siento muy satisfecho/a con la información disponible sobre el Crédito CAE”**

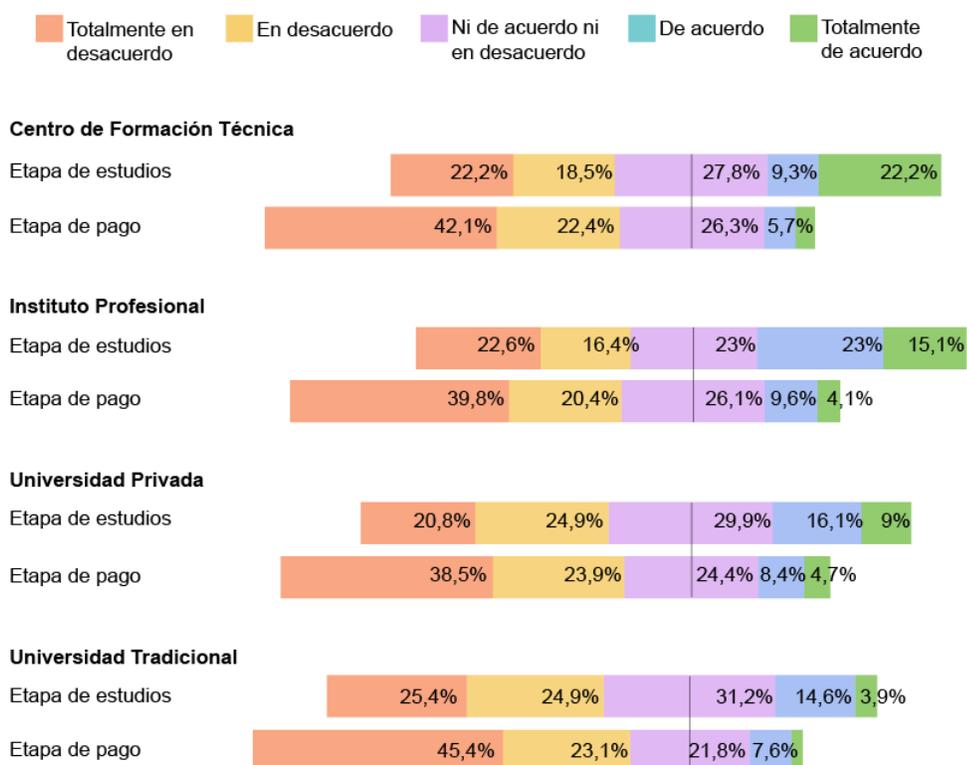
Respecto a esta afirmación, también se observan diferencias significativas en todas las instituciones de educación superior, dependiendo de si los/las participantes aún están estudiando con el Crédito o ya se les está cobrando la deuda.

En los Centros de Formación Técnica, los/las beneficiarios/as que están cursando sus carreras, están en primer lugar indecisos (27,8%), mientras que el total desacuerdo con la afirmación se afianza entre quienes están enfrentando el pago (42,1%). La misma tendencia se observa en las Universidades Privadas y Universidades Tradicionales. En este último grupo la insatisfacción con la información disponible, es la mayor observada (el 45% de los/las participantes están en total desacuerdo con la afirmación).

En los Institutos Profesionales, entre los/las participantes que están cursando sus carreras, la primera mayoría de las respuestas la comparten aquellos/as que no están de acuerdo ni en desacuerdo, con los que están de acuerdo con la afirmación (23% cada uno). En la etapa de pago, en cambio, la inclinación continúa siendo hacia el total desacuerdo con la afirmación (39,8%).

Gráfico 34

Me siento muy satisfecho/a con la información disponible sobre el Crédito CAE.



- “Me siento muy satisfecho/a porque la información disponible sobre el Crédito CAE, es la que necesito”.

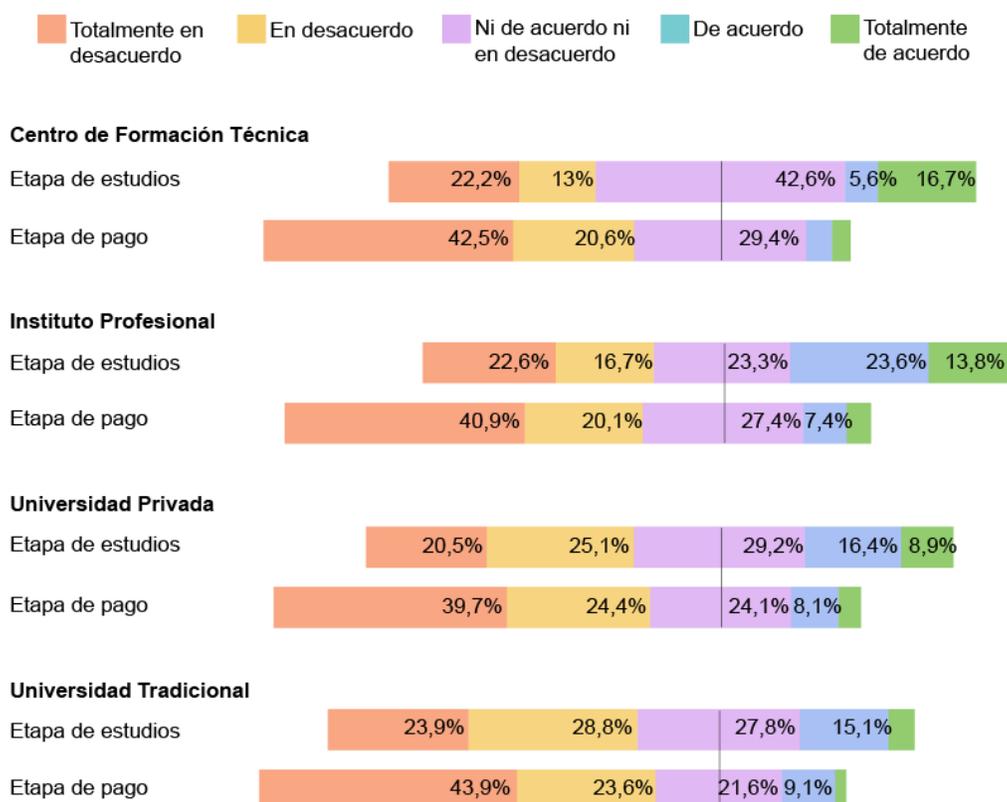
También hay diferencias significativas en el grado de satisfacción que tienen los/las participantes en etapa de estudios y de pago en este punto, en los distintos tipos de casas de estudio. En los Centros de Formación Técnica, los/las participantes que están cursando sus carreras están en su mayoría indecisos frente a la afirmación (42,6%), mientras que los/las que están en etapa de pago se decantaron principalmente por el total desacuerdo (42,5%).

En los Institutos Profesionales, quienes están estudiando están mayormente de acuerdo con que la información disponible es la que necesitan (23,6%), mientras que los/las beneficiarios/as de ese tipo de instituciones en etapa de cobro del Crédito, tienen una marcada inclinación por el total desacuerdo con la frase (40,9%).

Entre los/las participantes de Universidades Privadas, aquellos/as en etapa de estudios están mayormente indecisos (29,2%); los/las que están en etapa de pago, totalmente en desacuerdo (39,7%). En las Universidades Tradicionales, hay una tendencia más orientada hacia la insatisfacción en ambos grupos de participantes: la mayoría de los/las que están en etapa de estudios se declaró en desacuerdo (28,8%) y los/las que ya tienen activo el cobro de la deuda, se declararon, en su mayoría, en total desacuerdo (43,9%).

Gráfico 35

Me siento muy satisfecho/a porque la información disponible sobre el Crédito CAE, es la que necesito.



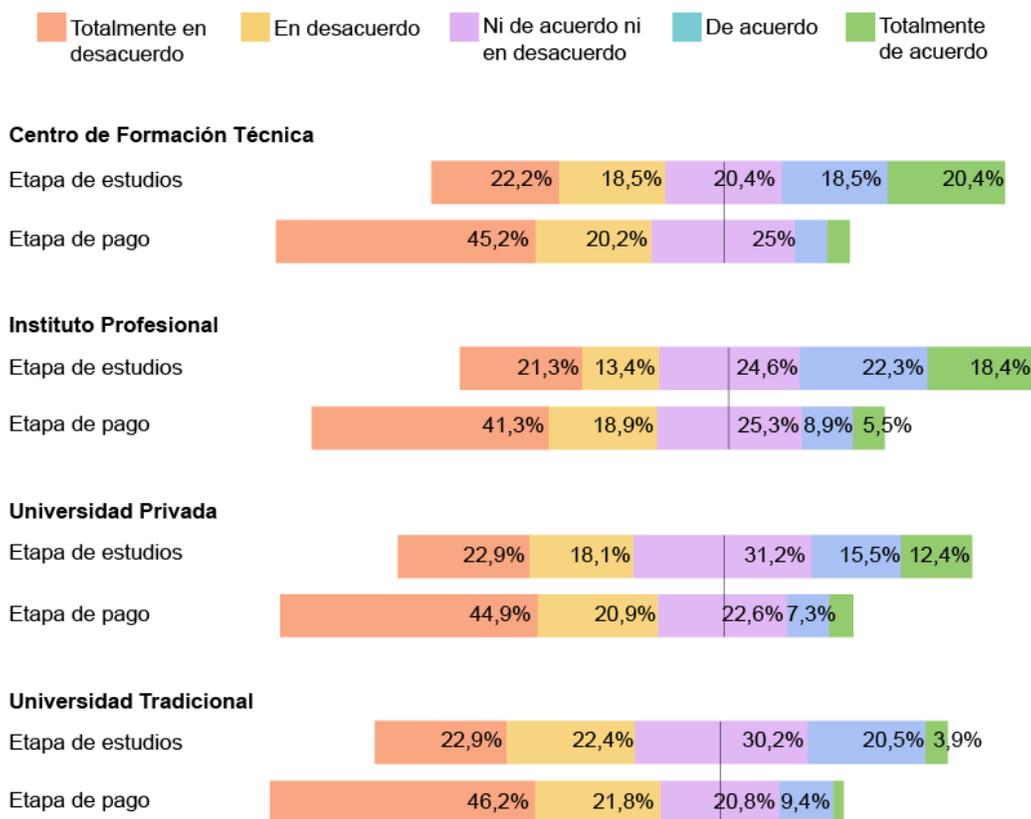
- “La información disponible sobre el Crédito CAE, me ha permitido alcanzar mis objetivos”.

Las respuestas varían significativamente frente a esta observación, dependiendo de la etapa en que se encuentran los/las participantes, en todos los tipos de institución de educación superior. En los Institutos Profesionales, Universidades Privadas y Universidades Tradicionales se observa la misma tendencia: los/las beneficiarios/as que están estudiando con el Crédito CAE están, en un mayor porcentaje, indecisos sobre la afirmación; los/las que ya están en la etapa de pago del financiamiento, se mostraron totalmente en desacuerdo.

En los Centros de Formación Técnica, la distribución de las respuestas de quienes están cursando sus carreras tiende a ser más pareja, mostrando un mayor equilibrio entre quienes están de acuerdo y en desacuerdo, como se observa en el Gráfico 37. En cambio, la valoración se inclina hacia la insatisfacción en la etapa de pago, donde un 45,2% de los/las participantes se declaran en total desacuerdo con la afirmación.

Gráfico 36

La información disponible sobre el Crédito CAE, me ha permitido alcanzar mis objetivos.

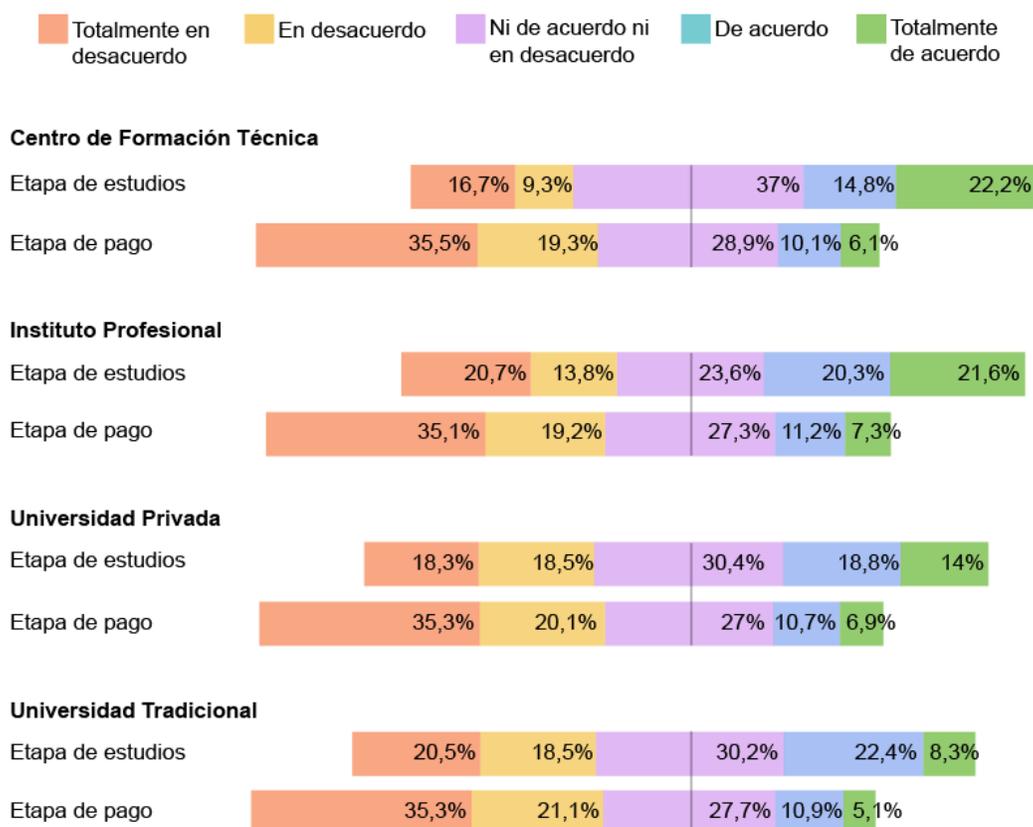


- “Estoy muy satisfecho/a con mi decisión de informarme o consultar, a través de Comisión Ingres, sobre el Crédito CAE”.

Los resultados muestran que hay diferencias significativas en las respuestas obtenidas, asociadas a la etapa en que se encuentran los/las participantes, en todos los tipos de institución superior. Ya sea en Centros de Formación Técnica; Institutos Profesionales; Universidades Privadas y Universidades Tradicionales, la tendencia es la misma: la mayoría de los/las beneficiarios/as que aún están estudiando, no están de acuerdo ni en desacuerdo con la afirmación; la mayoría de los/las que están en situación de pago de la deuda, en cambio, están totalmente en desacuerdo y, por tanto, insatisfechos con su decisión de informarse o consultar a través de Comisión Ingres.

Gráfico 37

Estoy muy satisfecho/a con mi decisión de informarme o consultar, a través de Comisión Ingres, sobre el Crédito CAE.



AGRADECIMIENTOS Y CONCLUSIONES

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

Los resultados que se desprenden de esta encuesta, así como las observaciones y propuestas realizadas por los/las participantes, son un valioso aporte para fortalecer la información sobre el Crédito con Garantía Estatal (CAE). El ejercicio es muy claro y contundente respecto a la temática y el foco de los contenidos que los/las beneficiarios/as necesitan y esperan recibir, a través de www.ingresa.cl y los distintos canales de comunicación de Comisión Ingres a, convirtiéndose en una guía útil para reestructurar la información, diseñar campañas comunicacionales y poner en marcha nuevos servicios informativos y de difusión.

Reiteramos el agradecimiento a todos/as los/las participantes de esta Consulta Ciudadana y el compromiso de Comisión Ingres a para seguir impulsando proyectos de mejora continua, en coordinación con requerimientos que han sido levantados por la propia ciudadanía.

SANTIAGO, 23 de enero 2023