

# “Evaluación Piloto Sistema Anticipado de Resolución de Controversias (SARC)”

# Antecedentes

A fines de 2015, la Dirección Jurídica encargó a la Dirección de Estudios realizar una Evaluación del Piloto del Sistema Anticipado de Resolución de Controversias (SARC), el cual comenzó en septiembre 2015.

La evaluación de los resultados del Piloto de SARC consideró analizar los siguientes aspectos:

- Cumplimiento de los resultados esperados: disminución de tiempos de resolución, eficacia de la gestión.
- Satisfacción de los participantes del SARC (reclamantes, órgano reclamado, funcionarios CPLT) con el proceso.
- Identificación de beneficios, dificultades y oportunidades de mejora del Piloto.

# Metodología Evaluación

Para esta evaluación, se consideraron diferentes fuentes de información.

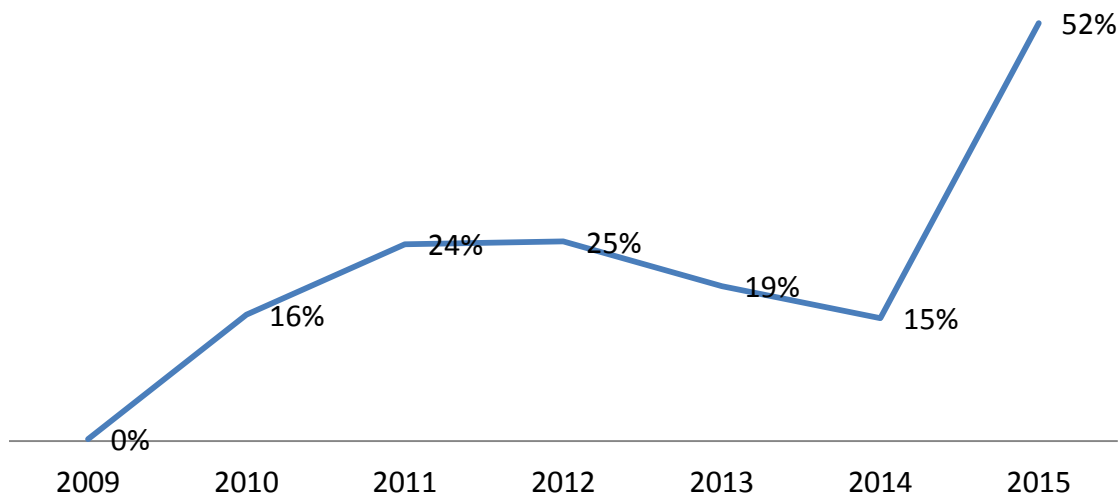
	Sujetos obligados	Usuarios	CPLT
<b>Entrevistas semiestructuradas (23)*</b>	8 entrevistas <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>OAC:</b> Ejército, Vialidad, Gendarmería, SII.</li><li>• <b>Municipios:</b> Santiago, Viña del Mar, Buin, Las Condes.</li></ul>	9 entrevistas  Solicitantes de casos tramitados por SARC. (4 de los entrevistados no habían presentado otros amparos previo al Piloto SARC).	<ul style="list-style-type: none"><li>• 4 entrevistas a U. Análisis de Admisibilidad y SARC.</li><li>• 2 entrevistas a U. Análisis de Fondo.</li></ul>
<b>Información estadística**</b>	Revisión de los casos del CPLT, diferenciado aquellos tramitados con SARC.*		

\*El levantamiento de datos de las entrevistas se realizó en enero y febrero de 2016. Las instituciones participantes se seleccionaron primordialmente en base a la cantidad de SARC aplicados en el Piloto (a diciembre 2015).

\*\*Se consideraron los casos ingresados desde 2009 hasta el 31 de Enero de 2016.

# Número de casos

**Porcentaje de casos derivados a SARC  
(2009-2015)**



Se observa un importante **aumento de los casos derivados a SARC en 2015**, alcanzando 915 casos entre marzo a diciembre.

Fuente: Sistema de Casos CPLT (casos admisibles ingresados entre 2009 y 2015). En el año 2015 se considera los casos derivados a SARC entre marzo a diciembre.

**\*Al 31 de enero de 2016, un 46% de casos fueron derivados a SARC durante ese mes.**

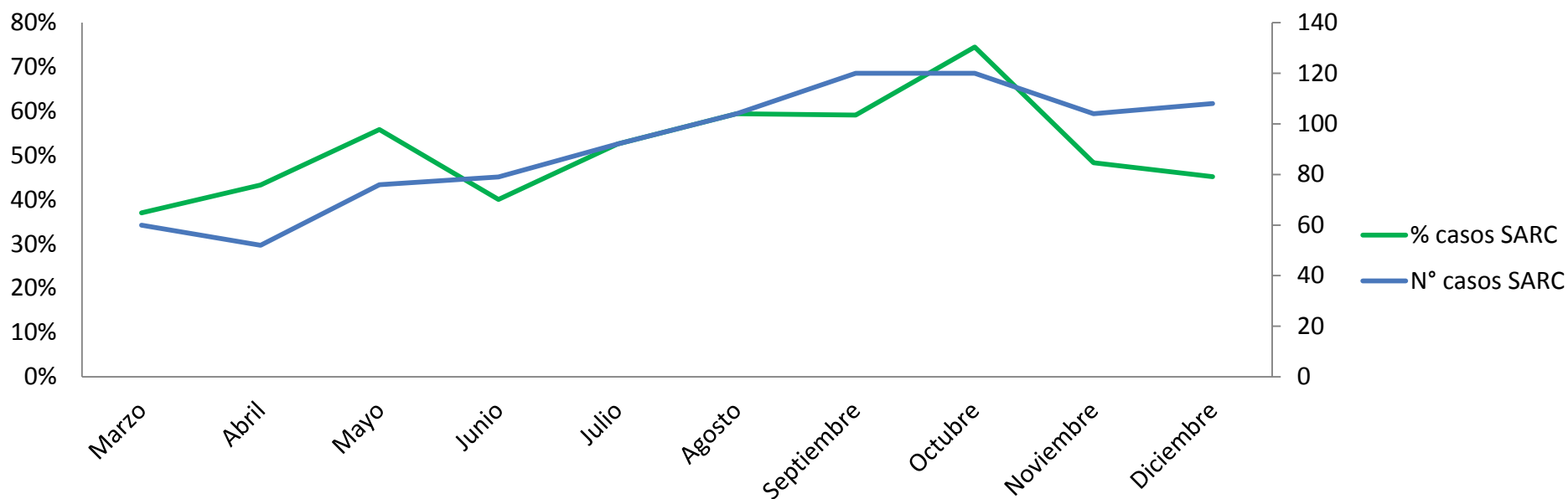
2015	
Municipios	OAC
54%	39%
N=945	N=1331

Además, los municipios registraron una mayor proporción de sus casos que fueron tramitados con SARC. Sin embargo, es mayor el número de reclamos SARC asociados a los OAC.

Fuente: Sistema de Casos CPLT (casos admisibles ingresados en 2015).

# Número de casos

Porcentaje y número de casos derivados a SARC  
2015



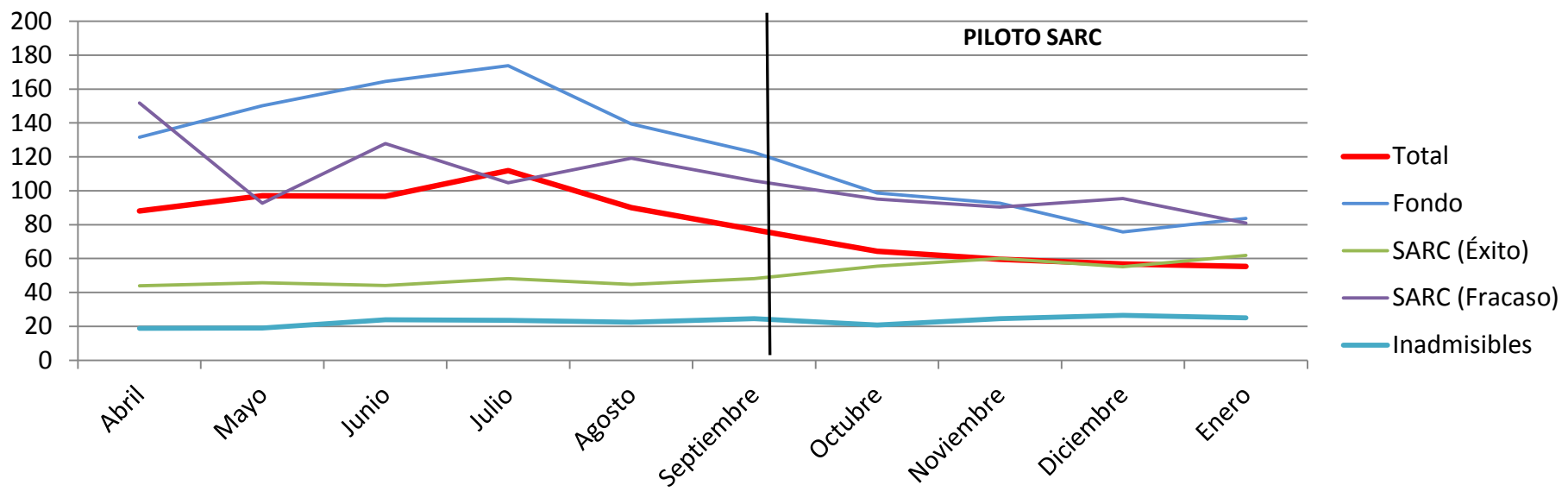
Fuente: Sistema de Casos CPLT (casos derivados a SARC durante 2015, marzo-diciembre)

Considerando los datos de 2015, se observa un **aumento del porcentaje de casos derivados a SARC** a contar de mayo, existiendo un peak en octubre de ese año, coincidentemente a un mes del inicio del Piloto. Durante el piloto, un 57% de los casos admisibles fue derivado a SARC.

Es importante destacar que, además, hubo un incremento progresivo de casos durante el año, lo cual implica que un **mayor número neto de casos se ha derivado a SARC**.

# Días de tramitación

Tiempos de tramitación, según tipo de tramitación del caso  
Días promedio, abril 2015-enero 2016



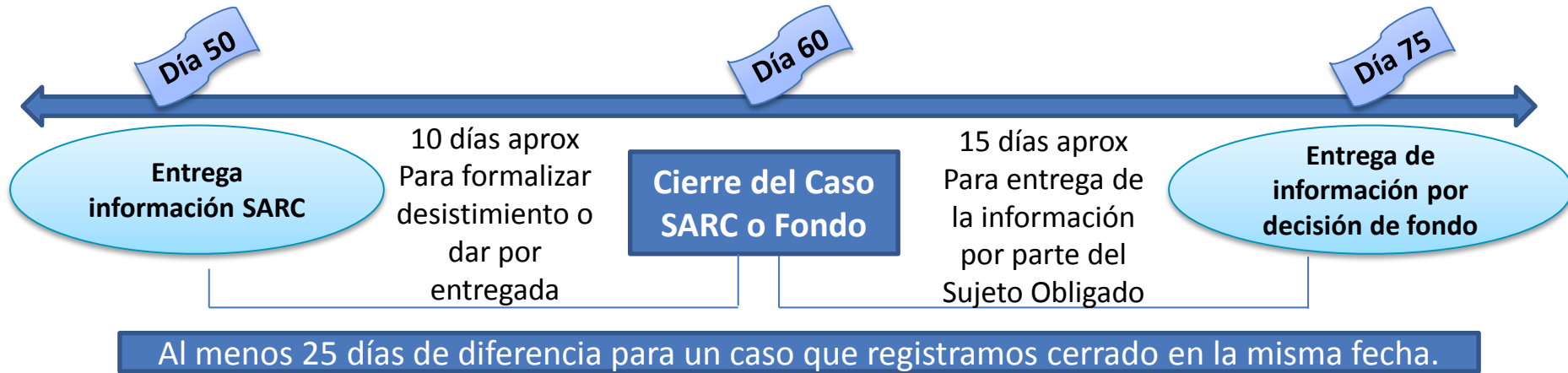
Fuente: Sistema de Casos CPLT (casos cerrados entre abril 2015 y enero 2016)

Se observa una importante **disminución de los días de tramitación de los casos**. Esto se asocia a la baja en los tiempos de Fondo. Esto a su vez, se relacionaría con una mayor derivación de casos a SARC.

Aunque los casos SARC exitosos aumentan levemente sus tiempos, éstos siguen siendo menores a los otros casos admisibles.

Aquellos **SARC que no resultan exitosos toman un tiempo similar o menor a los casos de Fondo**, lo cual muestra que su paso por SARC no estaría incidiendo de manera importante en un aumento en los días de gestión.

# Días de tramitación vs entrega de información



Además, los tiempos de finalización de SARC culminan con la entrega de la información (la que ocurre aprox. 10 días antes del cierre del caso).

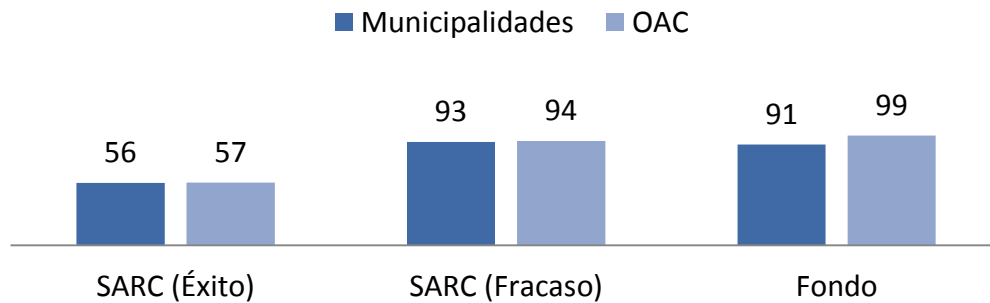
Mientras que en los casos de Fondo, luego de la decisión, se adiciona el tiempo de la entrega (entre 15 a 30 días).

Lo anterior lleva a considerar que las brechas en la entrega de la información son mayores entre ambos tipos de caso.

# Días de tramitación

## Tiempos de tramitación, según tipo de institución

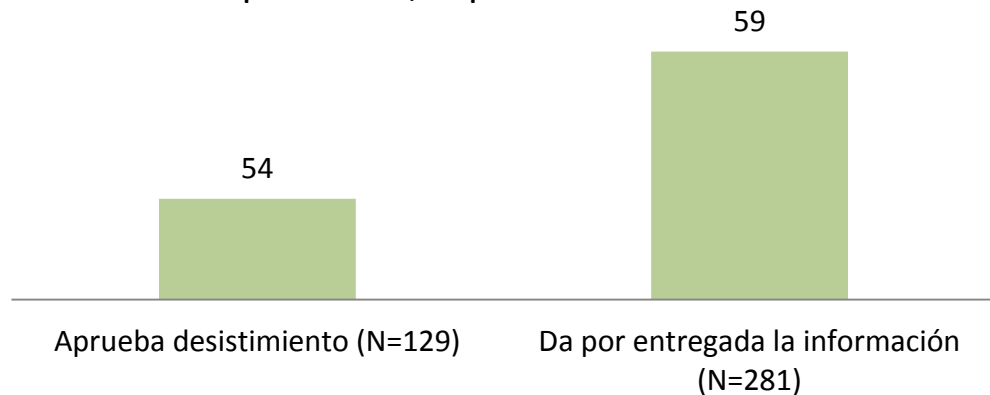
Días promedio, septiembre 15-enero 16



Durante el piloto, se observa que los tiempos promedio de tramitación para casos SARC exitosos y fracasados son similares para municipalidades y OAC. Las diferencias sólo se observan en la tramitación de los casos que pasaron directamente a Fondo.

## SARC: Tiempos de tramitación, según tipo de decisión

Días promedio, septiembre 15-enero 16

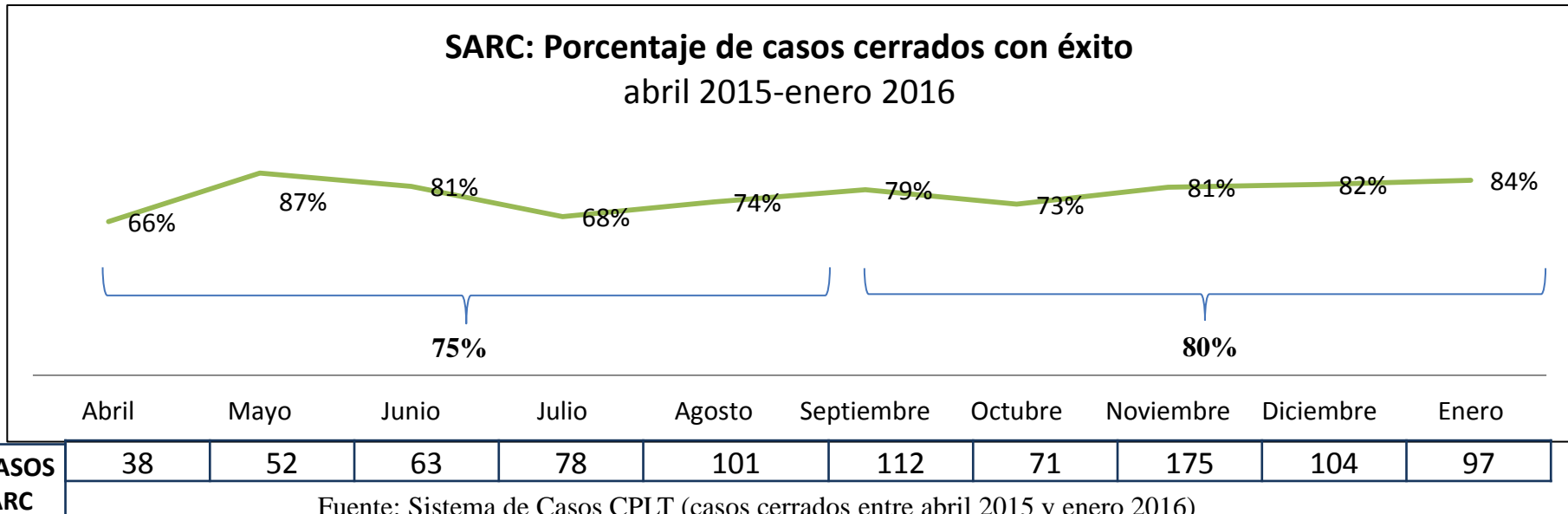


En los casos SARC, los desistimientos demoran, en promedio, 5 días menos que los casos en que se «da por entregada la información».



# Porcentaje de éxito

Ha mejorado el porcentaje de éxito en los casos cerrados con SARC.



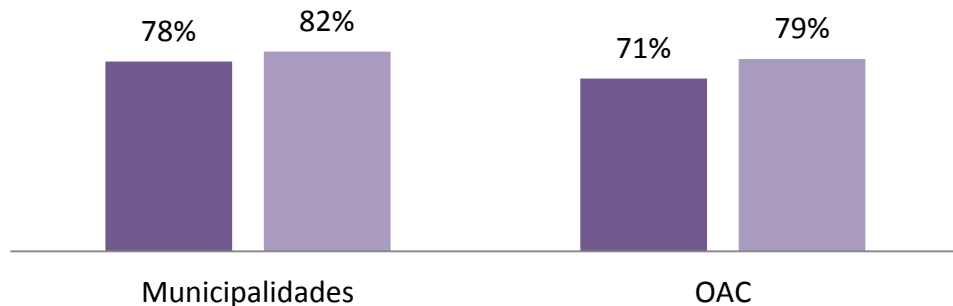
Existe un alto porcentaje de éxito en la resolución de casos. Al comparar los primeros 5 meses del piloto, con los 5 meses inmediatamente anteriores, se observa que este porcentaje ha aumentado, al igual que el número neto de casos resueltos de manera positiva.

Así, considerando los casos cerrados desde sept. 2015, **sólo 111 casos han fracasado en su tramitación con SARC versus 448 que han resultado exitosos**. Si se consideran solo los casos ingresados luego del Piloto (359 casos), el porcentaje de éxito aumenta a un 87%.

# Porcentaje de éxito

## SARC: Porcentaje de casos cerrados con éxito, según institución

■ Abr15-Ago15   ■ Sep15-Ene16

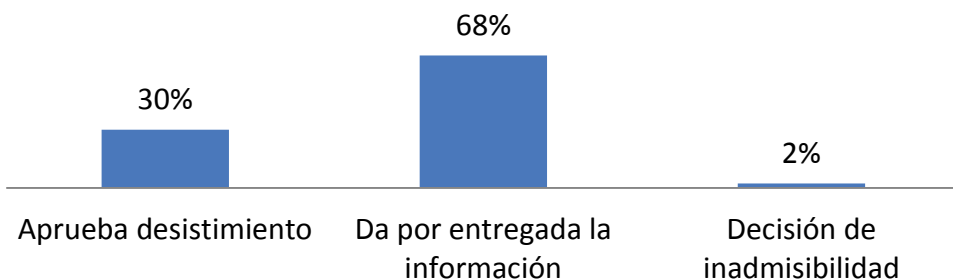


El aumento del porcentaje de éxito desde septiembre 2015, se aprecia tanto en municipios, como en OAC. Éstos últimos han tenido un incremento de 8 puntos porcentuales en el Piloto.

## SARC: Decisión final de casos gestionados exitosamente con SARC

Septiembre 2015-enero 2016

n=419\*



Al considerar los casos cerrados exitosamente durante el piloto, se observa que en un 68% “se da por entregada la información”. Esto implica que el reclamante no se pronuncia al respecto y presumiblemente, estaría satisfecho con la información. Aquí también hay casos en que el reclamante no se desiste, pero que se cierran, en vista de que el órgano otorga una respuesta completa a la SAI. Por su parte, un 30% sí se declara conforme con la información recibida.

Fuente: Sistema de Casos CPLT (casos cerrados entre septiembre 2015 y enero 2016)

\*No se consideran 29 casos que fueron cerrados con «Conformidad Objetiva» en septiembre 2015.

# Porcentaje de éxito

Principal Causa de No Éxito SARC (casos cerrados durante el piloto)	Casos
OAE entrega información incompleta, ininteligible o incomprensible	35
OAE no entrega información dentro del plazo	24
OAE no acepta someterse a SARC	21
Reclamante no se desiste	9
El OAE entrega información que no corresponde	8
OAE deniega la información	8
Otros	6
<b>Total general</b>	<b>111</b>

- Respecto de los fracasos, las principales razones están asociadas a la gestión del órgano, principalmente entrega fuera de plazo o incompleta.
- En este período, todos los casos en que el «reclamante no se desiste» corresponden a un mismo órgano (SAG) y a un mismo reclamante que realizó varias SAI.
- Es importante señalar que durante los últimos dos meses del piloto, ha habido una disminución de los casos en que el OAE no acepta someterse a SARC.

Fuente: Sistema de Casos CPLT (casos cerrados entre septiembre 2015 y enero 2016)

## Decisión casos SARC no exitosos

Decisión de fondo	Inadmisibilidad (1)/ Desistimiento (3)
107	4



- Acoge Totalmente: 73
- Acoge Parcialmente: 10
- Rechaza lo Solicitado: 24

**La mayor parte de los casos SARC fracasados se (68%) fueron acogidos totalmente. En el caso de aquellos rechazados, gran parte se deben a motivos de inexistencia de información y en varios el SARC se usa para que el solicitante desista de un reclamo sin fundamento.**

**Esto muestra que el análisis de admisibilidad y la decisión de derivar un caso a SARC ha sido acertada y alineada con la jurisprudencia y decisión final del Consejo.**

# Satisfacción con SARC: Enlaces

De acuerdo a las entrevistas, **los enlaces están satisfechos con SARC y, en general, lo prefieren para la gestión de reclamos.** Esto se reflejaría además, en la disposición de las instituciones a aceptar los casos SARC.

Para estos enlaces, el CPLT facilita la tramitación de los casos SARC (por ejemplo, por medio de recordatorios de los plazos). Además, destacan el trabajo de las analistas, generándose una relación de mayor confianza al gestionar un caso.

Aquellos enlaces que habían tramitado casos SARC antes del Piloto señalan que han observado un mayor énfasis del uso de SARC por parte del CPLT. Además, han notado mejoras en la atención de los funcionarios del CPLT y en la información entregada sobre el proceso.

Sin embargo, algunos recalcan la complejidad de usar SARC para casos de denegación. A su vez, señalan que SARC y Análisis de Fondo son sistemas complementarios y necesarios, pues el primero no es aplicable para casos de alta complejidad.

Algunos enlaces notan una cierta “informalidad” en el proceso: piensan que no existiría un pronunciamiento explícito del CPLT ni la posibilidad de emitir descargos. Para ellos, esta tramitación más informal incidiría en una menor cooperación de los otros funcionarios del órgano para generar la respuesta del caso, pues no le toman la misma importancia que un caso de Fondo.

Además, algunos enlaces se sienten molestos por el hecho de que el reclamante generalmente no responde si está conforme con la respuesta luego del SARC.

# Satisfacción con SARC: Reclamantes

En el caso de los reclamantes, se observa un **alto grado de satisfacción con la tramitación de su reclamo**. Además, existe una buena evaluación del CPLT, lo cual se asocia a una atención amable, a la disposición a responder preguntas, y a la facilidad de contactar al Consejo (sobre todo si se usa internet). Para algunos, el tiempo de gestión de los casos sigue siendo crítico, si bien aquellos «usuarios frecuentes» reconocen que los plazos disminuyeron.

Sin embargo, no todos los entrevistados perciben claramente la diferencia entre casos tramitados con y sin SARC (en algunos casos, producto de que no conocían otro sistema de gestión de casos).

Aquellos que sí distinguen ambas modalidades (generalmente «usuarios frecuentes»), notan en SARC una gestión más sencilla y con la cual pueden obtener la información de manera más fácil y rápida, por lo que manifiestan una preferencia por esta modalidad.

Sólo algunos reclamantes mencionaron críticas al sistema, señalando que no existe la posibilidad de que el ciudadano decida si su caso se tramita con SARC.

En dos casos además, dijeron que el plazo para manifestar conformidad sobre la respuesta enviada por el órgano era muy breve (especialmente si la respuesta llega por carta).

# Satisfacción con SARC: CPLT

Desde los entrevistados de la Dirección Jurídica, se considera que el Piloto SARC ha sido exitoso y manifiestan su satisfacción con el proceso.

Señalan que este resultados positivos se deben a dos aspectos:

- Compromiso de los órganos, a partir de la aceptación de los casos SARC y del envío oportuno de las respuestas.
- Gestiones internas del CPLT: ingreso de personal adicional, aporte de recursos adicionales al proceso, compromiso y coordinación de los funcionarios antiguos y nuevos.

Algunos funcionarios CPLT señalaron que SARC debería tener un respaldo normativo. Hasta ahora, apela más a la voluntad de los órganos y en varios casos, las analistas SARC deben ser flexibles en la tramitación (por ejemplo, extender los plazos o solicitar una mejora en la respuesta).

Respecto de la gestión interna del CPLT, se considera necesario potenciar aún más la coordinación entre las áreas. Especialmente, se menciona la importancia de que el SARC, en caso de fracasar, pueda aportar los antecedentes necesarios para que la UAF pueda resolver el caso en Fondo.

# Oportunidades de mejora

Una de las principales observaciones de reclamantes y enlaces entrevistados es la falta de información sobre SARC, si bien reconocen que este aspecto ha mejorado. Desde los funcionarios CPLT, se menciona al menos la necesidad de promocionar más el SARC en la ciudadanía.

## Mejorar información sobre SARC

<b>Aspectos generales sobre SARC</b>	<p>Para los reclamantes no siempre es claro a qué se refiere que su caso ha sido <i>tramitado con SARC</i>, en particular en usuarios menos especializados o menos frecuentes. Además, existen dudas respecto de los plazos de tramitación y gestiones posteriores en caso de que éste fracase.</p> <p>Para los órganos, persisten dudas generales (plazos, roles), y respecto del registro de la decisión de un caso SARC (no visualizándose uno de los beneficios que éste tendría para ellos), además de falta de claridad sobre cuándo un caso se da por cerrado.</p>
<b>Criterios utilizados para derivar un caso a SARC</b>	<p>Tanto para los órganos como para los reclamantes, no están claros los motivos por los cuales un caso pasa a SARC o no. Desde los enlaces, a veces presentan discrepancias con el CPLT sobre la decisión de llevar un caso a SARC o no (ej. casos de denegación).</p>
<b>Información sobre posibilidad de rechazar SARC</b>	<p>Pocos enlaces saben que pueden rechazar un SARC, pues creen que sería visto por el CPLT como una falta de cooperación en la resolución del reclamo. Existen casos en que aceptan aún cuando no tengan la información solicitada, o creen que este proceso no es pertinente para su caso, lo que incide en que el SARC fracase.</p>
<b>Notificación sobre tramitación SARC</b>	<p>Los reclamantes mencionan que una vez presentado su caso, no se les informa que éste está siendo tramitado con SARC, sino hasta que se cierra (algunos se enteran a través de la consulta a la web del CPLT).</p>

## Ejemplo información sobre tramitación de caso

C333-16	Amparo	03.02.2016	CRISTIAN QUEVEDO CORNEJO	MINISTERIO DEL MEDIO AMBIENTE	Solución anticipada a resolución de amparo (?)	Habría solicitado los antecedentes existentes para e...
C2589-15	Amparo	23.10.2015	JORGE ALBERTI	GENDARMERÍA DE CHILE	Envío de notificación a intervinientes (?) <b>Decisión de fondo</b>	Solicitó información relativa a contratación, en c...



### Caso Rol: C2589-15

Estado	Envío de notificación a intervinientes <a href="#">Ver Decisión</a>
Tipo Caso	Amparo por denegación de Acceso a la Información.
Fecha Ingreso	23-10-2015
Nombre del reclamante	JORGE ALBERTI <a href="#">Ver casos del reclamante</a>
Institución reclamada	GENDARMERÍA DE CHILE <a href="#">Ver casos de la institución</a>
Resumen	Solicitó información relativa a contratación, en calidad de suplente, de funcionaria que indica.
Respuesta de la institución a la solicitud de información	No recibió respuesta a su solicitud de información

Estimada/o: El plazo de tramitación de un reclamo ante el Consejo para la Transparencia es de 120 días corridos. Este plazo podrá extenderse excepcionalmente dependiendo de su complejidad o debido a medidas que adopte el Consejo Directivo para una mejor resolución del caso.

#### Historial

Estado	Fecha	Días Corridos
Caso ingresado a tramitación ante el Consejo para la Transparencia	23-10-2015	3
Ingreso a unidad de admisibilidad	26-10-2015	7
Solución anticipada a resolución de amparo	02-11-2015	21
Envío de notificación a intervinientes	23-11-2015	

Su reclamo ha sido resuelto por el Consejo para la Transparencia en un plazo de 31 días.



# Oportunidades de mejora

Adicionalmente, reclamantes y enlaces mencionaron que existen casos en que la respuesta a SARC es igual o similar a la que se envió inicialmente al contestar la SAI.

## Redundancia en la respuesta

<b>Enlaces</b>	Los enlaces señalan tener dudas de la aplicabilidad de SARC cuando la respuesta que enviarán será la misma que entregaron inicialmente, por lo cual piden revisar en mayor detalle los casos que se someten a SARC.
<b>Reclamantes</b>	Existen reclamantes que dicen que, a veces, la respuesta recibida con SARC es muy similar a la que les enviaron inicialmente o sigue estando incompleta, por lo que solicitan una mayor revisión por parte del CPLT de la respuesta enviada por el órgano.

De igual manera, se realizan otras propuestas al mejoramiento de SARC.

## Otras mejoras en la gestión de casos SARC

<b>Reclamantes</b>	En algunos casos, aún con SARC, hay reclamantes que consideran que hay demora en la tramitación de su reclamo, por lo cual piden una mayor diligencia.
<b>CPLT</b>	Es importante mantener listados actualizados de los enlaces, destacando quiénes son los encargados de SARC.

# Beneficios de SARC

A partir de las entrevistas a reclamantes, instituciones y funcionarios del CPLT, se identificaron beneficios del Sistema Anticipado de Resolución de Controversias mencionados por cada uno de estos actores.

En el caso de los reclamantes, sólo se identifican aquellos beneficios más evidentes, como son la rapidez, la facilidad, y la posibilidad de rectificar la respuesta a una SAI, lo cual es esperable dado el rol de éstos en el proceso.

## Beneficios mencionados tanto por reclamantes, órganos y CPLT

<b>Rapidez en la gestión del caso</b>	Se aprecia en los procesos de búsqueda, envío y recepción de la respuesta. Aquí destaca el uso del correo electrónico, que agiliza la tramitación.
<b>Es más sencillo</b>	Para los enlaces es un procedimiento más fácil de gestionar al interior de sus instituciones y para el reclamante es más sencillo de comprender.
<b>Permite clarificar, revisar y corregir una respuesta</b>	<p>Se señala que con SARC :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Es posible subsanar errores en la respuesta.</li><li>• Ayuda a mejorar la calidad de la información entregada.</li><li>• Para casos de denegaciones, permite revisar las causales invocadas.</li><li>• En aquellos casos en que no se responde (generalmente por falta de tiempo o coordinación), permite otorgar respuesta.</li></ul> <p>Asimismo, los enlaces señalan que, a veces, se producen errores por solicitudes poco claras o que no se comprendieron, lo cual deriva en una respuesta poco satisfactoria para el solicitante.</p>

# Beneficios de SARC

Además de los mencionados anteriormente, para los órganos y el CPLT se identifican dos beneficios adicionales, asociados a la forma de gestionar los casos SARC.

## Beneficios mencionados por los órganos y CPLT

### Ahorra recursos

Para los órganos es un procedimiento más ágil que el amparo, ahorrándose etapas administrativas. Los casos SARC pueden ser tramitados por el mismo enlace, sin requerir necesariamente la revisión de la unidad jurídica de la institución (como ocurre habitualmente con los casos de fondo).

### Es más conciliador

Según los enlaces y el CPLT, SARC es una solución más conciliadora, donde el órgano muestra la voluntad de entregar la información (a pesar de que pueda haber cometido un error).

Si bien algunos señalaron que podría producir un acercamiento del reclamante con el órgano, esto no se reflejó en las entrevistas. Los reclamantes en general evaluaron negativamente a las instituciones reclamadas, a pesar de que posteriormente recibieron la información por parte de éstas, pues sentían que éstos estaban demorando innecesariamente la respuesta.

# Beneficios de SARC

## Beneficios mencionados por el CPLT (mayoritariamente internos)

<b>La decisión del caso no queda registrada como un amparo acogido</b>	La decisión SARC no queda registrada como un amparo acogido y no se hace explícita la entrega extemporánea de la información. Sin embargo, este beneficio es más bien señalado por los funcionarios CPLT, pues no está claro para los enlaces entrevistados.
<b>Fomenta una buena imagen del CPLT</b>	Se señala que SARC puede contribuir a una mejor imagen del Consejo tanto para reclamantes como para los funcionarios de los órganos. En el primer caso, se visibilizaría más la existencia de una institución garante del DAI. En el segundo caso, se vería al CPLT como un ente que apoya en la gestión de los reclamos. Esto es concordante con lo reportado en las entrevistas a enlaces y reclamantes, donde se aprecia una buena imagen del CPLT y del sistema SARC.
<b>Mejora y visibiliza gestión Admisibilidad</b>	La existencia de personal con dedicación exclusiva a SARC, permite mayor especialización. Además, la Unidad de Admisibilidad se hace más visible al interior del CPLT, a partir del número de casos tramitados y su porcentaje de éxito en éstos.
<b>Mejora gestión UAF</b>	La UAF puede destinar mayor esfuerzo a los casos más complejos, aumentando su eficiencia (al resolver los casos en menor tiempo). Incluso el SARC que fracasa aporta antecedentes y/o reduce complejidad de la solicitud para luego ser tramitado en Fondo

# Conclusiones

Durante los últimos meses, se ha derivado un número significativo de casos a SARC. Esto ha incidido positivamente en la gestión del CPLT, y con ello, en el avance en el Derecho de Acceso a la Información Pública.

- SARC ha permitido cerrar exitosamente un gran número de casos, en un menor tiempo. Esto muestra que ha realizado un análisis adecuado de admisibilidad y una gestión eficiente del personal que tramita los casos.
- SARC ha ayudado a disminuir los tiempos de tramitación de casos del CPLT en general, incluyendo los casos de Fondo.
- SARC ofrece una oportunidad eficiente para que los órganos rectifiquen errores, revisen o mejoren una respuesta y, de esta forma, se entregue la información al ciudadano de manera más rápida.
- Existe una preferencia por este sistema por parte de los enlaces y reclamantes.
- Existe evidencia que muestra que SARC potenciaría una imagen positiva del CPLT de parte de reclamantes y órganos.

Dados estos buenos resultados, se recomienda continuar con este sistema al interior del CPLT, pero considerando algunos aspectos.

# Recomendaciones

- Mejorar la información entregada a enlaces sobre SARC (plazos, criterios, roles y deberes), por ejemplo, por medio de un instructivo o comunicado que describa el proceso.
- Reforzar los beneficios que tiene SARC para los órganos. Esto, con el fin de mantener o aumentar su nivel de compromiso y evitar eventuales fracasos.
- Mantener la relación de trabajo que se ha dado entre CPLT y órganos en este Piloto, la cual ha incidido en el éxito del mismo.
- Si bien hay pocos fracasos, sería importante evaluar posibles gestiones para que pudieran evitarse a futuro (por ejemplo, por medio de mayor apoyo, identificación de instituciones que no participan realmente en la gestión de SARC, etc).
- Evaluar factibilidad de una mayor derivación de casos SARC en los OAC, los que representan el mayor número de casos del CPLT (y además tienen menores índices de éxito).

- Mejorar la información sobre SARC que se entrega al reclamante utilizando un lenguaje ciudadano.
- De igual manera, considerar notificar al reclamante que su caso ha sido derivado a SARC y fomentar su pronunciamiento sobre la respuesta entregada (desistimientos), aumentando la participación de estos en el proceso.

- Considerar, a futuro, un mayor respaldo normativo del SARC.

Es importante considerar que recientemente se están firmando convenios entre los órganos y el CPLT a raíz de SARC, los cuales se espera traigan resultados aún más positivos en la gestión de los casos. Por ello, es recomendable realizar una nueva evaluación (puntual) de SARC a futuro..