INFORME CONSULTA CIUDADANA VIRTUAL 2025:
"¿Qué te ayudaría a comprender mejor el Crédito CAE?"

Entre el 06 y el 30 de octubre 2025, Comisión Ingresa realizó una Consulta Ciudadana Virtual con el objetivo de recoger propuestas, percepciones y necesidades de los/las beneficiarios/as del Crédito con Garantía Estatal (Crédito CAE). El propósito central de este ejercicio fue levantar insumos que permitan elaborar contenidos sobre esta alternativa de financiamiento más claros, simples y útiles, así como guiar el diseño e implementación de un futuro asistente virtual que fortalezca la asistencia en línea, considerando las preferencias y necesidades de los/las usuarios/as.

La Consulta se aplicó electrónicamente mediante un cuestionario autoadministrable elaborado en Google Forms, compuesto por seis preguntas, que abordaron distintos aspectos del Crédito CAE y las preferencias de los/las participantes:

- Las primeras tres preguntas indagaron en la información financiera del Crédito que los/las usuarios/as consideran más relevante; los formatos preferidos para ver contenidos explicativos sobre la deuda y los canales para acceder a esa información.
- La segunda parte del formulario, en tanto, exploró las expectativas de los/las usuarios/as respecto a la eventual implementación de un *chatbot* institucional, incluyendo una pregunta abierta donde los/las participantes pudieron señalar directamente qué duda les gustaría resolver mediante esa herramienta.

En total, 1.083 personas respondieron la encuesta, aportando valiosas perspectivas para orientar el diseño de piezas comunicacionales enfocadas en las necesidades de los/las beneficiarios/as, y definir las funcionalidades clave que debiera cumplir un asistente virtual.

A continuación, se presentan las preguntas realizadas a los/las participantes y los resultados obtenidos.

CONSULTA CIUDADANA VIRTUAL 2025:
"¿Qué te ayudaría a comprender mejor el Crédito CAE?"

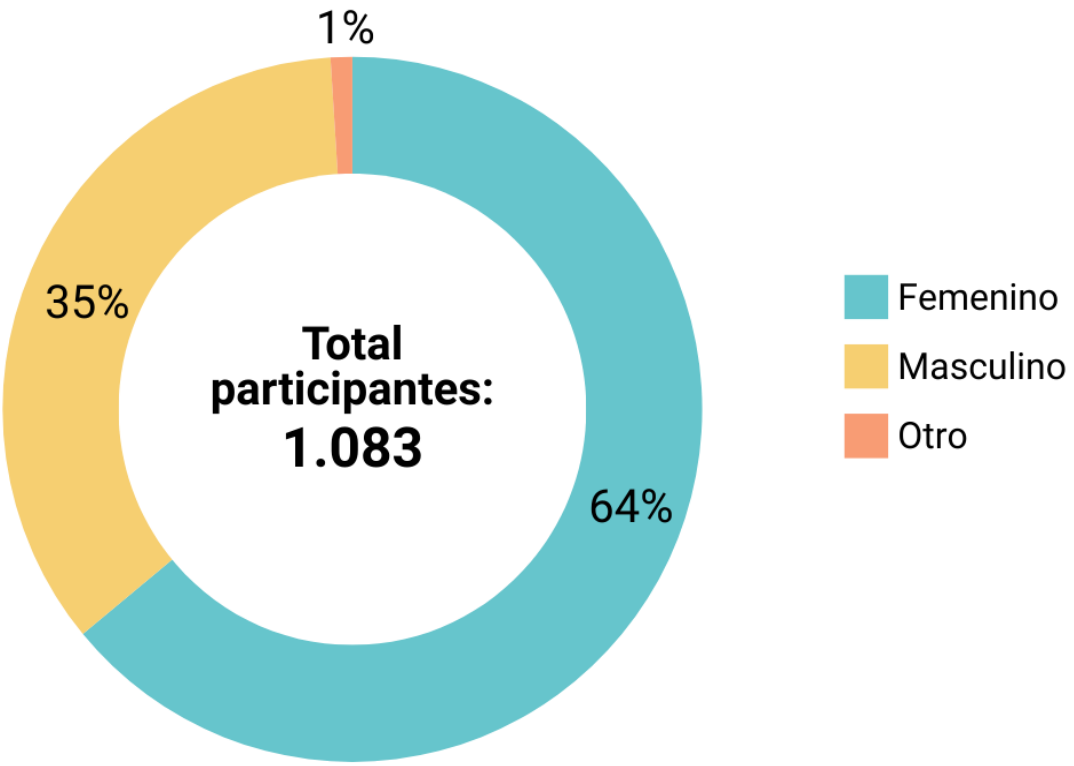
Fecha	06 al 30 de octubre 2025
Participantes	1.083

1. **Perfil de los/las participantes**

a) **Por género**

De las 1.083 respuestas recibidas, 689 pertenecen a mujeres, 384 a hombres y 10 a personas que se identificaron con otro género.

¿Con qué género te identificas?

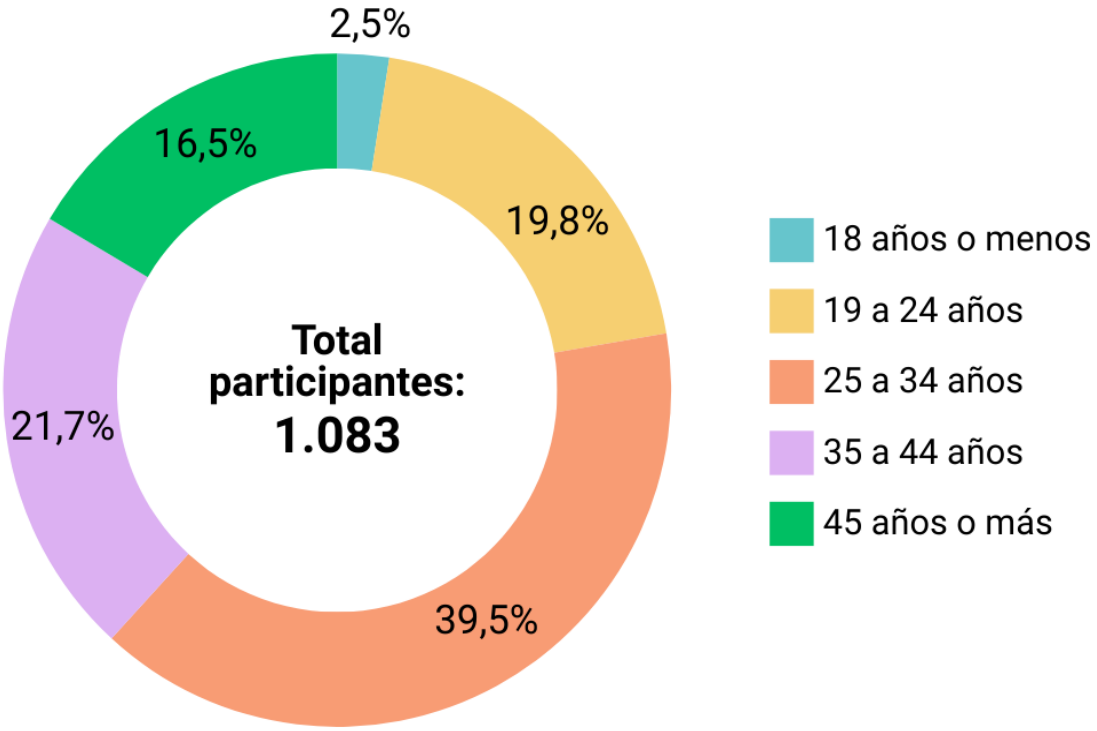


Este patrón es consistente con lo observado en las Consultas Ciudadanas anteriores de Comisión Ingresa, donde la participación femenina tiende a ser mayor. Esto puede estar relacionado con que, entre los/las beneficiarios/as del Crédito CAE, hay una mayor proporción de mujeres.

b) Por edad

La mayoría de los/las participantes tienen entre 25 y 34 años (428 respuestas), seguidos por el grupo de 35 a 44 años (235 respuestas). Las personas entre 19 y 24 años ocupan el tercer lugar en la participación (214 respuestas), mientras que en menor proporción se recibieron respuestas de mayores de 45 años (179 respuestas) y de 18 años o menos (27 respuestas).

¿Cuál es tu rango de edad?



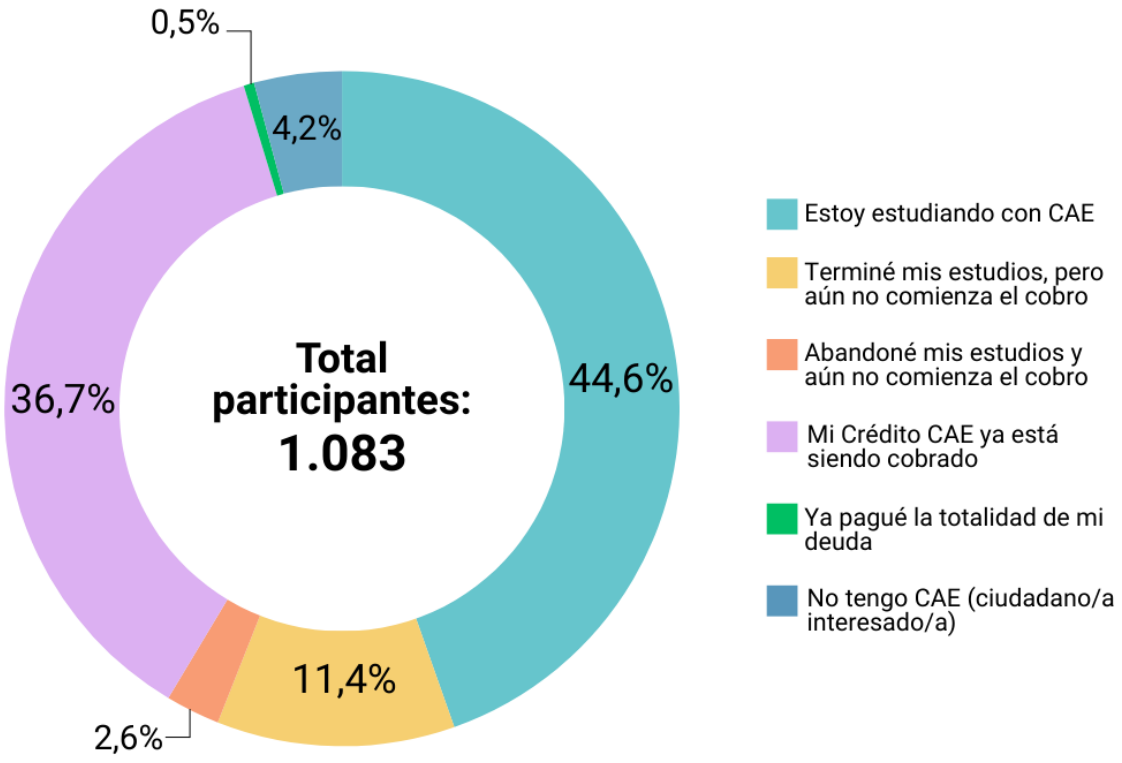
Esta distribución etaria es coherente con el ciclo de vida del Crédito CAE, ya que agrupa, principalmente, a personas que se encuentran en etapas asociadas a cursar los estudios superiores, ingresar al mundo laboral y pagar la deuda, instancias en las que la información financiera adquiere especial relevancia.

c) Por situación con el Crédito CAE

Del total de participantes, 483 indicaron que actualmente se encuentran estudiando una carrera en la educación superior con apoyo del Crédito CAE, mientras que 398 ya están en la etapa de pago. Adicionalmente, 124 personas declararon haber egresado de sus carreras y estar a la espera de que se inicie el cobro de la deuda (período de gracia).

En menor proporción, se recibieron respuestas de participantes que no tienen el CAE (45 personas); que abandonaron sus estudios y están en período de gracia (28 personas) y que ya terminaron de pagar la deuda (5 personas).

¿Cuál es tu situación actual con el CAE?



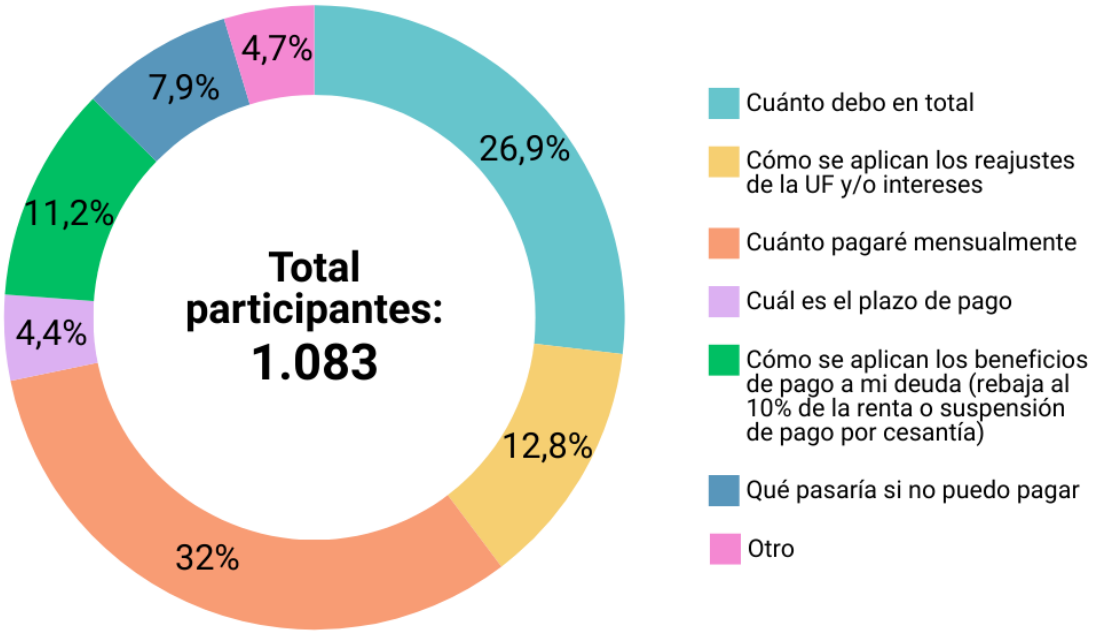
2. Información relevante

El propósito de la primera pregunta de la Consulta Ciudadana fue identificar la información financiera del Crédito CAE que resulta importante para los/las beneficiarios/as, con el fin de orientar el diseño de un estado de cuenta que priorice esos contenidos de manera visible, clara y accesible.

Como se observa en el siguiente gráfico, las personas priorizan comprender, en primer lugar, la cuota mensual que deberán pagar y el monto total adeudado. A esta información le siguen elementos más técnicos, como la aplicación de la UF y los intereses, componentes que, precisamente, influyen en la evolución de la deuda y la cuota mensual que enfrentan o enfrentarán.

En contraste, los temas menos seleccionados por los/las participantes se relacionan con qué pasaría si no pueden pagar el Crédito y el plazo total para pagar la deuda.

Pregunta 1. Si recibieras un estado de cuenta de tu Crédito CAE, indicando cuánto adeudas, ¿qué es lo primero que buscarías entender?

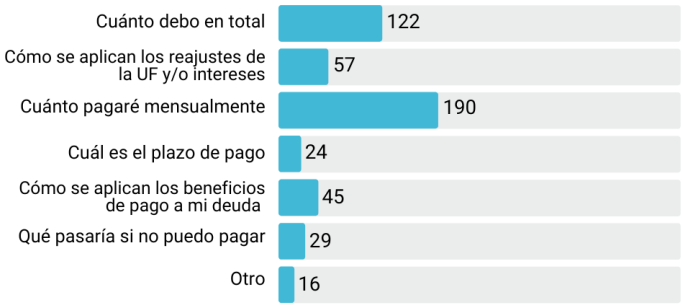


Al comparar las preferencias por la situación que tienen los/las participantes con el Crédito CAE, se observa un patrón consistente: quienes están estudiando o egresaron y están en período de gracia priorizan conocer cuánto pagarán mensualmente, mientras que para los/las beneficiarios/as en etapa de pago resulta más relevante identificar el monto total adeudado.

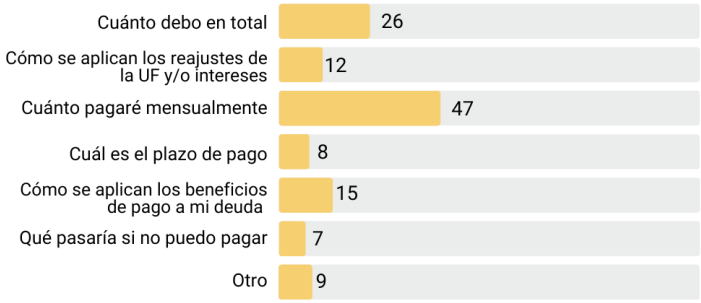
La tendencia cambia al focalizar la mirada en quienes abandonaron sus estudios. En estos casos, la mayoría se inclinó por comprender cómo operan los beneficios de pago al día (rebaja de cuotas al 10% de la renta y suspensión por cesantía), preferencia a la que siguen conocer qué ocurre en caso de no poder pagar y el monto de la cuota.

Comparación prioridades informativas por situación con el Crédito CAE

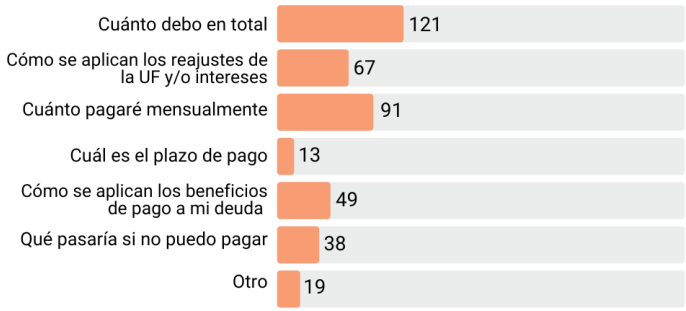
"Estoy estudiando con CAE" (483 respuestas)



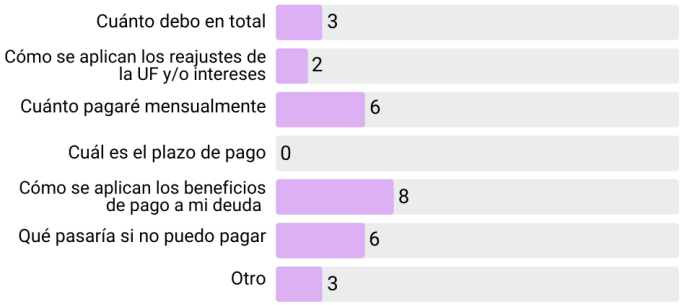
"Terminé mis estudios, pero aún no comienza el cobro de la deuda" (124 respuestas)



"Mi Crédito CAE ya está siendo cobrado" (398 respuestas)



"Abandoné mis estudios y aún no comienza el cobro" (28 respuestas)

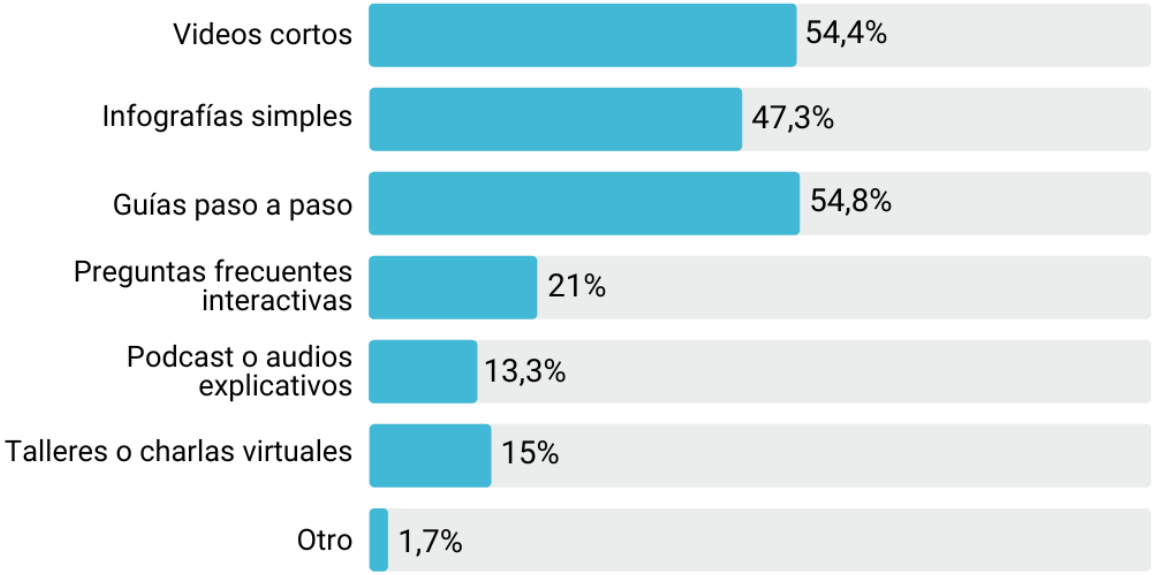


3. Formatos preferidos

La segunda pregunta de la Consulta Ciudadana buscó conocer en qué formatos los/las usuarios/as prefieren ver información explicativa sobre la deuda del Crédito CAE. El propósito fue asegurar que la elaboración del contenido esté alineada con los hábitos reales de consumo de información de los/las beneficiarios/as.

Como se muestra en el siguiente gráfico, los/las participantes valoran principalmente los formatos visuales y directos, que no requieren grandes extensiones de texto. Asimismo, se observa una clara preferencia por formatos dinámicos, fáciles de interpretar y rápidos de consumir, lo que se refleja en la alta valoración de las “Guías paso a paso”, “Videos cortos” e “Infografías simples”.

Pregunta 2. ¿En qué formato preferirías ver contenidos explicativos sobre la deuda del Crédito CAE? (puedes marcar más de uno).



Cabe consignar que esta tendencia se mantiene constante en todos los grupos de participantes, con independencia de la situación que tengan con el Crédito CAE y su rango etario.

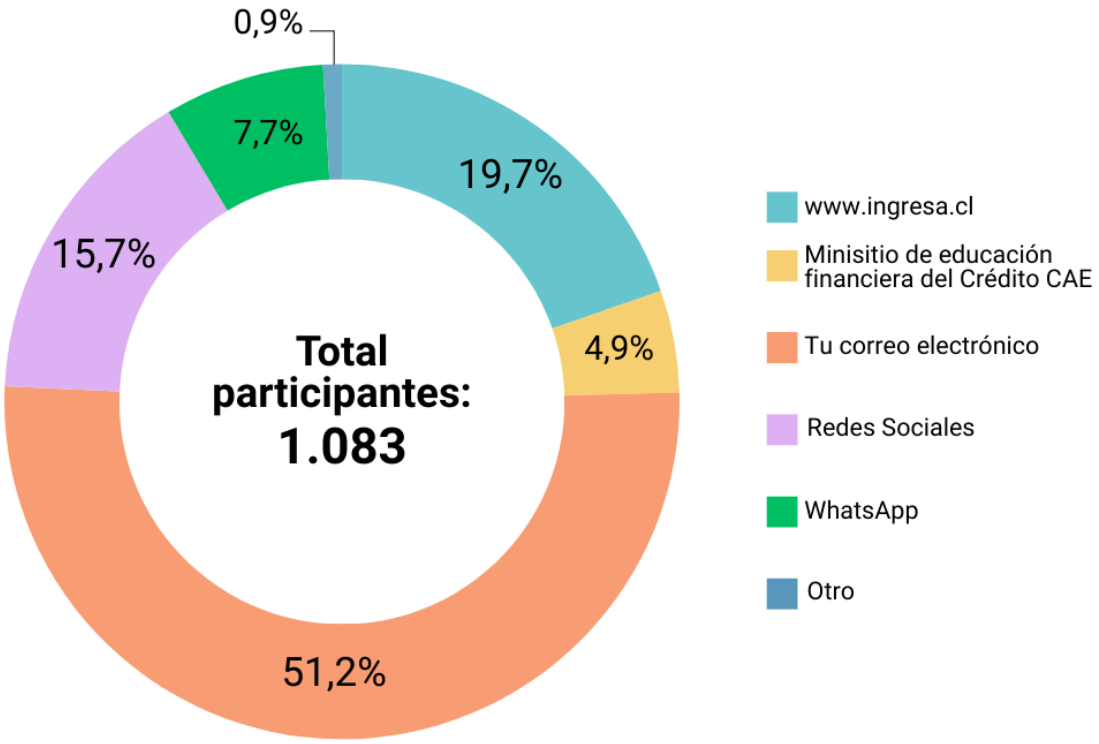
4. Canal más valorado

El propósito de la tercera pregunta fue determinar el/los canal/es preferido/s para acceder a la información sobre la deuda del Crédito CAE. Este insumo –de la mano con la respuesta anterior– es clave para definir dónde alojar y distribuir los contenidos, asegurando que llegue a los usuarios, a través de los medios que utilizan con mayor frecuencia o les parecen más apropiado para esta alternativa de financiamiento.

Los resultados muestran una preferencia marcada por el correo electrónico (554 menciones); es decir, un canal de comunicación directo, personal y de uso cotidiano. A esta alternativa le siguen el sitio Web oficial de Comisión Ingresa, www.ingresa.cl (213 preferencias) y las redes sociales (170 respuestas).

En menor medida, los/las usuarios/as se inclinaron por WhatsApp (83 menciones) y un Minisitio de Educación Financiera del Crédito CAE (53 preferencias).

Pregunta 3. ¿Dónde preferirías ver esos contenidos?

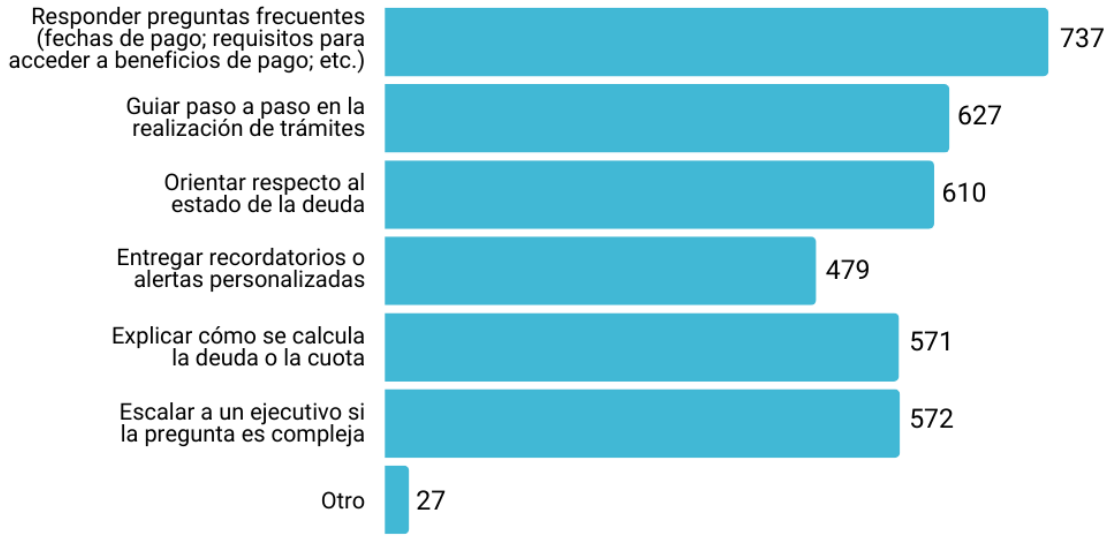


5. Expectativas sobre eventual *chatbot* de Comisión Ingresa

En la cuarta pregunta de la Consulta Ciudadana se buscó identificar la/s funcionalidad/es que los/las usuarios/as considerarían más útiles, si se implementara un asistente virtual para responder preguntas sobre el Crédito CAE.

Los resultados muestran una alta valoración transversal de prácticamente todas las funciones propuestas, con especial énfasis en las asociadas a la entrega de información clara y asistencia inmediata ("Responder preguntas frecuentes"; "Guiar paso a paso en la realización de trámites" y "Orientar respecto al estado de la deuda"), seguidas de las funciones vinculadas a la orientación especializada y apoyo avanzado ("Escalar a un ejecutivo"; "Explicar cómo se calcula la deuda o la cuota" y "Entregar recordatorios o alertas personalizadas").

Pregunta 4. Si existiera un chatbot de Comisión Ingresa, ¿qué esperarías que pudiera hacer? (puedes marcar más de una alternativa)



Las respuestas son clarificadoras respecto a las funcionalidades que debiera tener un *chatbot* institucional para que responda efectivamente a las necesidades informativas, operativas y de acompañamiento que presentan los/las usuarios/as. Asimismo, las expectativas respecto a esta herramienta son altamente transversales: todas las funcionalidades propuestas reciben niveles de preferencia similares al analizar las respuestas por rango etario y por situación con el Crédito CAE. Tampoco se observaron diferencias significativas al analizar los resultados por el género de los/las participantes.

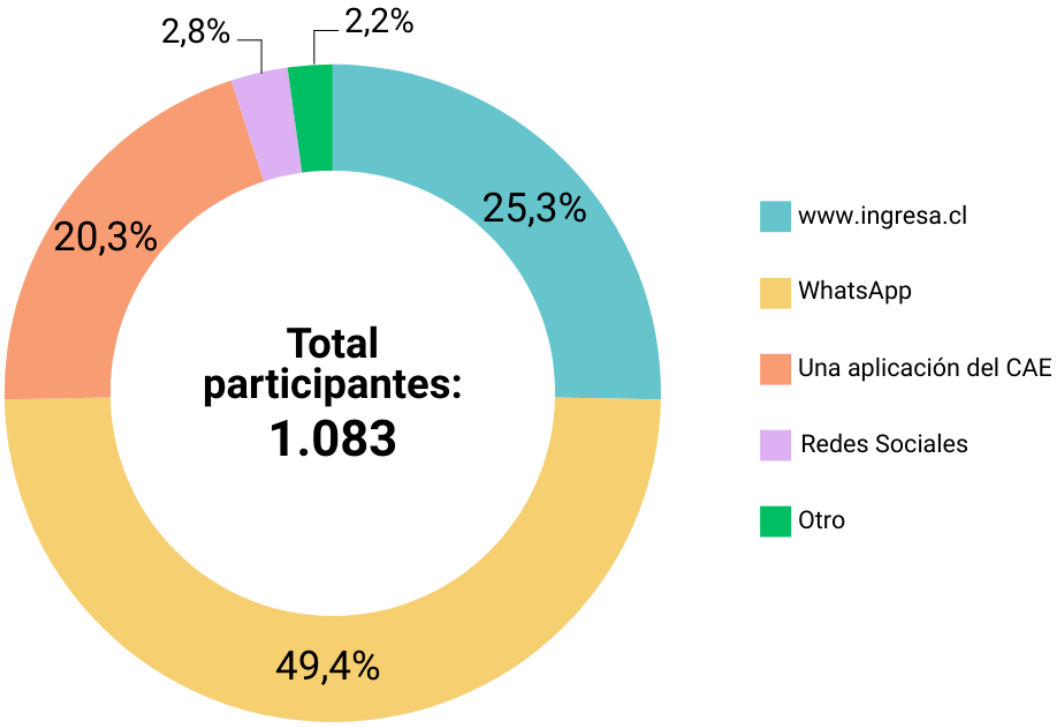
6. Canal adecuado para un eventual *chatbot*

En la quinta pregunta del cuestionario, se pidió a los/las participantes que indicaran a través de qué canal les gustaría usar el *chatbot*, de manera que su eventual implementación considere una plataforma cuyo acceso y uso sea cómodo para los/las beneficiarios/as.

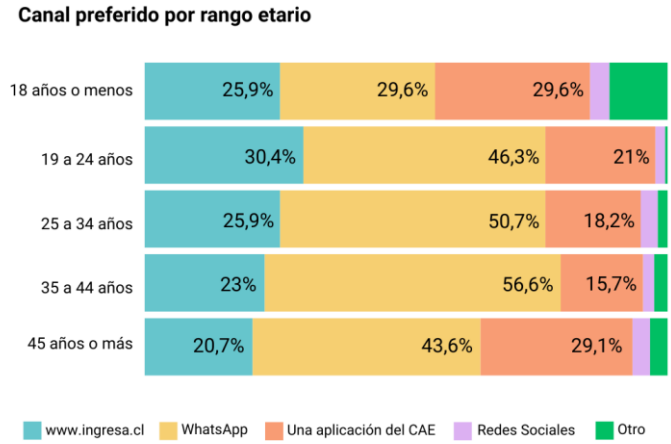
En ese sentido, los resultados muestran una clara preferencia por un canal de uso cotidiano y de interacción directa: el 49,4% de los/las participantes (535 personas) escogió WhatsApp.

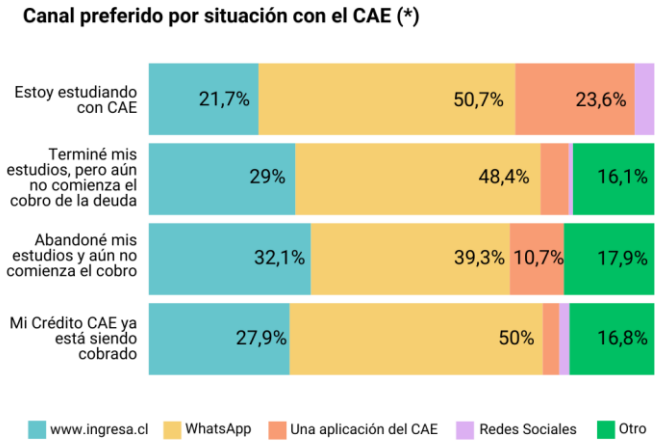
Con más de 20 puntos porcentuales de distancia, a ese canal le siguen el sitio Web oficial de Comisión Ingresa, www.ingresa.cl (25,3%) y una aplicación exclusiva del Crédito CAE (20,3%). Mientras que la opción menos escogida es el uso de un *chatbot* en Redes Sociales (2,8%).

Pregunta 5. ¿A través de qué canal te gustaría usar ese chatbot?



Al analizar el canal preferido para utilizar el chatbot por género, no se observan diferencias significativas, manteniéndose patrones similares entre mujeres y hombres. En cambio, al segmentar por rango etario y por situación con el CAE, se identifican algunos matices relevantes. Si bien WhatsApp es el canal preferido de manera transversal, las personas más jóvenes y quienes se encuentran estudiando muestran una mayor disposición a utilizar una aplicación del CAE (es decir, una herramienta completamente nueva). Por su parte, los grupos de mayor edad y quienes están en etapa de cobro privilegian con mayor fuerza canales como WhatsApp y el sitio web institucional.





(*) Para facilitar la lectura, el gráfico “Canal preferido por situación con el CAE” consideran únicamente a los/las participantes que tienen un Crédito CAE activo. Las categorías “Ya pagué la totalidad de mi deuda” y “No tengo CAE: soy un ciudadano/a interesado/a en participar”, no se incluyen, dado el bajo número de registros y su menor pertinencia en el análisis.

7. Consultas abiertas dirigidas al chatbot

Para finalizar, y con el fin de profundizar en las expectativas de los/las beneficiarios/as del Crédito CAE respecto a la implementación de un chatbot, la Consulta Ciudadana incluyó una pregunta abierta en la que se indicó: **"*Si pudieras preguntarle una sola cosa al chatbot, sobre algo que te sea difícil resolver de la deuda del CAE, ¿qué le preguntarías?*"**

Del total de participantes, mil personas escribieron una pregunta o comentario dirigido al *chatbot*. El análisis de las mismas permitió identificar un conjunto acotado de temas recurrentes, que concentran las principales inquietudes de los/las participantes.

a) **Cálculo de la deuda, intereses y monto total:** este es el tema más reiterado. Las preguntas apuntan a comprender cómo se construye la deuda, qué intereses se aplican, cómo incide la UF y por qué el monto total puede aumentar en el tiempo. Ejemplos: *"¿Cómo se calcula mi deuda?", "¿Cuánto es el interés que voy a pagar?", "¿Cuánto es el monto final que pagaré?"*.
b) **Valor de la cuota y proyección de pagos:** un segundo grupo importante de consultas se centra en el monto de la cuota mensual, su variación y las proyecciones futuras del pago. Ejemplos: *"¿Cómo calcular cuánto debo pagar mensualmente?", "¿Cómo cambia la cuota con la UF?", "¿Cuánto tiempo tengo que pagar el CAE?".*
c) **Beneficios de pago (rebaja al 10% y suspensión por cesantía):** las preguntas reflejan dudas operativas sobre requisitos, periodicidad de postulación y efectos concretos de los beneficios. Ejemplos: *"¿Cuándo debo solicitar el beneficio del cobro del 10%?", "¿Qué hacer si me quedo sin trabajo?", "¿Hay facilidades de pago?".*
d) **Plazos y etapas del crédito:** este grupo de consultas busca clarificar los hitos temporales del crédito, como el inicio del cobro, el período de gracia y la duración total del pago. Ejemplos: *"¿Cuándo empieza el cobro del CAE?", "¿En qué año terminaría de pagar el CAE?", "¿Cómo acortar el plazo de pago?*".
e) **Estado personal de la deuda:** varias personas formularon preguntas directas sobre su situación individual. Ejemplos: *"¿Cuál es mi deuda actual?", "¿Cuántas cuotas me quedan?*".
f) **Consecuencias del no pago o del atraso:** finalmente, aparecen consultas vinculadas a la morosidad y sus efectos. Ejemplos: *"¿Qué pasa si no pago?", "¿En cuánto tiempo de no pago comienza la aceleración del cobro total de la deuda?"*

CONCLUSIONES Y AGRADECIMIENTOS

Comisión Ingresa agradece a todas las personas que participaron en la Consulta Ciudadana Virtual 2025 por el tiempo dedicado y el interés demostrado en compartir sus experiencias, opiniones y propuestas.

Los resultados de la consulta evidencian que las principales necesidades de información se concentran en conocer con claridad el monto total adeudado y el valor de la cuota, así como contar con información transparente y comprensible sobre cómo se calculan dichos montos y cómo se proyectan en el tiempo. Esto refuerza la necesidad de disponer de mecanismos más claros y accesibles para presentar esta información financiera.

Asimismo, se observa una clara preferencia por formatos visuales y directos, canales de uso cotidiano y herramientas digitales que permitan resolver dudas de manera oportuna, simple y aplicada a la situación personal de cada usuario/a.

La información recogida en esta Consulta Ciudadana constituye un insumo clave para elaborar nuevo material y contenido, bajo criterios de claridad y utilidad, así como para implementar un asistente virtual (*chatbot*) que fortalezca la atención en línea, alineándose con las expectativas y necesidades reales de los/las beneficiarios/as del Crédito CAE.

Reiteramos el agradecimiento a los/las participantes, destacando el valor de sus aportes en este ejercicio de diálogo y mejora continua, centrado en los/las usuarios/as.

29 de diciembre 2025

ANEXO
CONSULTA CIUDADANA VIRTUAL 2025
"¿Qué te ayudaría a comprender mejor el Crédito CAE?"

En Comisión Ingresa queremos trabajar en el diseño de nuevo material y contenidos sobre los aspectos financieros del Crédito con Garantía Estatal (Crédito CAE), que sean más simples, útiles y fáciles de comprender. Por eso, te invitamos a responder esta Consulta Ciudadana, en función de tu experiencia, necesidades y preferencias.

¡Tu opinión es importante!

¿Con qué género te identificas?

- Femenino
- Masculino
- Otro

¿Cuál es tu rango de edad?

- 18 años o menos.
- 19 a 24 años.
- 25 a 34 años.
- 35 a 44 años.
- 45 años o más.

¿Cuál es tu situación actual con el CAE?

- Estoy estudiando con CAE.
- Terminé mis estudios, pero aún no comienza el cobro de la deuda.
- Abandoné mis estudios y aún no comienza el cobro.
- Mi Crédito CAE ya está siendo cobrado.
- Ya pagué la totalidad de mi deuda.
- No tengo CAE: soy un ciudadano/a interesado/a en participar.

1. **Si recibieras un estado de cuenta de tu Crédito CAE, indicando cuánto adeudas, ¿qué es lo primero que buscarías entender?**
    - Cuánto debo en total.
    - Cómo se aplican los reajustes de la UF y/o intereses.
    - Cuánto pagaré mensualmente.
    - Cuál es el plazo de pago.
    - Cómo se aplican los beneficios de pago a mi deuda (rebaja al 10% de la renta o suspensión de pago por cesantía).
    - Qué pasaría si no puedo pagar.
    - Otro. Indica cuál:

2. **¿En qué formato preferirías ver contenidos explicativos sobre la deuda del Crédito CAE? (puedes marcar más de uno).**
    - Videos cortos.
    - Infografías simples.
    - Guías paso a paso.
    - Preguntas frecuentes interactivas.
    - Podcast o audios explicativos.
    - Talleres o charlas virtuales.
    - Otro. Indica cuál:

3. **¿Dónde preferirías ver esos contenidos?**
    - www.ingresa.cl
    - Minisitio de educación financiera del Crédito CAE
    - Tu correo electrónico
    - Redes Sociales
    - WhatsApp
    - Otro. Indica cuál:

4. **Si existiera un chatbot de Comisión Ingresa, ¿qué esperarías que pudiera hacer? (puedes marcar más de una alternativa).**
    - Responder preguntas frecuentes (fechas de pago; requisitos para acceder a beneficios de pago; etc.).
    - Guiar paso a paso en la realización de trámites.
    - Orientar respecto al estado de la deuda.
    - Entregar recordatorios o alertas personalizadas (vencimientos, renovación de beneficios, etc.).
    - Explicar con ejemplos simples cómo se calcula mi deuda o mi cuota.
    - Escalar a un ejecutivo, si la pregunta es compleja.
    - Otro. Indica qué:

5. **¿A través de qué canal te gustaría usar ese chatbot?**
    - www.ingresa.cl
    - WhatsApp
    - Una aplicación del CAE
    - Redes Sociales
    - Otro canal. Indica cuál:

6. **Si pudieras preguntarle una sola cosa al chatbot, sobre algo que te sea difícil resolver de la deuda del CAE, ¿qué le preguntarías? (pregunta abierta).**