

# **Diagnóstico sobre el Derecho de Acceso a la Información en los órganos de la administración del Estado**

Dirección de Estudios

## DIAGNÓSTICO EN DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

La Dirección de Estudios del Consejo para la Transparencia ha realizado una **serie de estudios** relacionados con la implementación del Derecho de Acceso a la Información en las instituciones chilenas. Estos estudios permitieron acumular información en dos áreas de interés:

- a) los procedimientos y características del tratamiento que los órganos obligados han dado a las solicitudes de información recibidas desde la entrada en vigencia de la Ley y
- b) la posibilidad real de los ciudadanos para hacer ejercicio del derecho.

En este sentido, la primera línea de investigación se levanta desde la perspectiva de las instituciones públicas, permitiendo identificar la manera en la cual han decidido enfrentar el desafío que les impone la Ley. De la misma manera, la segunda línea de investigación, explora las capacidades y mecanismos que las instituciones públicas han desarrollado para facilitar y garantizar el derecho de acceso a la información por parte de los ciudadanos, por lo mismo, se observan desde la perspectiva externa del solicitante de información.

**Estudios sobre los procedimientos y el tratamiento que los órganos obligados han dado a las solicitudes de información.**

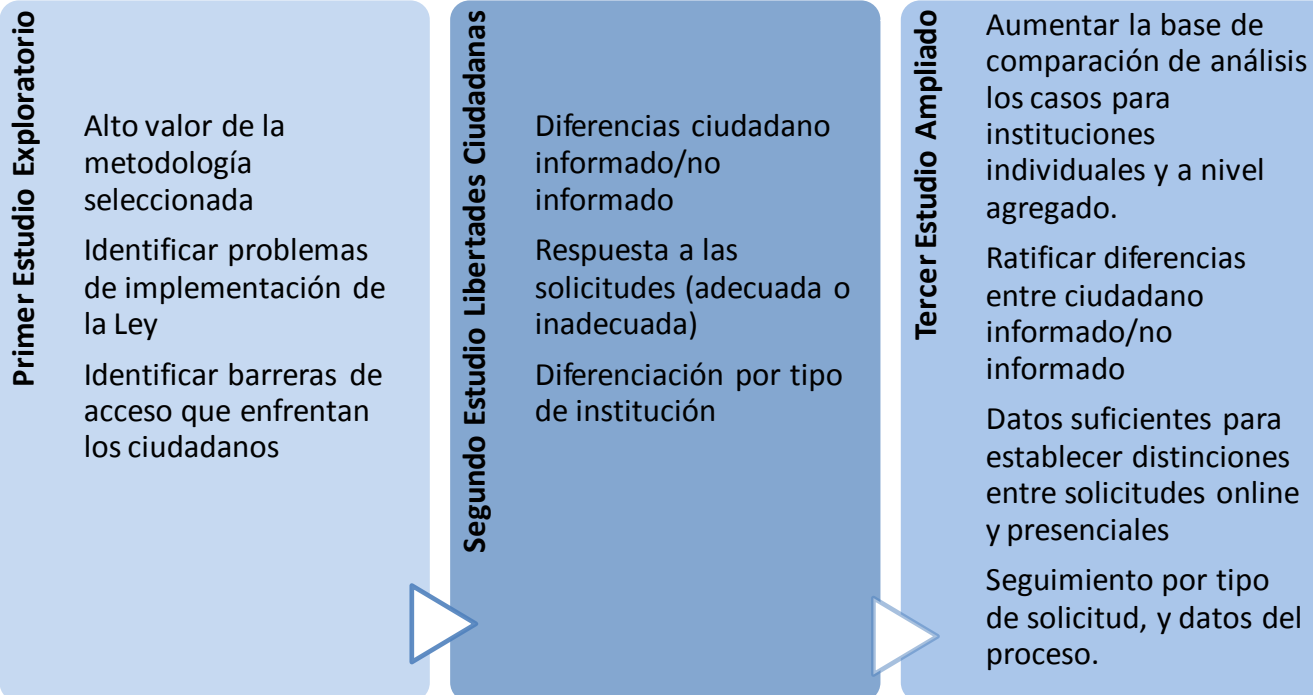
1. **Estudio SITRET**, elaborado con recursos internos para la exploración de los sistemas y mecanismos de gestión de solicitudes de 8 organismos públicos de diversa naturaleza. Los hallazgos fueron:
  - a) Identificar los principales hitos del proceso de tramitación de solicitudes
  - b) Identificar una gran diversidad de experiencias, mecanismos y soportes tecnológicos asociados a la gestión de solicitudes,
  - c) Reconocer grandes similitudes respecto de los pasos básicos del ciclo de gestión.
  
2. **Estudio sobre modelos de Gestión (M. Olavarría)**, este estudio buscaba ampliar el alcance del estudio anterior para realizar un análisis sobre los riesgos potenciales en la gestión de solicitudes que pudieran derivar en incumplimiento de la Ley por parte de los sujetos obligados. Los hallazgos fueron:
  - a) Múltiples etapas de registro para los usuarios en cada institución
  - b) Poca claridad interna sobre la tramitación de solicitudes
  - c) Poca difusión de la Ley entre los funcionarios de distintas direcciones o estamentos (Jurídico, OIRS, etc)

## ESTUDIOS SOBRE LA POSIBILIDAD REAL DE LOS CIUDADANOS PARA HACER EJERCICIO DEL DERECHO

1. **Estudio Exploratorio Interno**, el objetivo fue testear la metodología del Usuario Simulado utilizada por IFAI para su monitoreo de la ventanilla de atención ciudadana. Este ejercicio se realizó en 20 instituciones. Los resultados de esta experiencia, permitieron:
  - a) definir y consolidar un instrumento de medición y una pauta de observación sobre los procesos de solicitud de información desde la perspectiva del ciudadano, e
  - b) identificar una serie de riesgos para el adecuado ejercicio del derecho por parte de los ciudadanos
2. **Estudio Libertades Ciudadanas**, este estudio buscaba ampliar el alcance del estudio anterior, tomó el instrumento modelado en la etapa anterior y amplió la escala y la complejidad del primero, incorporando una mayor cantidad de instituciones, que recibieron un total de 44 solicitudes de diversa complejidad utilizando tanto la vía presencial como Internet. En este estudio:
  - a) Se ratificaron los resultados del estudio anterior
  - b) Se identificó la necesidad de realizar un estudio aún más amplio que permitiera el análisis de tendencias y análisis cuantitativo de los resultados.

## ESTUDIOS SOBRE LA POSIBILIDAD REAL DE LOS CIUDADANOS PARA HACER EJERCICIO DEL DERECHO

1. **Estudio Ampliado Interno, *Evaluación de Desempeño DAI Organismos Públicos***, comprende una recolección de datos mucho más exhaustiva, lo cual se reflejó tanto en la cantidad de casos que se incorporaron en la medición (47 Instituciones y 188 solicitudes), como en la diversidad de solicitudes (entregables, derivables y denegables).



# **Evaluación de Desempeño DAI Organismos Públicos**

Dirección de Estudios

# Objetivos:

**Objetivo General:** Conocer la forma en que los organismos públicos ingresan y dan respuesta a las solicitudes de información ciudadanas que reciben, tanto de manera presencial como vía web.

## Objetivos específicos:

- Detectar las fallas y omisiones cometidas por los organismos públicos en las etapas de presentación y recepción; y respuesta a las solicitudes.
- Analizar la calidad de las respuestas recibidas a las solicitudes de información.
- Identificar las barreras al ejercicio del derecho de acceso a la información.

# Metodología

Se realizó un proceso de seguimiento usando el método de **usuario simulado**, en un total de **47 organismos públicos** de la capital.

Sector	N° de organismos
Salud	11
Educación	9
Trabajo	8
Vivienda	3
Municipios	16
Total	47

Cantidad de solicitudes realizadas por organismo:

4 Solicitudes Realizadas por organismo	2 vía presencial	1 usuario informado
		1 usuario no informados
	2 vía web	1 usuario informado
		1 usuario no informados

\*Solo en un organismo se realizaron 3 solicitudes, ya que no fue posible realizar la solicitud presencial, de usuario informado.

Total Solicitudes realizadas: **187**



En el ejercicio de usuario simulado se realizaron 3 tipos distintos de solicitudes:

## Entregables

Se realizaron 2 solicitudes entregables por organismo. Este tipo de solicitudes, hacen referencia a información que no está considerada dentro de las materias que deben ser publicadas en los sitios web, pero que el organismo debería tener y que no cae dentro de ninguna causal de denegación.

## Derivables

Se realizaron entre 1 y 2 solicitudes derivables por organismo. En estas, se solicitó información que es de competencia de otro organismo, en cuyo caso el organismo solicitado tiene la obligación de derivar la solicitud a la autoridad del organismo competente, informando de ello al solicitante.

## Denegables

Se realizaron 2 solicitudes denegables por sector y 8 en municipios. En ellas se solicitaron todos los antecedentes en poder de la institución acerca de sumarios específicos realizados en el organismo, que se encontraban abiertos en el momento de la solicitud.

## Organismos evaluados por sector

<b>Salud</b>	CENABAST
	Fondo Nacional de Salud (FONASA)
	Instituto de Salud Pública De Chile (ISP)
	Servicio de Salud Metropolitano Norte
	Servicio de Salud Metropolitano Oriente
	Servicio de Salud Metropolitano Occidente
	Servicio de Salud Metropolitano Sur
	Servicio de Salud Metropolitano Sur-Oriente
	Subsecretaría de Redes Asistenciales
	Subsecretaría de Salud Pública
	Superintendencia de Salud
<b>Trabajo</b>	Dirección del Trabajo (DT)
	Instituto de Previsión Social (IPS)
	Instituto de Seguridad Laboral (ISL)
	Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE)
	Subsecretaría de Previsión Social
	Subsecretaría del Trabajo
	Superintendencia de Pensiones (SP)
	Superintendencia de Seguridad Social
<b>Vivienda y Urbanismo</b>	Parque Metropolitano de Santiago
	SERVIU Región Metropolitana de Santiago
	Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo

<b>Educación</b>	Comisión Administradora del Sistema de Créditos para Estudios Superiores (INGRESA)
	Comisión Nacional de Acreditación (CNA)
	Comisión Nacional de Investigación Científica y Tecnológica (CONICYT)
	Consejo Nacional de Educación (CNED)
	Consejo Nacional de Rectores de las Universidades Chilenas (CRUCH)
	Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos (DIBAM)
	Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas (JUNAEB)
	Junta Nacional de Jardines Infantiles (JUNJI)
	Subsecretaría de Educación
<b>Municipios</b>	Municipalidad de Calera de Tango
	Municipalidad de Conchalí
	Municipalidad de Lo Barnechea
	Municipalidad de Puente Alto
	Municipalidad de Macul
	Municipalidad de La Reina
	Municipalidad de Ñuñoa
	Municipalidad de Quinta Normal
	Municipalidad de Cerrillos
	Municipalidad de El Bosque
	Municipalidad de Maipú
	Municipalidad de Peñalolén
	Municipalidad de Colina
	Municipalidad de Estación Central
	Municipalidad de Independencia
	Municipalidad de Padre Hurtado

# **1. Principales barreras al ejercicio del derecho**

# Principales barreras encontradas al ejercicio del derecho

## BARRERAS DE INGRESO

### Vía Presencial

- Resistencia a ingresar solicitudes, por parte de los funcionarios públicos, debido al alto desconocimiento de la Ley y sus procedimientos.
- Remisión del ciudadano a la página web para la realización de su solicitud.
- Exigencia de realizar un registro de datos del solicitante, excesivo y obligatorio.
- Falta de formularios de la Ley 20.285.

### Vía Web

- La exigencia de la creación de una cuenta de usuario para ingresar una solicitud, puede hacer al ciudadano abandonar el proceso.
- Inoperatividad de la página web o inconexión de los links al formulario de solicitud.

## BARRERAS AL EJERCICIO DEL DERECHO

### Vía Presencial

- Se recomienda al ciudadano solicitar la información de manera informal, sin pasar por la Ley, apelando a la buena voluntad del encargado de la información.
- Falta de orientación del ciudadano acerca del proceso de solicitudes.
- Falta de empoderamiento del ciudadano en relación a sus derechos y deberes relativos al acceso a la información.
- Falta de denegación de la información y de derivación de la solicitud, cuando corresponde.

### Vía Web

- Escasa recepción de comprobantes de las solicitudes, lo que dificulta la posibilidad de realizar un reclamo posteriormente.
- Falta de orientación al ciudadano en relación a la continuación del proceso de solicitudes, luego de su ingreso.
- Falta de denegación de la información y de derivación de la solicitud, cuando corresponde.
- Inoperatividad de los links en los que se entrega la respuesta.

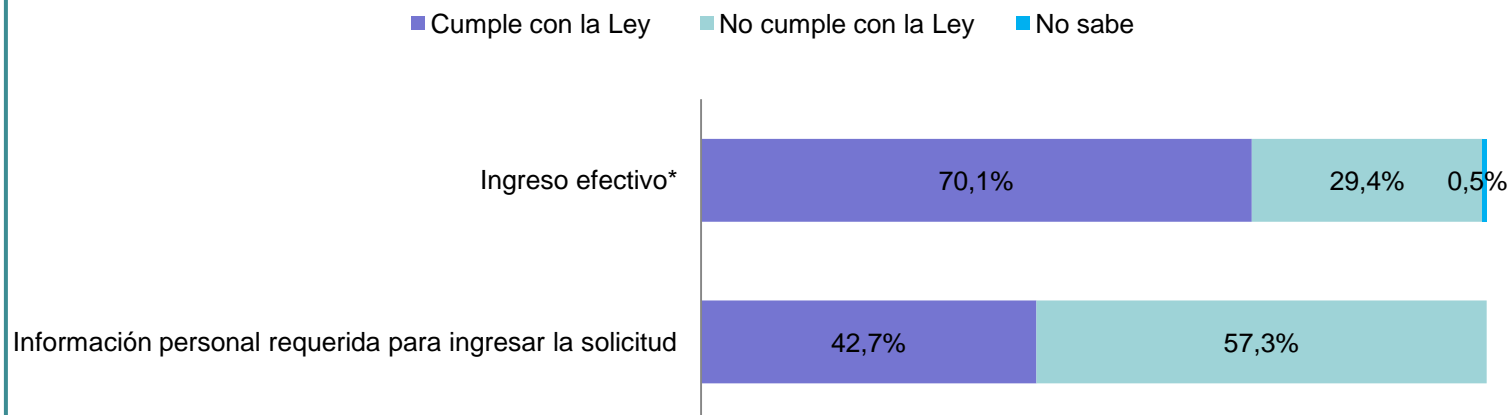
## **2. Fase de Ingreso de la Solicitud**

# Resumen cumplimiento con obligaciones

A continuación, se muestra un gráfico que resume el cumplimiento con las obligaciones de la Ley 20.285 por parte de los organismos de la muestra. Se consideran dos aspectos:

1. % de solicitudes que ingresan efectivamente (sobre el total de 187 solicitudes realizadas).
2. % de solicitudes a las que no se les pide más información de lo legalmente exigible, para poder ser ingresada.

## Porcentaje de solicitudes que experimentan un cumplimiento de las obligaciones de la Ley (N=131 solicitudes ingresadas)

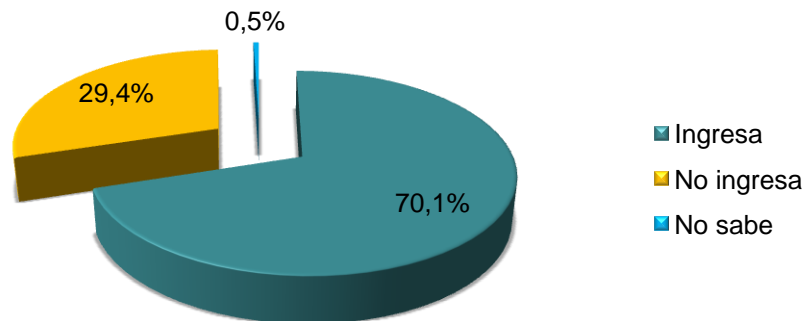


\*En base al total de 187 solicitudes realizadas

# Ingreso efectivo de las solicitudes

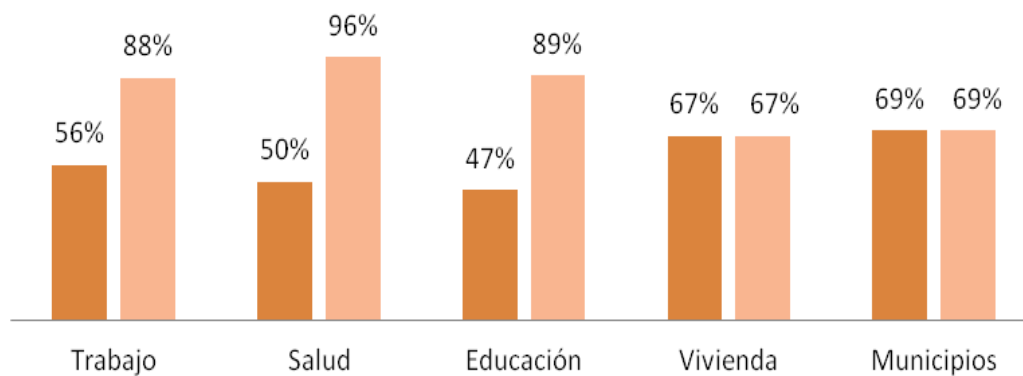
## Porcentaje de solicitudes que logra ingresar efectivamente

(N=187 solicitudes)



## % de solicitudes ingresadas exitosamente por sector

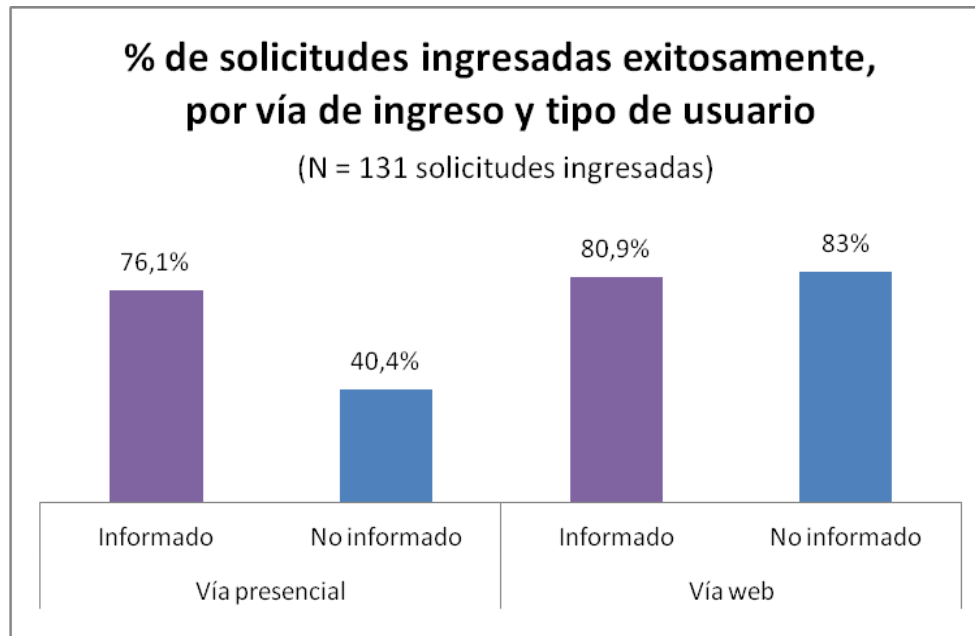
■ % que ingresa la solicitud presencial ■ % que ingresa la solicitud vía web



### Solicitudes Ingresadas por sector

Trabajo	23 de 32	72%
Salud	32 de 44	73%
Educación	24 de 35	69%
Vivienda	8 de 12	67%
Municipios	44 de 64	69%
<b>TOTAL</b>	<b>131 de 187</b>	<b>70,1%</b>

# Ingreso efectivo de las solicitudes



Las mayores diferencias en el ingreso se presentan entre ciudadanos informados y no informados, pero únicamente al intentar ingresar una solicitud vía presencial.

Muchas veces, el usuario informado, pudo ingresar su solicitud ya que tuvo que instruir al funcionario sobre los procedimientos que debía llevar a cabo.



## Ejemplo:

Un usuario informado se acercó a la Oficina de Partes de una municipalidad, y luego de ser derivado de funcionario en funcionario, vuelve finalmente a Oficina de Partes.

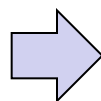
En ese lugar, la encargada no conoce el procedimiento y comienza a pedirle más datos de los expuestos en la solicitud, pero el usuario le va enseñando qué datos se pueden exigir según la Ley y qué datos no.

Finalmente, el funcionario ingresa la solicitud siguiendo las indicaciones del usuario.

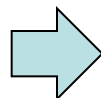


# Ingreso efectivo de las solicitudes

Solicitudes Ingresadas por vía		
Vía presencial	54 de 93	58%
Vía web	77 de 94	82%
<b>TOTAL</b>	<b>131 de 187</b>	<b>70,1%</b>



Solicitudes Ingresadas por tipo de usuario		
Informado	73 de 93	78%
No informado	58 de 94	62%
<b>TOTAL</b>	<b>131 de 187</b>	<b>70,1%</b>



Al realizar un análisis de la relación existente entre las variables, a través de un análisis de regresión logística, se obtienen los siguientes resultados:

- Aquellos ciudadanos que realizan su solicitud **vía web**, tienen **3,4 veces** más probabilidades de lograr ingresar su solicitud con éxito, que aquellos que realizan su solicitud presencialmente.
- Los **usuarios informados** tienen **2,4 veces** más probabilidades de lograr ingresar su solicitud con éxito, que los usuarios no informados.

# Ingreso efectivo de las solicitudes


Las razones otorgadas por los funcionarios públicos para no ingresar las solicitudes, reflejan su desconocimiento sobre la Ley 20.285 y los procedimientos asociados para la gestión de solicitudes de información.

## Principales razones por las que no se pudo ingresar la solicitud vía presencial (N = 39)

1. *No se reciben ese tipo de consultas / la información solicitada no es pública. (30,8%)*
2. *Las solicitudes sólo pueden realizarse vía web. (23,1%)*
3. *Se entrega respuesta informalmente, sin ingresar solicitud. (12,8%)*

## Otras razones: (33,3%)

- *La información se debe buscar en el sitio web (no estaba)*
- *Exigen más información de lo legalmente exigible*
- *La información pertenece a otro servicio (pero, no derivan)*
- *No estaba la encargada y nadie más conocía el procedimiento*
- *Aducen que la información la deben pedir al CPLT*
- *Solo entregan un folleto con información general del organismo (indicando que era lo único que se entregaba)*
- *Otras.*



En 9 de los 12 casos que caen dentro de esta categoría, se les entregó el correo del encargado de la información en cuestión, para que intentaran pedirla de manera informal.

## Ejemplo:

Un usuario informado intentó ingresar una solicitud presencial en un municipio. Ahí le dijeron que ese trámite se hacía sólo por la web. Luego de mucha insistencia, ingresó por Oficina de Partes.

Luego, al intentar ingresar una solicitud vía web en el mismo municipio, a través del banner de Transparencia Municipal, se encuentra con que no es posible solicitar información. La ingresa vía “contáctenos” y le envían un mail indicando que debe dirigirse a Oficina de Partes para solicitar la información.

# Información personal requerida para ingresar una solicitud

En el artículo 12 de la Ley de Transparencia se señala que:

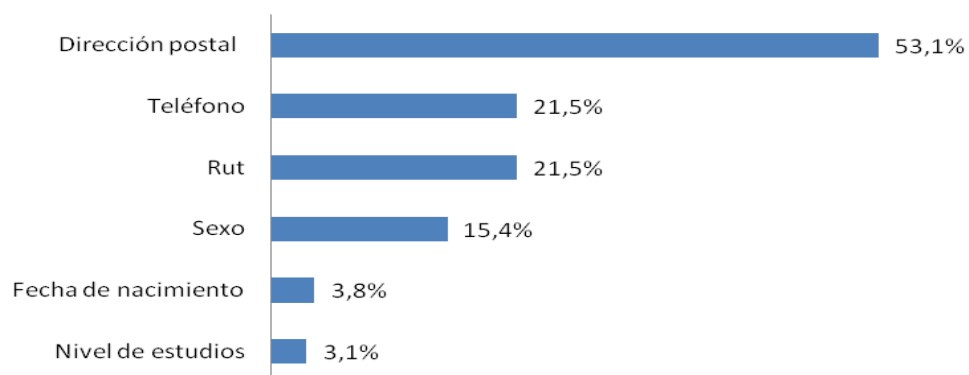
*La solicitud de acceso a la información será formulada por escrito o por sitios electrónicos y deberá contener:*

- a) Nombre, apellidos y dirección del solicitante y su apoderado, en su caso.*
- b) Identificación clara de la información que se requiere.*
- c) Firma del solicitante estampada por cualquier medio habilitado.*
- d) Órgano administrativo al que se dirige.*

A pesar de ello, a la mayoría de las solicitudes realizadas **(57,3%)** se exige información personal adicional para poder ingresar.

# Información personal requerida para ingresar una solicitud

% solicitudes ingresadas a las que se les exigió la siguiente información de manera obligatoria  
(N=131 solicitudes ingresadas)



Dado que se pidió a los usuarios que ingresaran un correo electrónico en sus solicitudes para recibir respuesta por esa vía, se consideró la exigencia de la dirección postal como excesiva.

## Además:

En muchos organismos a los que se acudió presencialmente, el funcionario que atiende al usuario, le pregunta por:

- Los **motivos** por los cuales requiere la información.
- **Cómo va a usar** la información.
- **De dónde viene** (en dónde trabaja, a quién representa o en nombre de quién la pide).

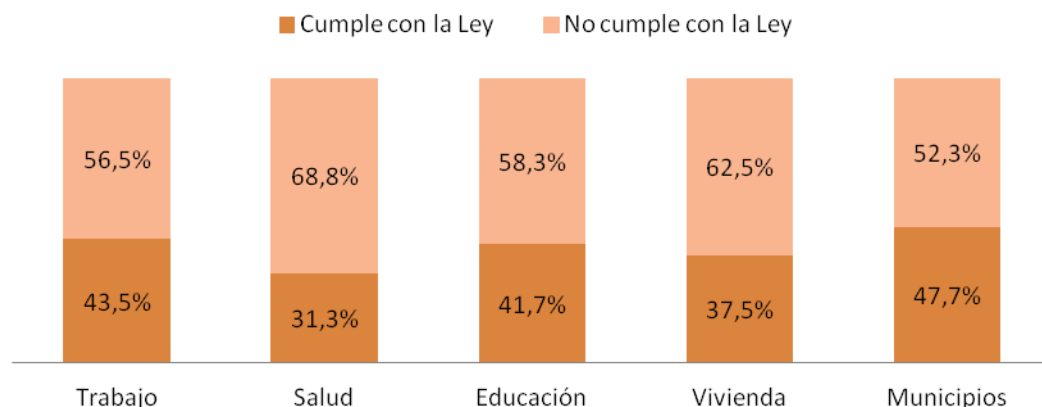
## Ejemplo:

A un usuario informado que ingresó una solicitud de manera presencial, le enviaron luego un correo solicitando subsanar, indicando sus motivos:

*De acuerdo a solicitud ingresada bajo Ley de Transparencia, queremos conocer los motivos de ésta, ya que al tratarse de sumarios a funcionarios Municipales, contiene información sensible.*

# Información personal requerida para ingresar una solicitud

Información que exigen para ingresar una solicitud  
(N=131 solicitudes ingresadas)

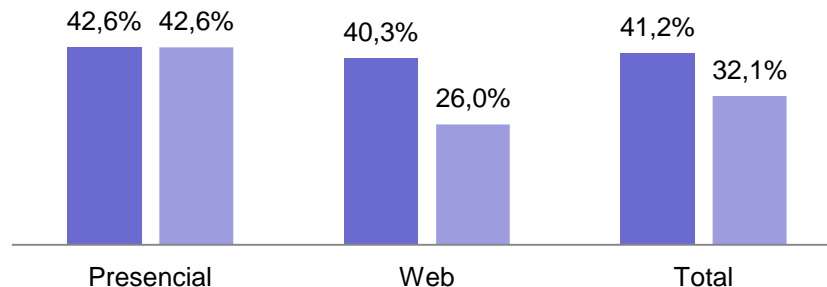


## Barrera al ingreso on-line:

En el ejercicio online, hay algunos organismos que, si bien, cumplen en relación a la información que exigen en el formulario, al mismo tiempo, tienen como exigencia el registro de una **cuenta de usuario** en SIAC en la cual, la mayor parte de las veces, se pide más información de la exigida por la Ley de Transparencia.

## % solicitudes que cumplen con la Ley en la información requerida al usuario

■ Sin considerar registro de usuario   ■ Considerando registro de usuario



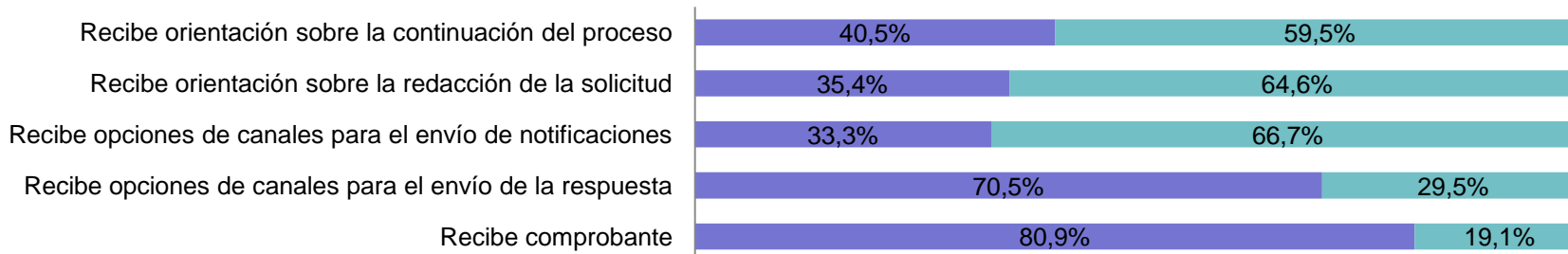
# Resumen buenas prácticas (General)

El presente gráfico muestra un resumen de ciertas facilidades para el ingreso de solicitudes y para el ejercicio de sus derechos, que se entregaron a las solicitantes por parte de algunos organismos de la muestra, tanto presencial, como web. Se consideran los siguientes aspectos:

1. Ofrecer cierta orientación al ciudadano sobre cómo continúa el proceso de solicitud de información luego de ingresar una solicitud.
2. Ofrecer cierta orientación sobre cómo debe ser redactada una solicitud de información, o cómo llenar el formulario, de manera de que no sea necesario solicitar una subsanación.
3. Ofrecer en el formulario, la opción de canales de comunicación por los cuales el ciudadano prefiere recibir notificaciones durante el proceso de su solicitud.
4. Ofrecer en el formulario, la opción de canales de comunicación por los cuales el ciudadano prefiere recibir la respuesta a su solicitud.
5. Entregar al solicitante un comprobante de recepción de la solicitud.

## % de solicitudes que experimentan facilidades por parte de los organismos (N=131 solicitudes ingresadas)

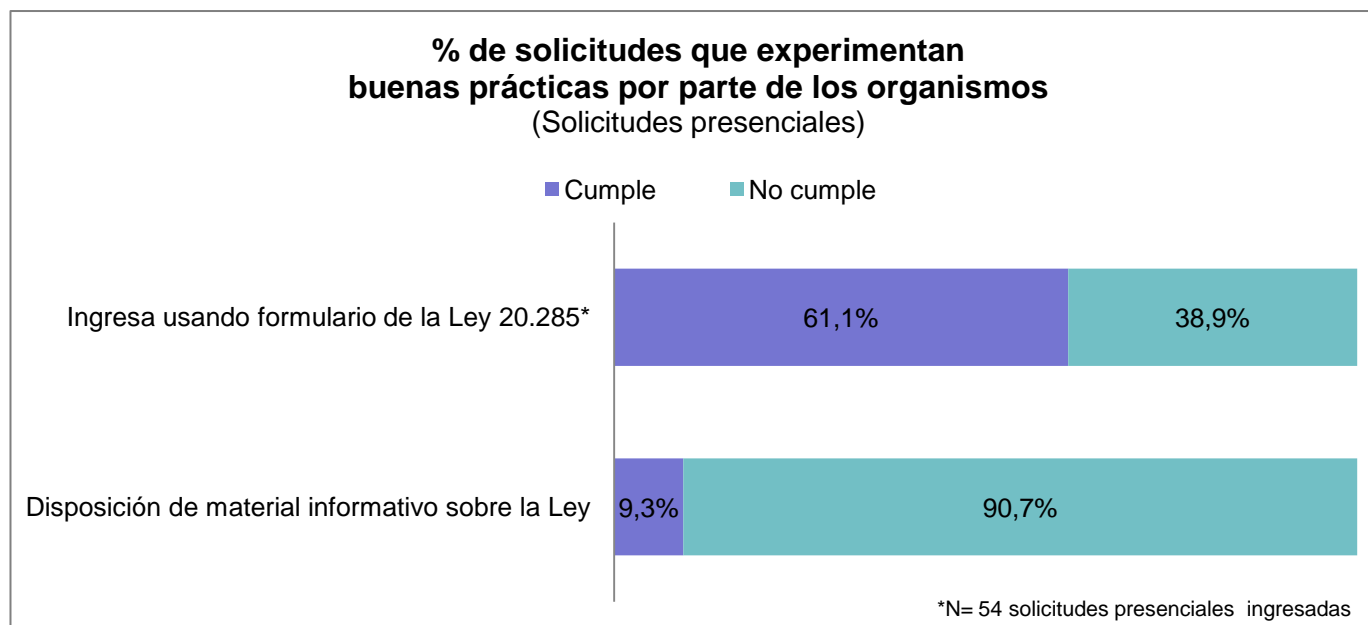
■ Facilita ■ No facilita



# Resumen buenas prácticas (Presencial)

El presente gráfico muestra un resumen de ciertas facilidades para el ingreso de solicitudes y para el ejercicio de sus derechos, que se entregaron a las solicitantes por parte de algunos organismos de la muestra **presencial**. Se consideran los siguientes aspectos:

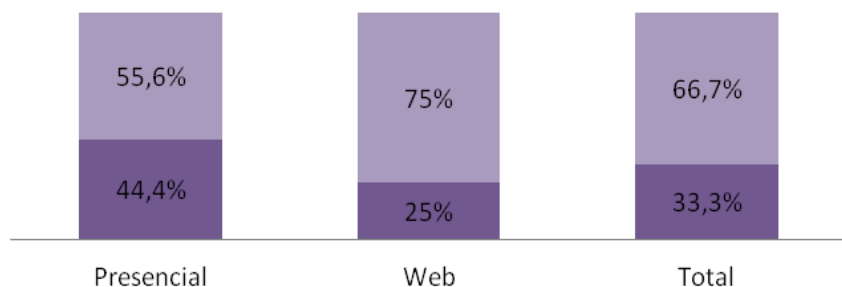
1. El ingreso de la solicitud es realizada usando un formulario particular de la Ley 20.285.
2. El usuario percibe la existencia de material informativo a disposición de los usuarios, sobre la Ley y la forma de realizar solicitudes de acceso a la información en el servicio.



# Opciones de canales para envío de notificaciones y respuesta

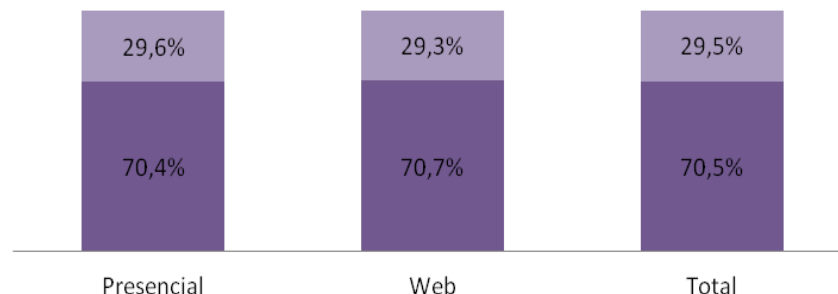
**Opciones para la recepción de notificaciones,  
por vía de ingreso**  
(N=131 solicitudes ingresadas)

■ Entrega opciones   ■ No entrega opciones



**Opciones de canales para la envío de respuesta,  
por vía de ingreso**  
(N=131 solicitudes ingresadas)

■ Recibe opciones   ■ No recibe opciones



Un alto porcentaje de las solicitudes ingresadas reciben opciones de canales para el envío de la respuesta (70,5%), mientras que para el envío de notificaciones durante el proceso, estas son solo un 33,3%, siendo un porcentaje aún menor en el caso de las solicitudes ingresadas vía web.

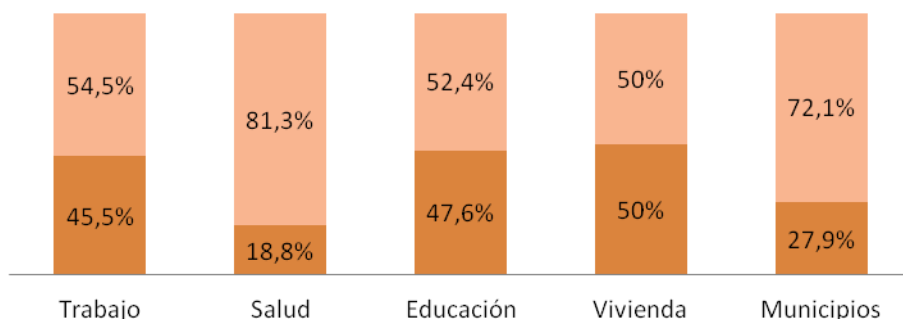


# Opciones de canales para el envío de notificaciones y respuesta

## Opciones para la recepción de notificaciones, por sector

(N=131 solicitudes ingresadas)

■ Recibe opciones ■ No recibe opciones

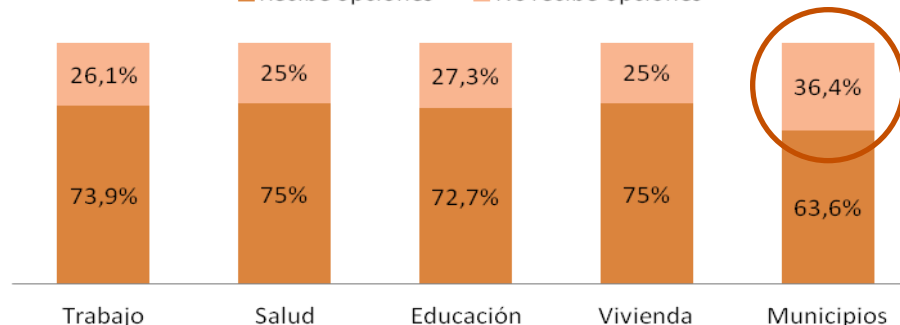


Las solicitudes del sector salud son las que recibieron en menor porcentaje, opciones para la recepción de notificación. Sin embargo, la mayoría de las solicitudes online realizadas en este sector, recibieron en el comprobante un código para hacer seguimiento a su solicitud en la página web.

## Opciones de canales para el envío de la respuesta, por sector

(N=131 solicitudes ingresadas)

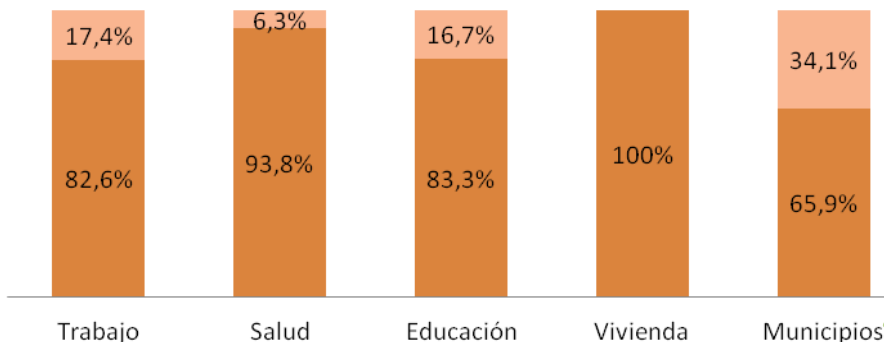
■ Recibe opciones ■ No recibe opciones



# Comprobante

## % de solicitudes ingresadas que reciben comprobante

Recibe comprobante No recibe comprobante



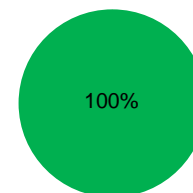
\* Cinco comprobantes de municipios y 3 del sector salud, no fueron recibidos de inmediato, sino que llegaron posteriormente por correo electrónico.

La mayor diferencia se presenta según la vía de ingreso, donde las solicitudes que más reciben comprobante son las ingresadas presencialmente.

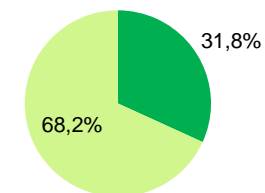
En 8 casos que no recibieron comprobante al momento de ingresar la solicitud, se les envió un comprobante por correo, el mismo día del ingreso. Estos casos eran, 1 del ejercicio presencial (municipio) y 7 del ejercicio web (3 del sector salud y 4 de municipios).

## Municipios

### Presencial\*



### Web



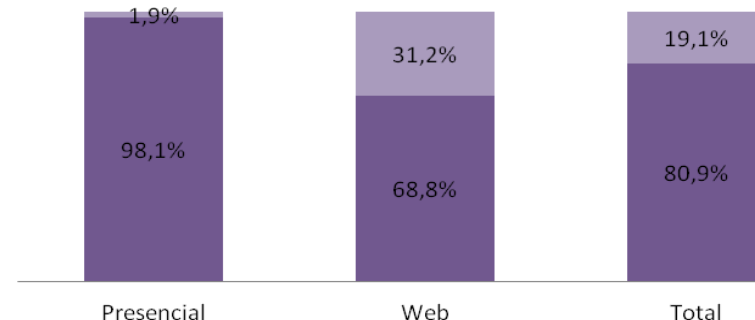
Recibe comprobante

No recibe comprobante

\*5 de los comprobantes, no fue recibido de inmediato, sino que llegaron posteriormente por correo electrónico.

## Porcentaje de solicitudes ingresadas que reciben comprobante, por vía de ingreso

Recibe comprobante No recibe comprobante



\*1 comprobante presencial y 7 web, no fueron recibidos de inmediato, sino que llegaron posteriormente por correo electrónico.

# Orientación sobre la redacción de la solicitud

## Medios de orientación

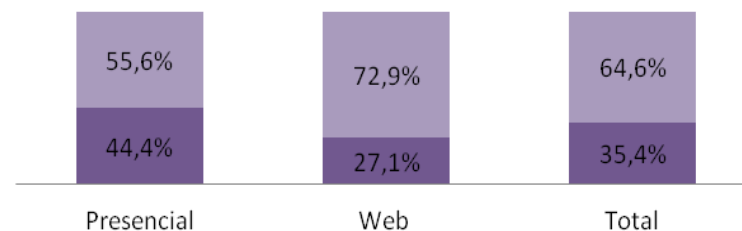
Vía presencial: formulario y/o funcionario

Vía web: formulario, tutorial y/o preguntas frecuentes.

## Orientación sobre la redacción de la solicitud, por vía de ingreso

(N=131 solicitudes ingresadas)

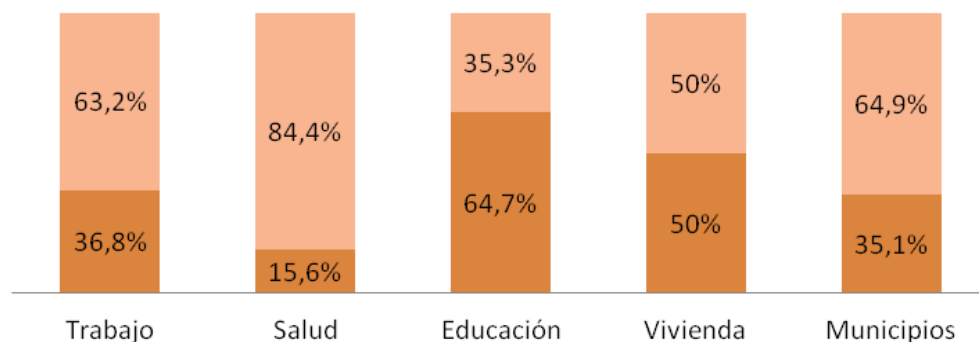
■ Recibe orientación ■ No recibe orientación



## Orientación sobre la redacción de la solicitud, por sector

(N=131 solicitudes ingresadas)

■ Recibe orientación ■ No recibe orientación



## Ejemplo:

(Usuario [mal] orientado)

Un usuario no informado que ingresa una solicitud presencialmente, es atendido por un funcionario del SIAC, quien le explica cómo debe llenar el formulario.

Ante la negativa del usuario para ingresar el rut, le explican que por LEY DE TRANSPARENCIA SE EXIGE EL RUT, ante lo cual el usuario se rinde y termina por ingresarlo.

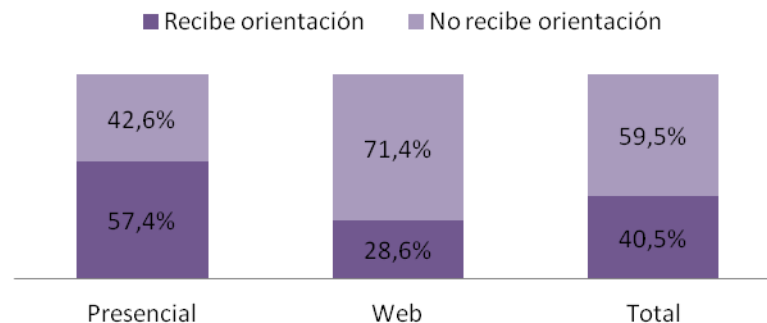
# Orientación sobre la continuación del proceso

## Medios de orientación

Vía presencial: formulario y/o funcionario

Vía web: formulario, tutorial y/o preguntas frecuentes.

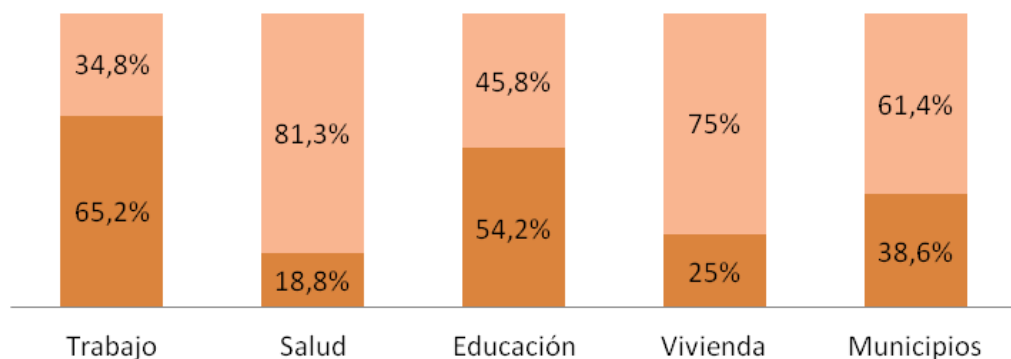
## Orientación sobre la continuación del proceso, por vía de ingreso (N=131 solicitudes ingresadas)



## Orientación sobre la continuación del proceso, por sector

(N=131 solicitudes ingresadas)

■ Recibe orientación   ■ No recibe orientación

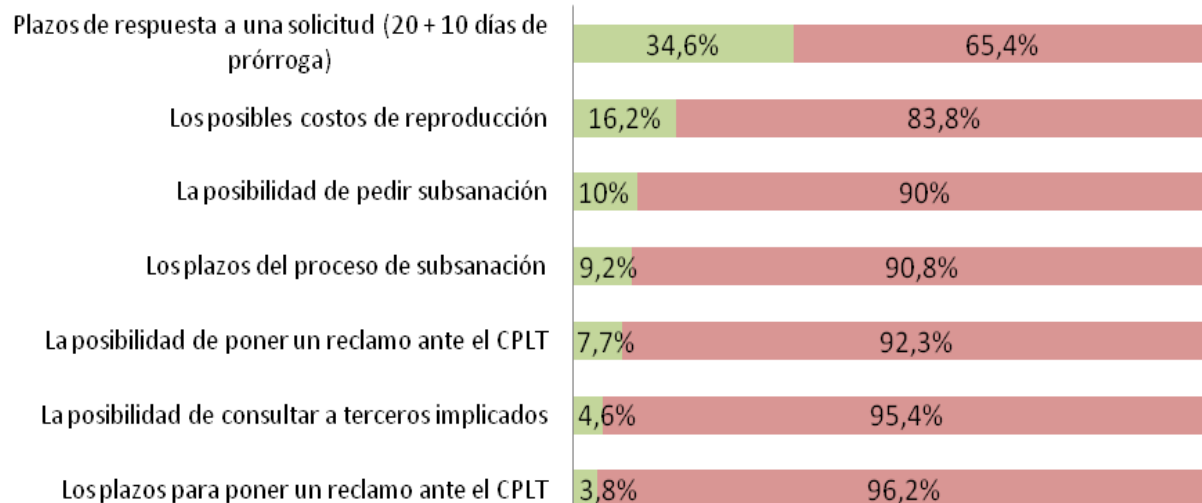


# Orientación sobre la continuación del proceso

## % de solicitudes ingresadas que reciben orientación sobre la continuación del proceso

(N=131 solicitudes ingresadas)

■ Entrega orientación ■ No entrega orientación

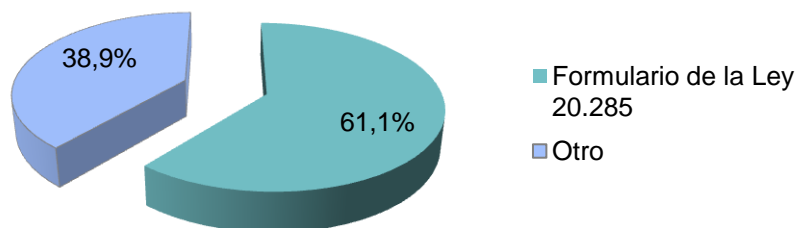


Se consideró dentro de **“recibe orientación”** aquellas solicitudes que fueron informadas en al menos **uno** de estos **7** aspectos evaluados.

# Solicitudes Presenciales

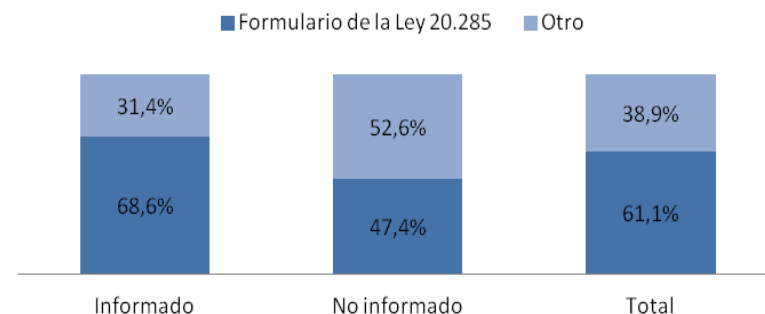
## Ingreso con formulario de la Ley 20.285

**Formatos en los que ingresan las solicitudes presenciales**



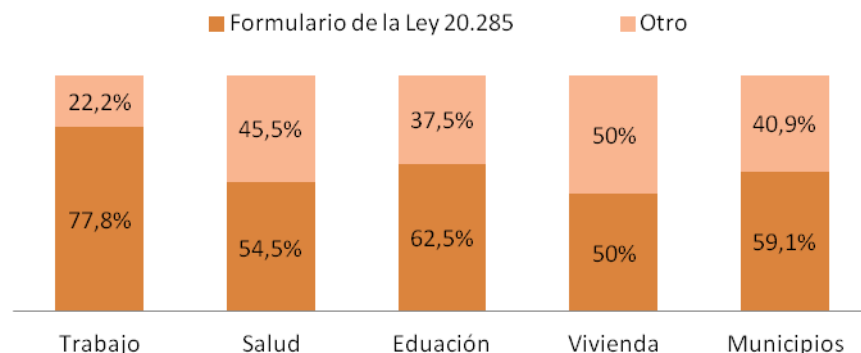
**Formatos en los que ingresan las solicitudes, según tipo de usuario**

(N=54 solicitudes presenciales ingresadas)



**Formatos en los que ingresan las solicitudes, según sector**

(N=54 solicitudes presenciales ingresadas)



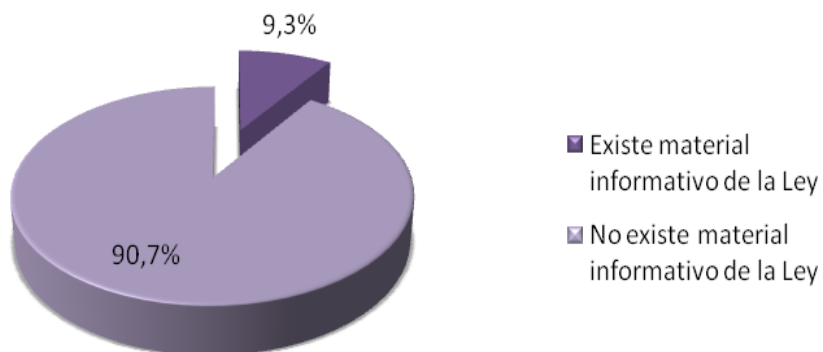
### Formatos en los que ingresan las solicitudes:

- Completó un Formulario de la Ley 20.285 (**61,1%**)
- Completó un formulario diferente o genérico (**13%**)
- Llenó una hoja en blanco a modo de formulario (**20,4%**)
- No sabe, un funcionario completó su solicitud (**5,5%**)

# Solicitudes Presenciales

## Disposición de material informativo sobre la Ley

% solicitudes que encuentran material informativo de  
la Ley a disposición de los usuarios  
(N=93 solicitudes presenciales)



**Material informativo  
sobre la Ley 20.285  
y sobre solicitudes  
de información.**

- Folletos
- Trípticos
- Posters

### **3. Fase de Respuesta a la Solicitud**

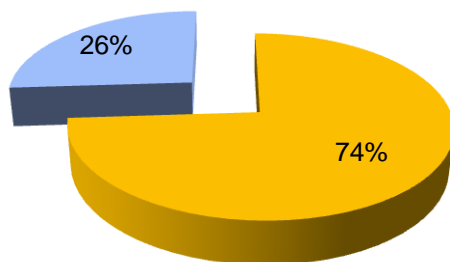


# Respuestas recibidas

## % de respuestas recibidas

(N=131 solicitudes ingresadas)

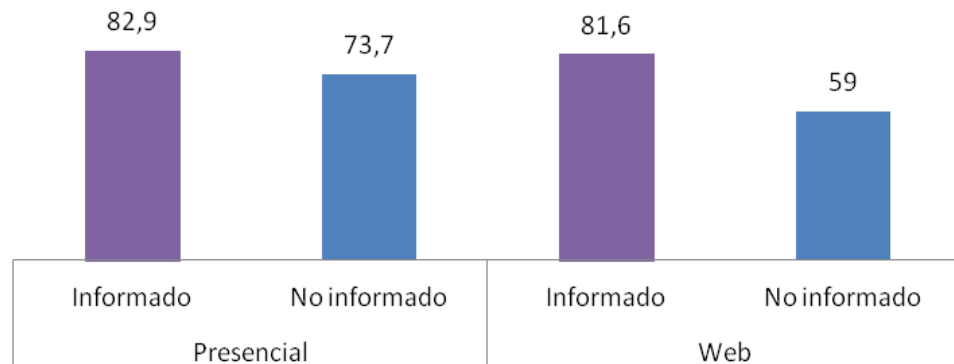
■ Solicitudes con respuesta ■ Solicitudes sin respuesta



Se consideran solicitudes con respuesta, aún aquellas recibidas estando fuera de plazo.

## % de respuestas recibidas, por vía de ingreso y tipo de usuario

(N=131 solicitudes ingresadas)



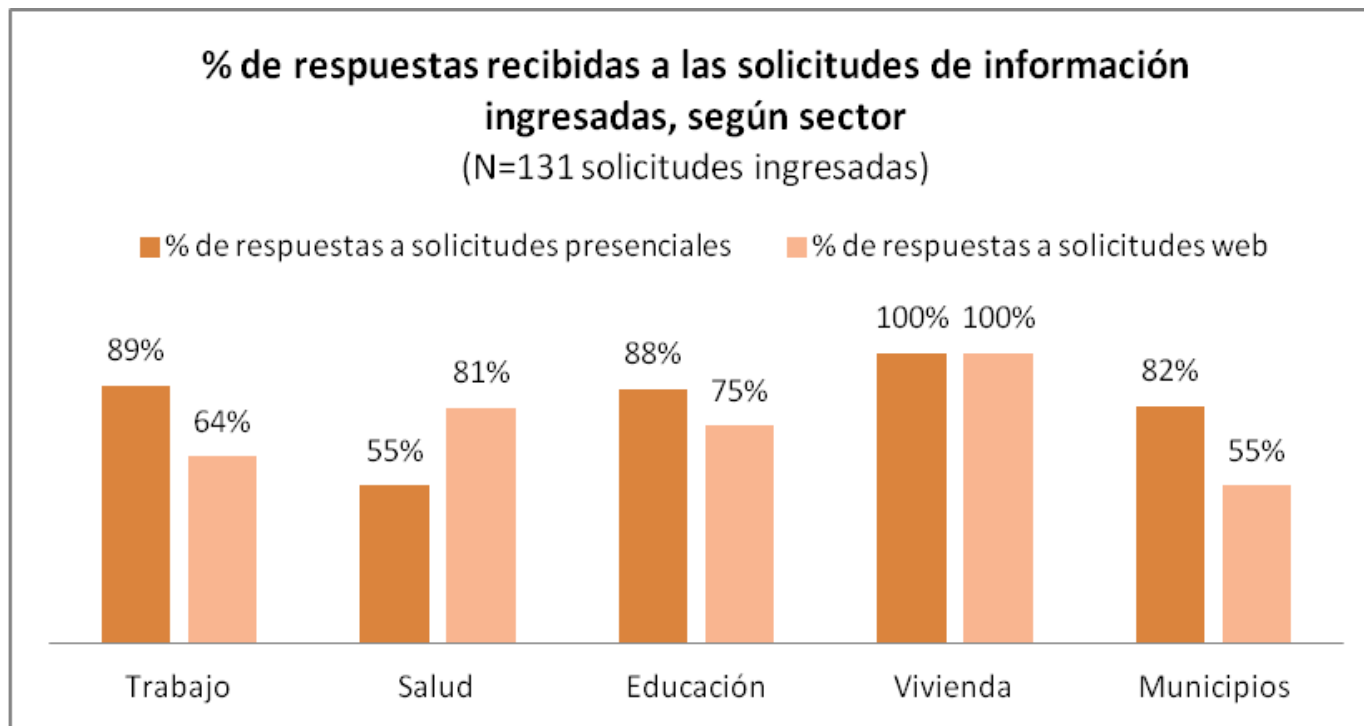
### Respuestas recibidas por vía

Vía presencial	43 de 54	79,6%
Vía web	54 de 77	70,1%
<b>TOTAL</b>	<b>97 de 131</b>	<b>74%</b>

### Respuestas recibidas por tipo de usuario

Informado	60 de 73	82,2%
No informado	37 de 58	63,8%
<b>TOTAL</b>	<b>97 de 131</b>	<b>74%</b>

# Respuestas recibidas

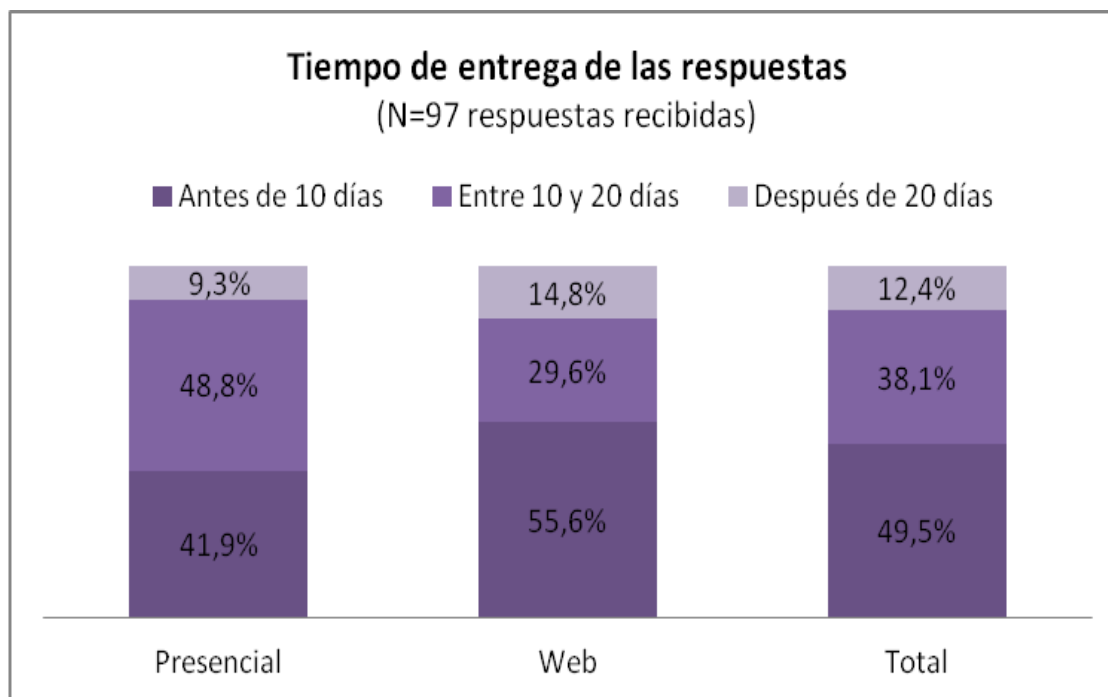


Al igual que en el ingreso de solicitudes, el sector de **municipios** sigue siendo el que presenta porcentajes más bajos de respuesta a sus solicitudes

Solicitudes respondidas por sector		
Trabajo	17 de 23	73,9%
Salud	23 de 32	71,9%
Educación	19 de 24	79,2%
Vivienda	8 de 8	100%
Municipios	30 de 44	68,2%
TOTAL	97 de 131	74%

# Cumplimiento de los plazos

La mayoría de las respuestas recibidas (**87,6%**) se encuentran dentro del plazo establecido por la Ley, de 20 días hábiles. Solo en 12 casos (**12,4%**), la respuesta entregada superó los 20 días hábiles, dentro de los cuales 1 de ellos hizo un correcto uso de la prórroga de 10 días y dio respuesta en 28 días hábiles.



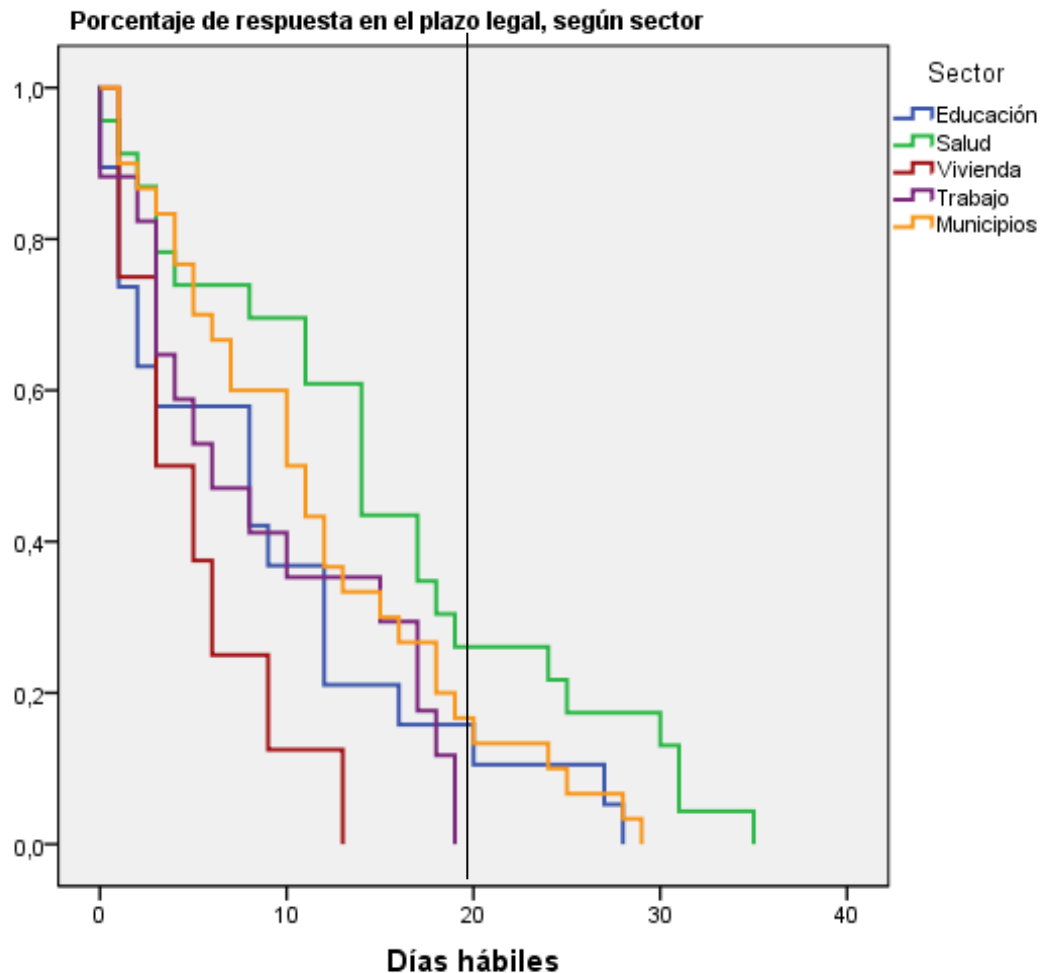
\*Tiempo considerado en días hábiles

# Cumplimiento de los plazos

Un análisis del tiempo (contado en días hábiles), que se demoran los organismos solicitados en dar respuesta a la solicitud, nos muestra que las respuestas fueron recibidas en un rango de **0 a 35** días hábiles.

En los sectores de **vivienda y trabajo**, todas las respuestas fueron recibidas dentro del plazo legal.

De los sectores de **educación, municipios y salud**, fue este último en el que los plazos de recepción de respuestas a las solicitudes, son mayores.

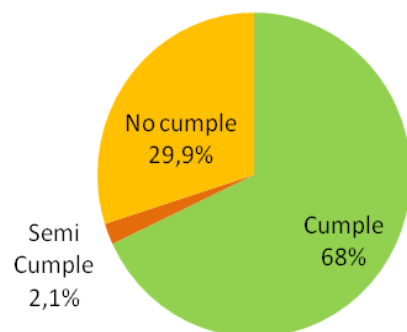


# Cumplimiento del procedimiento por tipo de solicitud

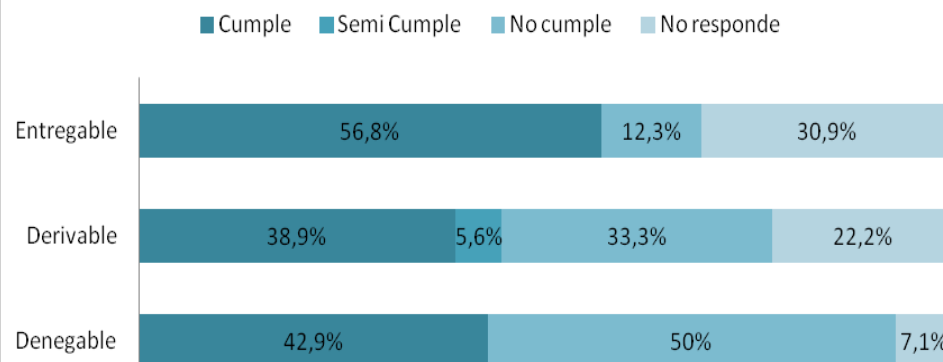
## Se considera **Cumplimiento**:

- **Entregables:** que se entregue la información que se solicitó.
- **Derivables:** que se derive y se avise al solicitante de la derivación.
- **Denegables:** que se deniegue entregando los fundamentos legales.

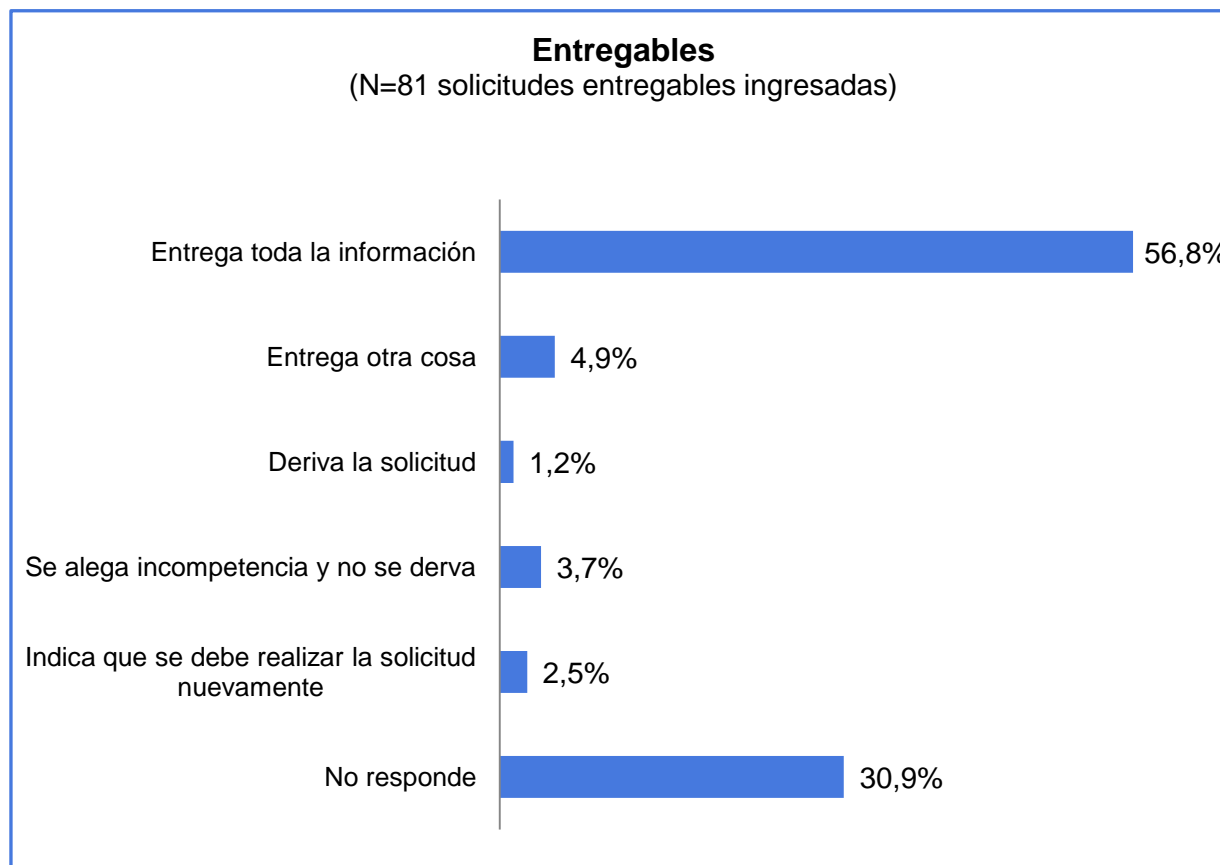
% de cumplimiento de los  
procedimientos de las solicitudes  
(N=97 solicitudes con respuesta)



% de cumplimiento de las solicitudes,  
según tipo de solicitud  
(N=131 solicitudes ingresadas)

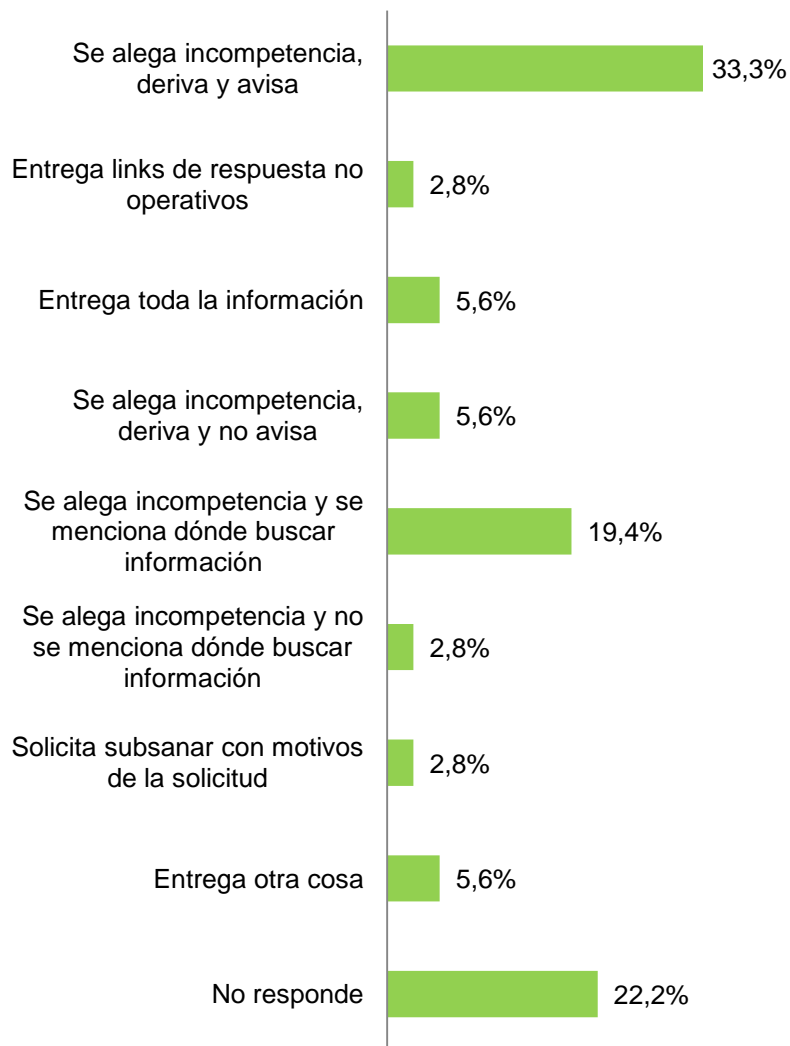


# Respuestas según tipo de solicitud



# Respuestas según tipo de solicitud

## Respuesta a Solicitudes Derivables (N=36 solicitudes derivables ingresadas)



Existe un bajo nivel de cumplimiento de las solicitudes derivables, lo cual demuestra un **bajo conocimiento acerca de esta figura y los procedimientos asociados que se deben realizar.**

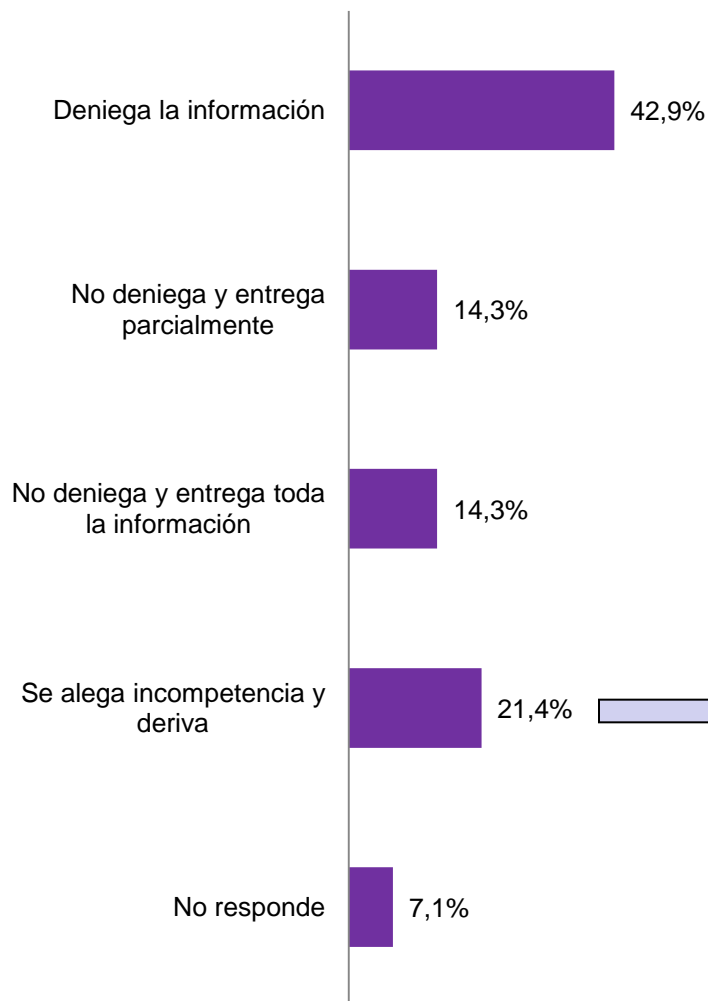
En estos 2 casos, la información que se entrega es correcta, por lo que también son considerados cumplimiento.

En todos estos casos, se menciona como competente al órgano correcto.

# Respuestas según tipo de solicitud

## Respuesta a Solicitudes Denegables

(N=14 solicitudes denegables ingresadas)



Todas las solicitudes denegables que se realizaron, pedían todos los antecedentes en manos del organismo sobre **sumarios que se encontraban en curso** en el momento de la medición.

En el 28,6% de las solicitudes denegables, la información fue entregada, ya sea total o parcialmente.

En uno de estos 3 casos, la solicitud no fue denegada, sino que se alegó incompetencia para responder la solicitud y se derivó a la Contraloría General de la República, la cual finalmente denegó.



# Índice de Cumplimiento

Se elaboró un Índice de Cumplimiento en Solicitudes de Acceso a la Información, considerando únicamente aquellos aspectos que constituyen obligaciones de acuerdo a la Ley 20.285. Este índice entrega un porcentaje de cumplimiento obtenido por organismo, promediando el porcentaje de cumplimiento de las cuatro solicitudes realizadas en cada uno.

## Variables incorporadas en el Índice

VARIABLES DE LA ETAPA DE INGRESO	Puntaje
<b>1. La solicitud logra ingresar efectivamente</b>	
Sí	100%
No sabe	0%
No	0%
<b>2. Se pide más información de lo que exige la Ley para ingresar la solicitud</b>	
No	100%
Sí	0%

VARIABLES DE LA ETAPA DE RESPUESTA		Puntaje
<b>3. Responde a la solicitud dentro del plazo</b>		
Dentro del plazo legal		100%
Fuera del plazo legal		0%
No responde		0%
<b>4. Responde a la solicitud en la forma adecuada</b>		
Entregables	Entrega toda la información	100%
	Entrega parcialmente	50%
	Entrega otra cosa	0%
	Deniega la información	0%
	No responde	0%
Derivables	Deriva y avisa de la derivación	100%
	No deriva y entrega la información	100%
	Deriva y no avisa de la derivación	50%
	Se alega incompetencia y se menciona dónde buscar la información	0%
	Se alega incompetencia y no se menciona dónde buscar la información	0%
	No responde	0%
Denegables	Deniega con fundamento legal	100%
	Se alega incompetencia y deriva	0%
	Se alega incompetencia y no deriva	0%
	Solicita subsanar con los motivos de la solicitud	0%
	No deniega y entrega parcialmente	0%
	No deniega y entrega totalmente	0%
	No responde	0%

# Índice de Cumplimiento

Finalmente, se obtuvo el porcentaje de cumplimiento promedio global y por sector.

Porcentaje promedio Global	44,7%
Porcentaje promedio sector Vivienda	46,4%
Porcentaje promedio sector Salud	46,1%
Porcentaje promedio sector Municipios	45,7%
Porcentaje promedio sector Trabajo	45,5%
Porcentaje promedio sector Educación	41,8%

# Ranking de Cumplimiento

Lugar	Organismo	Puntaje
1	Municipalidad de Colina	93,8%
2	Superintendencia de Salud	87,5%
3	Instituto de Salud Pública De Chile (ISP)	81,3%
4	Junta Nacional de Jardines Infantiles (JUNJI)	75,0%
5	Consejo Nacional de Educación (CNED)	68,8%
5	Municipalidad de Estación Central	68,8%
7	Subsecretaría del Trabajo	65,6%
8	Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE)	62,5%
8	Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos (DIBAM)	62,5%
8	Municipalidad de Peñalolén	62,5%
8	Parque Metropolitano de Santiago	62,5%
12	Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas (JUNAEB)	59,4%
13	Dirección del Trabajo (DT)	56,3%
13	Instituto de Seguridad Laboral (ISL)	56,3%
13	Superintendencia de Pensiones (SP)	56,3%
13	Servicio de Salud Metropolitano Norte	56,3%
13	Municipalidad de Calera de Tango	56,3%
13	Municipalidad de Conchalí	56,3%
19	Serviu Región Metropolitana de Santiago	50,0%
20	Comisión Nacional de Acreditación	43,8%
20	Subsecretaría de Previsión Social	43,8%
20	Municipalidad de El Bosque	43,8%
20	Municipalidad de Lo Barnechea	43,8%

Lugar	Organismo	Puntaje
24	CENABAST	37,5%
24	Subsecretaría de Redes Asistenciales	37,5%
24	Subsecretaría de Salud Pública	37,5%
24	Comisión Administradora del Sistema de Créditos para Estudios Superiores (INGRESA)	37,5%
24	Municipalidad de Cerrillos	37,5%
24	Municipalidad de La Reina	37,5%
24	Municipalidad de Maipú	37,5%
24	Municipalidad de Padre Hurtado	37,5%
24	Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo	37,5%
33	Superintendencia de Seguridad Social	31,3%
33	Fondo Nacional de Salud (FONASA)	31,3%
33	Servicio de Salud Metropolitano Sur-Oriente	31,3%
33	Comisión Nacional de Investigación Científica y Tecnológica (CONICYT)	31,3%
33	Municipalidad de Independencia	31,3%
38	Instituto de Previsión Social (IPS)	25,0%
38	Servicio de Salud Metropolitano Oriente	25,0%
38	Servicio de Salud Metropolitano Sur	25,0%
38	Municipalidad de Ñuñoa	25,0%
38	Municipalidad de Quinta Normal	25,0%
38	Subsecretaría de Educación	25,0%
44	Servicio de Salud Metropolitano Poniente	21,9%
45	Municipalidad de Puente Alto	18,8%
46	Municipalidad de Macul	6,3%
47	Consejo Nacional de Rectores de las Universidades Chilenas (CRUCH)	0,0%

# Formalidad de las respuestas recibidas

## Medios y formato de envío de la respuesta:

Existe una gran diversidad en los medios y formatos del envío de la respuesta, dentro de los cuales se distinguen:

### Vía correo electrónico

- Respuesta en el cuerpo del mail
- Documento adjunto (archivo digital o documento escaneado)

### Documento impreso

- Carta certificada a la dirección postal
- Entrega inmediata al momento de ingresar la solicitud (1 caso presencial)

No se observan tendencias sectores, sin embargo, el formato más utilizado es el envío de documentos adjuntos al mail del solicitante, en algunos casos elaborando material nuevo, y en otros enviando documentos que el órgano poseía o indicando el link donde se puede encontrar la información publicada.

Cabe destacar que en algunos casos los organismos hicieron el doble esfuerzo de enviar la respuesta a la solicitud, tanto por medio del correo electrónico, como por medio del correo postal, con todo lo que esto conlleva en términos de recursos monetarios y humanos.



### Importancia del Formato:

El formato en el que se entrega la respuesta a la solicitud afecta la comprensión del solicitante y las posibilidades que tiene de trabajar con la información recibida.

# Formalidad de las respuestas recibidas

## Elementos identificadores en las respuestas

En todas las respuestas recibidas es posible observar, por lo menos, uno de los siguiente elementos:

- Identificación del solicitante
- Identificación de la solicitud (reproducción textual o código)
- Identificación del organismo correspondiente
- Identificación del encargado

## Sector Salud

Solamente en el caso del área de Salud, es posible observar un formato estandarizado para las respuestas, ya que cuenta con un sistema integrado de ingreso y procesamiento de solicitudes, para todos los servicios correspondientes.

## Claridad del Lenguaje

En cuanto al lenguaje empleado para redactar las respuestas, tanto en el caso de solicitudes presenciales y web, y para cliente informado y no informado; es posible afirmar que las respuestas tenían un lenguaje bastante comprensible y accesible a cualquier solicitante.

Incluso en los casos en los que se aducía a argumentos legales para responder a las solicitudes, se indicaba la ley y artículo correspondiente (generalmente citándolo de manera textual) y posteriormente se describía cómo se aplicaba al caso puntual de la solicitud.

