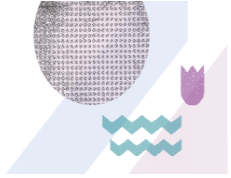


ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SUBSIDIO AL EMPLEO JOVEN 2025

Subunidad de Estudios



sence



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

SUBSIDIO AL EMPLEO JOVEN 2025

MAYO 2026. SUBUNIDAD DE ESTUDIOS

Este reporte de resultados tiene como objetivo presentar los resultados de la encuesta de satisfacción aplicada a las personas beneficiarias del programa Subsidio al Empleo Joven año 2025. El propósito de esta encuesta es indagar en la satisfacción que presentan las personas respecto de las distintas etapas, procesos y componentes del programa en cuestión.

Esta información permitirá identificar los aspectos del programa que requieren, por una parte, ser rediseñados para mejorar su implementación, y por otra, observar qué elementos, a partir de la opinión de las personas beneficiarias, necesitan una evaluación en profundidad para determinar las oportunidades de mejora.

1. ANTECEDENTES METODOLÓGICOS

Las encuestas fueron aplicadas de forma separada a personas postulantes el año 2025, y por otra parte a las personas beneficiarias que recibieron pagos durante el año 2025. Los cuestionarios corresponden a preguntas de carácter cerrado, y su modalidad de aplicación fue vía correo electrónico.

La aplicación de las encuestas se realizó de forma trimestral para postulantes y de forma semestral para personas beneficiarias.

1.1 UNIVERSO Y MARCO MUESTRAL

El universo sobre el cual fue aplicada la encuesta corresponde a postulantes y a personas beneficiarias que recibieron al menos un pago en el año 2025, correspondientes a 130.458 y 242.402, respectivamente. Del universo antes señalado forman parte del marco muestral, 129.942 postulantes y 233.844 personas beneficiarias, es decir, potencialmente contactables.

TABLA N°1: UNIVERSO Y MARCO MUESTRAL SUBSIDIO AL EMPLEO JOVEN AÑO 2025

REGISTROS	POSTULANTES	PERSONAS BENEFICIARIAS
UNIVERSO	130.458	242.402
MARCO MUESTRAL	129.942	233.844

Fuente: Elaboración propia a partir de la base de datos de aplicación de las encuestas.



1.2 MARCO UTILIZADO

A partir del proceso de aplicación de la encuesta el marco utilizado alcanza a 129.942 postulantes y 233.844 personas beneficiarias, todas correspondientes a aquellas que se intentó contactar durante el período de aplicación de las encuestas. El estado de aplicación sobre este marco, a partir del proceso de realización de encuestas bajo modalidad correo electrónico, se observa en la tabla n°2.

TABLA N°2: ESTADO DE APLICACIÓN DE ENCUESTAS SUBSIDIO AL EMPLEO JOVEN AÑO 2025

ESTADO DE ENCUESTAS	POSTULANTES	PERSONAS BENEFICIARIAS
MARCO UTILIZADO	129.942	233.844
FINALIZADAS (F)	24.066	21.268
PARCIALES (P)	574	453
RECHAZADAS (R)	-	-
NO CONTACTADAS (NC)	129.942	212.123
NO CUMPLE CRITERIO (NCC)	-	-
NO UBICABLE (NU)	-	-

Fuente: Elaboración propia a partir de la base de datos de aplicación de las encuestas.

TABLA N°3: INDICADORES DEL TRABAJO DE APLICACIÓN DE ENCUESTAS SUBSIDIO AL EMPLEO JOVEN AÑO 2025

INDICADOR	POSTULANTES	PERSONAS BENEFICIARIAS
TASA DE RESPUESTA	19,0%	9,3%
TASA DE CONTACTO	18,5%	9,1%
TASA DE COOPERACIÓN	97,7%	97,9%
TASA DE RECHAZO	0,0%	0,0%

Fuente: Elaboración propia a partir de la base de datos de aplicación de las encuestas.

La tasa de respuesta registra la proporción de encuestas realizadas sobre el total del marco muestral utilizado.

$$Tasa\ de\ respuesta = \frac{F}{F + P + R + NC + NCC + NU}$$



La tasa de contacto muestra la proporción de casos de la muestra en que el encuestador logra hablar o tener la atención del usuario, donde finalmente puede obtener o no la encuesta.

$$Tasa\ de\ contacto = \frac{F + R}{F + P + R + NC + NCC + NU}$$

La tasa de cooperación registra la proporción de unidades muestrales encuestadas sobre todas las unidades elegibles que fueron contactadas.

$$Tasa\ de\ cooperación = \frac{F}{F + P + R}$$

Finalmente, la tasa de rechazo registra la proporción de los elementos de la muestra que rechazan completamente a participar en el estudio, sobre el total del marco muestral utilizado.

$$Tasa\ de\ rechazo = \frac{R}{F + P + R + NC + NCC + NU}$$

1.3 DISEÑO MUESTRAL

A partir del marco muestral se calcularon los errores muestrales regionales obtenidos en base a un nivel de confianza de un 95%. La fuente de información utilizada para el cálculo de la muestra fue la base de datos administrativa del programa.

TABLA N°4. UNIVERSO Y MUESTRAS SEJ AÑO 2025, POSTULANTES

REGIÓN	UNIVERSO	MARCO MUESTRAL	MUESTRA	ERROR MUESTRAL
ARICA Y PARINACOTA	1.656	1.654	307	5,1%
TARAPACÁ	2.380	2.368	511	3,8%
ANTOFAGASTA	3.541	3.528	807	3,0%
ATACAMA	2.121	2.111	468	4,0%
COQUIMBO	5.597	5.573	1.119	2,6%
VALPARAÍSO	12.204	12.150	2.335	1,8%
METROPOLITANA	49.689	49.512	9.091	0,9%
O'HIGGINS	8.369	8.321	1.635	2,2%
MAULE	9.859	9.819	1.866	2,0%
ÑUBLE	3.880	3.861	699	3,4%
BIOBÍO	11.054	11.016	1.955	2,0%
ARAUCANÍA	7.926	7.895	1.466	2,3%
LOS RÍOS	3.113	3.103	604	3,6%
LOS LAGOS	7.205	7.180	1.435	2,3%
AYSÉN	775	769	146	7,3%
MAGALLANES	1.089	1.082	196	6,3%
TOTAL	130.458	129.942	24.640	0,6%

Fuente: Elaboración propia a partir de la base de datos de aplicación de las encuestas.





TABLA N°5. UNIVERSO Y MUESTRAS SEJ AÑO 2025, PAGOS

REGIÓN	UNIVERSO	MARCO MUESTRAL	MUESTRA	ERROR MUESTRAL
ARICA Y PARINACOTA	3.157	3.087	237	6,1%
TARAPACÁ	3.663	3.584	371	4,8%
ANTOFAGASTA	6.065	5.934	606	3,8%
ATACAMA	3.282	3.211	362	4,9%
COQUIMBO	10.364	10.124	1.025	2,9%
VALPARAÍSO	24.740	24.192	2.259	2,0%
METROPOLITANA	99.174	94.141	8.258	1,0%
O'HIGGINS	13.453	13.072	1.376	2,5%
MAULE	15.400	14.920	1.457	2,4%
ÑUBLE	6.864	6.694	640	3,7%
BIOBÍO	20.602	20.137	1.899	2,1%
ARAUCANÍA	14.467	14.092	1.321	2,6%
LOS RÍOS	5.705	5.576	484	4,3%
LOS LAGOS	12.488	12.181	1.180	2,7%
AYSÉN	1.113	1.090	93	9,7%
MAGALLANES	1.865	1.809	153	7,6%
TOTAL	242.402	233.844	21.721	0,6%

Fuente: Elaboración propia a partir de la base de datos de aplicación de las encuestas.

1.4 ANÁLISIS DE RESULTADOS

El cuestionario aplicado se compone por un total de cuatro dimensiones, las que se componen de variables, que permiten evaluar los distintos elementos y etapas del programa. Las dimensiones se detallan a continuación:

1. Información y difusión del programa.
2. Proceso de postulación.
3. Proceso de pago.
4. Resultados.

Las personas postulantes durante el año 2025 responden las dos primeras dimensiones. Mientras que las personas beneficiarias que recibieron pagos durante el año 2025 responden los aspectos vinculados a información de la primera, tercera y cuarta dimensión.

Las preguntas que permitieron medir la satisfacción en cada uno de los aspectos evaluados son de tipo escalar, es decir, donde las unidades de medición van de 1 a 7, donde la nota 1 representa el mayor nivel de insatisfacción y la nota 7 completa satisfacción. La metodología utilizada en este caso para analizar los resultados corresponde a la evaluación tradicional de satisfacción, donde las respuestas se agrupan en tres niveles de satisfacción: las notas 7 y 6 corresponde a satisfacción positiva, nota 5 a satisfacción neutra, y notas 4 o menores a insatisfacción. A partir



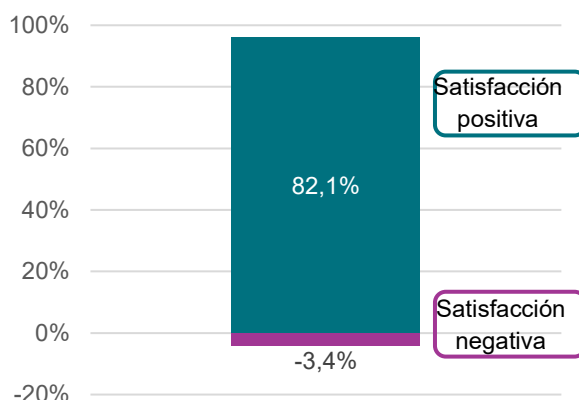


de lo anterior se construye dos métricas para evaluar el resultado de cada una de las dimensiones, subdimensiones y variables. Las fórmulas empleadas se detallan a continuación:

$$SATISFACCIÓN POSITIVA = \frac{\left(\frac{\text{Suma de usuarios que evalúa con nota 6 o 7}}{\text{Total de usuarios que dan respuesta}} \right)}{\text{Total de usuarios que dan respuesta}}$$

$$SATISFACCIÓN NEGATIVA = \frac{\left(\frac{\text{Suma de usuarios que evalúa con nota 1 a 4}}{\text{Total de usuarios que dan respuesta}} \right)}{\text{Total de usuarios que dan respuesta}}$$

Los resultados que se presentarán en el informe considerarán gráficos que expondrán los siguientes porcentajes: usuarios que evalúan con nota 6 o 7, correspondiente a la satisfacción positiva, y el porcentaje de usuarios que evalúan con nota entre 1 a 4, que hace referencia a la satisfacción negativa. La siguiente figura es ejemplo de lo descrito anteriormente.



A partir de la definición anterior es que los resultados que se obtengan de cada evaluación de las dimensiones, subdimensiones y variables que componen el cuestionario se clasificarán en las categorías que se presentan a continuación en cuanto al nivel de satisfacción positiva obtenido.

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN POSITIVA	CATEGORIZACIÓN
91%-100%	EXCELENTE
76%-90%	BUENO
61%-75%	REGULAR
51%-60%	INSATISFACTORIO
0%-50%	MUY INSATISFACTORIO



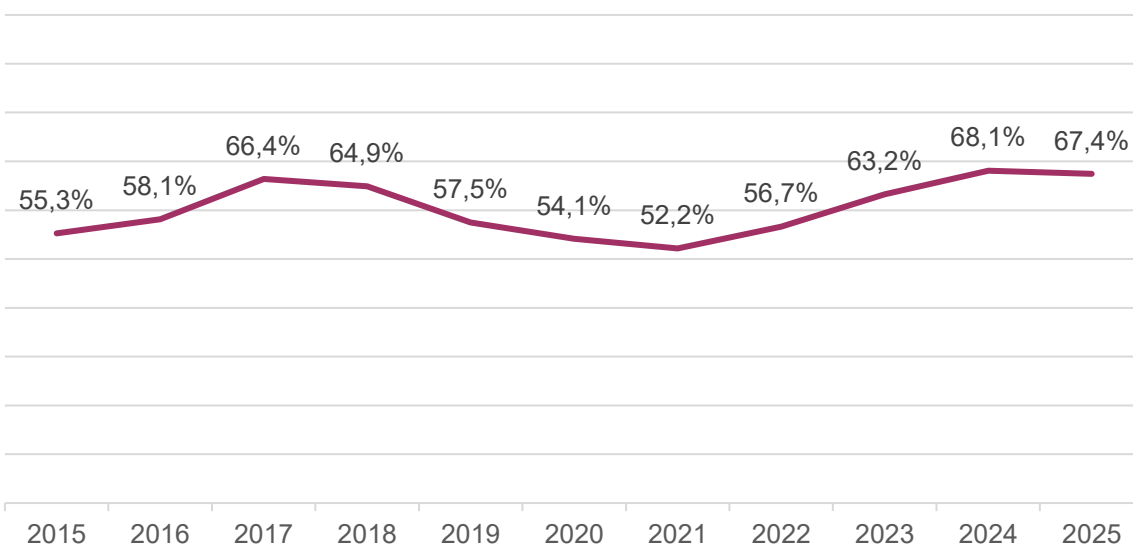


2. RESULTADOS

2.1 EVOLUCIÓN DE SATISFACCIÓN SUBSIDIO AL EMPLEO JOVEN

Para las encuestas de satisfacción del Subsidio al Empleo Joven se han realizado levantamientos de información desde el año 2015 hasta el año 2025, aunque sufriendo modificaciones en relación con sus contenidos, modalidades de realización y tiempos de aplicación. Sin embargo, los principales pilares de la medición (en términos de dimensiones consideradas en la evaluación) se han mantenido constantes, lo que posibilita la presentación de resultados globales en términos del índice de satisfacción positiva a nivel global, y luego diferenciado por dimensión.

GRÁFICO N°1: ÍNDICE DE SATISFACCIÓN POSITIVA SUBSIDIO AL EMPLEO JOVEN POR AÑO



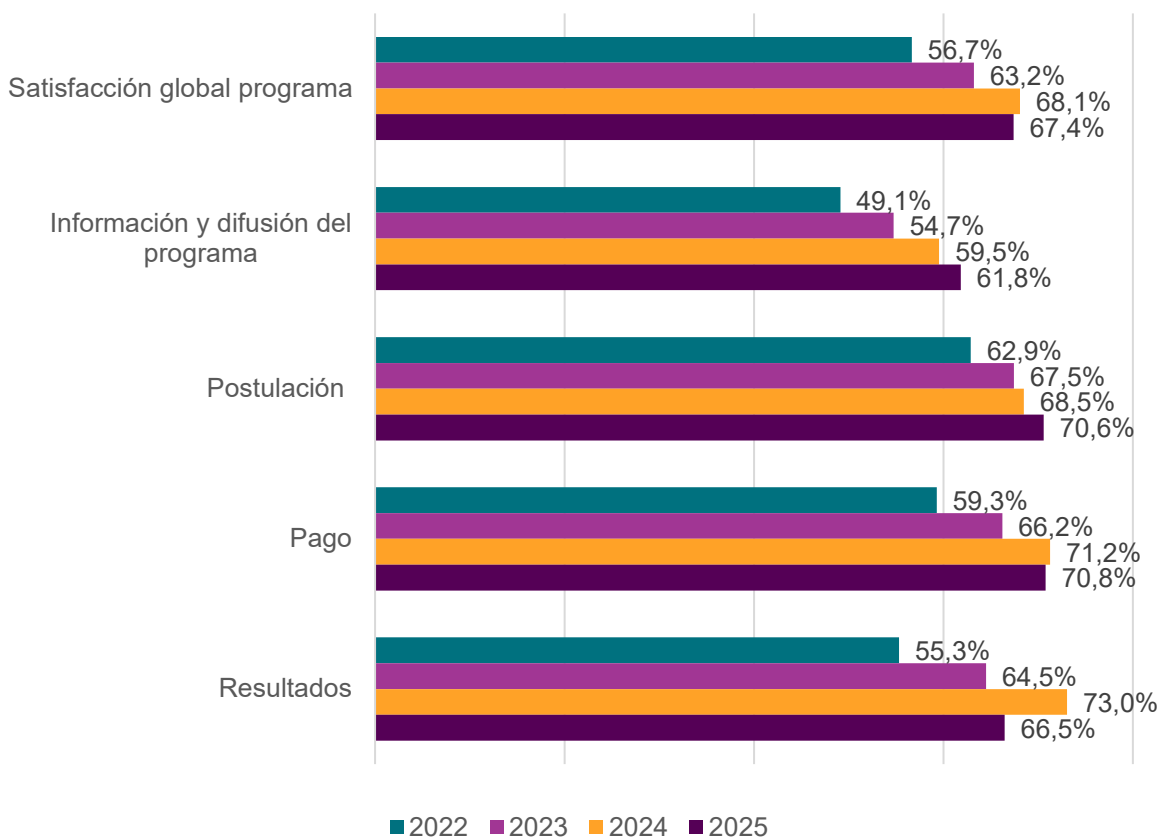
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa SEJ año 2025.

El índice de satisfacción positiva del Subsidio al Empleo Joven ha tenido un aumento considerable en los últimos 5 años, alcanzando su máximo histórico en 2024, con un 68,1%. El índice tuvo una caída importante en el período 2020-2022, posiblemente influenciado por el impacto económico derivado de la pandemia del COVID-19, donde se vivió la destrucción de muchos empleos. Desde el año 2023 el índice muestra una recuperación considerable, consolidando dicha tendencia al alza el año 2024, y manteniéndose en esta última medición del año 2025 con un 67,4%.





GRÁFICO N°2: ÍNDICE DE SATISFACCIÓN POSITIVA SUBSIDIO AL EMPLEO JOVEN, POR DIMENSIÓN Y AÑO



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa SEJ año 2025.

Desglosando por dimensión, se puede observar que el alza de los últimos 4 años prácticamente se detiene en esta medición del año 2025. Del total de 4 dimensiones, la mayor parte de ellas mantiene los niveles de satisfacción.

Esto se observa en las dimensiones “Proceso de postulación” y “Proceso de pago”, cuyos incrementos no son significativos, manteniendo la categoría regular con índices de satisfacción positiva de 70,6% y 70,8% respectivamente. Por otra parte la dimensión “Información y difusión”, si bien se observa que es la menos valorada, con un leve aumento pasa de la categoría negativa a una regular hasta alcanzar un 61,8%. Mientras que la dimensión “Resultados” cae dentro de la categoría regular, en cuanto su índice de satisfacción positiva desciende considerablemente de un 73% a un 66,5%.



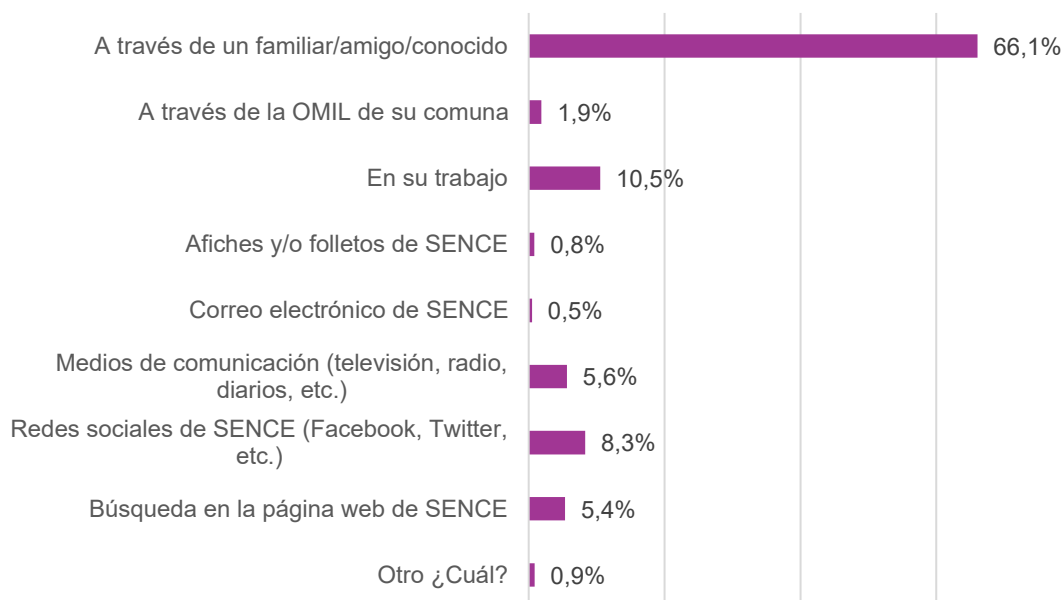


2.2 ANTECEDENTES

Previo a indagar en las evaluaciones que realizan las personas beneficiarias de cada elemento que compone el programa, se levantó información respecto de las vías por las cuáles se enteraron de la existencia de éste.

Respecto de los canales de comunicación o medios por los cuáles se informaron de la existencia del programa, observamos que un 66,1% de las personas beneficiarias señala haberse enterado a través de familiares/amigos/conocidos, seguido por un 10,5% de las personas que se enteró en su trabajo actual, un 8,3% que lo hizo mediante las redes sociales de SENCE, y un 5,6% a través de medios de comunicación masivos.

GRÁFICO N°3: ¿CÓMO SE ENTERÓ USTED QUE EXISTÍA ESTE SUBSIDIO?



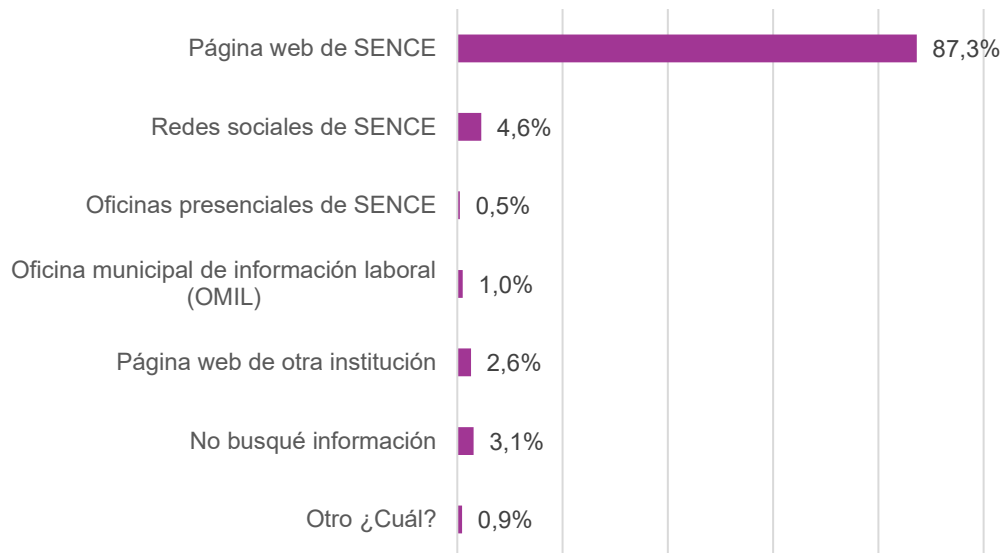
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa SEJ año 2025.

En relación con el medio por el que buscó información sobre el subsidio, se observa que es la página web el canal principal con un 87,3%, seguido muy lejos de las redes sociales de SENCE con un 4,6% y páginas web de otras instituciones con un 2,6%. Un 3,1% de las personas encuestadas indica no haber buscado información sobre este subsidio.





GRÁFICO N°4: ¿A TRAVÉS DE QUE MEDIO BUSCÓ INFORMACIÓN SOBRE EL SUBSIDIO REFERENTE A REQUISITOS DE POSTULACIÓN, MONTO DEL SUBSIDIO, FECHAS Y FORMAS DE PAGO, ETC.?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa SEJ año 2025.

2.3 EVALUACIÓN GENERAL DEL PROGRAMA

La encuesta de satisfacción se divide en un total de cuatro dimensiones que permiten evaluar distintos aspectos del programa, la primera corresponde a “*información y difusión del programa*”, la segunda a “*postulación*”, la tercera a “*proceso de pago*” y la última a “*resultados*”. Las personas postulantes durante el año 2025 responden las dos primeras dimensiones. Mientras que quienes recibieron pagos durante el año 2025 responden los aspectos vinculados a información de la primera, tercera y cuarta dimensión.

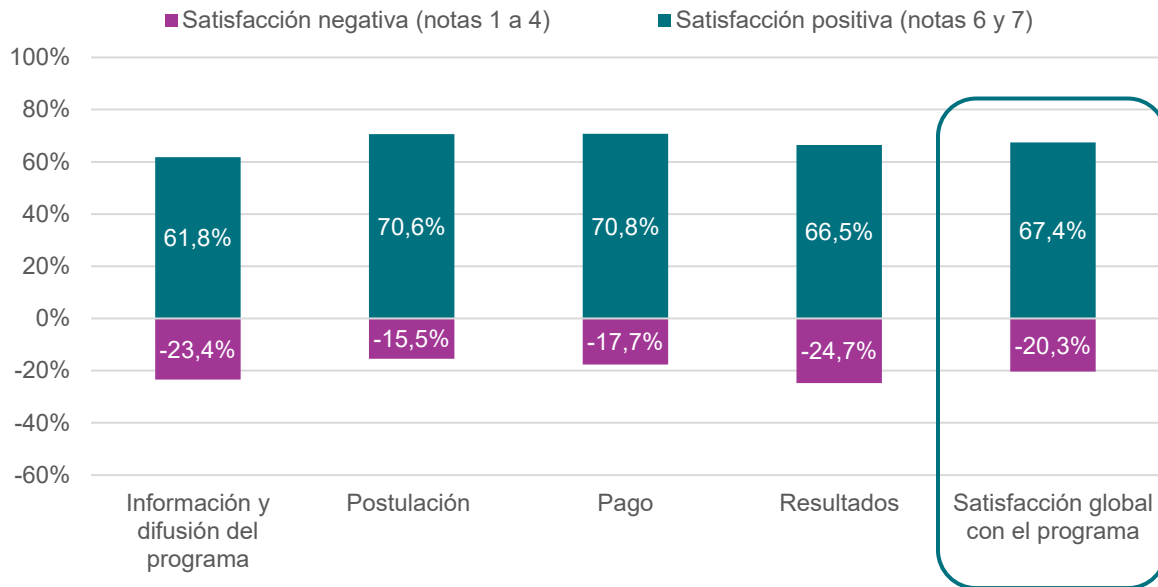
El promedio de los niveles de satisfacción obtenidos en cada una de esas categorías da como resultado el índice de satisfacción positiva total del programa correspondiente a un 67,4%, que corresponde a la categoría de satisfacción regular.

Todas las dimensiones del programa fueron evaluadas de forma regular, lo que explica la evaluación del programa. Las dimensiones peor evaluadas corresponden a “*información y difusión del programa*” que está evaluado con un 61,8%, y la dimensión “*resultados*” con un 66,5% (ver gráfico n°5). Mientras tanto, las dimensiones mejor evaluadas son aquellas que evalúan el proceso de “*postulación*” y “*pago*” las que obtienen un de 70,6% y 70,8% respectivamente.





GRÁFICO N°5: SATISFACCIÓN DEL PROGRAMA POR DIMENSIONES



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa SEJ año 2025.

En los siguientes apartados de este informe se detallarán los resultados obtenidos en cada una de las variables que componen las dimensiones recién presentadas, pudiendo de esa forma identificar cuáles son los elementos que están generando mayores niveles de insatisfacción.

2.4 EVALUACIÓN DIMENSIÓN “INFORMACIÓN Y DIFUSIÓN DEL PROGRAMA”

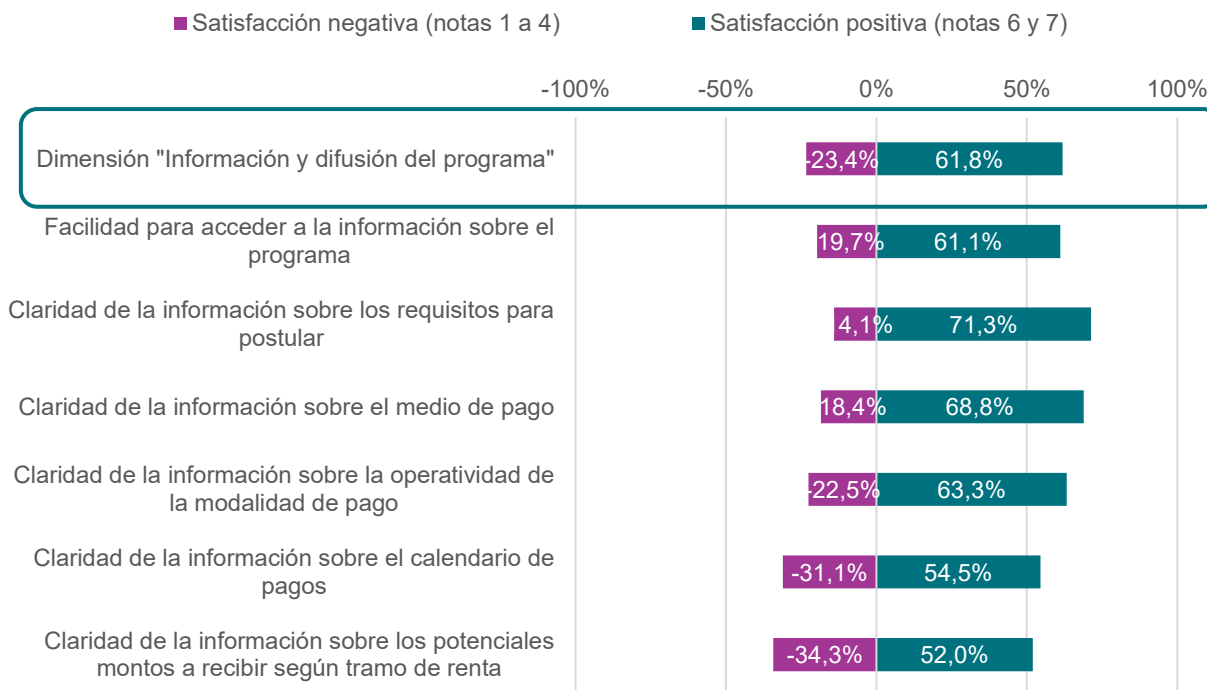
La primera dimensión de evaluación del programa corresponde a “*información y difusión del programa*”, donde se evalúa la accesibilidad a la información y la calidad de la información sobre las características del programa. Esta dimensión es evaluada por las nuevas personas que postulan al programa y por parte de aquellas que ya habían recibido pagos, a excepción del aspecto “*Información sobre los requisitos de postulación*”, que es evaluado sólo por los primeros. La dimensión a nivel general presenta un índice de satisfacción positiva equivalente a un 61,8% correspondiente a una categoría de satisfacción regular.

La mayor parte de las variables que componen esta dimensión presentan una evaluación regular, a excepción de “*claridad de la información sobre el calendario de pagos*” y “*claridad de la información sobre los potenciales montos a recibir según tramo de renta*”, las que presentan los índices más bajos, calificados como negativos. Los aspectos con mejor evaluación corresponden a la “*claridad de la información sobre los requisitos para postular*” y la “*claridad de la información sobre el medio de pago*”.





GRÁFICO N°6: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "INFORMACIÓN Y DIFUSIÓN DEL PROGRAMA"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa SEJ año 2025.

2.5 EVALUACIÓN DIMENSIÓN "PROCESO DE POSTULACIÓN"

ANTECEDENTES

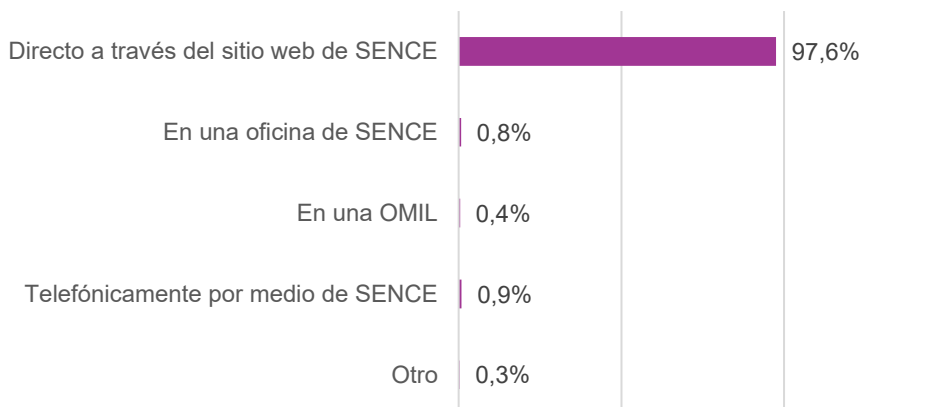
La segunda dimensión de la encuesta de satisfacción corresponde a *"proceso de postulación"*, en la cual se evalúan aspectos relacionados a la plataforma web, instructivo de postulación y expediente electrónico. Previo a presentar los resultados de satisfacción de esta dimensión, se exponen algunos datos relevantes en cuanto a los medios de postulación utilizados por las usuarias y la necesidad de apoyo para postular.

La gran mayoría de las personas encuestadas postularon a través de la página web de SENCE, específicamente un 97,6% de las personas. Mientras tanto, menos del 1% postuló de manera telefónica, lo mismo que en una oficina de SENCE.





GRÁFICO N°7: ¿DE QUÉ FORMA POSTULÓ AL SUBSIDIO?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa SEJ año 2025.

La mayor parte de las personas que postularon declaran no haber necesitado ayuda para realizar su postulación, correspondiente a un 73,4%. Además, del total de postulantes del programa, un 72% señala haber leído el instructivo de postulación disponible en la página web.

GRÁFICO N°8: ¿NECESITÓ APOYO DE OTRA PERSONA PARA POSTULAR?

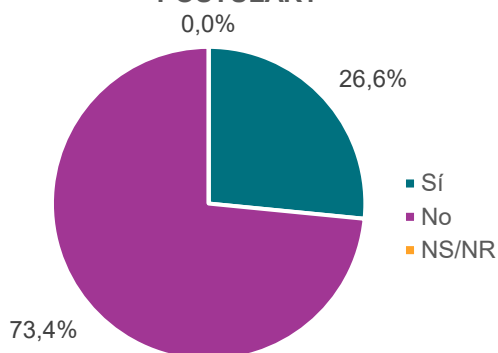
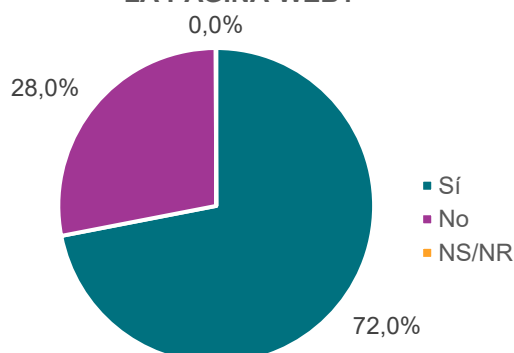


GRÁFICO N°9: ¿LEYÓ EL MANUAL DE POSTULACIÓN DISPONIBLE EN LA PÁGINA WEB?



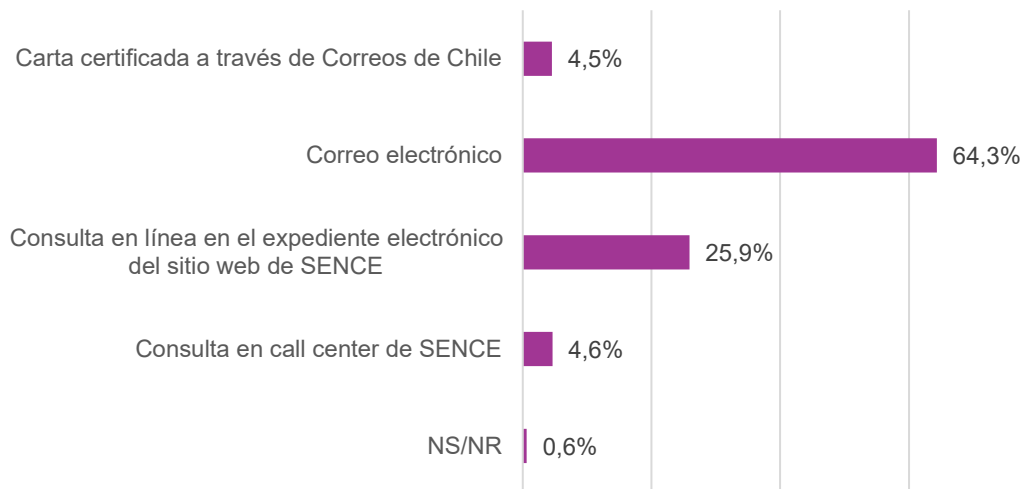
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa SEJ año 2025.

Respecto a la modalidad en que las personas se enteraron de los resultados de sus postulaciones, 64,3% lo hizo por correo electrónico, un 25,9% por consulta en el expediente electrónico, un 4,6% por el centro de llamados de SENCE y un 4,5% por carta certificada.





GRÁFICO N°10: ¿CÓMO SE ENTERÓ DE LOS RESULTADOS DE SU POSTULACIÓN?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa SEJ año 2025.

En cuanto al expediente electrónico, un 47,9% de las usuarias señala haberlo utilizado para revisar el seguimiento de la solicitud. Respecto a la forma que les gustaría recibir información sobre el subsidio, un 82,8% de las usuarias indica el correo electrónico como principal medio, y seguido de lejos por whatsapp con un 15,2%. Otros medios no superan el 3% en su conjunto.

GRÁFICO N°11: ¿USTED HA UTILIZADO EL EXPEDIENTE ELECTRÓNICO PARA REVISAR EL SEGUIMIENTO DE SU SOLICITUD?

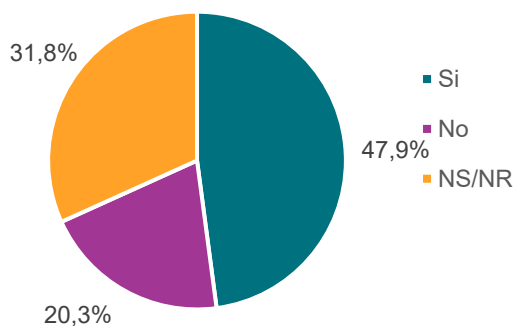
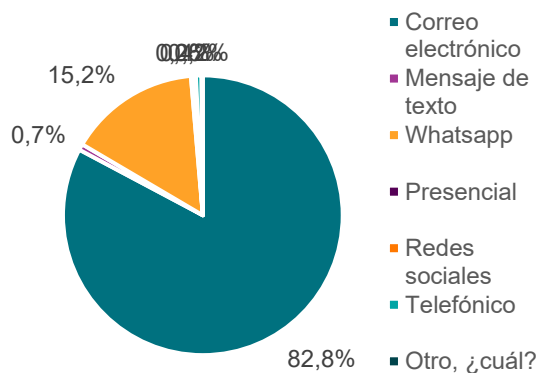


GRÁFICO N°12: ¿DE QUÉ FORMA LE GUSTARÍA RECIBIR INFORMACIÓN SOBRE EL SUBSIDIO?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa SEJ año 2025.

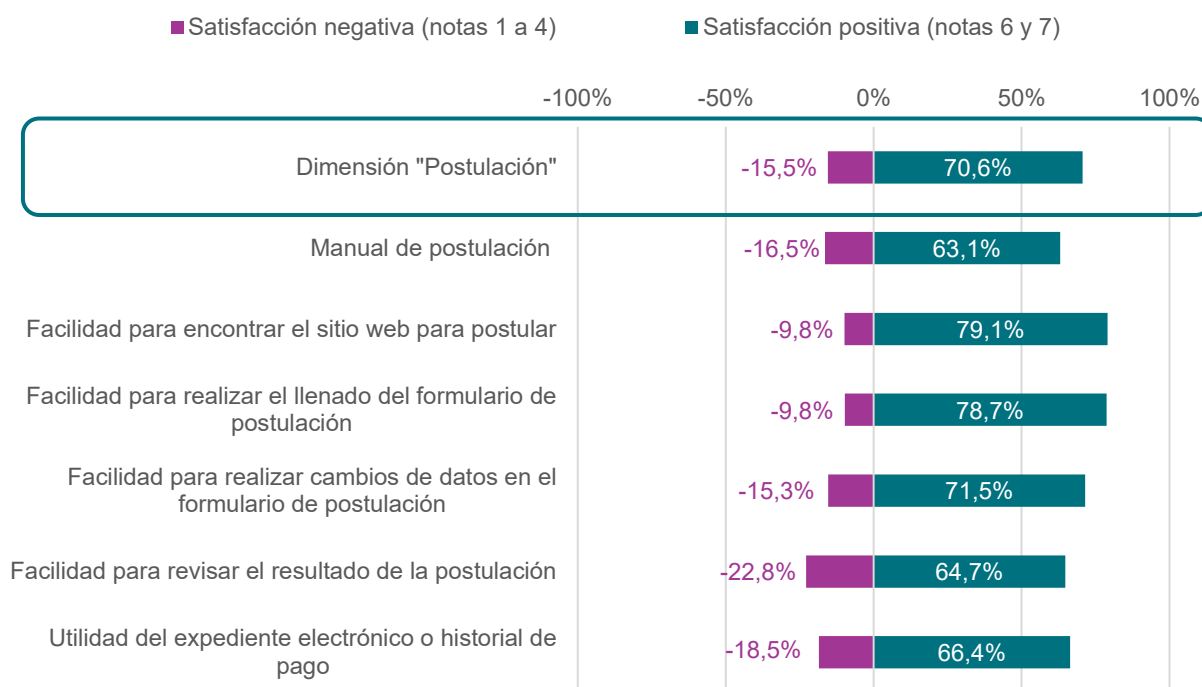




EVALUACIÓN DIMENSIÓN “PROCESO DE POSTULACIÓN”

La dimensión “proceso de postulación” es evaluada sólo por postulantes al programa, presentando un índice de satisfacción positivo equivalente a un 70,6%. Este resultado se explica por la evaluación regular recibida en “facilidad para revisar el resultado de la postulación” y “manual de postulación” con índices de 64,7% y 63,1%, respectivamente. Mientras tanto, los aspectos mejor evaluados corresponden a “facilidad para encontrar el sitio web para postular” y “facilidad para realizar el llenado del formulario de postulación” las que reciben calificaciones buenas con un 79,1% y 78,7% respectivamente.

GRÁFICO N°13: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN “PROCESO DE POSTULACIÓN”



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa SEJ año 2025.

2.6 EVALUACIÓN DIMENSIÓN “PROCESO DE PAGO”

ANTECEDENTES

La siguiente dimensión de la encuesta corresponde a “proceso de pago”, en la cual se evalúan aspectos relacionados con el proceso de pago y la utilidad del expediente electrónico. Previo a presentar los resultados de satisfacción de esta dimensión, se exponen algunos antecedentes relevantes en torno a fechas y medios de pago, y la claridad que presentan las personas beneficiarias al respecto.





Relativo al proceso de pago, sólo un 52% de las personas usuarias encuestadas señala haber obtenido información de las fechas de pago. Y sobre ese mismo grupo, un 90,2% señala que los pagos se han realizado en la fecha indicada.

GRÁFICO N°14: ¿OBTUVO INFORMACIÓN SOBRE LAS FECHAS DE PAGO?

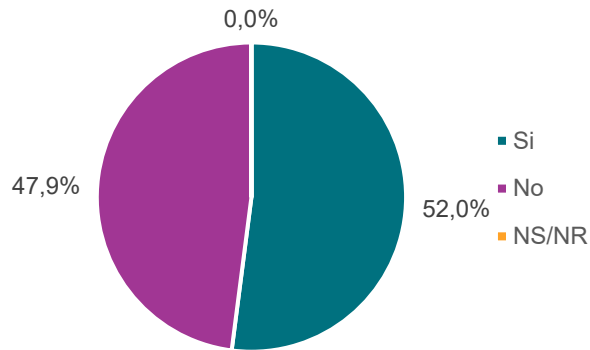
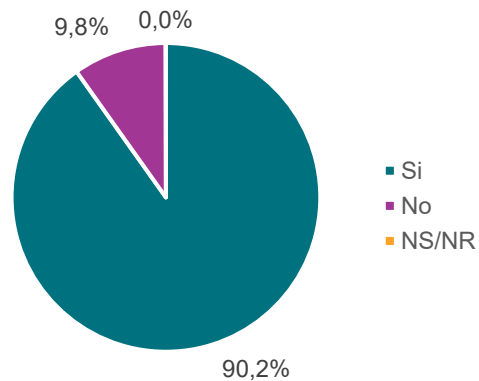


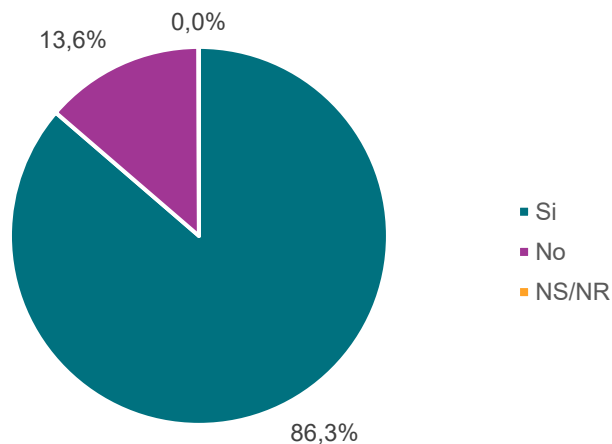
GRÁFICO N°15: ¿SE HAN REALIZADO LOS PAGOS EN LA FECHA INDICADA?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa SEJ año 2025.

Otra información recabada respecto a el pago del subsidio es si las personas han recibido alguna vez el pago de éste al menos una vez, a lo que el 86,3% de las personas encuestadas señala que sí.

GRÁFICO N°16: DURANTE EL AÑO 2025, ¿RECIBIÓ EL PAGO DEL SUBSIDIO AL MENOS UNA VEZ?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa SEJ año 2025.





Al 13,6% restante, que señala no haber recibido el pago del subsidio, se les pregunta las razones de por qué no han recibido el subsidio, a lo que en su mayoría responden que desconocen las fechas de pago, con un 33,3%, un 25,8% señala que desconoce si les concedieron el beneficio, y un 16,5% señala que aún no ha salido su primer pago. Dentro de la opción otro se mencionan razones referidas a: no estar trabajando, extinción del beneficio, incumplimiento de requisitos, incompatibilidad con otros beneficios, falta de pago de cotizaciones y desconocimiento de las razones.

TABLA N°6: ¿POR QUÉ NO HA RECIBIDO EL SUBSIDIO?

OPCIONES	PERSONAS BENEFICIARIAS	PORCENTAJE
DESCONOCE LAS FECHAS DE PAGO	967	33,3%
DESCONOCE SI LE CONCEDIERON EL BENEFICIO	748	25,8%
DESCONOCE LA FORMA EN QUE SE REALIZA EL PAGO	210	7,2%
DESCONOCE LA UBICACIÓN DE LAS SUCURSALES O PUNTOS DE PAGO	38	1,3%
TIENE DIFICULTAD PARA ACCEDER A LOS PUNTOS DE PAGO	48	1,7%
NO HA SALIDO AÚN EL PRIMER PAGO	480	16,5%
FALTA DE TIEMPO	85	2,9%
OTRO ¿CUÁL?	326	11,2%
TOTAL	2.902	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa SEJ año 2025.

También se les consulta a las personas beneficiarias si en alguna oportunidad se les ha suspendido el pago del subsidio, a lo que el 31% señala que sí. Respecto a si comprendieron las razones por las que se suspendió el pago, sólo un 26,9% de las personas beneficiarias señala conocerlas.

TABLA N°7: ¿EN ALGUNA OPORTUNIDAD SE LE HA SUSPENDIDO EL PAGO DEL BONO O SUBSIDIO?

OPCIONES	PERSONAS BENEFICIARIAS	%
SI	6.590	31,0%
NO	6.284	29,5%
NO SABE	5.323	25,0%
NR	3.071	14,4%
TOTAL	21.268	100%

TABLA N°8: ¿COMPRENDIÓ USTED LAS RAZONES POR LAS QUE SE SUSPENDIÓ EL PAGO?

OPCIONES	PERSONAS USUARIAS	%
SI	1.776	26,9%
NO	4.794	72,7%
NS/NR	20	0,3%
TOTAL	6.590	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa SEJ año 2025.

Las principales razones corresponden a que “*presenta una renta superior al requisito del subsidio*” con un 35,7%, “*no presenta información de renta*” con un 30,9%, “*no presenta pago de cotizaciones por parte del empleador*” con un 19,5%, y “*por ser beneficiario del Ingreso mínimo garantizado*” con un 3,8%. En la opción “*otro*” que alcanza un 7,7% se mencionan razones referidas a: no estar trabajando, incumplimiento de requisitos, incompatibilidad con otros beneficios, licencias médicas, cambio de datos de usuarios, y falta de pago de cotizaciones.





TABLA N°9: ¿CUÁLES HAN SIDO LAS CAUSAS DE SU NO PAGO O SUSPENSIÓN DEL SUBSIDIO?

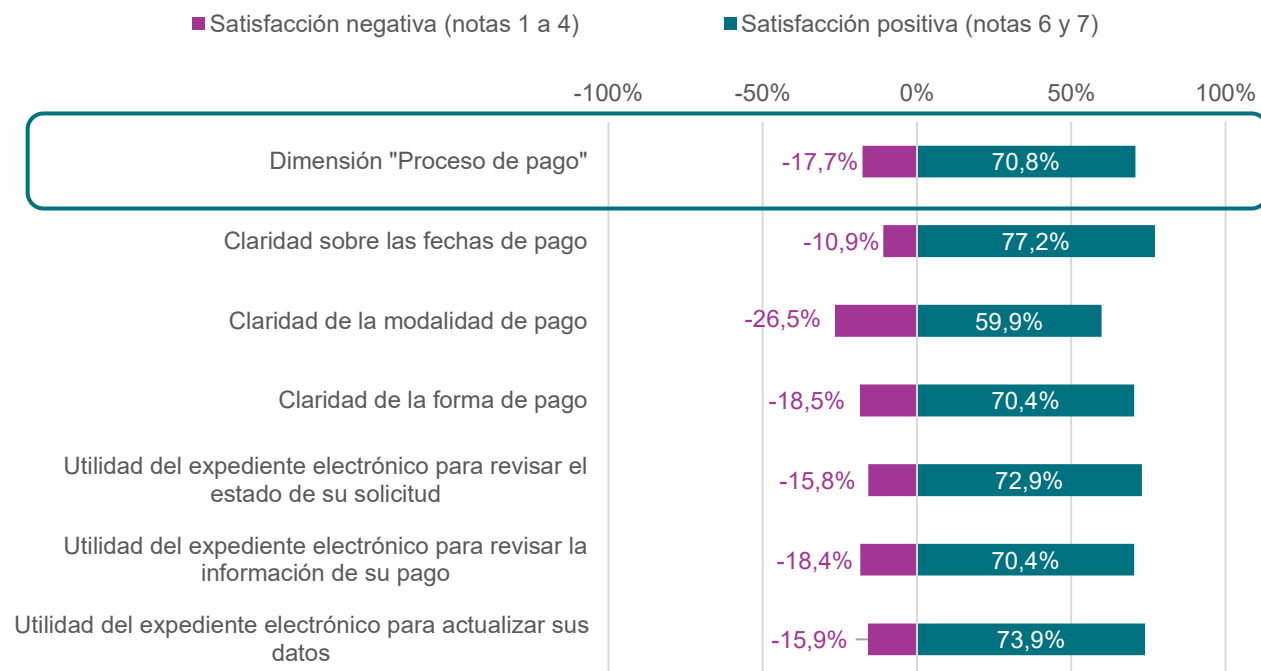
OPCIONES	PERSONAS BENEFICIARIAS	PORCENTAJE
NO PRESENTA INFORMACIÓN DE RENTA	548	30,9%
NO PRESENTA PAGO DE COTIZACIONES POR PARTE DEL EMPLEADOR	347	19,5%
PRESENTA UNA RENTA SUPERIOR AL REQUISITO DEL SUBSIDIO	634	35,7%
SIN LICENCIA DE EDUCACIÓN MEDIA	6	0,3%
SE ENCUENTRA EXTINGUIDO SU BENEFICIO POR CUMPLIMIENTO DE LA EDAD MÁXIMA	37	2,1%
POR SER BENEFICIARIO DEL INGRESO MÍNIMO GARANTIZADO	68	3,8%
OTRO ¿CUÁL?	136	7,7%
TOTAL	1.776	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa SEJ año 2025.

EVALUACIÓN DIMENSIÓN "PROCESO DE PAGO"

La dimensión "proceso de pago", evaluada por las personas beneficiarias que recibieron pagos durante el año 2025, presenta un índice de 70,8% que corresponde a una calificación regular. Este resultado responde a la evaluación de los aspectos que la componen siendo el peor evaluado "claridad de la modalidad de pago" que alcanza un 59,9%, el único calificado como negativo. Por otra parte, el aspecto mejor evaluado corresponde a la "claridad sobre las fechas de pago" con un 77,2%, equivalente a una calificación buena.

GRÁFICO N°17: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "PROCESO DE PAGO"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa SEJ año 2025.

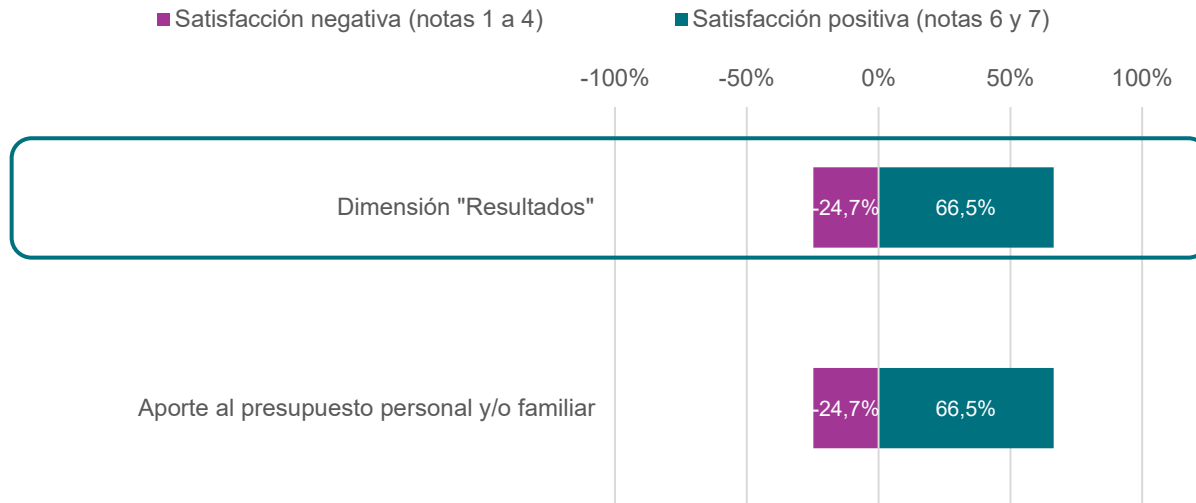




2.7 EVALUACIÓN DIMENSIÓN “RESULTADOS”

La última dimensión analizada en este reporte es “*Resultados*”, que engloba la percepción de las personas usuarias, sólo aquellas que recibieron pagos durante el año 2025, en cuanto al aporte del subsidio, por lo que el único aspecto a evaluar corresponde al “*aporte al presupuesto familiar*” cuya satisfacción positiva alcanza un 66,5%.

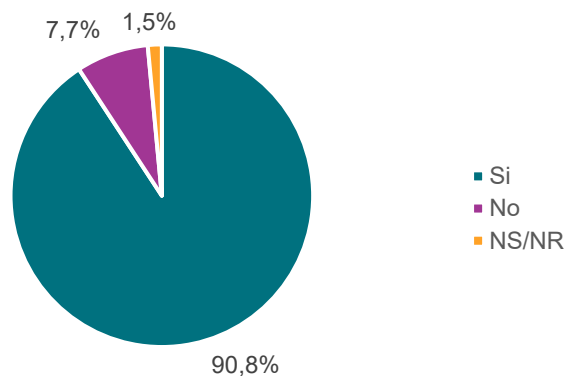
GRÁFICO N°18: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN “RESULTADOS”



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa SEJ año 2025.

Por último, al consultarle a las personas beneficiarias del Subsidio al Empleo Joven si lo recomendarían a otras personas, la mayor parte, un 90,8%, señala que lo haría.

GRÁFICO N°19: ¿RECOMENDARÍA A OTRAS PERSONAS ACCEDER A ESTE SUBSIDIO?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa SEJ año 2025.





3. RESULTADOS DESAGREGADOS POR REGIÓN

Los resultados de esta encuesta permiten tener una mirada regional considerando que la muestra no solo es representativa a nivel nacional, sino que también por esta variable. Sin embargo, tomando en cuenta la baja contactibilidad y el número reducido de casos en algunas regiones, es que los errores muestrales en algunas regiones son levemente superiores al 5%, aspecto que es importante de tomar en cuenta al leer las cifras que se presentan a continuación.

Las siguientes tablas presentan los índices para cada región, por cada dimensión que compone la encuesta, además de los porcentajes de satisfacción positiva y negativa. Asimismo, se agregan los resultados a nivel nacional de modo de generar un comparativo con los resultados obtenidos en cada variable.

TABLA N°10: RESULTADOS DE SATISFACCIÓN POR REGIÓN DEL SUBSIDIO AL EMPLEO JOVEN AÑO 2025.

REGIONES	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	XIII	XIV	XV	XVI	NACIONAL
INFORMACIÓN Y DIFUSIÓN DEL PROGRAMA																	
POSITIVA	64,4%	63,3%	63,8%	62,0%	61,8%	62,7%	63,1%	63,6%	59,2%	59,8%	61,2%	58,2%	61,5%	58,3%	61,9%	64,6%	61,8%
NEGATIVA	21,4%	22,3%	22,0%	23,3%	23,4%	22,7%	22,5%	22,5%	25,4%	24,8%	24,8%	28,7%	23,5%	26,1%	22,4%	21,4%	23,4%
PROCESO DE POSTULACIÓN																	
POSITIVA	70,9%	71,7%	71,4%	70,8%	70,3%	73,1%	71,9%	71,2%	67,3%	68,8%	71,5%	72,5%	70,6%	66,6%	68,9%	72,3%	70,6%
NEGATIVA	14,5%	14,7%	14,1%	15,2%	16,1%	13,8%	14,5%	14,5%	16,6%	17,3%	16,6%	16,0%	15,5%	19,0%	15,7%	14,4%	15,5%
PROCESO DE PAGO																	
POSITIVA	71,5%	71,4%	73,9%	71,4%	70,1%	69,1%	72,2%	71,5%	68,1%	69,3%	72,3%	63,2%	71,0%	69,7%	74,8%	73,0%	70,8%
NEGATIVA	17,1%	16,2%	15,4%	17,8%	17,8%	18,1%	17,2%	18,0%	19,1%	19,0%	16,4%	27,0%	17,4%	19,3%	16,4%	15,3%	17,7%
RESULTADOS																	
POSITIVA	66,0%	64,7%	66,2%	66,5%	65,2%	68,5%	67,0%	67,8%	67,0%	63,2%	68,2%	58,2%	66,7%	64,6%	68,9%	67,5%	66,5%
NEGATIVA	24,7%	25,9%	24,1%	24,6%	25,4%	22,6%	24,0%	23,7%	25,6%	27,9%	22,7%	32,9%	24,4%	28,1%	24,9%	21,4%	24,7%
SATISFACCIÓN GLOBAL PROGRAMA	68,2%	67,8%	68,8%	67,7%	66,9%	68,3%	68,6%	68,6%	65,4%	65,3%	68,3%	63,0%	67,4%	64,8%	68,6%	69,3%	67,4%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa SEJ año 2025.



4. ANEXOS

CUESTIONARIO PARA POSTULANTES DEL SUBSIDIO AL EMPLEO JOVEN:

Introducción	Estimado/a: el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE) se encuentra realizando una encuesta de satisfacción sobre el Subsidio al Empleo Joven (SEJ)/Bono al Trabajo de la Mujer (BTM). De acuerdo a nuestros registros usted postuló a este subsidio durante el año 2025. Por este motivo quisiéramos conocer su opinión sobre el beneficio y le invitamos a contestar algunas preguntas relacionadas con él. Sus respuestas serán de gran utilidad para generar las mejoras necesarias en el sistema. Sus respuestas quedarán en la más absoluta reserva. Agradeciendo su disposición, le saluda atentamente, Unidad de Estudios Servicio Nacional de Capacitación y Empleo
---------------------	--

1. INFORMACIÓN Y DIFUSIÓN DEL PROGRAMA:

Indicador	[PREG_01] ¿Cómo se enteró usted que existía este subsidio?	
Identificación de fuentes de información y difusión del programa	a. A través de un familiar/amigo/conocido	
	b. A través de la OMIL de su comuna	
	c. En su trabajo	
	d. Afiches y/o folletos de SENCE	
	e. Correo electrónico de SENCE	
	f. Medios de comunicación (televisión, radio, diarios, etc.)	
	g. Redes sociales de SENCE (Facebook, Twitter, etc.)	
	h. Búsqueda en la página web de SENCE	
	i. Otro ¿Cuál?	

Indicador	[PREG_02] ¿A través de que medio buscó información sobre el subsidio referente a requisitos de postulación, monto del subsidio, fechas y formas de pago, etc.?	
Identificación de fuentes de información y difusión del programa	a. Página web de SENCE	
	b. Redes sociales de SENCE	
	c. Oficinas presenciales de SENCE	
	d. Oficina municipal de información laboral (OMIL)	
	e. Página web de otra institución	
	f. No busqué información	
	g. Otro ¿Cuál?	

Indicador	[PREG_03] En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿qué tan fácil fue para usted acceder a la información sobre el subsidio?	Nota de 1 a 7
Accesibilidad de la información		

Indicador	[PREG_04] En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿qué nota le pondría a los siguientes aspectos sobre la información del subsidio?		
Calidad y claridad de información sobre las características básicas del programa	[PREG_04_01] Claridad de la información sobre los requisitos para postular	No tuve información	Nota de 1 a 7
	[PREG_04_02] Claridad de la información sobre el medio de pago (depósito o efectivo)	No tuve información	Nota de 1 a 7
	[PREG_04_03] Claridad de la información sobre la operatividad de la modalidad de pago (mensual o anual)	No tuve información	Nota de 1 a 7
	[PREG_04_04] Claridad de la información sobre el calendario de pagos	No tuve información	Nota de 1 a 7
	[PREG_04_05] Claridad de la información sobre los potenciales montos a recibir según tramo de renta	No tuve información	Nota de 1 a 7



2. PROCESO DE POSTULACIÓN

Indicador	[PREG_05] ¿De qué forma postuló al subsidio?	
Medio postulación de	a. Directo a través del sitio web de SENCE	
	b. En una oficina de SENCE	
	c. En una OMIL	
	d. Telefónicamente por medio de SENCE	
	e. Otro ¿Cuál?	

Indicador	[PREG_06] ¿Necesitó apoyo de otra persona (por ejemplo, familiar o conocida) para poder postular al programa?	Sí <i>pasa a</i> [PREG_08]
Asistencia durante el proceso		No

Indicador	[PREG_07] En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿qué nota le pondría a los siguientes aspectos para postular al subsidio?	
Evaluación plataforma web para postulación	[PREG_07_01] Facilidad para encontrar el sitio web para postular	Nota de 1 a 7
	[PREG_07_02] Facilidad para realizar el llenado del formulario de postulación	Nota de 1 a 7
	[PREG_07_03] Facilidad para realizar cambios de datos en el formulario de postulación	Nota de 1 a 7
	[PREG_07_04] Facilidad para revisar el resultado de la postulación	Nota de 1 a 7



Indicador		Sí
Instructivo de postulación	[PREG_08] ¿Leyó el manual de postulación disponible en la página web?	No <i>pasa a</i> [PREG_10]

Indicador		
Instructivo de postulación	[PREG_09] En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿qué tan fácil fue para usted comprender el manual de postulación?	Nota de 1 a 7

3. RESULTADOS DE LA POSTULACIÓN

Indicador	[PREG_10] ¿Cómo se enteró de los resultados de su postulación?	
Notificación de resultados de postulación	a. Carta certificada a través de Correos de Chile	
	b. Correo electrónico	
	c. Expediente electrónico del sitio web de SENCE	
	d. Call center de SENCE	

Indicador	[PREG_11] ¿Usted ha utilizado el expediente electrónico para revisar el seguimiento de su solicitud?	
Cuenta usuario	a. Sí	
	b. No	<i>pasa a</i> [PREG_13]
	c. No conozco el expediente electrónico	<i>pasa a</i> [PREG_13]

Indicador	[PREG_12_01] En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿qué nota le pondría a la utilidad del expediente electrónico para revisar el estado de su solicitud?
Expediente electrónico del subsidio	

Indicador	[PREG_13] ¿De qué forma le gustaría recibir información sobre el subsidio?	
Identificación de fuentes de información y difusión del programa	a. Correo electrónico	
	b. Mensaje de texto	
	c. Whatsapp	
	d. Presencial	
	e. Redes sociales	
	f. Telefónico	
	g. Otro ¿Cuál?	

Muchas gracias por su tiempo, la información entregada será muy valiosa para mejorar los programas de SENCE.

CUESTIONARIO BENEFICIARIAS DEL SUBSIDIO AL EMPLEO JOVEN:

Introducción	Estimado/a: el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE) se encuentra realizando una encuesta de satisfacción sobre el Subsidio al Empleo Joven (SEJ)/Bono al Trabajo de la Mujer (BTM). De acuerdo a nuestros registros usted fue beneficiario/a de este subsidio durante el año 2025. Por este motivo quisiéramos conocer su opinión sobre el beneficio y le invitamos a contestar algunas preguntas relacionadas con él. Sus respuestas serán de gran utilidad para generar las mejoras necesarias en el programa. Sus respuestas quedarán en la más absoluta reserva. Agradeciendo su disposición, le saluda atentamente, Unidad de Estudios Servicio Nacional de Capacitación y Empleo
---------------------	---

1. INFORMACIÓN Y DIFUSIÓN DEL PROGRAMA:

Indicador	[PREG_01] ¿A través de que medio buscó información sobre el subsidio referente a requisitos de postulación, monto del subsidio, fechas y formas de pago, etc.?	
Identificación de fuentes de información y difusión del programa	a. Página web de SENCE	
	b. Redes sociales de SENCE	
	c. Oficinas presenciales de SENCE	
	d. Oficina municipal de información laboral (OMIL)	
	e. Página web de otra institución	
	f. No busqué información	
	g. Otro ¿Cuál?	

Indicador	[PREG_02] En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿qué tan fácil es para usted acceder a la información sobre el subsidio?	Nota de 1 a 7
Accesibilidad de la información		

Indicador	[PREG_03] En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿qué nota le pondría a la claridad de la información disponible sobre las siguientes características del subsidio?		
Calidad y claridad de información sobre las características básicas del programa	[PREG_03_01] Claridad de la información sobre el medio de pago (depósito o efectivo)	No tuve información	Nota de 1 a 7
	[PREG_03_02] Claridad de la información sobre la operatividad de la modalidad de pago (mensual o anual)	No tuve información	Nota de 1 a 7

	[PREG_03_03] Claridad de la información sobre el calendario de pagos	No tuve información	Nota de 1 a 7
	[PREG_03_04] Claridad de la información sobre los potenciales montos a recibir según tramo de renta	No tuve información	Nota de 1 a 7

2. EXPEDIENTE ELECTRÓNICO

Indicador	[PREG_04] ¿Usted ha utilizado el expediente electrónico para actualizar sus datos y revisar información sobre su subsidio?	Sí
Cuenta usuario		No <i>pasa a [PREG_06]</i>

Indicador	[PREG_05] En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿qué nota le pondría a los siguientes aspectos del expediente electrónico del subsidio?	
Expediente electrónico del subsidio	[PREG_05_01] Utilidad del expediente electrónico para revisar el estado de su solicitud	Nota de 1 a 7
	[PREG_05_02] Utilidad del expediente electrónico para revisar la información de su pago	Nota de 1 a 7
	[PREG_05_03] Utilidad del expediente electrónico para actualizar sus datos bancarios, de dirección, modalidad de pago, otros	Nota de 1 a 7

3. PROCESO DE PAGO

Indicador	[PREG_06] ¿Obtuvo información sobre las fechas de pago?	Sí
Concreción del pago		No <i>pasa a [PREG_09]</i>

Indicador	[PREG_07] En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿cómo evaluaría la claridad sobre las fechas de pago del subsidio?	Nota de 1 a 7
Fechas de pago		

Indicador	[PREG_08] ¿Se han realizado los pagos en la fecha indicada?	Sí
Concreción del pago		No

Indicador	[PREG_09] Durante el año 2025, ¿recibió el pago del subsidio al menos una vez?	Sí <i>pasa a [PREG_11]</i>
Concreción del pago		No

Indicador	[PREG_10] ¿Por qué? <i>pasa a [PREG_15]</i>	
Concreción del pago	a. Desconoce las fechas de pago	
	b. Desconoce si concedieron el beneficio	
	c. Desconoce la forma en que se realiza el pago	
	d. Desconoce la ubicación de las sucursales o puntos de pago	
	e. Tiene dificultad para acceder a los puntos de pago	
	f. No ha salido aún el primer pago	
	g. Falta de tiempo	
	h. Otro ¿cuál?	

Indicador		Sí
Suspensión del pago	[PREG_11] ¿En alguna oportunidad no se le ha pagado el bono o subsidio?	No <i>pasa a</i> [PREG_14]
		No sabe <i>pasa a</i> [PREG_14]

Indicador		Sí
Suspensión del pago	[PREG_12] ¿Comprendió usted las razones por las que se no se le ha pagado el pago?	No <i>pasa a</i> [PREG_14]

Indicador	[PREG_13] ¿Cuáles han sido las causas de su no pago o suspensión del subsidio?	
Suspensión del pago	a. No presenta información de renta	
	b. No presenta pago de cotizaciones por parte del empleador	
	c. Presenta una renta superior al requisito del subsidio	
	d. Sin licencia de educación media	
	e. Se encuentra extinguido su beneficio por cumplimiento de la edad máxima	
	f. Por ser beneficiario del Ingreso mínimo garantizado	
	g. Otro ¿cuál?	

Indicador	[PREG_14] En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿qué nota le pondría a los siguientes aspectos sobre el proceso de pago del subsidio?	
Evaluación general de proceso de pago	[PREG_14_01] Claridad de la modalidad de pago (mensual o anual)	Nota de 1 a 7
	[PREG_14_02] Claridad de la forma de pago (efectivo o depósito)	Nota de 1 a 7



4. RESULTADOS

Indicador	[PREG_15] En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿considera usted que este subsidio ha sido un aporte a su presupuesto personal y/o familiar?	Nota de 1 a 7
Evaluación de resultados		

Indicador	[PREG_16] ¿Recomendaría a otras personas acceder a este subsidio?	Sí
Recomendación		No

Muchas gracias por su tiempo, la información entregada será muy valiosa para mejorar los programas de SENCE.



Subunidad de Estudios

