



Subdirección de Usuarios

Departamento de Estudios

FOSIS

Encuesta experiencia usuaria

Proceso de postulaciones 2026

Junio 2026

Introducción

En el contexto de la implementación de la oferta programática y el llamado a postular a potenciales usuarios para los programas de emprendimiento del año 2026, FOSIS diseñó y aplicó una encuesta de experiencia usuaria. Esta encuesta permitió evaluar los niveles de satisfacción de los postulantes que realizaron el trámite a través de la plataforma web. El cuestionario fue de carácter voluntario y se habilitó mediante un enlace accesible al concluir el proceso de postulación.

El objetivo del instrumento fue conocer la experiencia de los usuarios al desarrollar el trámite en relación con:

- **Niveles de satisfacción general. (Con la institución, con la última experiencia y con el proceso de postulación Web)**
- **Participación en la encuesta.**
- **Acceso y conocimiento**
- **Dispositivos utilizados y su funcionalidad en la postulación.**
- **Experiencia en uso de formulario de postulación.**
- **Entrega de información al finalizar el trámite.**

Resultados:

Se recibieron un total de 130.211 postulaciones, tanto desde la vía presencial como a través de medios digitales. Aproximadamente el 51.9% del total corresponde al canal web.

Del total de postulaciones web 67.561, el 5.4% (3.650) de los postulantes responde la encuesta de satisfacción usuaria. Los resultados se muestran a continuación:

1.- Satisfacción general

Cuadro N°1

Grado de satisfacción			
	Año		
	2024	2025	2026
Satisfacción general con la institución	-	87,40%	93.6%
Satisfacción con la última experiencia (postulaciones)	93,80%	87,70%	95.0%
Satisfacción con proceso de postulación vía WEB	-	-	94.1%

Los resultados del Cuadro N°1 muestran una evaluación altamente positiva del proceso de postulación 2026. La satisfacción general con la institución alcanza un 93,6%, lo que representa un aumento de 6,2 puntos porcentuales respecto de 2025, cuando llegó a 87,4%. Este incremento sugiere una mejora relevante en la percepción institucional de FOSIS entre quienes realizaron la postulación web y respondieron la encuesta.

La satisfacción con la última experiencia de postulación alcanza el valor más alto del cuadro, con un 95,0% en 2026. Este resultado implica un aumento de 7,3 puntos porcentuales respecto de 2025 y supera incluso el nivel observado en 2024, que fue de 93,8%. En este sentido, la experiencia reciente de los usuarios aparece como un componente especialmente fortalecido, lo que puede asociarse a mejoras en la claridad del proceso, acceso a la plataforma o acompañamiento informativo durante la postulación.

En cuanto a la satisfacción con el proceso de postulación vía web, el resultado de 94,1% confirma que el canal digital fue evaluado favorablemente por la gran mayoría de los encuestados. Si bien no existen datos comparativos para años anteriores en este indicador, su nivel es consistente con la alta satisfacción general observada. Por tanto, el cuadro evidencia que la postulación web no solo fue aceptada como canal de trámite, sino que también contribuyó positivamente a la experiencia usuaria. El desafío principal será sostener estos niveles de satisfacción, profundizando el seguimiento de aspectos específicos de usabilidad, comprensión del formulario y soporte a usuarios que puedan enfrentar mayores barreras digitales.

2. Participación en la encuesta.

Cuadro N°2

Región de residencia	Hombre	Mujer	Prefiero no decirlo	N	%
Región de Antofagasta	12	118		130	3,6%
Región de Arica y Parinacota	26	138		164	4,5%
Región de Atacama	11	139		150	4,1%
Región de Aysén	2	31		33	0,9%
Región de Coquimbo	26	234		260	7,1%
Región de La Araucanía	30	136		166	4,5%
Región de Los Lagos	24	173		197	5,4%
Región de Los Ríos	12	59		71	1,9%
Región de Magallanes	9	57		66	1,8%
Región de O'Higgins	13	44		57	1,6%
Región de Tarapacá	26	159		185	5,1%
Región de Valparaíso	113	649	3	765	21,0%
Región del Biobío	32	155		187	5,1%
Región del Maule	80	447	2	529	14,5%
Región del Ñuble	17	120		137	3,8%
Región Metropolitana	69	482	2	553	15,2%
Total	502	3141	7	3650	100,0%

3. Acceso y conocimiento

Cuadro N°3

3.1 ¿Cómo te enteraste del proceso de postulación a los programas FOSIS? Marca la alternativa que más te represente.	N	%
Mediante la junta de vecinos	51	1,4%
Ministerio de Desarrollo Social y Familia	150	4,1%
Municipalidad	354	9,7%
Por alguien del barrio	259	7,1%
Por la página web del FOSIS	358	9,8%
Por la radio	19	0,5%
Por la televisión	126	3,5%
Por los diarios	4	0,1%
Por redes sociales	1.980	54,2%
Otro	348	9,5%
N/R	1	0,0%
Total	3.650	100,0%

Cuadro N°4

3.1.1 Otros	N	% dentro de "Otro"	% sobre total (3.650)
Redes personales (familia, amigos, vecinos)	125	35,9%	3,4%
Intermediación social (asistentes sociales, monitores, asesores)	78	22,4%	2,1%
Programas e instituciones (jefas de hogar, PRODEMU, SENCE, etc.)	62	17,8%	1,7%
Búsqueda activa en internet	38	10,9%	1,0%
Canales digitales directos (WhatsApp, correo, llamadas)	22	6,3%	0,6%
Experiencia previa / recurrencia	17	4,9%	0,5%
Otros Medios / noticias online	6	1,7%	0,2%
Total "Otro"	348	100,0%	9,5%

Los resultados muestran que el principal canal de conocimiento del proceso de postulación fue el ecosistema digital, especialmente las redes sociales, que concentran el 54,2% de las respuestas. Este dato confirma que la difusión digital cumple un rol central en la convocatoria, no solo como mecanismo informativo, sino también como puerta de entrada efectiva para activar la postulación web.

No obstante, el acceso al proceso no depende exclusivamente de canales institucionales digitales. La página web del FOSIS representa el 9,8% y la municipalidad el 9,7%, mientras que "alguien del barrio" alcanza el 7,1%. Esto evidencia una combinación entre difusión institucional, intermediación territorial y circulación comunitaria de la información. Desde la perspectiva de experiencia usuaria, el hallazgo es relevante porque muestra que muchas personas llegan al trámite a través de redes de confianza y no necesariamente por búsqueda directa o comunicación formal.

El análisis de la categoría "Otro" refuerza esta lectura. Dentro de ese grupo, las redes personales, familia, amistades y vecinos, explican el 35,9% de las menciones, mientras que la intermediación social, asistentes sociales, monitores y asesores, concentra el 22,4%. Sumadas, estas dos categorías representan el 58,3% de las respuestas clasificadas como "Otro", lo que indica que el componente relacional y de acompañamiento sigue siendo significativo, aun cuando el trámite se realice por vía web.

También destaca que programas e instituciones vinculadas al trabajo social, capacitación o apoyo a mujeres concentran el 17,8% dentro de "Otro". Esto permite observar que la oferta FOSIS circula a través de una red más amplia de instituciones públicas y comunitarias, donde otros programas actúan como nodos de derivación o información. En términos operativos, esta red puede ser aprovechada para mejorar la oportunidad, claridad y consistencia de los mensajes de convocatoria.

Cuadro N°5

3.2.- ¿Qué tan fácil o difícil fue encontrar el acceso a la página de postulaciones en la Web FOSIS? Marca la alternativa que más te representa.	N	%
Mediamente difícil	85	2,3%
Medianamente fácil	735	20,1%
Muy difícil	19	0,5%
Muy fácil	2.549	69,8%
Ni fácil ni difícil	262	7,2%
Total	3.650	100,0%

Los resultados del Cuadro N°5 muestran una evaluación muy positiva respecto de la facilidad para encontrar el acceso a la página de postulaciones en la Web FOSIS. El 69,8% de las personas encuestadas declara que fue “muy fácil” encontrar el acceso, mientras que un 20,1% lo califica como “medianamente fácil”. En conjunto, el 89,9% de las respuestas se ubica en categorías favorables, lo que indica que la entrada al trámite fue percibida mayoritariamente como clara, visible y accesible.

El 7,2% que declara una experiencia “ni fácil ni difícil” representa una zona intermedia relevante. Si bien no expresa una evaluación negativa, puede indicar que el acceso fue funcional, pero no necesariamente intuitivo para todos los usuarios. Desde la gestión de experiencia usuaria, este resultado abre espacio para reforzar elementos de orientación, tales como llamados a la acción más visibles, rutas de acceso más directas y mensajes consistentes entre la difusión en redes sociales y la página institucional.

4. Dispositivos utilizados y su funcionalidad en la postulación.

4.1 Dispositivo utilizado

Cuadro N°6

Al postular, ¿qué tipo de dispositivo usaste?	N	%
Computador	953	26,1%
Tablet	61	1,7%
Teléfono celular (smartphone)	2.636	72,2%
Total	3.650	100,0%

4.2 Utilidad y acceso a la postulación

Cuadro N°7

Pude acceder a la postulación fácilmente	N	%
No	121	3,3%
Sí	2.515	68,9%
N/R	1.014	27,8%
Total	3.650	100,0%

4.3 Visualización de información

Cuadro N°8

Fue fácil visualizar la información	N	%
No	68	1,9%
Sí	2.568	70,4%
N/R	1.014	27,8%
Total	3.650	100,0%

4.4 Despliegue de la información

Cuadro N°9

El formulario de postulación se desplegó correctamente	N	%
No	44	1,2%
Sí	2.592	71,0%
N/R	1.014	27,8%
Total	3.650	100,0%

4.5 Uso amigable del dispositivo

Cuadro N°10

El diseño del formulario de postulación es amigable	N	%
No	35	1,0%
Sí	2.601	71,3%
N/R	1.014	27,8%
Total	3.650	100,0%

Los resultados de esta sección muestran que la postulación web se realizó principalmente desde teléfonos celulares. El 72,2% de las personas encuestadas utilizó un smartphone, mientras que el 26,1% usó computador y solo el 1,7% declaró haber usado Tablet. Este

patrón confirma que la experiencia de postulación debe ser comprendida, diseñada y evaluada prioritariamente desde una lógica móvil, ya que para la mayoría de los usuarios el celular no es un canal secundario, sino el principal medio de acceso al trámite.

En relación con la funcionalidad del dispositivo, los indicadores presentan una evaluación favorable. El 68,9% señala que pudo acceder fácilmente a la postulación, el 70,4% indica que fue fácil visualizar la información, el 71,0% declara que el formulario se desplegó correctamente y el 71,3% considera que el diseño fue amigable. Estos resultados son consistentes entre sí y sugieren que, para quienes respondieron estas preguntas, la plataforma tuvo un desempeño adecuado en aspectos básicos de usabilidad, visualización y navegación.

Sin embargo, los cuadros también muestran un 27,8% de no respuesta en los indicadores de funcionalidad. Esta proporción es relevante y debe ser interpretada con cautela, porque limita la lectura directa de los porcentajes positivos sobre el total de encuestados. Al mismo tiempo, puede estar indicando que una parte importante de las personas no identificó claramente estas preguntas, no las consideró aplicables o no completó esta sección del instrumento. Desde la perspectiva de medición de experiencia usuaria, este nivel de no respuesta constituye un dato a observar en futuras aplicaciones.

Las respuestas negativas son bajas en todos los aspectos evaluados: 3,3% tuvo dificultades para acceder, 1,9% para visualizar la información, 1,2% reportó problemas en el despliegue del formulario y 1,0% consideró que el diseño no fue amigable. Aunque se trata de proporciones acotadas, estos casos son importantes porque pueden concentrarse en usuarios con menor alfabetización digital, dispositivos de menor capacidad, conectividad inestable o necesidad de apoyo para completar formularios en línea.

En síntesis, la evidencia indica que la postulación web funcionó adecuadamente en términos de acceso, visualización, despliegue y diseño, especialmente considerando el uso predominante del celular. El principal desafío de gestión no parece estar en fallas masivas de la plataforma, sino en asegurar que la experiencia móvil sea estable, simple y comprensible para perfiles diversos de usuarios, junto con revisar el diseño del instrumento de encuesta para reducir la no respuesta en preguntas clave de funcionalidad.

5. Experiencia en uso de formulario de postulación.

Cuadro N°11

Respecto del proceso de postulación en WEB FOSIS y el formulario de postulación, ¿cómo evalúas los siguientes aspectos de tu experiencia?		
	Si	NO
¿El tiempo que le dedicaste a completar el formulario fue más de 20 minutos?	33,1%	66,9%
¿Las preguntas del formulario son claras y precisas?	94,8%	5,2%
¿La información solicitada en el formulario requiere de conocimientos adicionales a los que manejo?	18,6%	81,4%
¿La información solicitada en el formulario está disponible fácilmente?	97,9%	2,1%
¿Requirió ayuda de otra persona para postular?	7,2%	92,8%

Los resultados del Cuadro N°11 muestran una evaluación positiva de la experiencia asociada al uso del formulario de postulación. Destaca especialmente que el 94,8% de las personas encuestadas considera que las preguntas fueron claras y precisas, y que el 97,9% señala que la información solicitada estaba disponible fácilmente. Estos resultados indican que, en términos generales, el formulario fue comprendido por la mayoría de los usuarios y no habría presentado barreras significativas de acceso a la información requerida.

Respecto del tiempo de completitud, el 66,9% declara que no dedicó más de 20 minutos al formulario, mientras que un 33,1% sí señala haber requerido más tiempo. Esta distribución sugiere que, para dos tercios de los postulantes, el trámite tuvo una duración razonable; sin embargo, existe un grupo relevante para el cual el proceso implicó una mayor inversión de tiempo. Esto puede estar asociado a la extensión del formulario, necesidad de revisar antecedentes, dudas durante el llenado o distintos niveles de familiaridad con trámites digitales.

El 18,6% indica que la información solicitada requería conocimientos adicionales a los que manejaba. Aunque la mayoría no percibe esta dificultad, este porcentaje no es menor desde la perspectiva de experiencia usuaria, porque apunta a una brecha de comprensión técnica o administrativa que puede incidir en la autonomía de postulación. En este punto, es importante distinguir entre la disponibilidad de la información, evaluada muy positivamente, y la capacidad de interpretarla o aplicarla correctamente durante el trámite.

En relación con la autonomía del proceso, el 92,8% señala que no requirió ayuda de otra persona para postular, mientras que el 7,2% sí necesitó apoyo. Este resultado es consistente con la alta valoración de claridad del formulario y con la facilidad de acceso observada en secciones anteriores. No obstante, el grupo que requirió ayuda es relevante para identificar

necesidades específicas de acompañamiento, especialmente en personas con menor alfabetización digital, dudas sobre conceptos técnicos o menor experiencia en procesos de postulación en línea.

En síntesis, el formulario presenta un buen desempeño en claridad, disponibilidad de información y autonomía de uso. El principal espacio de mejora no se relaciona necesariamente con una dificultad generalizada, sino con la necesidad de reducir la carga cognitiva para ciertos perfiles de usuarios: simplificar conceptos, reforzar ayudas contextuales, anticipar dudas frecuentes y mejorar orientaciones para quienes requieren más tiempo o apoyo para completar el proceso.

5.1. Razones por la que requirió ayuda.

Cuadro N°12

Señale las razones por las que requirió ayuda de otra persona para postular.				
Categorías	Descripción	N	%	
1. Dificultades de comprensión de preguntas	Problemas para entender redacción, lenguaje o sentido de las preguntas	91	35,0%	
2. Dudas sobre SII y formalización	Confusión sobre inicio de actividades, registro y conceptos tributarios	39	15,0%	
3. Brechas digitales (uso de tecnología)	Dificultad en manejo de computador, celular o internet	47	18,0%	
4. Barreras de acceso tecnológico	Falta de computador, mala conectividad o uso limitado de dispositivos	26	10,0%	
5. Problemas de usabilidad de la plataforma	Fallas del sistema, lentitud, errores o dificultad para navegar	21	8,0%	
6. Necesidad de acompañamiento/validación	Apoyo para confirmar respuestas, evitar errores o mayor seguridad	37	14,0%	
Total		261	100%	

El Cuadro N°12 permite profundizar en las razones declaradas por quienes requirieron apoyo de otra persona para postular (cuadro N°11). La principal causa corresponde a dificultades de comprensión de las preguntas, con un 35,0% de las menciones. Este resultado muestra que, aun cuando la evaluación general del formulario es positiva, existe un grupo de usuarios para quienes la redacción, el lenguaje o el sentido de algunas preguntas no fueron suficientemente claros. En términos de experiencia usuaria, este hallazgo apunta directamente a la necesidad de revisar la formulación de preguntas desde criterios de lenguaje claro y comprensión aplicada.

El segundo conjunto de razones se relaciona con brechas digitales y barreras tecnológicas. Las dificultades en el uso de tecnología representan el 18,0%, mientras que las barreras de acceso tecnológico alcanzan el 10,0%. En conjunto, ambas dimensiones explican el 28,0% de los casos, lo que confirma que la postulación web no depende solo del diseño del formulario, sino también de las condiciones reales de acceso, conectividad, disponibilidad de dispositivos y habilidades digitales de los usuarios.

También aparecen razones de carácter técnico-administrativo. Las dudas sobre SII y formalización concentran el 15,0% de las menciones, lo que evidencia que ciertos conceptos asociados al emprendimiento, la formalización o el inicio de actividades pueden generar incertidumbre al momento de completar el formulario. Este resultado es relevante porque no necesariamente expresa una falla de la plataforma, sino una brecha de comprensión sobre requisitos o conceptos que podrían requerir explicaciones simples, ejemplos o apoyos contextuales dentro del proceso.

La necesidad de acompañamiento o validación representa el 14,0% de las razones. Esta categoría muestra que algunas personas no requerían necesariamente que otro completara el trámite por ellas, sino apoyo para confirmar respuestas, evitar errores o sentirse más seguras durante la postulación. Desde una mirada humana, este dato refleja que la confianza en el proceso es parte de la experiencia usuaria: no basta con que el formulario funcione, también debe transmitir claridad, orientación y seguridad.

Finalmente, los problemas de usabilidad de la plataforma concentran el 8,0% de las menciones, siendo la categoría de menor peso relativo dentro de las razones analizadas. Esto es consistente con los resultados positivos observados en los cuadros anteriores sobre acceso, visualización, despliegue y diseño amigable. Sin embargo, estos casos permiten identificar oportunidades específicas de mejora en navegación, estabilidad, tiempos de carga y prevención de errores.

6. Entrega de información al finalizar el trámite.

Cuadro N°13

Al finalizar el proceso de postulación, el sistema te entregó un “Comprobante de Postulación”. Respecto a la información que recibiste, ¿te quedó claro?		
Experiencia en la postulación	SI	NO
El o los programas a los cuales estás postulando	92,4%	7,6%
Las características del o los programas que estas postulando	91,8%	8,2%
La fecha en que estarán disponibles los resultados	95,4%	4,6%
Cómo resolver dudas y consultas	93,6%	6,4%

Los resultados del Cuadro N°13 muestran que la información entregada al finalizar el trámite fue comprendida mayoritariamente por las personas encuestadas. En todos los aspectos evaluados, los niveles de claridad superan el 91%, lo que indica que el comprobante de postulación cumplió adecuadamente su función informativa y permitió cerrar el proceso con un alto nivel de certeza para los postulantes.

El aspecto mejor evaluado corresponde a la fecha en que estarán disponibles los resultados, con un 95,4% de respuestas afirmativas. Este dato es relevante porque la información sobre plazos suele ser una de las principales fuentes de incertidumbre en procesos de postulación. La claridad en este punto contribuye a disminuir ansiedad, consultas posteriores y expectativas desalineadas respecto del proceso.

También se observan niveles altos de claridad respecto de cómo resolver dudas y consultas, con un 93,6%, y sobre el o los programas a los cuales se postula, con un 92,4%. Esto sugiere que el sistema entrega información suficiente para que los usuarios identifiquen el estado básico de su postulación y cuenten con referencias para solicitar apoyo en caso de necesitarlo.

El porcentaje más bajo, aunque igualmente favorable, corresponde a la claridad sobre las características del o los programas postulados, con un 91,8%. El 8,2% que declara no haber comprendido este punto puede indicar que las características programáticas requieren una explicación más simple, destacada o vinculada directamente con lo que la persona acaba de seleccionar durante la postulación.

En síntesis, el cierre del trámite presenta un desempeño positivo en términos de entrega de información, especialmente respecto de fechas, canales de consulta e identificación de programas. El principal espacio de mejora se relaciona con fortalecer la comprensión de las características de los programas postulados, incorporando mensajes más claros, breves y orientados a la toma de decisiones informadas por parte de los usuarios.

Conclusiones

Los resultados de la encuesta muestran una evaluación global altamente positiva del proceso de postulación web FOSIS 2026. La satisfacción general con la institución alcanza un 93,6%, la satisfacción con la última experiencia de postulación llega a 95,0% y la satisfacción con el proceso web alcanza 94,1%. Estos datos indican que la experiencia digital fue valorada favorablemente por quienes respondieron, consolidando una percepción institucional positiva y una mejora relevante respecto de mediciones anteriores.

Desde la perspectiva institucional, los hallazgos confirman que el canal web funciona adecuadamente, pero también muestran que la experiencia de postulación no depende solo de la plataforma. La difusión se concentra fuertemente en redes sociales, pero también intervienen municipios, redes personales, actores comunitarios e intermediación social. Por ello, se recomienda mantener una estrategia de comunicación multicanal, reforzando mensajes simples, consistentes y oportunos en redes sociales, página web, municipios y redes territoriales de apoyo.

El uso predominante del teléfono celular para postular, junto con los buenos resultados en acceso, visualización, despliegue y diseño amigable, confirma que la experiencia móvil debe seguir siendo el foco principal de mejora. Se recomienda a la institución sostener pruebas periódicas de usabilidad en celulares, revisar tiempos de carga, legibilidad, navegación y compatibilidad con distintos dispositivos, especialmente considerando a usuarios con menor alfabetización digital, conectividad limitada o necesidad de apoyo durante el trámite.

Respecto del formulario de postulación, los resultados son favorables en claridad, disponibilidad de información y autonomía de uso. Sin embargo, las razones declaradas por quienes requirieron ayuda muestran oportunidades de mejora: dificultades de comprensión de preguntas, brechas digitales, dudas sobre SII y formalización, y necesidad de validación de respuestas. En consecuencia, se recomienda avanzar en lenguaje claro, ayudas contextuales, ejemplos breves para conceptos técnicos, mensajes preventivos de error y orientaciones específicas para usuarios que puedan requerir mayor acompañamiento.

En relación con el instrumento de encuesta, se observa una tasa de respuesta acotada respecto del total de postulaciones web y una no respuesta relevante en algunos indicadores de funcionalidad. Esto sugiere la necesidad de revisar el diseño del cuestionario para mejorar su completitud y precisión. Se recomienda simplificar preguntas, reducir extensión cuando sea posible, revisar saltos o filtros, distinguir claramente entre preguntas obligatorias y no aplicables, e incorporar pruebas cognitivas o pilotos breves que permitan detectar problemas de comprensión antes de futuras aplicaciones.

Cuadro comparativo y conclusivo 2025-2026

Dimensión / indicador comparable	2025	2026	Variación	Lectura conclusiva
Postulaciones totales	158.111	130.211	-27.900	Disminuye el volumen total de postulaciones, lo que puede incidir en el tamaño del universo web y en la base potencial de respuestas de la encuesta.
Postulaciones vía web	97.364	67.561	-29.803	Se reduce el uso del canal web en términos absolutos y también su peso relativo dentro del total de postulaciones.
Porcentaje de postulaciones por canal web	61,6%	51,9%	-9,7 p.p.	El canal web pierde participación respecto de 2025, por lo que conviene revisar factores de acceso, difusión, orientación y eventuales cambios operativos del proceso.
Respuestas a la encuesta	5.846	3.650	-2.196	La muestra disminuye en número de respuestas, coherente con la baja de postulaciones web, aunque sigue permitiendo observar tendencias relevantes.
Tasa de respuesta sobre postulaciones web	6,0%	5,4%	-0,6 p.p.	La participación en la encuesta baja levemente; se recomienda reforzar invitaciones, oportunidad de aplicación y claridad sobre la utilidad de responder.
Satisfacción general con la institución	87,4%	93,6%	+6,2 p.p.	Mejora de manera importante la percepción institucional, lo que sugiere una recuperación o fortalecimiento de la confianza usuaria.
Satisfacción con la última experiencia de postulación	87,7%	95,0%	+7,3 p.p.	Es el avance más relevante en satisfacción, indicando una experiencia reciente mejor evaluada que la del año anterior.
Redes sociales como canal de conocimiento	48,8%	54,2%	+5,4 p.p.	Las redes sociales aumentan su centralidad como canal de difusión, consolidándose como el

				principal punto de entrada al proceso.
Página web FOSIS como canal de conocimiento	17,7%	9,8%	-7,9 p.p.	Disminuye la mención de la página institucional, lo que sugiere revisar visibilidad, rutas de acceso y consistencia entre campaña digital y sitio web.
Municipalidad como canal de conocimiento	9,7%	9,7%	0,0 p.p.	Se mantiene estable el rol municipal, confirmando su importancia como canal territorial complementario a la difusión digital.
Alguien del barrio como canal de conocimiento	7,0%	7,1%	+0,1 p.p.	La circulación comunitaria de información se mantiene estable y muestra la relevancia de las redes de confianza.
Uso de teléfono celular para postular	77,0%	72,2%	-4,8 p.p.	El celular sigue siendo el dispositivo principal, aunque disminuye su participación; la experiencia móvil continúa siendo prioritaria.
Uso de computador para postular	21,9%	26,1%	+4,2 p.p.	Aumenta el uso de computador, lo que sugiere mantener compatibilidad y buena experiencia tanto móvil como de escritorio.
Uso de tablet para postular	1,0%	1,7%	+0,7 p.p.	El uso de tablet sigue siendo marginal, aunque presenta un leve aumento.
Preguntas del formulario claras y precisas	91,4%	94,8%	+3,4 p.p.	Mejora la claridad del formulario, lo que indica avances en comprensión o redacción de preguntas.
Información solicitada requiere conocimientos adicionales	40,0%	18,6%	-21,4 p.p.	Disminuye fuertemente la percepción de dificultad técnica, lo que constituye un avance relevante en simplicidad del formulario.
Información solicitada	95,6%	97,9%	+2,3 p.p.	Se fortalece la disponibilidad de información requerida,

disponible fácilmente				manteniendo un desempeño muy alto.
Requirió ayuda de otra persona para postular	19,2%	7,2%	-12,0 p.p.	La autonomía usuaria mejora significativamente, aunque persisten grupos que requieren apoyo por comprensión, brechas digitales o validación.
Claridad sobre programas postulados al finalizar	91,8%	92,4%	+0,6 p.p.	La claridad se mantiene alta y mejora levemente respecto de 2025.
Claridad sobre características de los programas	92,3%	91,8%	-0,5 p.p.	Se mantiene en niveles altos, aunque con leve disminución; conviene reforzar explicaciones simples sobre beneficios, requisitos y alcance de los programas.
Claridad sobre fecha de resultados	83,9%	95,4%	+11,5 p.p.	Mejora sustantivamente la comunicación de plazos, reduciendo incertidumbre posterior al trámite.
Claridad sobre cómo resolver dudas y consultas	87,9%	93,6%	+5,7 p.p.	Se observa una mejora relevante en orientación posterior, lo que puede disminuir consultas desinformadas y fortalecer la confianza en el proceso.

En términos comparativos, el proceso 2026 muestra una mejora clara en los principales indicadores de satisfacción y experiencia usuaria respecto de 2025, especialmente en satisfacción general con la institución, satisfacción con la última experiencia, claridad del formulario, disponibilidad de información, autonomía de postulación y comprensión de los plazos y canales de consulta al cierre del trámite.

Sin embargo, la comparación también evidencia desafíos: disminuye el volumen de postulaciones web, baja levemente la tasa de respuesta de la encuesta y se reduce la participación relativa de la página web institucional como canal de conocimiento. A nivel de gestión, esto sugiere reforzar la estrategia de difusión multicanal, mejorar la visibilidad de los accesos en la web FOSIS, mantener el foco en redes sociales y fortalecer la articulación con municipios y redes comunitarias, dado que estos canales siguen siendo claves para conectar con los potenciales usuarios.