

# **RESULTADOS GENERALES**

## **Estudio Nacional de Transparencia 2011**

**Dirección de Estudios**



## Objetivo General

Determinar el conocimiento que posee la ciudadanía **sobre el Derecho de Acceso a la Información y su ejercicio**, y recopilar antecedentes que permitan explicar dicho conocimiento y su uso.

## Objetivos Específicos

- Evaluar el conocimiento sobre la Ley de Transparencia y el Consejo para la Transparencia en la ciudadanía.
- Determinar cambios en el conocimiento sobre la Ley de Transparencia y el Consejo para la Transparencia.
- Determinar áreas de interés ciudadano en torno al Derecho de Acceso a la Información.
- **Detectar oportunidades y riesgos en el entorno institucional de la ejecución de la política pública sobre el ejercicio de un derecho**

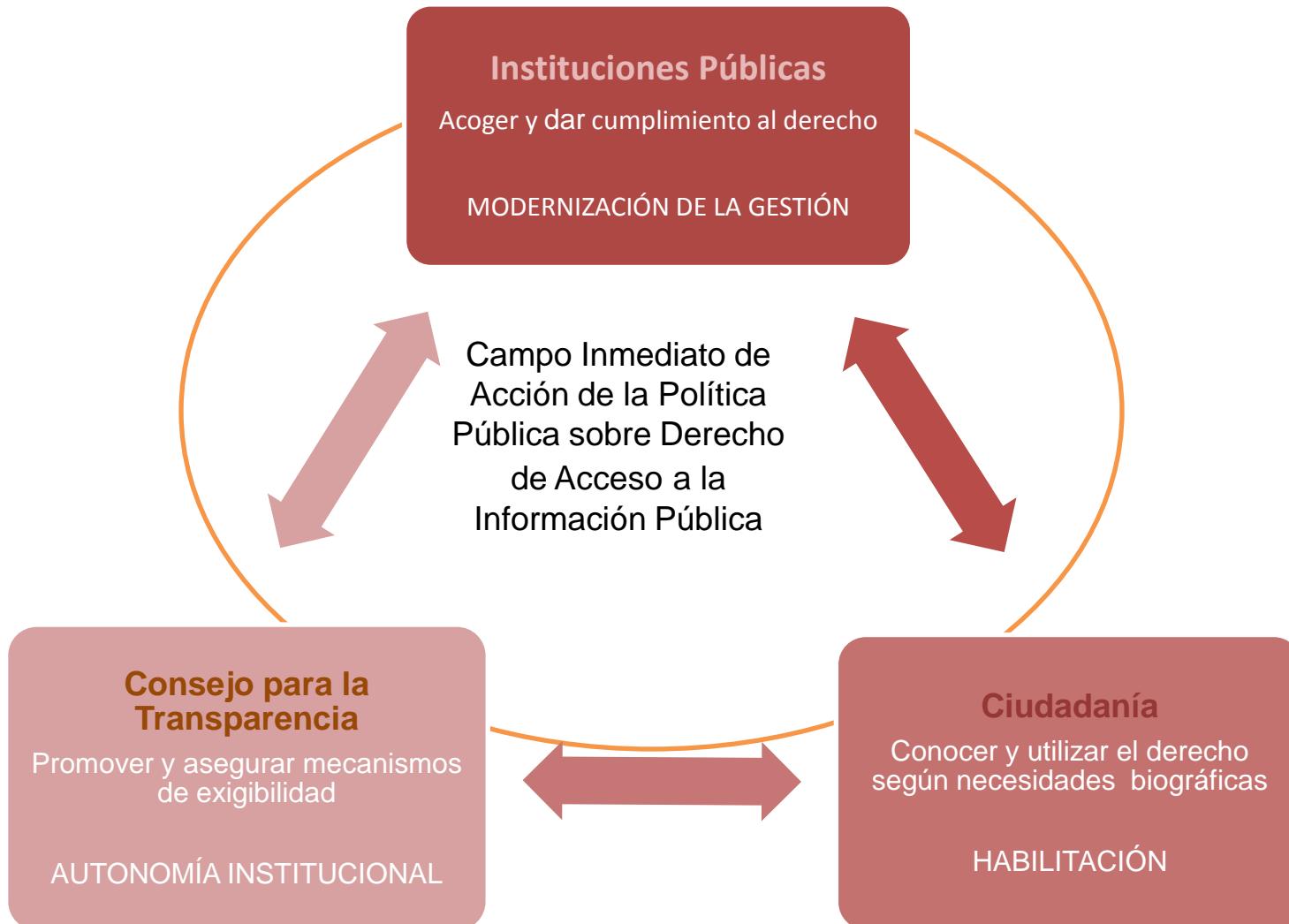
# Composición de la muestra

**Encuesta Nacional en Hogares:** 2.000 casos, muestra representativa que asegura la continuidad del análisis realizado el 2010 y visualizar efectos en torno a hipótesis planteadas en cuanto conocimiento y uso de la Ley.

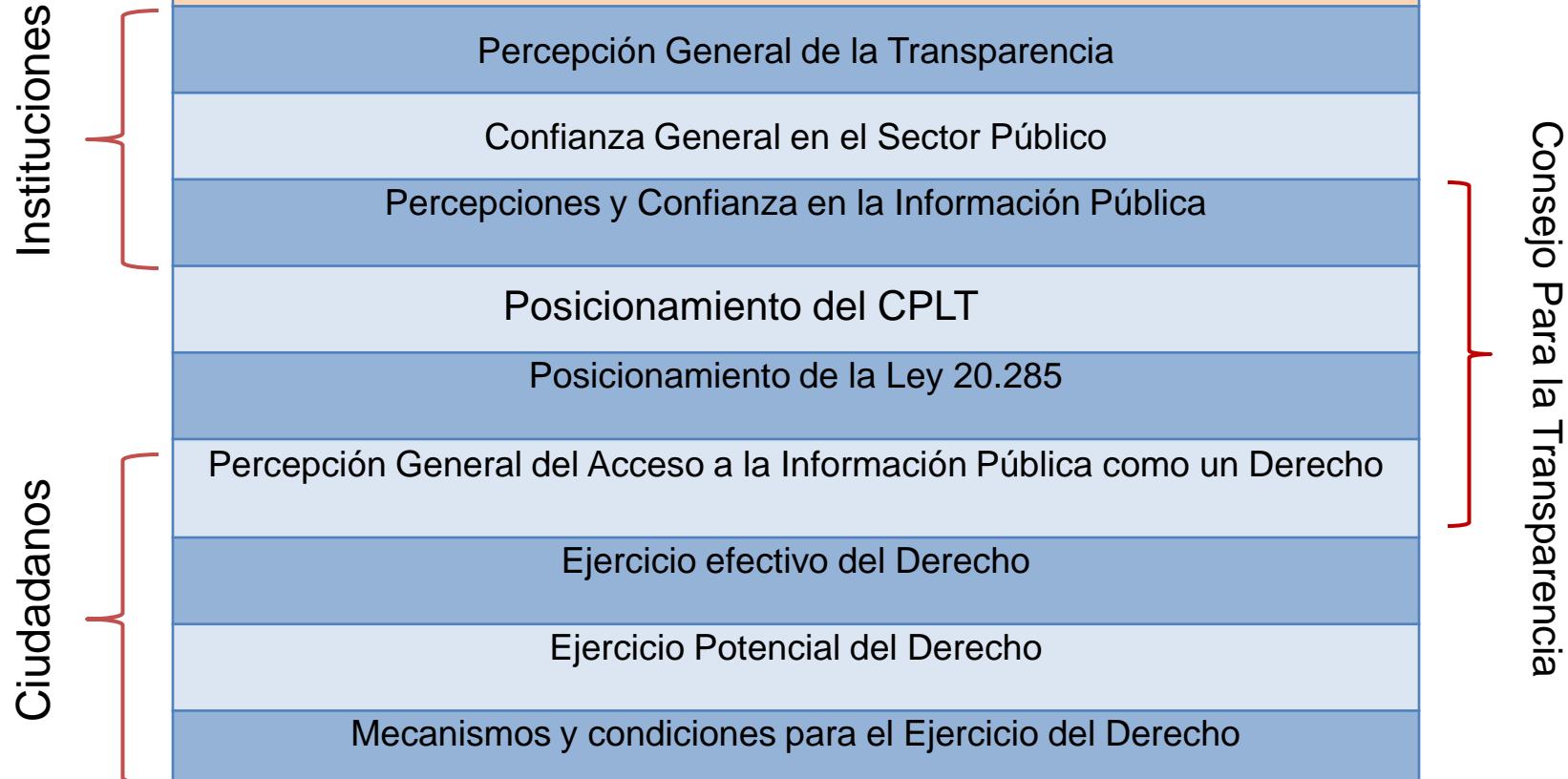
Terreno realizado entre el 22 de Septiembre y el 30 de Octubre del 2011.

Muestra	Error Muestral Total (Población Finita)
<b>2.000 casos</b>	<b>2,2%</b>
<b>Rural y Urbano</b>	

# Marco de Referencia del Estudio

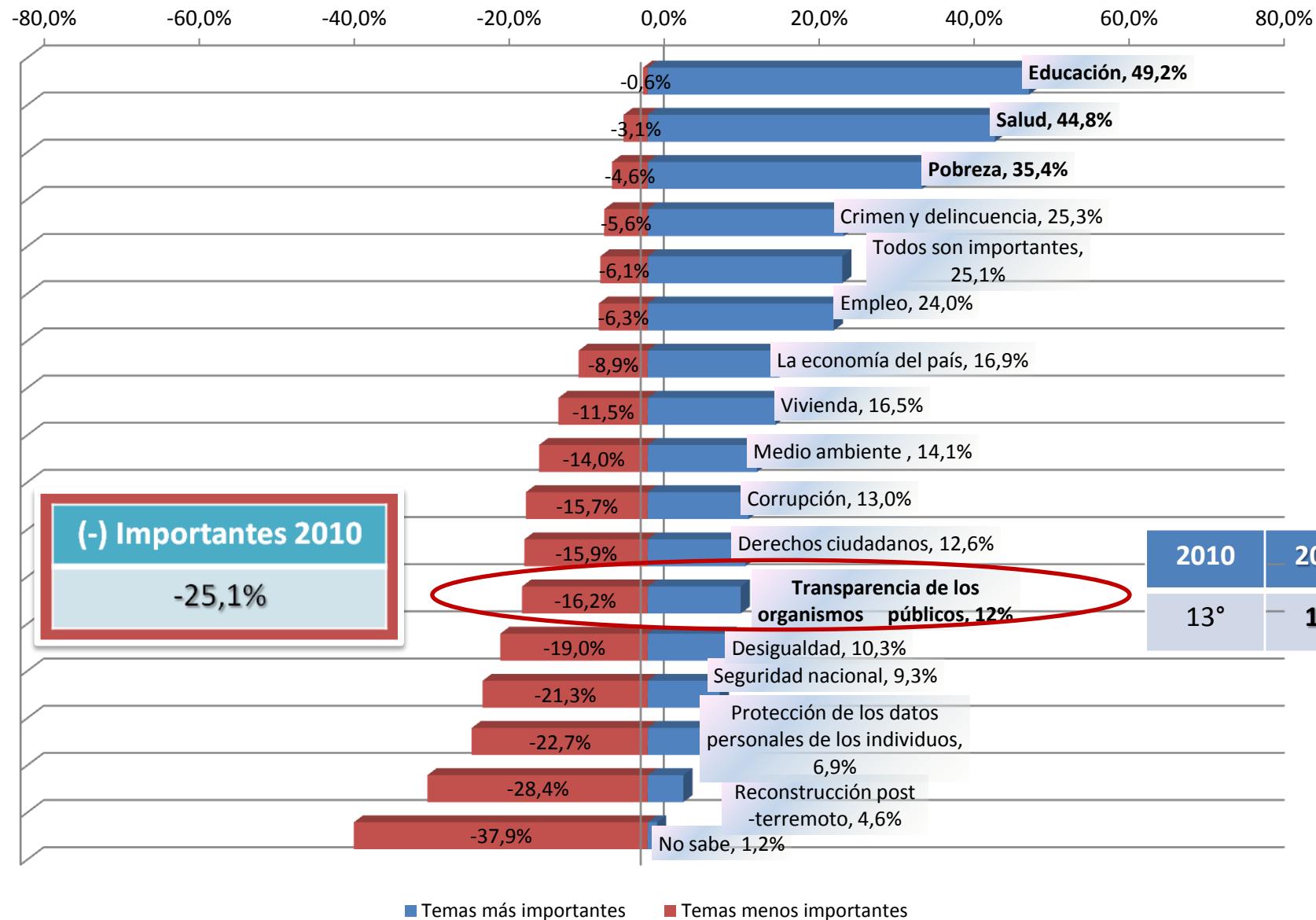


# ¿Qué se evalúa?



# **PERCEPCIONES GENERALES SOBRE TRANSPARENCIA**

# La transparencia como tema país



# Transparencia de los organismos públicos



*En una escala de 1 a 10, ¿Qué tan transparentes cree Ud. son los organismos públicos?*

Promedio  
**3,97**

*El 79,8% califica igual o inferior a 5. Que se considera una evaluación baja\*.*

*En tanto sólo el 20,2% califica igual o superior a 6. Que se considera una evaluación positiva\*.*

La baja percepción de transparencia, deriva de que **este concepto se relaciona con los elementos deseados en las instituciones** como: cumplir las promesas, ser efectivo, tratar con respeto, entregar servicios de calidad, etc.

\* La clasificación de evaluaciones es equivalente a la de I Estudio European Social Survey ,ESS, (2009)

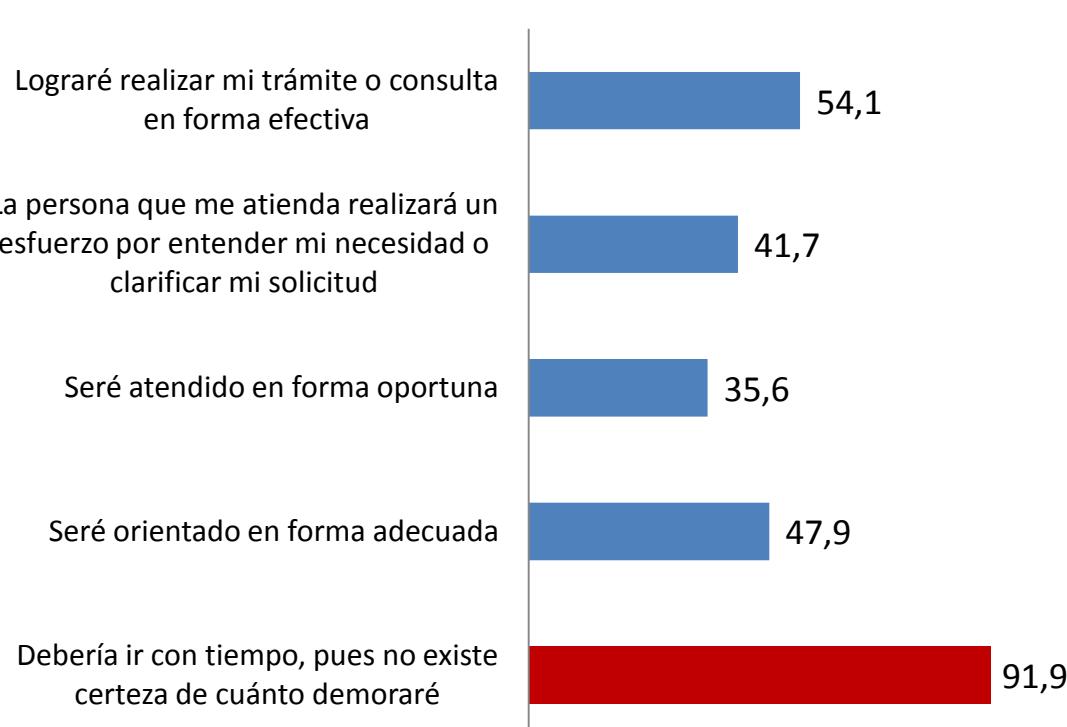
# Temas donde existe mayor interés por la información pública

	1°	2°	3°	4°
¿Cuáles son los temas más importantes en que la información debiera ser pública?	Salud (24%)	Educación (20%)	Vivienda (12%)	Justicia (10%)

# **CONFIANZA, EXPERIENCIAS Y PERCEPCIONES GENERALES SOBRE EL SECTOR PÚBLICO**

# Expectativas de Interacción con el Sector Público

% que se encuentra de acuerdo/ muy de acuerdo con las siguientes afirmaciones...



En este sentido el informe cualitativo indica que las expectativas de las personas frente a las instituciones públicas es baja. Está instalada la idea de la lentitud y la mala atención. En los casos en que hay buenas experiencias, estas se identifican como excepciones.

El informe cualitativo de funcionarios muestra que perciben cambios positivos en la orientación al cliente, aunque reconocen grandes diferencias entre instituciones y una tendencia a la burocracia y mala atención

# Confianza en los organismos públicos

*En una escala de 1 a 10,*

**¿Cuánto confían los chilenos en el sector público?**



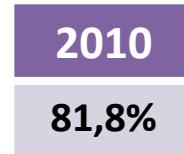
*El 84,8% se encuentra en el rango de desconfianza (igual o inferior a 5).*



**¿Cuánto creen los chilenos que los organismos públicos ocultan información?**



*El 64,8% se encuentra en el rango de acuerdo (igual o superior a 6)*



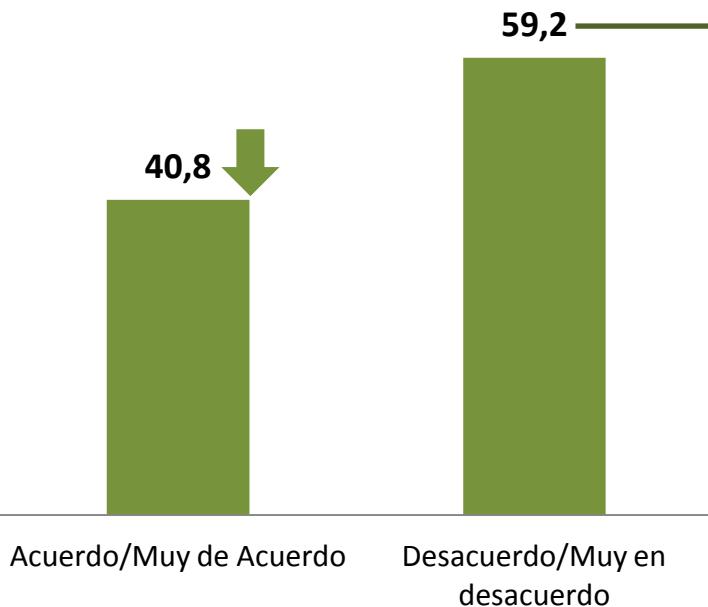
## ISLAS INSTITUCIONALES

Quienes participaron en los grupos focales **desconfían en general de las instituciones públicas**, pero reconocen algunas mejorías en algunas instituciones e identifican algunos ejemplos como: **Contraloría, Ministerio del Trabajo, SII, Registro Civil y algunos Municipios**

# **CONFIANZA EN LA INFORMACIÓN QUE ENTREGA O PUBLICA EL SECTOR PÚBLICO**

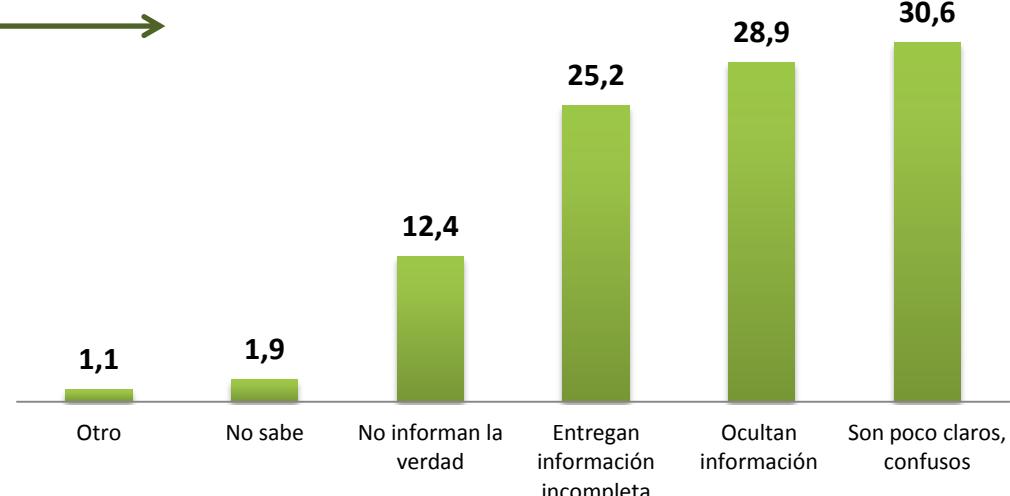
# Confianza en la información

Si una persona solicita información a un organismo público, recibe información confiable (N= 1883)



¿Por qué razones desconfía usted de esa información?

(Base: Quienes desconfían, N=1116)



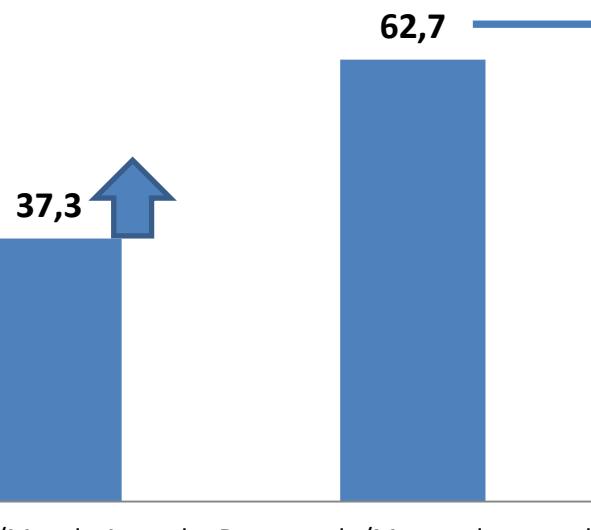
En general, ¿Cuánto confía en la información que entregan los organismos públicos?

2010

45,7%

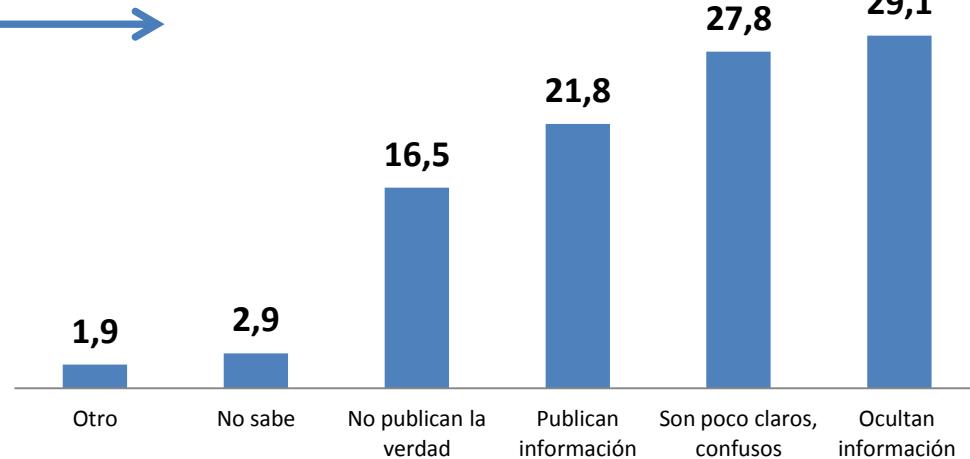
# Confianza en la información

La información que los organismos públicos ponen a disposición de los ciudadanos en sus páginas web es confiable (N=1995)



¿Por qué razones desconfía usted de esa información?

(Base: Quienes desconfían, N=1237)



Acuerdo/Muy de Acuerdo Desacuerdo/Muy en desacuerdo

	2009	2010
Acuerdo/Muy de acuerdo	27,2%	33,9%

# **PERCEPCION DEL DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN COMO UN DERECHO**

## Nivel de acuerdo con las siguientes afirmaciones relacionadas con el derecho de acceso a la información... (N=1995)



# Percepción del Derecho de Acceso a la Información



**% que considera muy importantes los siguientes aspectos del procedimiento de acceso a la información (N=1983)**

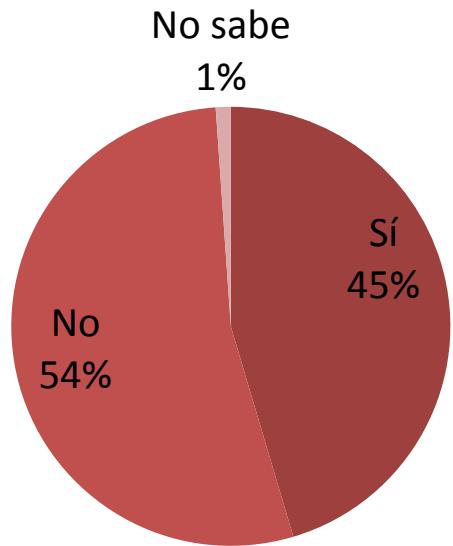


# **EJERCICIO EFECTIVO DEL DERECHO**

## **EXPERIENCIAS DE SOLICITUDES Y BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN EN ORGANISMOS PÚBLICOS**

# Solicitudes de Información

¿Ud. ha solicitado alguna vez información a un organismo público (Ministerios, Municipalidades u otros)? (N=1995)



## % que ha solicitado información

2009

44,3%

2010

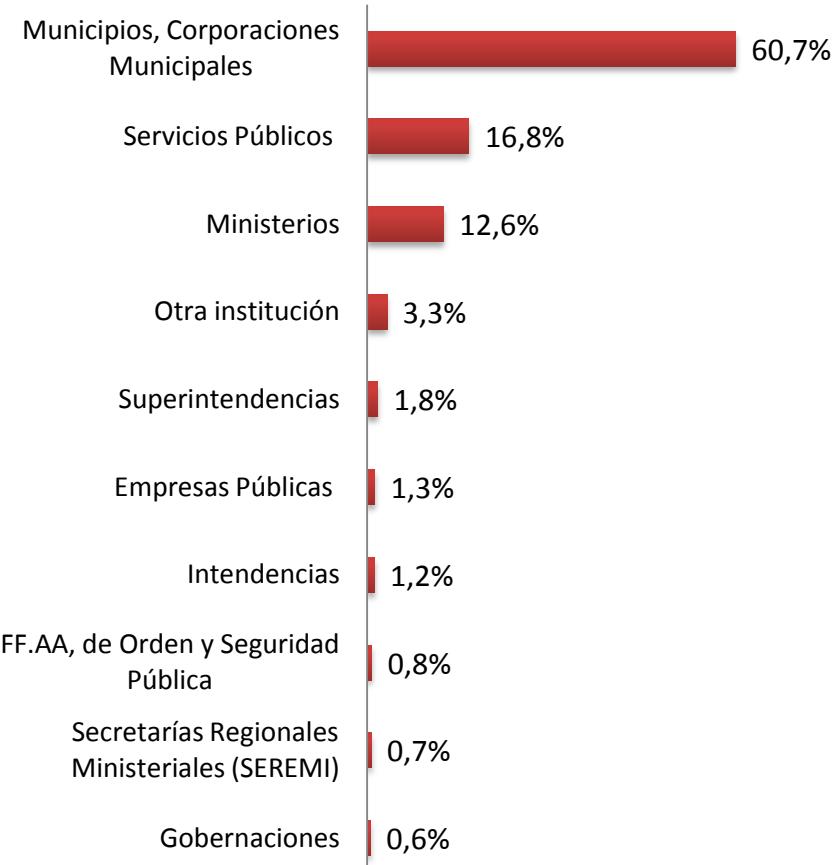
32,5%

¿Por qué no ha solicitado información a organismos públicos? (Base: quienes no han solicitado información, N=1157)



# Solicitudes de Información

Pensando en la última vez que solicitó información a un organismo público, ¿a qué tipo de institución la solicitó? (Base: Quienes sí han solicitado información, N=951)



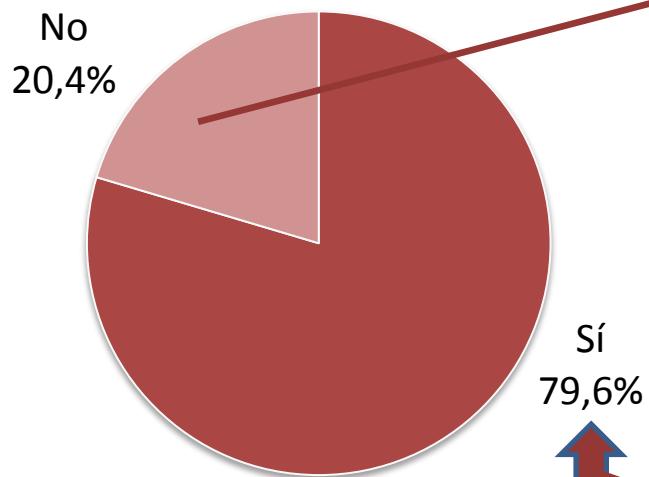
¿Para qué solicitó esa información?

(Base: Quienes sí han solicitado información, N=951)



# Solicitudes de Información

**En esa ocasión, ¿le entregaron la información que solicitó?**



Sólo en el 21,6% de los casos en los que no se entregó la información, **se informaron las razones** para la denegación.

En los casos en que se entregaron la mayor parte de las razones fueron que no se encuentra la información o que corresponde a otro órgano o servicio.

De quienes recibieron respuesta, **75,8% se declara satisfecho o muy satisfecho** con la misma.

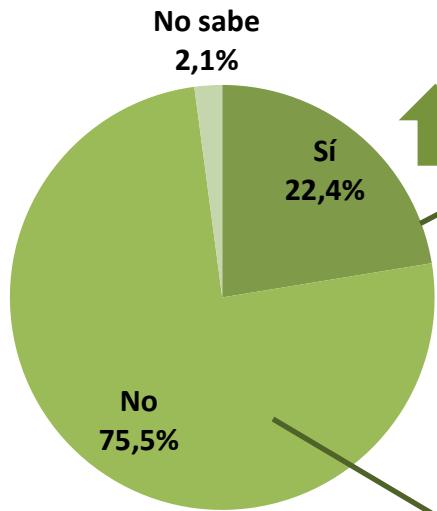
Los insatisfechos indican que la principal razón de su descontento es que **la información entregada era incorrecta o estaba incompleta** (35,7%), seguida de **una mala atención** (24,8%).

**% que recibió la información solicitada**

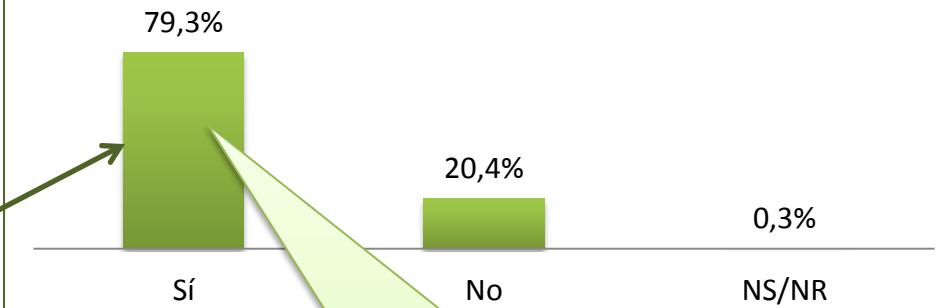
2009	2010
65,7%	75,6%

# Búsqueda Web de Información

Alguna vez, ¿Usted ha buscado información en el sitio web de algún organismo público?  
(N=1987)



En esa ocasión, ¿encontró la información que buscaba? (N=457)



84,8% de quienes encontraron la información requerida, se declaran satisfechos o muy satisfechos.

% que ha buscado información 2010

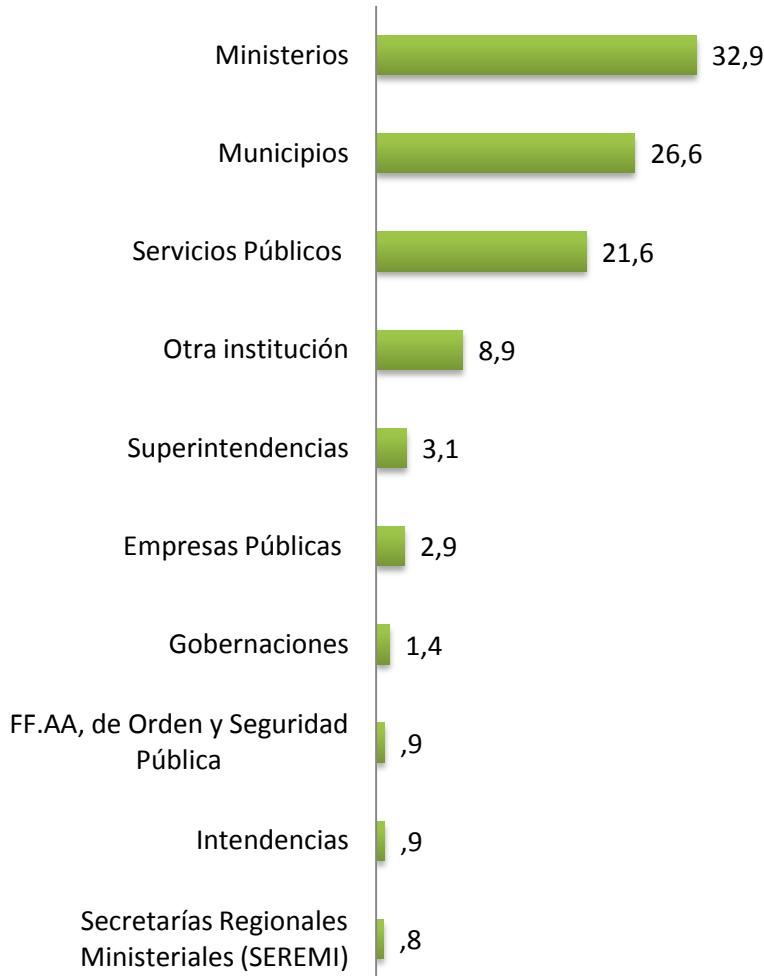
15,6%

En las razones para no buscar información destaca:  
**No lo he necesitado** (33,9%), **no sé cómo se hace** (14,7%) y **no me interesa** (13,9%)

# Búsqueda Web de Información

**Pensando en la última vez que buscó información ¿en qué tipo de organismo buscó?**

(Base: Quienes han buscado información vía web, N=457)

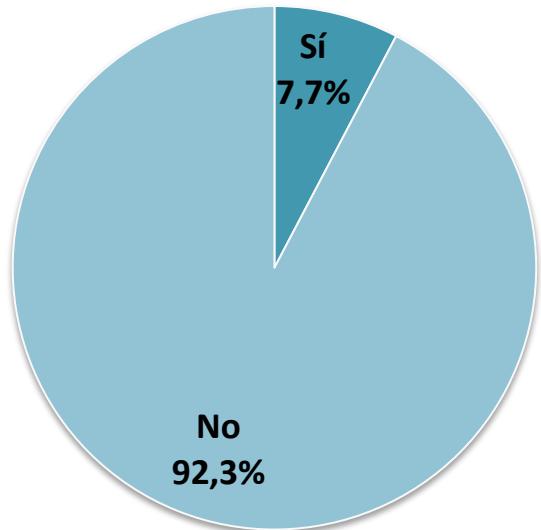


**¿Qué información buscó en el sitio web? (N=457)**

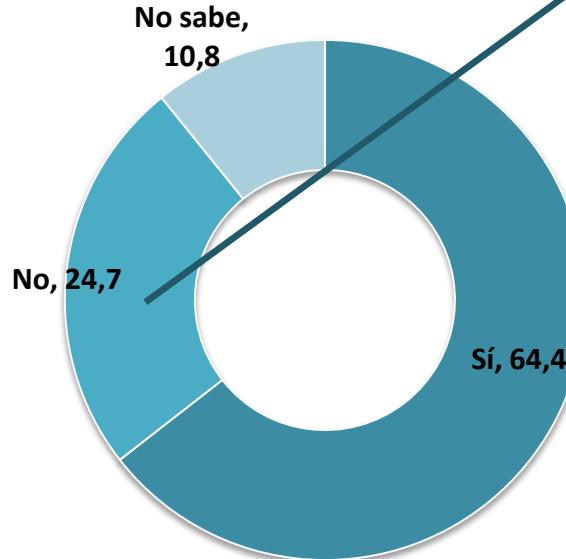


# Conocimiento de Sección TA Uso Potencial del Portal de Transparencia

¿Conoce Ud. la sección de los sitios web de los organismos públicos llamados "Transparencia Activa"/"Gobierno Transparente"/"Ley 20.285"?  
(N=1987)



Si hubiera un sitio web (portal de transparencia), a través del cual usted pudiera realizar solicitudes de información a cualquier organismo público ¿lo usaría? (N=1979)



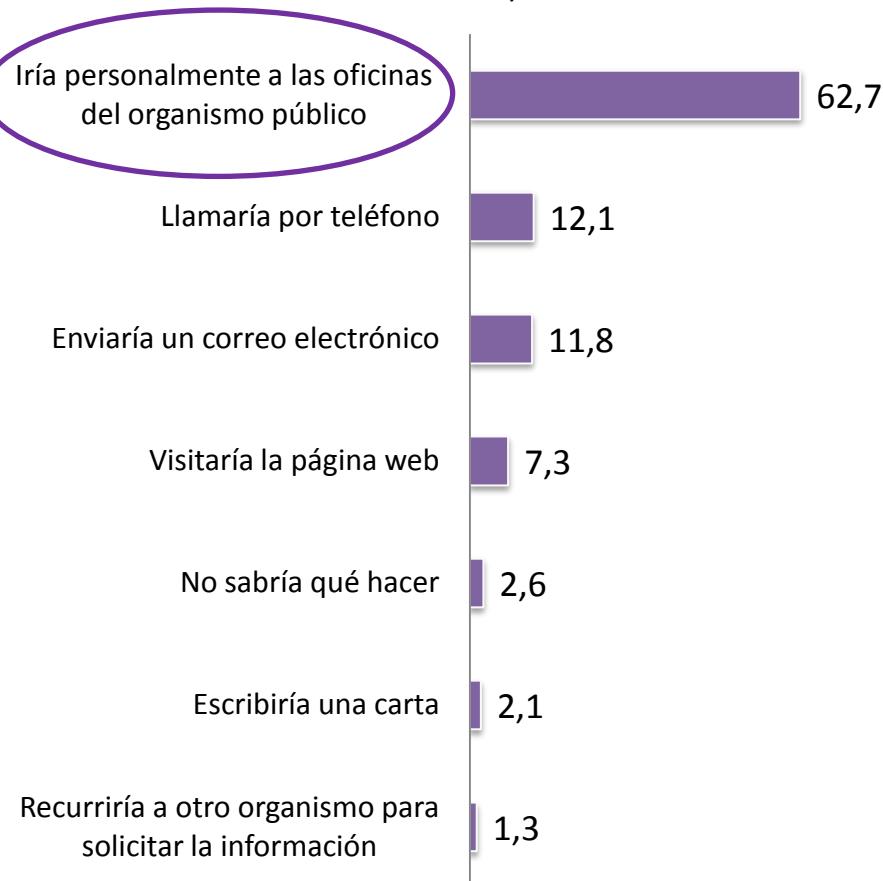
La mayoría de quienes no lo usarían indican que: **no sabría cómo usarlo**, o que no entienden de computación (42,9%), seguido de un **15,9% que prefiere hacerlo personalmente**, y un **12,1% que no tiene Internet**.

# EJERCICIO POTENCIAL DEL DERECHO

# Si ud. realizara una solicitud de información...

## ¿Qué haría usted para buscar información que usted necesita de algún organismo público?

(Base: Quienes no han solicitado información,  
N=987)

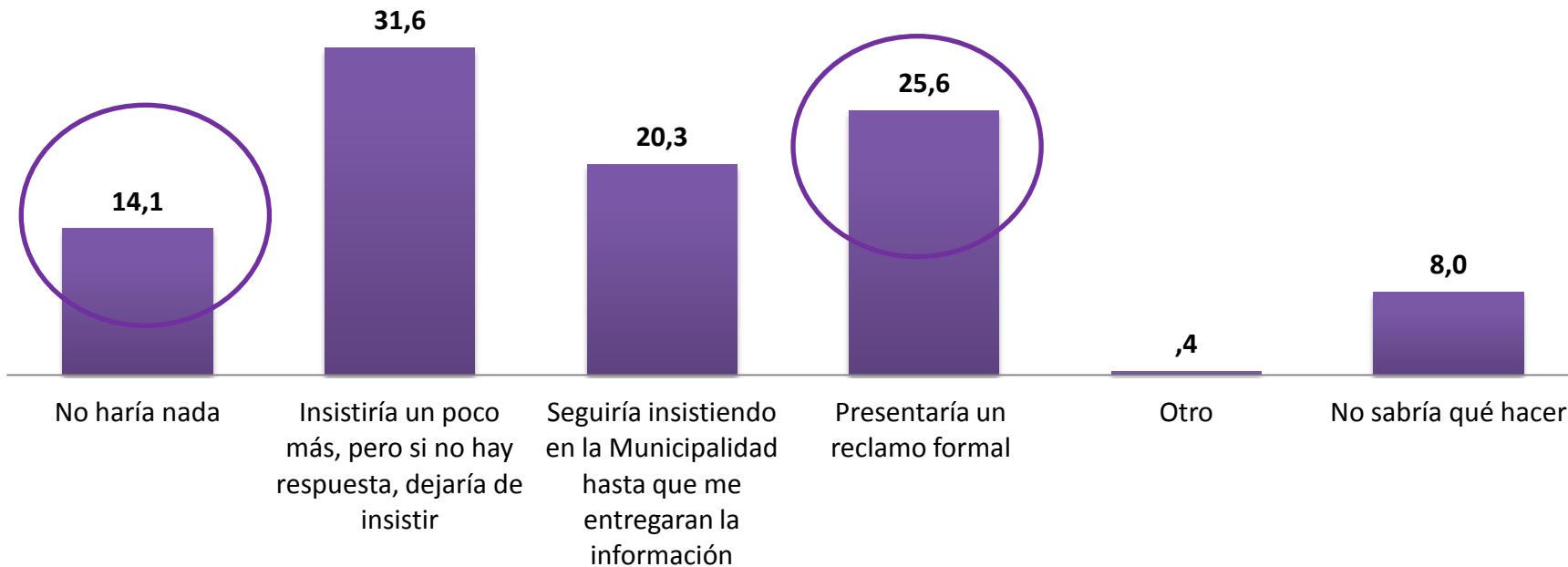


## Para realizar una solicitud de información bajo la Ley de Transparencia, existen cuatro mecanismos reconocidos ¿Cuál de ellos preferiría usar para ingresar una solicitud? (N=1960)



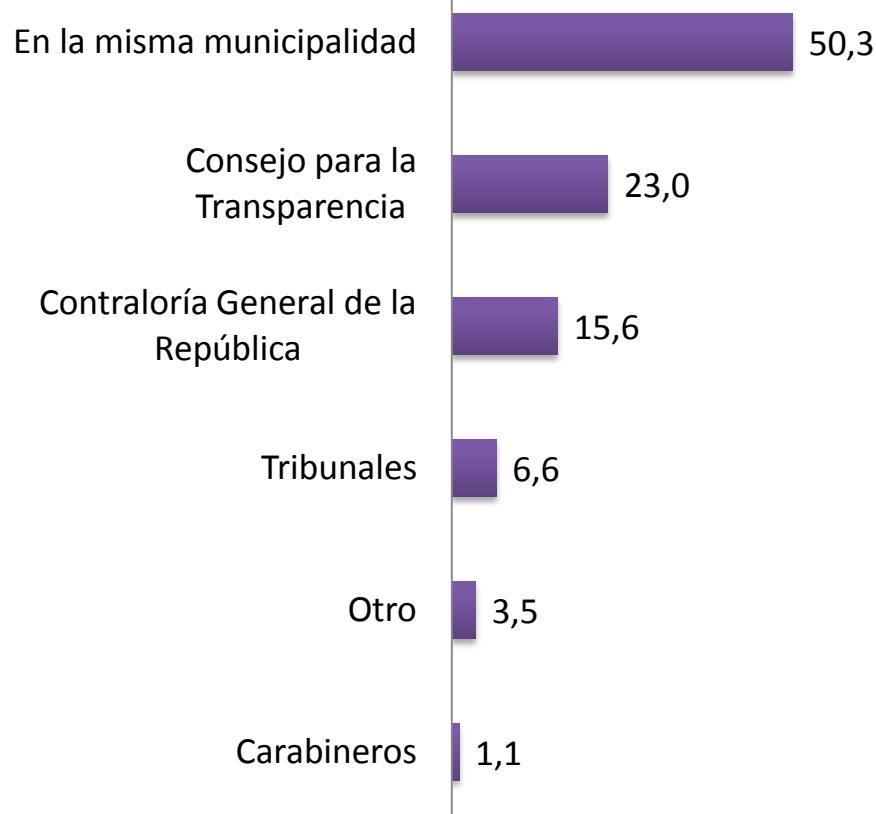
# Ejercicio hipotético de una denegación

Imagine que usted quisiera pedir cierta información a su Municipio, como por ejemplo, saber en qué se usó el presupuesto del año anterior, pero en la municipalidad se niegan a entregarle esta información ¿Qué haría usted en ese caso? (N=1982)



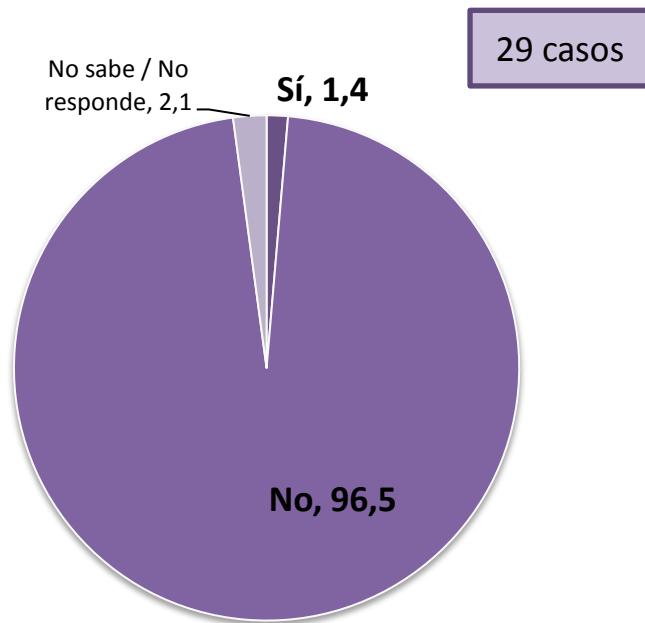
### ¿Dónde presentaría su reclamo?

(Base: Quienes presentarían un reclamo formal,  
N=509)



### ¿Ha realizado usted alguna vez un reclamo ante el Consejo para la Transparencia?

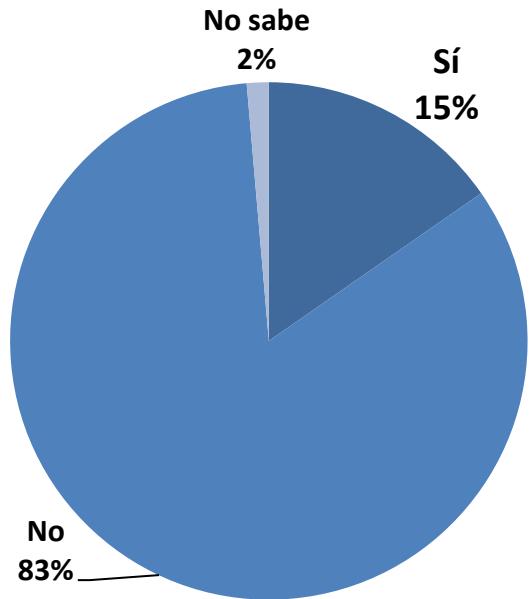
(N=1967)



# **POSICIONAMIENTO DEL CONSEJO Y LA LEY DE TRANSPARENCIA**

# Conocimiento de la Ley

El 20 de abril del 2009 entra en vigencia la Ley de Transparencia (Ley N° 20.285), que obliga a los organismos públicos a dar a conocer lo que se llama "información pública" ¿Conocía usted esta ley? (N=1995)



2009

19,6%

2010

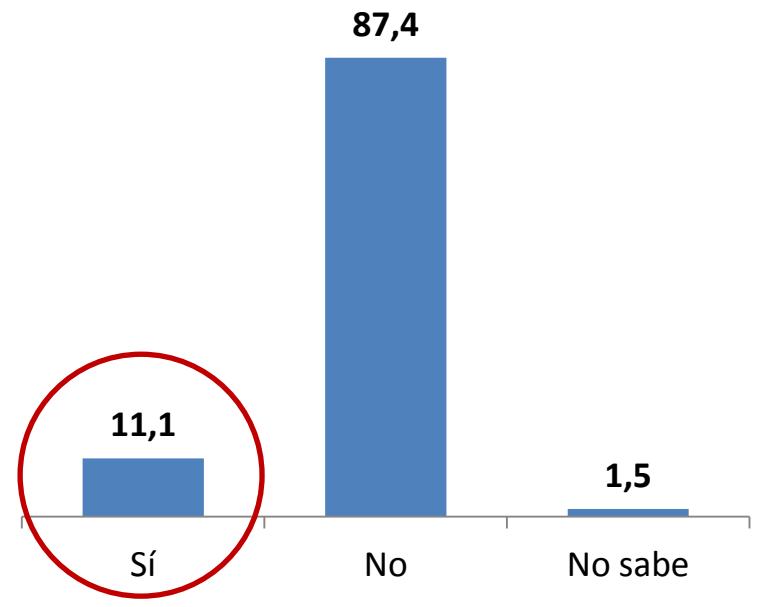
24%

En su opinión, ¿cuáles son los tres principales beneficios que la Ley de Transparencia le aporta al país? (1º mención, Base: quienes conocen la Ley, N=311)



# Conocimiento del Consejo

## ¿Ha escuchado hablar del Consejo para la Transparencia?



2009

18,7%

2010

20%

La recolección de datos de la encuesta se realizó durante el periodo comprendido entre el 22 de Septiembre y el 30 de Octubre del 2011.

En términos de la contingencia, Septiembre fue un mes de contrastes. El accidente de Juan Fernández desvió la agenda comunicacional del movimiento estudiantil. Luego vinieron las celebraciones de fiestas patrias, pero hacia fin de mes se volvió a focalizar la agenda en el movimiento estudiantil.

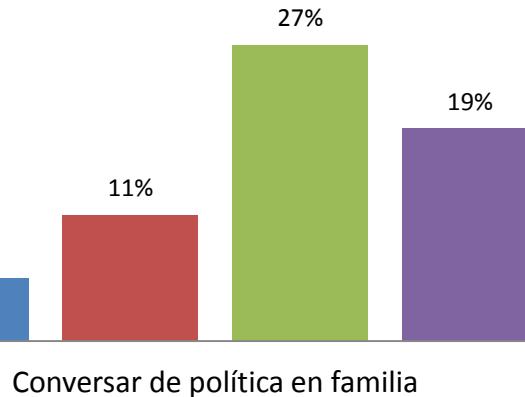
Octubre comienza con la puesta en marcha del nuevo posnatal y con el virtual congelamiento en las negociaciones entre gobierno y estudiantes. En paralelo, el Congreso inició la discusión para el presupuesto 2012.

En términos de la cobertura noticiosa del Consejo, a la fecha solo se habían publicado algunas noticias en la prensa escrita sobre la propuesta del ejecutivo de no renovar a los Consejeros Urrutia y Olmedo, y algunas referencias a los nombramientos.

# Conocimiento del Consejo

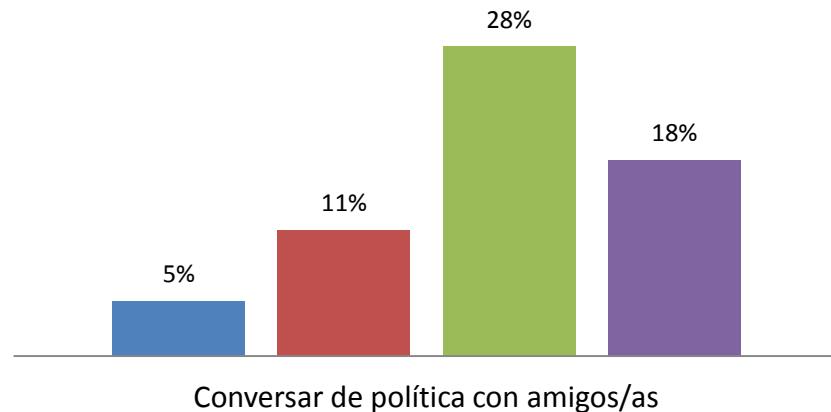
**% que ha escuchado hablar del Consejo por frecuencia de conversar de política en familia (N=1981)**

■ Nunca ■ A veces ■ Frecuentemente ■ NS/NC



**% que ha escuchado hablar del Consejo por frecuencia de conversar de política con amigos (N=1981)**

■ Nunca ■ A veces ■ Frecuentemente ■ NS/NC

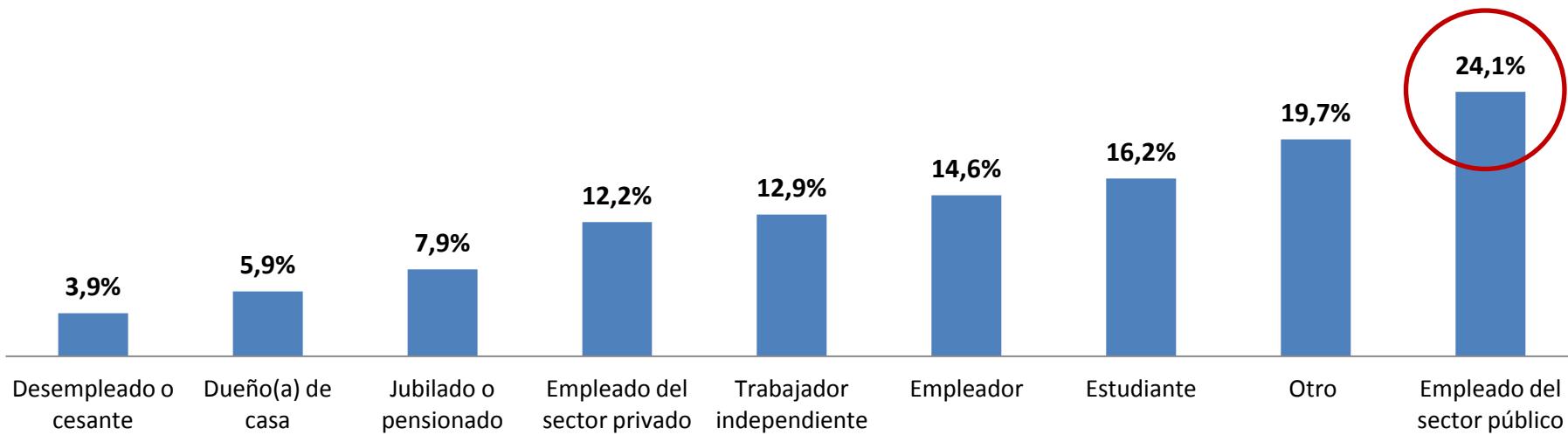


# Conocimiento del Consejo

- **Nivel de conocimiento del Consejo por sector demográfico** (¿Ha escuchado hablar del Consejo para la Transparencia?)

% que ha escuchado hablar del Consejo por actividad principal actual

(Base: Quienes conocen al Consejo, N=222)



# Conocimiento del Consejo

¿Ud diría que el Consejo para la Transparencia es un organismo...?

(Base: Quienes conocen al CPLT, N=222)

53,3%



47,0%



31,3%



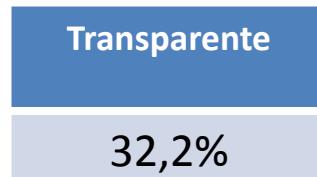
Que cumple con su misión

Transparente

Políticamente Independiente



37%



32,2%



30,3%



consejo para la  
**Transparencia**