



Subdirección de Usuarios
Departamento de Estudios
Fondo de Solidaridad e Inversión
Social

CONSULTA CIUDADANA

Fondo de Solidaridad e Inversión Social

2024

Subdirección de Usuarios
Departamento de Estudios y Gestión del Conocimiento

La *Consulta Ciudadana* contemplada en la Ley N°20.500, sobre asociaciones y participación ciudadana en la gestión pública, es aquella instancia por medio de la cual se comunica e incorpora a la ciudadanía en el proceso de evaluación de las políticas, programas y/o iniciativas desarrolladas por cada servicio público. Busca así esta, obtener una apreciación a modo de contraparte ciudadana, incorporándola a modo de consulta, opinión, aporte u observación de los diferentes procesos de diseño, evaluación o ejecución del servicio público, en materia relevante para el mismo, manteniendo la sintonía con las políticas de gobierno.

Los objetivos de la consulta ciudadana son:

- Mejorar y fortalecer los canales y espacios de información y opinión de la ciudadanía, promoviendo una respuesta de calidad y oportuna por parte tanto de los Ministerios y de sus servicios dependientes y/o relacionados.
- Promover el control ciudadano de las acciones desarrolladas por los Ministerios y sus servicios dependientes y/o relacionados.
- Incrementar la legitimidad de las políticas públicas a través de la deliberación y co-construcción de estas entre los servicios públicos y la ciudadanía.

En esta oportunidad, FOSIS constató la necesidad de obtener información relevante sobre la Evaluación de la Experiencia Usuaria, última interacción realizada y percepción de la Institución. En suma, se buscó evaluar la experiencia de quienes “cuidadores de menores de edad”, hicieron uso del servicio de cuidado infantil que ofrece el servicio para participantes de los diferentes programas.

1. Antecedentes metodológicos

Universo (Objetivo)	Usuarias y usuarios mayores de 18 años, participantes de los programas: Emprendamos, Emprendamos Semilla, Emprendamos Semilla SSYO, del año 2023.
Áreas de representación	Nivel Nacional
Universo	19.705
Muestra Efectiva	19.705
Técnica de Recopilación de datos	Encuesta electrónica
Período de Recopilación de datos	07 de noviembre del 2024
Instrumento	Cuestionario
Tasa de Respuesta	9.7%
Ejecutor	Departamento de Estudios y Gestión del Conocimiento

2. Caracterización y respuestas

Corresponde al análisis de variables de interés que dan cuenta de la composición general de usuarias y usuarios. Para efectos de este informe, se ahondará en aquellas variables que permitan un análisis desagregado y diferenciador de quienes responden esta encuesta.

Contamos con 3905 respuestas parciales a la encuesta de satisfacción usuaria, de las cuales 1923 serán consideradas válidas por completar el instrumento. De este universo, 1853 corresponden a mujeres, mientras que 70 corresponden a hombres. Esto porcentualmente es un 96,3% y un 3,7% respectivamente.

Su distribución regional, se aprecia en la siguiente tabla, donde la distribución representa una distribución relativamente equitativa, a excepción de la Región Metropolitana que acumula un 30,47% del total de participación.

Región	Sexo					
	Femenino	% Femenino	Masculino	% Masculino	Total General	% Total General
Tarapacá (1)	37	2,00%	2	2,86%	39	2,03%
Antofagasta (2)	78	4,21%	4	5,71%	82	4,26%
Atacama (3)	77	4,16%	1	1,43%	78	4,06%
Coquimbo (4)	65	3,51%	7	10,00%	72	3,74%
Valparaíso (5)	173	9,34%	7	10,00%	180	9,36%
O'Higgins (6)	77	4,16%	11	15,71%	88	4,58%
Maule (7)	116	6,26%	-	-	116	6,03%
Bíbío (8)	155	8,36%	4	5,71%	159	8,27%
La Araucanía (9)	149	8,04%	5	7,14%	154	8,01%
Los Lagos (10)	134	7,23%	8	11,43%	142	7,38%
Aysén (11)	23	1,24%	2	2,86%	25	1,30%
Magallanes (12)	21	1,13%	1	1,43%	22	1,14%
R.Metropolitana (13)	571	30,81%	15	21,43%	586	30,47%
Los Ríos (14)	52	2,81%	3	4,29%	55	2,86%
Arica (15)	41	2,21%	-	-	41	2,13%
Ñuble (16)	84	4,53%	-	-	84	4,37%
Total general	1853	100,00%	70	100,00%	1923	100,00%

Para los rangos etarios de participación, Se aprecia una mayor frecuencia de quienes poseen entre 40 y 49 años, con un 40,35%, donde las siguientes categorías con mayor frecuencia son el decenio anterior y siguiente, con 27,41% y 20,07% respectivamente.

Rango Etario	% Femenino	%Masculino	% Total General
<20	-	1,43%	0,05%
20-29	5,56%	8,57%	5,67%
30-39	27,79%	17,14%	27,41%
40-49	40,74%	30,00%	40,35%
50-59	20,02%	21,43%	20,07%
60-69	5,07%	17,14%	5,51%
70-79	0,81%	2,86%	0,88%
80-89	-	1,43%	0,05%
Total General	100,00%	100,00%	100,00%

Con una composición de autopercepción étnica de un 17,27% para mujeres y un 8,56% para hombres.

Autopercepción Étnica	Femenino	Masculino
Etnia	17,27%	8,57%
Sin Etnia	82,73%	91,43%

En cuanto a las labores de cuidado, la distribución nos indica que, en cuanto al cuidado de niños y niñas, un 85,8% de las mujeres que responden tienen esta labor de cuidado, mientras que solo un 52,8% se responsabilizan de esta tarea.

Esta diferencia con mayor número de cuidadoras se repite, más en una menor proporción para el caso de quienes están a cargo de una persona con discapacidad, ya sea esta severa o moderada. A saber, un 18,9% para mujeres y un 17,1% para el caso de hombres.

Finalmente, en cuanto al cuidado de adultos mayores, observamos un cambio en la tendencia, donde ahora son los hombres quienes ejercen esta labor de cuidado en mayor proporción que las mujeres participantes del programa, con un 14,2% ante un 12,8% femenino.

Cuidados	Femenino	Masculino	Total General
A cargo de NNA	85,86%	52,86%	84,66%
A cargo de Adultos Mayores	12,84%	14,29%	12,90%
A cargo de personas con discapacidad	18,94%	17,14%	18,88%

3. Encuesta de Satisfacción Usuaria

Para considerar válidas las respuestas vertidas dentro de la Consulta Ciudadana, año 2024, por decisiones metodológicas se determinó únicamente la utilización de datos de aquellos usuarios que completaron la Consulta Ciudadana en su totalidad, consideradas las preguntas de P1 a P8, analizadas a continuación.

En suma, para iniciar con un análisis estilo panel, se incorporarán interpretaciones comparativas con los datos obtenidos de la Consulta Ciudadana año 2023, en las preguntas P1 a P7, aquellas para los cuales los datos están disponibles.

P1. ¿La información solicitada al FOSIS fue entregada en tiempo y forma?

La tasa de respuesta de la Pregunta 1, queda de manifiesto que un 100% de los usuarios consideraron que la información solicitada a nuestra institución fue entregada en tiempo y forma, independiente de su desagregación por sexo.

¿La información solicitada al FOSIS fue entregada en tiempo y forma? (2024)	Sexo		
	Femenino	Masculino	Total General
Si	100,00%	100,00%	100,00%
No	0%	0%	0%

P2. ¿Se logró resolver la solicitud de información?

Para el caso de la resolución de solicitud de información, un 97,36% de las mujeres junto a un 95,71% de hombres que participaron de la consulta, consideraron que sí fueron resueltas dichas solicitudes. Sin embargo, un 2,76% de participantes en general consideraron que su consulta no fue resuelta.

Es menester de esta institución velar por el desarrollo de un mecanismo por el cual pueda ahondarse en el tipo de información solicitada que no fue resuelta, además de considerar nuevos mecanismos para lograr satisfacer la necesidad de acceso a la información y/o su facilidad en el acceso.

¿Se logró resolver la solicitud de información?	Femenino	Masculino	Total, General
No	2,70%	4,29%	2,76%
Si	97,30%	95,71%	97,24%

P3. ¿Recomendaría al FOSIS a algún familiar o amigo, en cuanto a la respuesta de la solicitud y/o postulación que se le entregó?

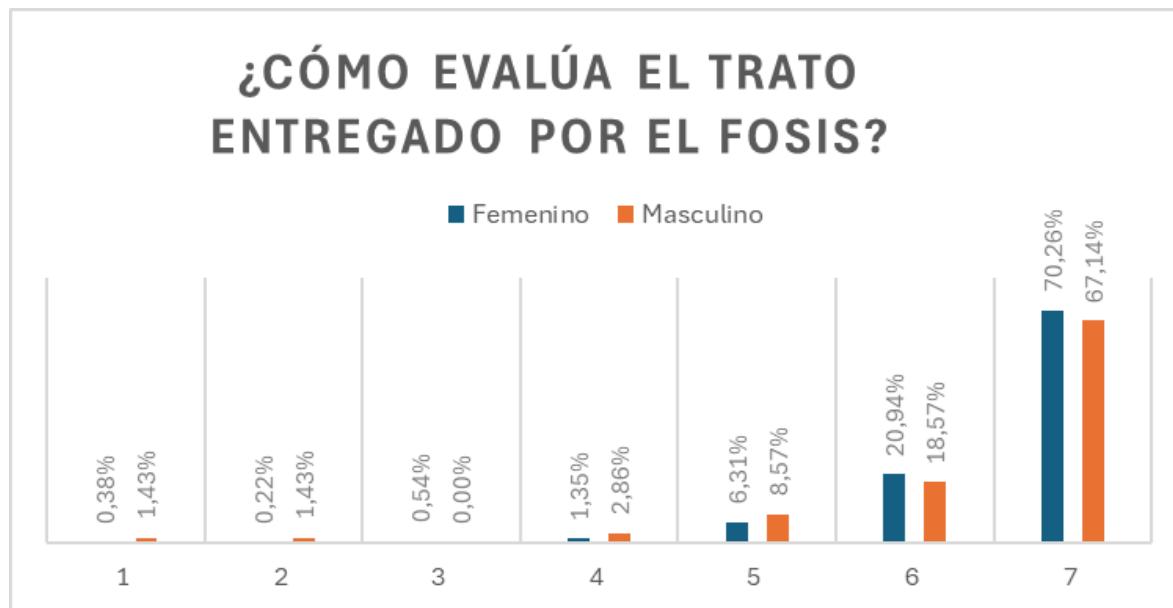
Tras el proceso de postulación y la respuesta a la solicitud realizada por postulantes FOSIS a la institución, más de un 99% de las usarías y usuarios (100% para estos últimos) recomendarían FOSIS a algún familiar o amigo.

Recomendación	Femenino	Masculino	Total general
No	0,76%	0,00%	0,73%
Si	99,24%	100,00%	99,27%

P4. En torno a la calidad de atención del trámite (postulación o solicitud de información) en una escala de 1 a 7 donde 1 es pésimo y 7 excelente, ¿Cómo evalúa el trato entregado por el FOSIS?

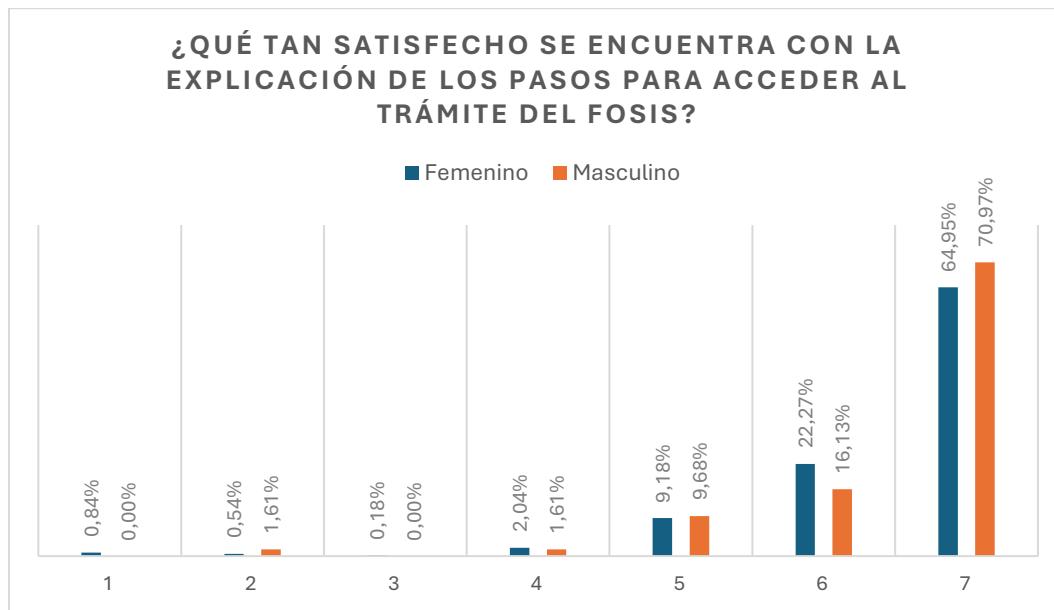
Para el caso de la evaluación del trato entregado por FOSIS con sus usuarios, ya sea en torno a la postulación o solicitud de la información, los datos revelan que un 91,20% de las mujeres consideran que fueron tratadas con nota 6 o 7, donde esta última es la nota máxima. Por su parte, un 85,71% de los hombres, consideran que fueron tratados de igual manera.

Un porcentaje marginal de usuarios considera que el trato entregado estuvo pésimo y/o no fue el adecuado en una escala de 1 a 4, lo que puede ser apreciado de manera gráfica y desagregada de la siguiente manera:



P5. En torno a la claridad y facilidad para realizar el trámite (postulación o solicitud de información) en una escala de 1 a 7 donde 1 es muy insatisfecho y 7 es muy satisfecho, ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la explicación de los pasos para acceder al trámite del FOSIS?

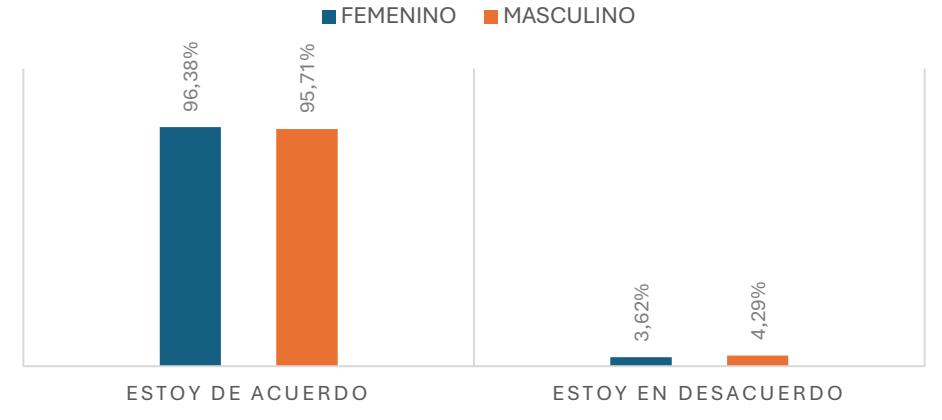
En cuanto a la claridad y facilidad para la realización de trámites en la institución, esta encuesta de satisfacción demostró que aproximadamente un 87 % de usuarias y usuarios consideran que están Satisfecho, o Muy Satisfecho (categorías 6 y 7) con el accionar de FOSIS. Además, cercano a un 10% consideran que están medianamente satisfechos, dejando así un marginal 3% que considera que está entre las categorías muy insatisfecho y ni satisfecho ni insatisfecho, mecanismos informativos que deben seguir trabajándose.



P6. En torno al proceso de postulación, ¿Usted encuentra que se entregó la información necesaria para realizar de manera exitosa este proceso?

En cuanto al proceso de postulación y el éxito dentro del mismo, se considera que sobre un 96,36% de quienes respondieron esta consulta, consideran estar de acuerdo con que fue entregada la información necesaria para realizar el proceso de una buena manera. Con un correspondiente 3,6% aproximadamente, las y los usuarios consideran que no están de acuerdo con esta afirmación.

¿USTED ENCUENTRA QUE SE ENTREGÓ LA INFORMACIÓN NECESARIA PARA REALIZAR DE MANERA EXITOSA ESTE PROCESO?

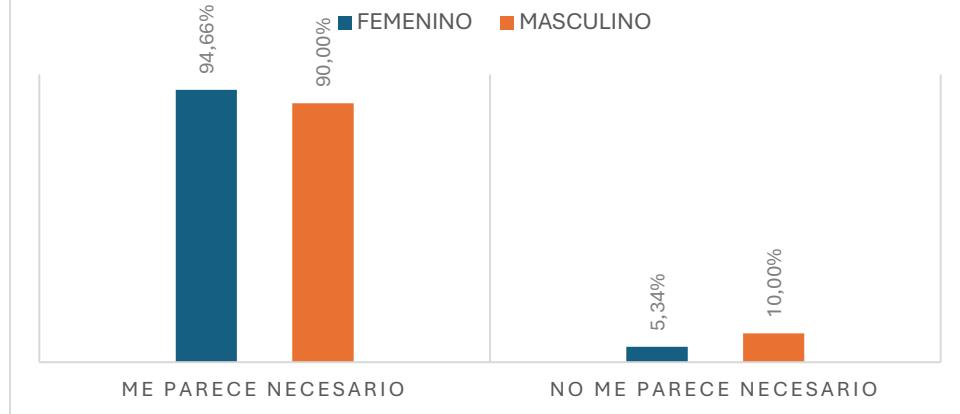


P7. ¿Le parecería útil que el FOSIS entregara los criterios de selección y los argumentos del proceso de selección a la postulación del programa?

En cuanto a la transparencia con la que se lleva el proceso, hasta el momento un 94,66% en el caso femenino y un 90,00% en el caso masculino, consideran que no es necesario entregar como institución los criterios del proceso de selección y los argumentos de este a los postulantes. Sin embargo, un 5,34% de usuarias y un 10% de usuarios discrepan en este punto, considerando que es necesario.

FOSIS como parte de un entramado institucional con un compromiso irrestringido por la probidad y la transparencia, deberá considerar avanzar en un mecanismo que explice y/o familiarice al usuario con los criterios y argumentos de selección, para enmarcarse en el avance hacia una mayor confianza institucional.

¿LE PARECERÍA ÚTIL QUE EL FOSIS ENTREGARA LOS CRITERIOS DE SELECCIÓN Y LOS ARGUMENTOS DEL PROCESO DE SELECCIÓN A LA POSTULACIÓN DEL PROGRAMA?

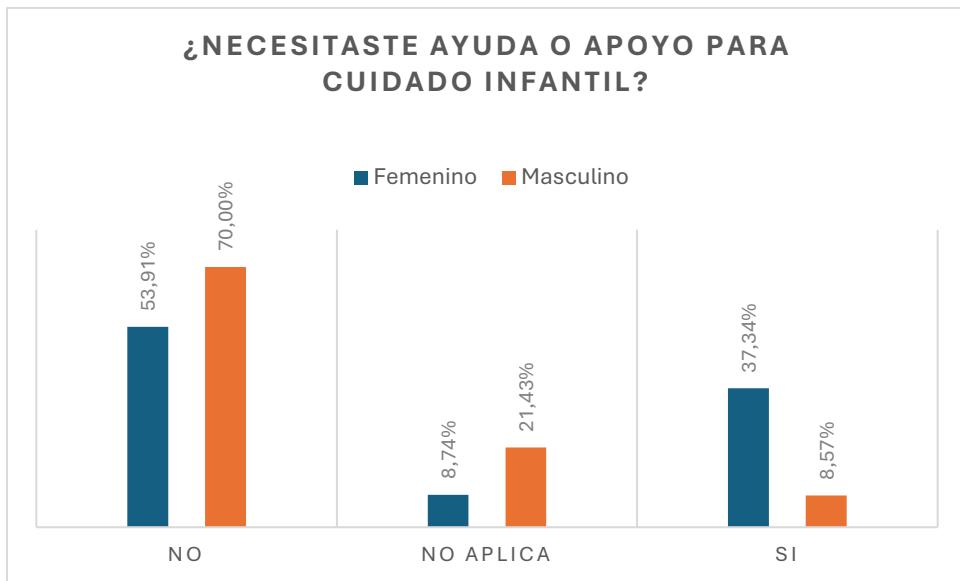


P8. Para la participación en las actividades del programa, ¿necesitaste ayuda o apoyo para cuidado infantil?

En la búsqueda de lograr una mejora continua y un correcto proceso de evaluación de la política de inclusión y apoyo a la autonomía económica de la mujer, es que se busca evaluar el apoyo a los cuidados de niños en el marco de una intervención programática.

Entonces llevamos a cabo en el levantamiento de información de la Consulta Ciudadana 2024, respecto temas de cuidado infantil y otros tipos de cuidado. Es así como en: P8. Para la participación en las actividades del programa, ¿necesitaste ayuda o apoyo para cuidado infantil? A esta le sigue la pregunta P8A. ¿Utilizó el servicio de cuidado infantil que ofrece el programa? La cual se encuentra anidada a la primera, finalizando así con la pregunta P8AB. De acuerdo con tu experiencia, ¿qué tan satisfecho quedaste con el servicio de cuidado infantil otorgado por el programa? Evalúa tu satisfacción de 1 a 7. Siendo 7 muy satisfecho y, 1 muy insatisfecho. La que, a su vez anidada a la anterior, busca evaluar la experiencia de los usuarios FOSIS en torno al desarrollo íntegro de una política de cuidado a nivel nacional, y su bajada programática.

Para el caso de los participantes de los programas FOSIS 2024, un 37,34% de las mujeres declara haber necesitado de apoyo o ayuda en el cuidado infantil durante el desarrollo del programa mismo. Así, un 8,57% de los hombres, declara haber tenido la misma necesidad.



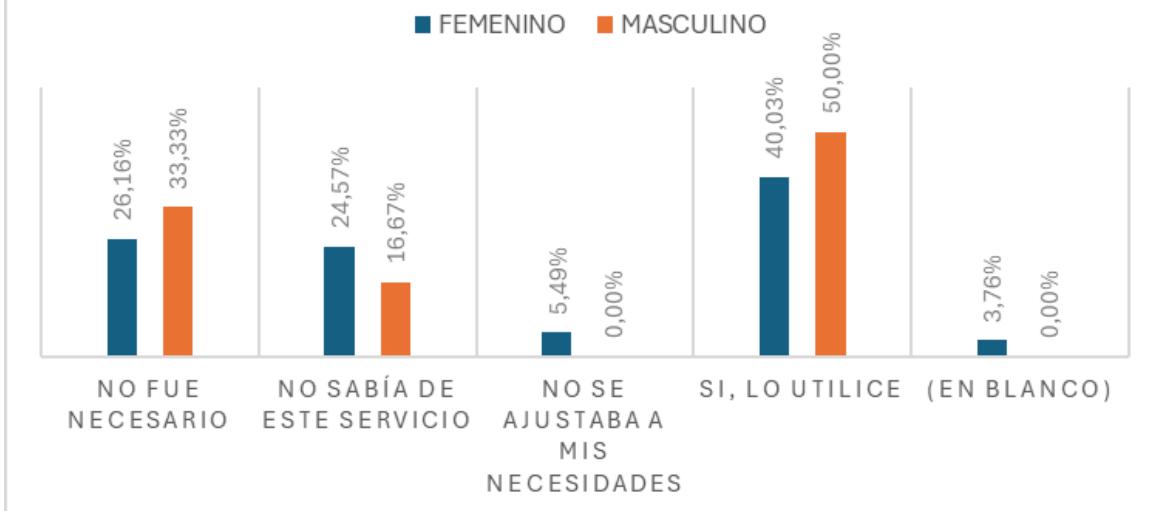
P8A. ¿Utilizó el servicio de cuidado infantil que ofrece el programa?

Tal como fue mencionado, la pregunta condicionada a la necesidad de ayuda o apoyo para cuidado infantil es la utilización del servicio de cuidado infantil que ofrece FOSIS.

Los datos entregan una tasa de respuesta positiva, donde un 40,03% del total de mujeres que necesitaron ayuda o apoyo para el cuidado infantil utilizó el Servicio de Cuidado Infantil de FOSIS, mientras que un 50% de los hombres lo hicieron de igual manera. Esto, será considerado un porcentaje alto de participación en el servicio.

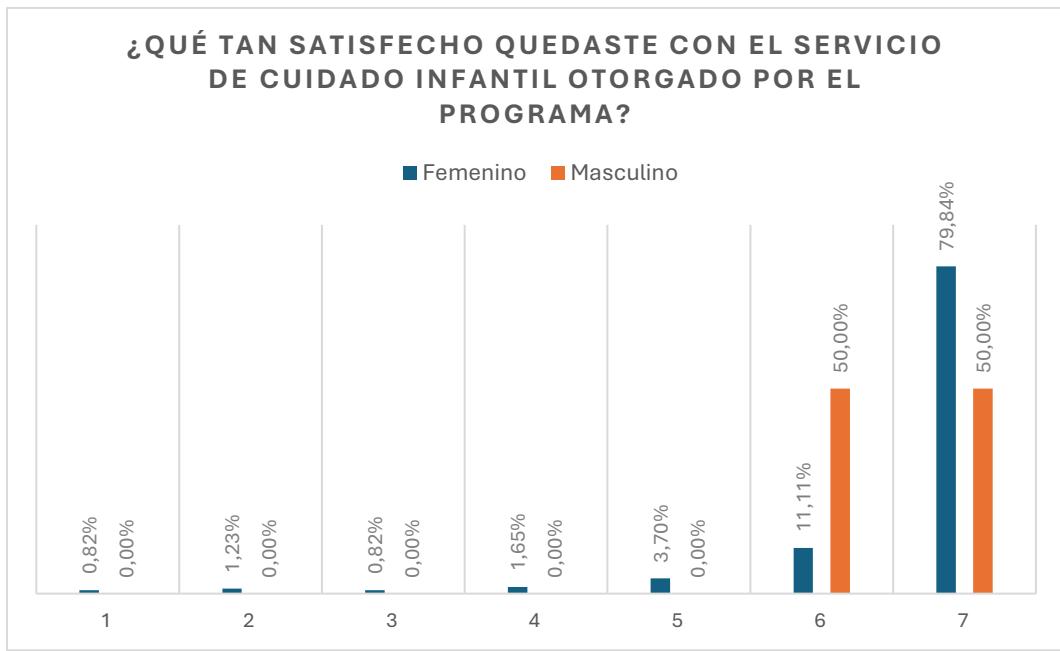
No obstante, existió un 24,57% de mujeres y un 16,67% de hombres quienes no tenían conocimiento de este servicio, por lo que se debe ahondar en mecanismos de difusión del servicio mismo, además de buscar llegar a ese 5,49% de mujeres para las cuales no se ajustaba a sus necesidades nuestro servicio, buscando así ampliar la base de prestación de este, y ajustar la calidad a las necesidades de nuestras y nuestros usuarios.

¿UTILIZÓ EL SERVICIO DE CUIDADO INFANTIL?



P8AB. De acuerdo a tu experiencia, ¿qué tan satisfecho quedaste con el servicio de cuidado infantil otorgado por el programa? Evalúa tu satisfacción de 1 a 7. Siendo 7 muy satisfecho y, 1 muy insatisfecho.

La última pregunta de la Consulta Ciudadana 2024, que por lo demás anidada a su predecesora, responde a la satisfacción de quienes utilizaron el servicio de cuidado infantil de FOSIS. Pese a tener datos positivos, donde un 91,64% de mujeres y un 100% de los hombres que lo utilizaron lo valoran con nota 6 y 7 (como máxima calificación), existe un 2,91% (categorías 1, 2 y 3) de quienes no se encuentran satisfechos con el servicio, abocando así la tarea a FOSIS de la implementación de mecanismos para la mejora continua de los servicios entregados



4. Análisis de Variables

Para un análisis exhaustivo de la composición de hogares y la participación de cuidadoras y cuidadores de nuestros usuarios consideraremos quienes poseen más de una labor de cuidado como una variable a considerar para la creación y/o ampliación del programa de cuidado infantil desarrollado en esta versión 2024.

Para el caso de cuidado de Adulto Mayor, un 29,41% de las usuarias presentan doble labor de cuidado, debido a que necesitaron ayuda o apoyo para el cuidado infantil y, por otro lado, también se encuentran a cargo de un(os) adulto(s) mayor. Por su parte solo un 10% de los usuarios presentan igual nivel de cuidado.

Necesitaste ayuda o apoyo para cuidado infantil	A cargo de Adulto Mayor				
	Femenino		Masculino		Total general
	No	Sí	No	Sí	
No	52,94%	60,50%	70,00%	70,00%	54,50%
No aplica	8,54%	10,08%	21,67%	20,00%	9,20%
Si	38,51%	29,41%	8,33%	10,00%	36,30%
Total, General	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Ahora bien, para el caso de quienes además de cuidado infantil, cuentan con una persona con discapacidad moderada o severa a su cargo, las diferencias de género entre las labores de cuidado de participantes se hacen presentes con un 36,75% de mujeres, quienes poseen esta doble labor de cuidado, mientras que no existe participación de doble labor por parte de los hombres.

Necesitaste ayuda o apoyo para cuidado infantil	A cargo de persona con discapacidad				Total, general	
	Femenino		Masculino			
	No	Si	No	Si		
No	53,53%	55,56%	63,79%	100,00%	54,50%	
No aplica	8,99%	7,69%	25,86%	0,00%	9,20%	
Si	37,48%	36,75%	10,34%	0,00%	36,30%	
Total, General	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	

5. Conclusiones

- Programas altamente feminizados don un 96,3% son mujeres y un 3,7% hombres
- Se obtiene un alto grado de satisfacción en todos los temas evaluados como son: calidad de atención del trámite; claridad y facilidad para realizar el trámite; información necesaria para realizar de manera exitosa este proceso; utilidad que el FOSIS entregara los criterios de selección. Todas ellas alcanzando grados de satisfacción cercanas al 90% que evalúan estos aspectos con nota 6 o 7.
- En relación con las labores de cuidados que ejercen nuestros usuarios se puede señalar que el 85.86% de las mujeres y el 52.86 de los hombres están a cargo de NNA.
- Las usuarias además de presentar una mayor participación en cuidado de NNA, también lo hacen en un doble trabajo de cuidado un adulto mayor de, donde el 29.41% de ellas ejercen las dos labores mientras que los hombres lo hacen en un 10%.
- Profundizando la desigualdad de género en el cuidado de terceros, se constata que el 36.75% de las mujeres ejercen el cuidado de NNA, adulto mayores y personas con discapacidad, mientras que no hay hombres que ejerzan esta labor en forma simultánea.
- La satisfacción con el servicio de cuidado infantil alcanza a un 91.4% en las mujeres y un 100% en los hombres.
- Dado el triple cuidado que realizan las mujeres al interior del hogar, se hace necesario profundizar en nuestros programas este servicio, ampliándolos a los otros cuidados que ellas ejercen.