

# ESTUDIO SOBRE EL EJERCICIO DEL DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA PARA EL CONSEJO PARA LA TRANSPARENCIA

---

## Informe Final

Equipo de trabajo:

Jefe de estudio: Adolfo Castillo

Investigadores: Patricio Olivera

Felipe Tombolini

Manuel Sandoval

Viviana Azúa

Corporación Libertades Ciudadanas  
Francisco Noguera 217, Providencia

17 de mayo de 2011

## INDICE

Presentación.....	3
1. Antecedentes del estudio.....	4
2. Objetivos .....	6
a. Objetivo General .....	6
b. Objetivos Específicos.....	6
3. Metodología .....	7
a. Técnica Cliente Oculto.....	7
b. Muestra .....	8
c. Solicitudes de información .....	12
d. Entrevistas a informantes claves.....	12
e. Observación Participante .....	16
4. Resultados .....	20
4.1 Matriz de Análisis de la información obtenida en el estudio .....	20
4.2. Descripción general de los resultados.....	22
a. Índice de cumplimiento de acceso a la información.....	54
i. Resultados Índice de cumplimiento de acceso a la información .....	58
b. El ejercicio del derecho de acceso a la información: .....	68
i. Descripción de casos .....	68
ii. Observación Participante .....	98
c. La perspectiva de los organismos públicos .....	115
i. Cuadro Analítico por Dimensiones Relevantes .....	128
5. Conclusiones y recomendaciones .....	133
5.1. Conclusiones generales .....	133
5.2. Conclusiones específicas .....	134
5.3. Recomendaciones generales.....	137
6. Anexos .....	140
Anexo1: Detalle Convalidación de Preguntas entre los Instrumentos – Sección.....	140
Anexo2: Solicitudes Ingresadas.....	142
Anexo3: Respuestas Recibidas .....	145

## Presentación

El siguiente Informe Final del “Estudio sobre el ejercicio del derecho de acceso a la información pública”, que realizó Corporación Libertades Ciudadanas, constituye la totalidad de los resultados alcanzados durante el desarrollo de la investigación.

El estudio ha sido efectuado por un equipo de investigación integrado por tres sociólogos, un cientista político y un administrador público, equipo que ha estado en permanente vinculación con la contraparte del CPLT durante el transcurso de la investigación, habiéndose generado actas de reuniones en donde se han ido plasmando los acuerdos y observaciones alcanzadas en el desarrollo de la misma. Asimismo, se ha hecho entrega de tres informes de avance de investigación, en donde se ha dado cuenta de las acciones emprendidas a la vez que integrados datos de relevancia que permitan comprender el proceso, por tanto el presente incorpora estos aspectos en su diseño y metodología, a su vez responde a las observaciones realizadas por la contraparte técnica ante el informe de avance final entregado el 4 de abril del año en curso.

Este Informe final se estructura de acuerdo a 6 capítulos, el primero de ellos describe los antecedentes generales sobre la Ley de Transparencia y proporciona algunos datos con respecto a su cumplimiento a partir de estudios desarrollados por la SEGPRES.

El segundo y tercer capítulo se centran en la descripción de los objetivos y la metodología del estudio, describiendo las diversas técnicas de observación y análisis que se utilizaron para dar forma a los resultados, los que se presentan en el cuarto capítulo de este mismo informe.

Los resultados a su vez se presentan de manera diferenciada, en una primera instancia se presentan los resultados generales a partir de la descripción de las principales variables y dimensiones que fueron recogidas por los instrumentos de observación y registro del cliente oculto, la segunda parte de los resultados presenta los resultados de la construcción del índice de cumplimiento de la Ley, la tercera parte aborda la perspectiva del derecho de acceso a la información desde la revisión de cada uno de los casos de manera resumida, y profundiza en una descripción exhaustiva del proceso de observación participante desarrollado en la aplicación de la técnica de cliente oculto en terreno para tres casos; finalmente la cuarta parte de los resultados aborda la mirada institucional a través del análisis a las entrevistas que se aplicaron a cuatro informantes claves de diversos organismos públicos.

El quinto capítulo aborda las conclusiones finales del estudio, mediante la triangulación de los resultados presentados en el capítulo anterior y sugiere algunas recomendaciones para eventuales investigaciones a futuro. Finalmente el capítulo sexto presenta un anexo correspondiente a la ponderación.

## 1. Antecedentes del estudio

El derecho de acceso a la información pública establecido en la Ley 20.285, que hace posible a la ciudadanía acceder a información generada por órganos del Estado, constituye un importante avance en el desarrollo de nuestra democracia, pues al consagrar este nuevo derecho, genera condiciones para el restablecimiento de la debilitada confianza existente en la población sobre la acción de la administración del Estado.

La Ley N° 20.285 de Acceso a la Información Pública establece que los organismos obligados a publicar información en forma permanente son los ministerios, intendencias, gobernaciones, gobiernos regionales, municipalidades, las Fuerzas Armadas, de Orden y Seguridad Pública, y los órganos y servicios públicos creados para el cumplimiento de la función administrativa. Asimismo, establece que las empresas públicas creadas por ley y las empresas del Estado o sociedades donde éste tenga propiedad de más de un 50% de sus acciones o mayoría en el directorio deben mantener antecedentes actualizados de su marco normativo, estructura orgánica, funciones y competencias y estados financieros entre otros requisitos. Asimismo, establece que los tribunales que forman parte del Poder Judicial y el Congreso Nacional tendrán la obligación de cumplir solamente con las normas referentes a Transparencia Activa.

La Ley de Transparencia establece excepciones por las cuales se puede negar total o parcialmente el acceso a información, entre estas causales de secreto se pueden aplicar cuando el conocimiento de una información: a) afecte el debido cumplimiento de las funciones del órgano requerido, b) Afecte los derechos de las personas, particularmente tratándose de su seguridad, la salud, la vida privada o derechos comerciales o económicos; c) Afecte la seguridad de la nación, particularmente si se refiere a la defensa nacional, la mantención del orden público o la seguridad pública, y d) afecte el interés nacional, en especial si se refiere a la salud pública, relaciones internacionales y los intereses económicos o comerciales del país.

A casi un año y medio que entrara en vigencia la Ley de Transparencia, y de acuerdo con el Informe decimoctavo de la Comisión de Probidad y Transparencia, los organismos públicos han recibido un promedio de 96,23 solicitudes de información pública desde que comenzó a regir la Ley de Transparencia. Ese estudio fue aplicado a 279 órganos y servicios de la Administración central del Estado, y se desarrolló en septiembre de 2010.

En total, los 279 organismos públicos obligados por la Ley de Transparencia han recibido 51.004 requerimientos entre el 20 de abril de 2009 y el 1 de octubre de 2010. La mayoría de las solicitudes recibidas corresponden a servicios u organismos relacionados con ministerios del área social (46,34%), seguidos por los ministerios económicos (32,72%) y finalmente por los ministerios políticos (20,94%). El más requerido es el Ministerio de Defensa Nacional que ha recibido 8.601 solicitudes de información, es decir, el 16,86% del total, luego el Ministerio del Trabajo y Previsión Social con 8.074 consultas (15,83%) y el Ministerio de Educación que recibió 5.510 solicitudes, lo que representa el 10,80%. El organismo público menos consultado es el Consejo de Defensa del Estado que sólo ha recibido 96 solicitudes de información pública en este período, es decir, el 0.19 % del total.

Al desglosar los datos por servicio, la Dirección del Trabajo aparece como la institución más consultada con 6.569 solicitudes de información pública, lo que representa el 12,88% del total, seguida por Carabineros con 6.188 consultas (12,13%) y por la Subsecretaría de Educación con 4.879 requerimientos (9,57%).

Por otra parte, los municipios - entidades obligadas a proporcionar información - no han estado ajenos al derecho que han comenzado a ejercer los ciudadanos y para ello han hecho uso de los sitios webs institucionales. De acuerdo con un estudio del Instituto Chileno de Estudios Municipales (Transparencia Activa: Municipios de Chile: mayo – junio 2009), de la Universidad Autónoma de Chile, los sitios operativos y que presentan información sobre Transparencia Activa en sus websites representan un 83,8% del total de municipalidades.

Esto significa que 8 de cada 10 municipios ha publicado información que demanda la ley. Por su parte el 7,5% de los municipios se encuentran operativos, pero no presentan el banner de acceso a la información. Finalmente, un 8,7% aún no poseen un sitio operativo de sus respectivos municipios. Estos porcentajes reflejan un alto índice de penetración de municipios en red, sin embargo esta alta penetración no guarda correspondencia con la calidad de la información de acuerdo a los estándares establecidos por la misma ley.

El estudio concluyó en que “existe una gran dispersión en la forma y fondo de la información proporcionada por los 288 municipios evaluados. La inexistencia de un estándar único, hace que la navegación para un ciudadano se haga muy difícil y a veces imposible por la forma en que se presenta, limpieza y simplicidad es un concepto ajeno a la mayoría de las iniciativas analizadas. Por otra parte, no todos los municipios se comportan de igual forma, es bien sabido lo diverso de estas entidades”.

## 2. Objetivos

### a. Objetivo General

Analizar, desde una perspectiva ciudadana, la implementación de los requerimientos contemplados en la ley de Transparencia 20.285, en materia de Derecho e Acceso a la Información Pública.

### b. Objetivos Específicos

a) Perfeccionar los actuales instrumentos de medición del Consejo, para dar cuenta del ejercicio del derecho de acceso a la información pública.

b) Dar cuenta de las principales características e hitos del proceso de solicitudes de información que permita evaluar los puntos críticos en la materia.

c) Diferenciar tendencias que consideren la diversidad de instituciones públicas sujetas a la Ley 20.285.

d) Trazar el diferencial entre el camino ideal que debería seguir el proceso de solicitud de información pública y la experiencia real de los ciudadanos que solicitan información.

e) Identificar fortalezas y debilidades en el proceso de recepción y gestión de solicitudes de información por parte de los organismos públicos en diferentes contextos con distintos tipos de solicitud de información.

f) Clasificar a las instituciones del acuerdo a su nivel de desempeño en el ciclo de recepción y gestión de solicitudes, diferenciando por criterios como capacidad tecnológica y respuesta a la demanda real (presencial y online).

g) Identificar las características del proceso de solicitud de información con distintos tipos de ciudadanos.

h) Generar propuestas concretas que permitan mejorar el desempeño de las instituciones estudiadas en materia de gestión de solicitudes de información vía Ley de Transparencia.

i) Proponer un instrumento de recolección de información en torno a la tramitación de solicitudes de información que permita recoger adecuadamente la experiencia ciudadana, que sea replicable y consistente con la realidad observada.

### 3. Metodología

#### a. Técnica Cliente Oculto

La técnica Cliente Oculto, también llamada Mystery Shopping, ha consistido en este estudio, en representar el papel de cliente / usuario para poder evaluar distintos aspectos que se producen en los momentos de contacto entre el organismo público y su cliente.

El objetivo de la técnica del cliente oculto es analizar cómo se desenvuelve normalmente el servicio de una institución. De esa experiencia o acción se elabora un informe por medio de un cuestionario estandarizado de preguntas que permitirá reflejar el estado actual del servicio con relación a las necesidades de los usuarios.

La idea es que los organismos públicos o empresas puedan ajustar el servicio que prestan a las expectativas de su público objetivo y, avanzando en una mejora continua y detallada. Este tipo de técnicas de estudio apuntan a la búsqueda de la satisfacción del cliente por medio del control de calidad, ayudando a vigilar el servicio brindado, detectando puntos de insatisfacción que requieran eventualmente modificación.

Sin embargo, es importante la utilización de esta técnica en torno a la realización de un control de la calidad en los servicios, y debiera estar en condiciones de garantizar la entrega de información en torno a:

- a) Detectar “desvíos en el servicio” antes que haya producido insatisfacción en los clientes ya que, una vez que se ha producido el mal efecto de imagen, es difícil la vuelta atrás.
- b) Los clientes pueden no quejarse o no señalar como malo un servicio que no es brindado a total satisfacción porque tienen aún poca cultura en el tema. Eso no quiere decir que en el futuro no se registren insatisfacciones.
- c) En este sentido, es una medición de calidad de servicio “objetiva”, en la que se cronometran tiempos, se vigilan procedimientos, entre otras variables, controlando el cumplimiento de las normas prefijadas por el establecimiento.
- d) Es la única forma de buscar excelencia dado que los clientes sólo exigen lo que conocen o lo que consideran lógico, sin sorpresas de ningún tipo.
- e) La auditoría realizada por expertos es, por lo tanto, uno de los pilares que deben dar información para garantizar una adecuada calidad de servicio.

La técnica del cliente oculto se constituye con equipos especialmente entrenados de auditores de calidad que, simulando ser usuarios, hacen uso en forma anónima y normal de los distintos puntos o plataformas institucionales de atención para relevar y calificar los rubros sujetos a análisis. El comportamiento de quienes ejercen la técnica del cliente oculto se encuentra inducido o pauteado y también, en algunos casos, los aspectos que se observan según los requerimientos de cada indagación.

## b. Muestra

El muestreo de la técnica del cliente oculto se realizó de manera intencionada. Para ello se cruzaron cuatro criterios generales: 1) caracterización específica del tipo de cliente oculto, en particular Informado y No Informado. 2) Tipos de servicios públicos, a saber: ministerios sociales, políticos y económicos, además de organismos con incidencia local (municipios). 3) Formato del requerimiento, es decir, Electrónica (e-mail o web), Presencial (Ventanilla presencial) y Correo certificado. 4) Estatus a-priori de la consulta a realizar: entregable, denegable y derivable. Para la selección de los organismos públicos se han considerado dos tipos de instituciones, considerando el criterio de organismos con alta y baja demanda de solicitudes de acceso a información<sup>1</sup>, de esta manera la clasificación utilizada para el caso de Ministerios y Servicios responde a:

- a) Organismos públicos Tipo 1: Aquellos que presentan una amplia demanda de solicitudes de información, concentrando altos porcentajes en relación a las solicitudes totales presentadas a los ministerios y servicios públicos en general.
- b) Organismos públicos Tipo 2: Aquellos ministerios o servicios públicos que presentan baja demanda de solicitudes de información, expresado en bajos porcentajes de solicitudes ingresadas en relación al total de solicitudes presentadas al total de organismos públicos.<sup>2</sup>

Para el caso de los Municipios, se consideraron indicadores referidos al cumplimiento de estas instituciones en relación a la implementación de la Transparencia Activa, considerando el puntaje asociado a “Acceso a la Información” y el puntaje final en relación al cumplimiento global. De esta manera los municipios también se agrupan en dos tipos<sup>3</sup>:

- Municipio Tipo 1: Municipalidad con alto nivel de cumplimiento de Transparencia Activa en su sitio web institucional, y un alto indicador asociado al ítem de Acceso a la Información.
- Municipios Tipo 2: Municipalidad con un bajo nivel de cumplimiento Transparencia Activa, un bajo indicador asociado al ítem de Acceso a la Información.

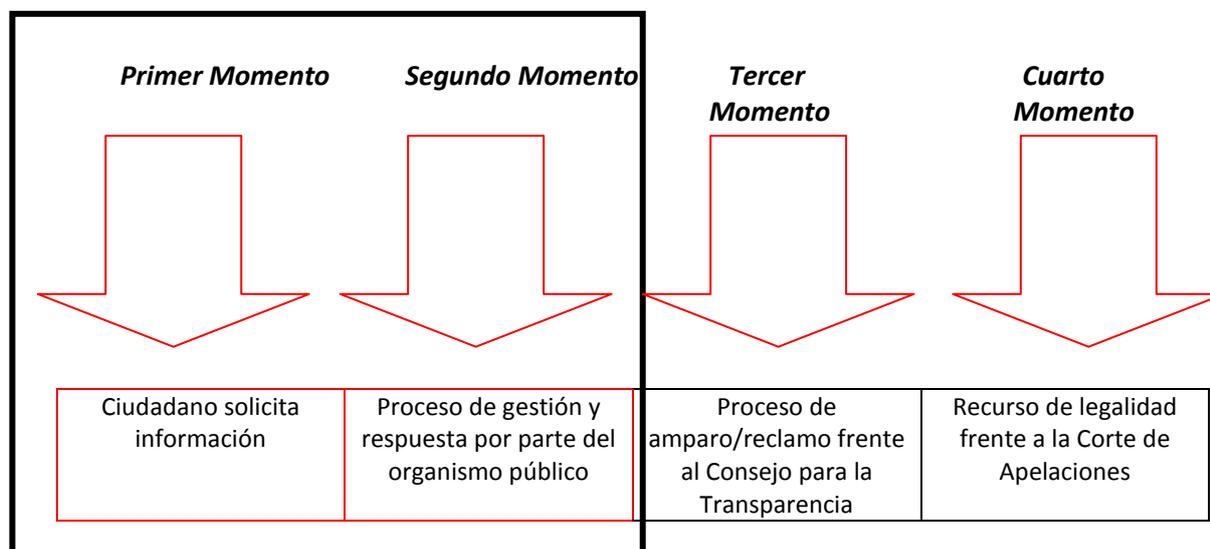
---

<sup>1</sup> Para la elección de las instituciones se han utilizado los reportes estadísticos de solicitudes en el marco de la Ley N° 20.285 de abril del 2010 y septiembre del 2010 elaborados por la SEGPRES. En el caso de los municipios se utilizó un Estudio Transparencia Activa: Municipios de Chile, del Instituto Chileno de Estudios Municipales de la Universidad Autónoma (ICHEM) que mide el cumplimiento de este aspecto en un amplio número de municipios a nivel nacional, durante el periodo mayo-junio del 2009.

<sup>2</sup> Para el caso de los servicios se realizó una inferencia de acuerdo a la revisión de los antecedentes analizados.

<sup>3</sup> Para efectos de garantizar accesibilidad se revisaron los municipios ubicados en el área metropolitana.

**Proceso General de Solicitud de Información** (derecho de acceso a la información pública):



El cliente oculto debe permitir evaluar el derecho a acceso a la información pública. Para ello se debe parametrizar los distintos subprocesos a considerar del proceso general. En particular, del primer momento, cuando el ciudadano solicita la información. Durante la aplicación de la técnica del cliente oculto, se aplicó un cuestionario estandarizado al sujeto que operó como cliente oculto, con el objeto de indagar en torno a la atención y recepción a las solicitudes formuladas. El siguiente cuadro presenta el proceso desde la distinción unidad / fuente de información.

	<b>Unidad de análisis</b>	<b>Unidad de Información</b>
<b>Primer Momento: Solicitud de Información</b>	Organismos públicos – Facilidades al ejercicio del derecho	Cliente Oculto – Proceso de solicitud de información
<b>Segundo Momento: Respuesta a solicitud de Información</b>	Organismos públicos – Calidad de la respuesta	Cliente Oculto – Proceso de recepción de información. Texto de respuesta

Se planificaron 44 acciones, distribuidas en las grandes categorías de organismos públicos según 4 criterios: 1) Área del organismo público; 2) Tipo de Solicitante; 3) Vía de ingreso de la solicitud, y, 4) Estatus a-priori de la consulta a realizar.

1) Área del organismo público: Las 44 acciones se dividen en 12 para el área política, 12 para la Económica, 12 la Social y 8 acciones en municipalidades.

2) Tipo de Solicitante: Se distingue entre *clientes informados*, que a la hora de realizar la consulta lo hacen apelando a la Ley de Transparencia. 28 acciones se realizaron apelando explícitamente a la Ley. Las restantes 16 acciones se realizaron con *clientes no informados*, es decir, personas que realizan consultas sujetas a ser contestadas por Ley de Transparencia pero que no apelan

explícitamente a ella. En el escenario ideal el organismo público debiera ser capaz de orientar la solicitud de información por Ley de Transparencia.

3) Vía de ingreso de la solicitud: Vía ventanilla online se realizaron 26 acciones; Presencial 14, y las restantes 4 acciones fueron vía carta certificada a las oficinas de parte de los respectivos organismos.

4) Estatus a priori de la consulta a realizar: De las 44 acciones de solicitud de información, 29 consultaron cuestiones que debieran ser sujetas a entrega de respuesta por los organismos públicos (entregables). Todas las acciones realizadas por los solicitantes no informados fueron entregables, la razón es que se pretende valorar si los organismos públicos poseen mecanismos internos capaces de guiar las solicitudes por Ley de Transparencia. 12 acciones fueron redactadas con el fin de que sean consideradas como denegables por los organismos públicos. Con el fin de que ingresaran efectivamente al sistema, fueron realizadas explícitamente por Ley de Transparencia, es decir, por el solicitante Informado. Las restantes 3 acciones se planificaron como derivables a otro organismo distinto del que fueron ingresadas, todas ellas fueron ingresadas por Ley de Transparencia para asegurar su ingreso al sistema.

	Solicitante	Informado						No Informado			Total	
	Ventanilla	On-line			Ventanilla		Carta		On-line (vía OIRS)	Ventanilla		Carta
	Estatus a-priori	Entregable	Denegable	Derivable	Entregable	Denegable	Entregable	Denegable	Entregable	Entregable		Entregable
Área Política	Sub. Ministerio Tipo 1: Ministerio de Defensa		1					1	1			3
	Servicio Tipo 1: Carabineros de Chile	1		1						1		3
	Organismo Tipo 2: Consejo de Defensa del Estado		1		1				1			3
	Servicio Tipo 2: Div. de Organizaciones Soc.	1				1				1		3
Área Económica	Sub. Ministerio Tipo 1: Ministerio de Hacienda	1			1					1		3
	Servicio Tipo 1: INE		1			1			1			3
	Sub. Ministerio Tipo 2: Ministerio de Economía	1								1	1	3
	Servicio Tipo 2: SERNAGEOMIN		1	1					1			3
Área Social	Sub. Ministerio Tipo 1: Ministerio del Trabajo		1				1		1			3
	Servicio Tipo 1: Dirección del Trabajo	1		1						1		3
	Ministerio Tipo 2: SERNAM		1		1				1			3
	Servicio Tipo 2: SENADIS	1				1				1		3
Área Local	Tipo 1: Municipalidad de San Miguel	1			1				1		1	4
	Tipo 2: Municipalidad de San Ramón	1	1			1			1			4
<b>Total</b>		8	7	3	4	4	1	1	8	6	2	44

### **c. Solicitudes de información**

Las solicitudes de información formuladas a los organismos públicos seleccionados en el diseño de la muestra cumplieron con las siguientes características generales:

1. **Estándar:** Implica preguntas que pueden ser comparadas en su nivel de dificultad con otras formuladas a otros organismos públicos. Este atributo se cumple en la medida en que profundiza en aspectos que son generales a todos los servicios, como por ejemplo en los ámbitos referidos a la Transparencia Activa.
2. **Permanentes:** Se refiere a la necesidad de consultar temáticas que no estén condicionadas a la contingencia del ámbito en que tiene incidencia el organismo a consultar. Esto es relevante en la medida en que consultas específicas a un tema de contingencia dificulta establecer comparaciones en la calidad y efectividad de las respuestas de los organismos públicos.

A su vez, de acuerdo a lo que se ha definido en el diseño de la muestra, ciertas preguntas responderán a características más específicas tales como:

1. **Entregables:** Considera las solicitudes de información que de acuerdo a lo que estipula la Ley N° 20.285 son sujeto de entrega de respuesta por parte del organismo.
2. **Derivables:** Considera las solicitudes de información que en su formulación obliguen al organismo respectivo a derivar la solicitud a un servicio determinado, según corresponda.
3. **Denegables:** Considera las solicitudes de información que sean objeto de denegación por parte de los organismos públicos obligados por la Ley N° 20.285 de acuerdo a alguna de las causales estipulada en el Artículo 21 de dicha Ley.<sup>4</sup>

### **d. Entrevistas a informantes claves**

La entrevista a informantes claves fue dirigida a 4 responsables o encargados de la implementación de la ley de transparencia en los servicios públicos, ministerios y municipios que se encontraron en condiciones de entregar conocimientos e información relevante en torno al proceso de implementación de la Ley de Transparencia 20.285, para ello la pauta de entrevista permitió indagar en torno a las percepciones, conocimientos y actitudes en torno a la ley de transparencia y su operatividad.

---

<sup>4</sup> Se definió junto con el Consejo para la Transparencia, que todas las solicitudes denegables se formularan bajo la causal estipulada en este artículo.

Las dimensiones de análisis indagadas fueron las siguientes:

- a) Nivel de conocimientos generales que poseen los usuarios en torno a la ley de transparencia.
- b) Temas recurrentes solicitados.
- c) Espacio e infraestructura.
- d) Proceso de atención.
- e) Entrega de Información.
- f) Estimación del tiempo promedio institucional de respuestas a consultas.
- g) Canales de Información e información disponible que proporciona el servicio o ministerio para el trámite de solicitud de información.
- h) Vías y medios para envío de respuestas.
- i) Tasa de seguimiento de solicitudes y respuestas.
- j) Tasa de uso de consultas de ventanilla presencial, ventanilla on-line y vía correo.
- k) Expectativa clientes y calidad en la atención.
- l) Recomendaciones.

**a) Selección Muestra Informantes Claves**

La muestra para la entrevista a informantes claves se construyó en función de los objetivos específicos del estudio y del interés requerido por la contraparte técnica, lo que constituyó una muestra intencionada cuya estrategia de muestreo fue por criterio, lo que significa responder a una caracterización e identificación específica del perfil de quienes fueron seleccionados para la entrevista. Para el presente estudio la muestra correspondió a 3 responsables o encargados de la implementación de la ley de transparencia en los servicios públicos o ministerios y 1 correspondiente a un municipio. Se realizaron un total de cuatro entrevistas, una por cada informante clave.

Cuadrícula de Informantes Claves y Servicios

Servicios Consultados	DIPRES	MOP	SEGEOB	San Joaquín
Informantes Claves	Héctor Pardo	Nicolás Oddo	Daniela Tudela	Eric Leyton

## b) Técnica de Recolección de Datos

La técnica de recolección de datos contemplada ha sido la entrevista en profundidad, la cual ha sido clasificada en función de los objetivos del estudio según su estructuración como semi-estructurada, lo que se estampa en el desarrollo de una pauta de entrevistas que opera a modo preceptor, la cual posee a la vez un orden lógico pero no secuencial y sobre la cual se vuelve a manera de guía a lo largo de la realización de la misma. La entrevista además ha sido clasificada según el interés temático como focalizada, lo que significa para el presente estudio profundizar en el tema específico de la Ley de Transparencia 20.285 por medio de la indagación a responsables o encargados que posean experiencia y conocimientos relevantes respecto de su implementación en los municipios, servicios públicos y ministerios seleccionados.

## c) Análisis de Datos

El modelo o enfoque conceptual ocupado para el análisis de las entrevista será el de la teoría fundada, que corresponde a un análisis de contenido siendo más bien de carácter interpretativo. Para la teoría fundada la realidad se reconstruye a partir de los significados que otorgan los propios actores, su foco es la subjetividad y el contenido del discurso expresado.

El análisis de los datos será según el modelo de la teoría fundada, en tres niveles: codificación abierta, correspondiente a los resultados descriptivos, codificación axial y selectiva que concierne a resultados relacionales centrados en la generación de teoría.

Análisis de Datos Según Grounded Theory			
Descriptivo (descripción de unidades básicas de significados observadas dentro del texto)		Relacional (resultados relacionales que permiten generar teoría)	
Niveles Analíticos de Codificación <sup>5</sup>	<i>Codificación Abierta</i> (fragmentar, examinar, comprar y categorizar los datos)	<i>Codificación Axial</i> (procedimiento donde los datos descriptivos se vuelven a unir).	<i>Codificación Selectiva</i> (resultados que permiten la generación conclusiva de teoría).

- Una codificación abierta, para identificar los conceptos claves contenidos en los textos, agruparlos y reagruparlos en categorías, las que son analizadas y se seleccionaron aquellas relevantes para la investigación incluyendo las que son propuestas entre las dimensiones de indagación.

- Codificación axial, consistente en generar comparaciones sistemáticas de codificación y análisis, lo que permite el establecimiento de diferentes categorías descriptivas de las entrevistas estudiadas.

<sup>5</sup> Codificar significa extraer pasajes, conceptos o formulaciones “claves”, que permitan articular analíticamente el material. Además comprende operaciones a través de las cuales los datos son fragmentados, conceptualizados y vueltos a articular de un nuevo modo.

- Luego se usa la codificación selectiva, que es el proceso de elección de una categoría para ser el núcleo, y relacionar todas las demás categorías con la central. Esto posibilita el desarrollo de una línea focalizada alrededor de la cual todas las demás dimensiones son cubiertas. El análisis selectivo de las categorías supone la identificación de criterios de centralidad, consistencia y estabilidad.

#### **d) Objetivos del Análisis:**

Objetivo general:

Analizar, desde la perspectiva institucional, la implementación de los requerimientos contemplados en la ley de transparencia 20.285, en los organismos públicos del aparato del Estado.

Objetivos específicos:

- a) Indagar desde la perspectiva institucional las principales características e hitos del proceso de solicitudes de información que permita tantear los puntos críticos y favorables en la materia.
- b) Entrega y proyección de elementos conceptuales y de análisis respecto al proceso de implementación de la ley de transparencia 20.285, según la perspectiva institucional de los encargados.
- c) Conocer la percepción de los encargados de la implementación de la ley 20.285 respecto a lo que ha sido la experiencia ciudadana en el proceso de solicitudes de información.
- d) Indagar en torno a la existencia de sistemas de gestión por parte de los organismos públicos en el agenciamiento de solicitudes de información correspondiente a la ley 20.285.
- e) Investigar en torno a la existencia de análisis estandarizados de los sistemas de gestión implementados en los servicios.
- f) Examinar desde una perspectiva institucional la expectativa de los clientes sobre calidad de la atención en lo concerniente al proceso de solicitudes de información en el contexto de la implementación de la ley 20.285.
- d) Conocer las recomendaciones y o perfecciones que los encargados de participación ciudadana realizan a la ley 20.285, ya entrada en vigencia hace dos años.

## e. Observación Participante

### **Estrategia:**

La estrategia de investigación para indagar la experiencia ante los servicios del Cliente Oculto Presencial en la solicitud de información, fue la observación participante y de la cual se usó dos modelos investigativos que permitieran llevar a cabo la recolección de información y el posterior análisis de los mismos: la investigación acción participativa y la etnografía. La primera se justifica en tanto la técnica del cliente oculto se realizó interviniendo, diagnosticando, describiendo y eventualmente evaluando los procesos sociales o psicosociales que son intervenidos. Con relación al modelo etnográfico este se llevó a cabo bajo el trabajo de campo de un tercero que observa escenarios determinados que dan significado a la conducta de quienes actuaron allí.

### **Características de la Observación:**

La observación se lleva a cabo en el trabajo de campo cubriendo los eventos en tiempo real, la realidad a observar se contextualiza llevando a cabo las siguientes acciones:

- Primera aproximación al caso: conocimiento previo y sondeo presencial del servicio.
- Primer contacto: acercamiento al servicio y contacto con el lugar de recepción.
- Recopilación de información: observación.

### **Fases de la observación:**

- 1.- Selección del Setting, lugar donde y cuando pueden ser observados los procesos.

La selección del Setting correspondería a la clasificación de los escenarios generalizados donde se llevó a cabo la investigación participativa del cliente oculto presencial y la observación del mismo por parte de un tercero espectador. Para el estudio correspondiente al CPLT, el escenario generalizado en cuestión corresponde al aparato estatal en su conjunto y a la muestra específica seleccionada para su indagación.

- 2.- Definición de que es lo que será registrado.

La definición de lo que fue registrado corresponde a las dimensiones observacionales descritas más abajo, y a la relevancia específica de las indagaciones que el observador consideró relevante en función de los objetivos del estudio y del setting situacional determinado que ha sido intervenido.

Para este caso la definición de lo que fue registrado corresponde a la situación presencial que experimentó desde la perspectiva ciudadana un solicitante de información amparado en la ley 20.285, bajo la técnica del cliente oculto, ante un servicio público seleccionado y elegido con antelación.

### 3.- Observaciones descriptivas, presentación inicial del campo.

En las observaciones descriptivas, se realiza una presentación inicial del campo específico de estudio e investigación, para los casos de este estudio, una presentación inicial del campo correspondiente a los setting intervenidos y observados de cada uno de los servicios públicos seleccionados.

### 4.- Observación focalizada en aspectos relevantes para la investigación.

La totalidad de la observación se encontrará mediada por los aspectos relevantes de la investigación, asociados al proceso de solicitud presencial de información que experimenta el ciudadano ante un servicio público, bajo la técnica del cliente oculto. La focalización de la observación dice relación con profundizar la observación a cuestiones restringidas y específicas que permitan develar y mostrar, desde una perspectiva ciudadana, la realidad situacional fidedigna de los servicios indagados ante el proceso de solicitudes de información amparados en la ley 20.283.

La focalización de los aspectos relevantes observados se encuentra mediada por la propuesta de dimensiones a observar, además de las situaciones que, a los ojos del observador, aparezcan como relevantes en el setting específico que se esté interviniendo.

### 5.- Finalización de la observación según criterio de saturación.

El criterio de finalización de la observación estuvo mediado por la saturación de información que se puede obtener por medio de la observación en un setting determinado. Vale decir, en el momento en que, desde el punto de vista del observador, la observación de la situación tiende a ser reiterativa, sin entregar o poder recibir nuevos elementos a la observación, esta finaliza.

Si bien es cierto el proceso de finalización de la observación en el setting de los servicios indagados se encuentra mediado por la entrega y el ingreso de la solicitud de información por parte del cliente oculto, o bien, por el rebote de la solicitud, dándole ambas culminación al proceso, esta no afecta totalmente el criterio de finalización de la observación, ya que se mantiene en un carril paralelo, haya culminado esta o no.

**Dimensiones a describir:**

- Espacio: lugar físico.
- Actores: gente involucrada.
- Actividades: set de acciones relacionadas que la gente lleva a cabo.
- Objetos: cosas físicas que están presentes.
- Metas: lo que la gente está intentando lograr.
- Sentimientos: emociones sentidas y expresadas.

**Objeto y Campo de Estudio:**

Objeto de estudio:

Describir y analizar en profundidad las características del proceso presencial de solicitud de información correspondientes a la ley 20.285.

Campo de estudio:

Examinar e indagar la experiencia ciudadana en el contexto presencial de los servicios públicos, correspondiente al proceso de solicitud de información de la ley 20.285.

**Estrategia de Análisis:**

La estrategia de análisis correspondería al modelo o enfoque conceptual de la teoría fundada es de carácter interpretativo, en el cual la realidad se reconstruye a partir de los significados que otorgan los propios actores, y su foco es la subjetividad.

La Teoría Fundada es un método inductivo para el desarrollo de modelos teóricos cuyos procedimientos han sido diseñados para desarrollar un conjunto de conceptos bien integrados que provean una explicación teórica detallada y precisa de los fenómenos sociales que se están estudiando. La teoría fundada intenta generar modelos explicativos densos que estén lo más cerca posible de la "realidad" que representan, reivindicando la conceptualización directa a través de la emergencia de los fenómenos.

**Análisis de Datos Según la Grounded Theory:**

El análisis de datos según la teoría fundada trabaja en dos niveles: un primer nivel correspondiente a los resultados descriptivos, y un segundo nivel concerniente a resultados relaciones centradas en la generación de teoría.

<b>Análisis de Observación Según Grounded Theory</b>	
<b>Descriptivo</b>	<b>Relacional</b>
Descripción de unidades básicas de significados observadas dentro de la observación.	Resultados relacionales que permiten generar teoría.

## 4. Resultados

### 4.1 Matriz de Análisis de la información obtenida en el estudio

En la siguiente sección se explicará el modo en que es expuesta la información obtenida en el curso de la investigación, para lo cual es necesario tener presente los objetivos que la han guiado. El objetivo general del estudio es “analizar, desde una perspectiva ciudadana, la implementación de los requerimientos contemplados en la ley de Transparencia 20.285, en materia de Derecho e Acceso a la Información Pública”.

La exposición se ordena teniendo como categorías de análisis las siguientes dimensiones:

#### 1. Tipo de Cliente

El estudio contempló el recurso técnico de la figura del Cliente Oculto (CO) como medio de indagación del comportamiento que los servicios del Estado adoptan frente a solicitudes de información por parte de los ciudadanos. El estudio hizo uso de dos tipos de clientes:

**a) Cliente Oculto Informado (COI):** Corresponde al tipo ideal del ciudadano que, en conocimiento de la ley 20.285, hace uso de ella mediante la formulación de consultas a través de las vías establecidas, declarando conocer su derecho al momento de efectuar la acción de consulta.

**b) Cliente Oculto No Informado (CONI):** Corresponde al tipo ideal del ciudadano que no está informado de la ley 20.285, y que concurre a un organismo del Estado a efectuar consultas sobre materias cuyas respuestas deben ser entregadas, denegadas o derivadas por parte de los servicios a los que concurre y por las vías establecidas para ese efecto.

#### 2. Modalidades de ingreso de la consulta por parte del CO

Se refiere a la vía de acceso de la consulta efectuada por el CO ante el organismo del Estado. Estas vías de ingreso dan lugar a las siguientes modalidades:

**a) Modalidad presencial:** Es aquella que se efectúa de manera personal ante la oficina que el servicio de Estado ha dispuesto para la recepción de solicitudes de información por los ciudadanos. Esta modalidad a su vez está compuesta por una subdivisión, a saber: modalidad presencial COI y modalidad presencial CONI.

**b) Modalidad online:** Es aquella que opera a través de Internet, y que está disponible en los portales web de los organismos del Estado, adquiriendo denominaciones varias, las cuales hacen posible que los ciudadanos puedan solicitar información de modo remoto. Esta modalidad está compuesta por una subdivisión, a saber: modalidad online COI y modalidad online CONI.

**c) Modalidad carta:** Es la vía de solicitud de información establecida en la Ley. Opera mediante consulta enviada en soporte carta a través de correo o entrega en oficina de

organismos del Estado. Esta modalidad está compuesta por una subdivisión, a saber: modalidad carta COI y modalidad carta CONI.

### 3. Tipo de consulta y respuestas posibles

Los clientes ocultos realizan consultas a los organismos del Estado a través de modalidades de ingreso y mediante la formulación de solicitudes de información, cuyo contenido ha sido definido a priori, el cual debería condicionar, o a lo menos establecer los límites posibles de respuestas a los órganos públicos obligados. Los tipos de consultas dan lugar a las siguientes respuestas:

**a) Respuesta entregable:** Considera las solicitudes de información que de acuerdo a lo que estipula la Ley N° 20.285 son sujeto de entrega de respuesta por parte del organismo.

**b) Respuesta derivable:** Considera las solicitudes de información que en su formulación obliguen al organismo respectivo a derivar la solicitud a un servicio determinado, según corresponda.

**c) Respuesta denegable:** Considera las solicitudes de información que sean objeto de denegación por parte de los organismos públicos obligados por la Ley N° 20.285 de acuerdo a alguna de las causales estipulada en el Artículo 21 de dicha Ley.

### 4. Tipo de organismo de Estado

A objeto de establecer una muestra de órganos obligados del Estado, a los cuales se efectuaron las solicitudes de información por parte de los clientes ocultos, para los ministerios y servicios se fijó como criterio de selección el que presentaran amplia y baja demanda de solicitudes de información.<sup>6</sup>

Respecto de los ministerios y servicios se estableció como criterio diferenciador el área en que se ubican, las cuales son las siguientes:

a) Área política

b) Área económica

c) Área social

En cuanto a las municipalidades, correspondiente al área local, se definió una muestra en base al indicador alto o bajo nivel de cumplimiento de Transparencia Activa en su sitio web institucional, y alto o bajo indicador asociado al ítem de Acceso a la Información.

---

<sup>6</sup> Para la elección de las instituciones se han utilizados los reportes estadísticos de solicitudes en el marco de la Ley N° 20.285 de abril del 2010 y septiembre del 2010 elaborados por la SEGPRES. En el caso de los municipios se utilizó el Estudio Transparencia Activa: Municipios de Chile, del Instituto Chileno de Estudios Municipales de la Universidad Autónoma (ICHEM), que mide el cumplimiento de este aspecto en un amplio número de municipios a nivel nacional, durante el periodo mayo-junio del 2009.

## **4.2. Descripción general de los resultados**

Este capítulo describe el proceso general de las acciones de solicitud de acceso a la información tramitadas en el marco de este estudio mediante la técnica cliente oculto. Los resultados se presentan tomando el total de casos realizando análisis de estadística descriptiva de las frecuencias y medias – según corresponda – de acuerdo a ciertos ámbitos de observación contenidos en el proceso. Entre los aspectos que son destacados figuran:

### **4.2.1. Resultado de las acciones de solicitud de información**

Esta sección implica la descripción de los resultados generales de las acciones de solicitud de acceso a la información realizadas, considerando la cantidad y porcentaje de rebote, la cantidad y porcentaje de respuestas que fueron recibidas por parte de los organismos públicos (independiente de la efectiva entrega de información) y la cantidad y porcentaje de acciones de solicitud de información que no recibieron ningún tipo de respuesta por parte de éstos.

Tal como se planificó en la muestra de este estudio, se realizaron un total de 44 acciones de solicitudes de acceso a la información, de las cuales 16 correspondían a un tipo de cliente no informado y 28 a cliente oculto informado.

Del total de acciones de solicitudes de información, 4 se realizaron por carta, 26 a través de ventanilla online y 14 a través de ventanilla presencial. A su vez, 29 fueron redactadas y eran sujetas a obtener respuesta, correspondiendo a la categoría de “entregables”; 12 fueron redactadas para ser denegadas por los organismos públicos, aduciendo a alguna de las causales de denegación contenidas en la ley; y 3 se planificaron para ser ingresadas en un determinado organismo pero apelando a información contenida en otro organismo, es decir se planificaron para ser derivadas. Se distribuyeron las solicitudes en una muestra de organismos públicos caracterizados como: de tipo económico (12 solicitudes), político (12 solicitudes), social (12 solicitudes) y local, correspondiente a municipios (8 solicitudes).

El proceso de ingreso de solicitudes a diferentes servicios a través de la técnica de cliente oculto se inició el día 7 de enero y culminó el día 4 de febrero. Durante este periodo se diseñaron y aprobaron las 44 solicitudes ingresadas y se calendarizó el trabajo en terreno.

De las 44 acciones ingresadas el detalle y resumen de su tramitación en los organismos públicos se presenta en la Tabla 1

**Tabla 1: Resultado de la acción según tipo de cliente (cantidades y porcentajes)**

Detalle	Cantidad	% de lo proyectado <sup>7</sup>
Acciones Realizadas <sup>8</sup>	44	100%
Informado	28	64%
No Informado	16	36%
Acciones Ingresadas <sup>9</sup>	39	89%
Informado	28	64%
No Informado	11	25%
Respuestas Recibidas <sup>10</sup>	33	75%
Informado	24	55%
No Informado	9	20%
Acciones Incompletas <sup>11</sup>	11	25%
Rebotes	5	11%
Sin Respuesta	6	14%

La Tabla 1 muestra que no pudieron ingresar 5 solicitudes (todas correspondientes a Cliente Oculto No Informado), lo que representa el 11% de las acciones proyectadas. Sumado a esto, existen 6 preguntas que a la fecha estipulada de cierre de recepción de respuestas (el día 18 de Marzo) no tuvieron respuesta formal desde los servicios, lo que significa que **el 85% de las acciones ingresadas tuvo una respuesta formal de los respectivos servicios** (porcentaje que es similar para ambos tipos de Cliente Oculto).

Mayor descripción de cada caso se verá en los siguientes capítulos del informe, y en los apartados que proceden a este capítulo se realizará una descripción general de los resultados y el desarrollo del proceso considerando las modalidades de consulta y el tipo de cliente.

<sup>7</sup> Porcentaje con relación a las 44 acciones planificadas en la muestra inicial.

<sup>8</sup> Acciones que efectivamente se llevaron a cabo ante los servicios por las tres modalidades seleccionadas (presencial, virtual y postal).

<sup>9</sup> Acciones en las que se logro ingresar la solicitud al servicio correspondiente, es decir todas las acciones realizadas menos los rebotes.

<sup>10</sup> Acciones que recibieron respuesta de los servicios públicos, lo que no implica necesariamente entrega de información. Como respuesta se contempla respuesta de denegación, derivación, información entregada u otra.

<sup>11</sup> Acciones que rebotaron, es decir no se pudo ingresar la solicitud de acceso a la información en el organismo, o acciones que una vez ingresadas no tuvieron ningún tipo de respuesta o comunicación por parte de los organismos públicos.

#### 4.2.2. Solicitudes No Ingresadas (Rebotes)

Como se señaló, de todas las solicitudes que no ingresaron se consideran “rebotadas” y corresponden a acciones del Cliente Oculto No Informado, 4 de ellas estaban planificadas para ingresar por modalidad presencial y 1 por modalidad virtual.

De las acciones no ingresadas por vía presencial, la generalidad responde a que el servicio no orienta al Cliente Oculto a utilizar la Ley 20.285, sin perjuicio de la disposición que exista en el funcionario que lo atiende a resolver la duda del ciudadano y manifestar una real voluntad en su atención. Por ejemplo el CASO 5, donde desde la División de Organizaciones Sociales, no se realizó ingreso de la solicitud, pero vía telefónica a la semana después se entregó respuesta a la inquietud manifestada por el Cliente Oculto; o el CASO 13, donde en el Ministerio de Hacienda se recibió al ciudadano y se entregó toda la información requerida en el mismo momento de la atención, sin tramitar ingreso formal de la solicitud por la Ley 20.285. Una excepción a esta situación lo constituyó el CASO 9, donde en Carabineros de Chile (3° Comisaría de Santiago) no se prestó ningún tipo de atención al Cliente Oculto, señalando que el servicio no estaba para ese tipo de acciones por modalidad presencial.

La acción que no se pudo ingresar por modalidad virtual, corresponde al CASO 21, donde la plataforma OIRS del Ministerio de Defensa no se encontraba operativa, existiendo un banner que derivaba directamente a Ley 20.285; sin señalar que ello correspondía a ingreso de solicitudes de información pública, y como se trataba de un Cliente No Informado, se optó por no utilizar dicho acceso.

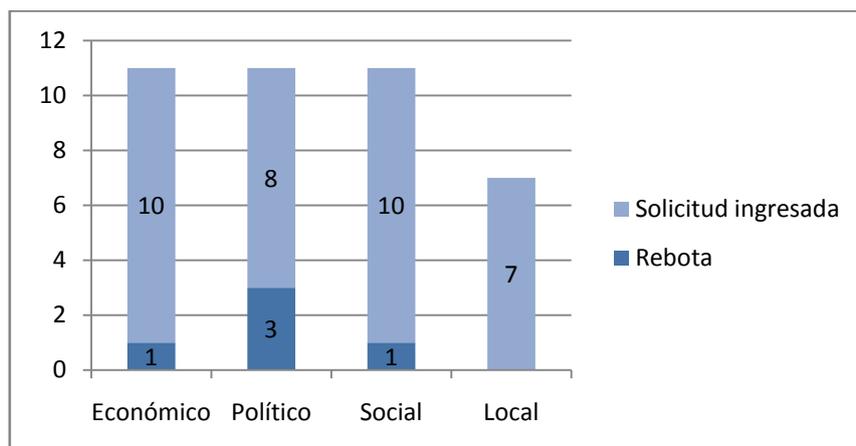
En lo que se refiere a los tipos de organismos públicos sujetos a consulta, se reporta un mayor número rebote en los servicios y ministerios del área política. Los municipios no reportaron rebote, lo que se puede observar en la Tabla 2 y la Figura 1.

Tabla 2: Resultado de la acción según tipo de organismo \*<sup>12</sup> (cantidades)

Resultado de la acción	Tipo de organismo				
	Económico	Político	Social	Local	Total
Rebota	1	3	1		5
Solicitud ingresada	10	8	10	7	35
Total	11	11	11	7	40

<sup>12</sup> No se contabilizan en el total las solicitudes de acceso a la información aquellas formuladas a través de carta, puesto que no es posible estimar un rebote para este tipo de solicitudes.

Figura 1: Resultado de la acción según tipo de organismo (Nº de casos)



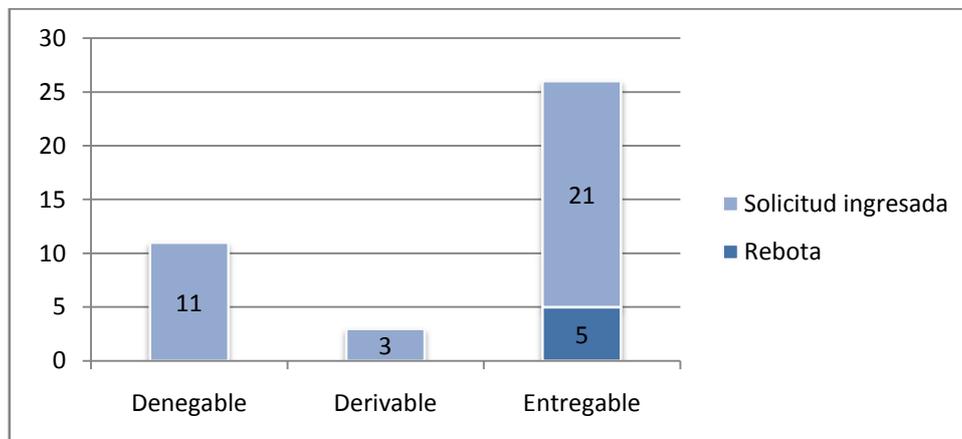
Analizando las solicitudes no ingresadas o “rebote” según tipo de solicitud, se observa en la Tabla 3 que las cinco acciones rebotadas eran a su vez acciones que fueron planificadas como “entregables”. Lo que se presenta como una primera preocupación al momento de pensar en la perspectiva ciudadana que garantiza el derecho de acceso a la información, esto ocurre de manera más frecuente en la modalidad presencial - como se señaló anteriormente - lo que implica que existe alguna falencia en el proceso de atención del ciudadano común y corriente que tiene una demanda de información específica y que sin embargo desconoce la ley y las formalidades de su tramitación.

Tabla 3: Resultado de la acción según tipo de solicitud (Nº de casos)\*<sup>13</sup>

Tipo de Solicitud	Resultado de la acción		
	Rebota	Solicitud ingresada	Total
Denegable		11	11
Derivable		3	3
Entregable	5	21	26
Total	5	35	40

<sup>13</sup> No se contabilizan en el total las solicitudes de acceso a la información aquellas formuladas a través de carta, puesto que no es posible estimar un rebote para este tipo de solicitudes.

Figura 2: Resultado de la acción según tipo de solicitud (Nº de casos)



#### 4.2.3. Solicitudes sin respuesta<sup>14</sup>

Se aborda ahora la situación de las solicitudes que no tuvieron respuesta formal desde los respectivos servicios. Se habla de “respuestas formales de los servicios”, ya que existen casos en que el servicio sí tomó contacto con el Cliente Oculto. A continuación se entrega un detalle de los seis casos<sup>15</sup> en los que las solicitudes no tuvieron respuesta:

- **CASO 11.-** Solicitud Ingresada al Ministerio de Hacienda por Cliente Oculto Informado, modalidad Presencial, pregunta definida como Entregable. Este caso representa un error interno del Servicio que no solicitó especificación al Cliente Oculto en la solicitud, y aparece solicitud como desistida. Existen llamadas telefónicas y correos electrónicos donde queda acreditado el error desde el servicio (notificaron sobre requerimiento de especificación en lo solicitado a una dirección de correo electrónico no existente) y que será nuevamente ingresada a trámite.
- **CASO 24.-** Solicitud ingresada a la Dirección del Trabajo por Cliente Oculto Informado, modalidad Virtual, pregunta definida como Entregable. Solicitud fue ingresada por plataforma OIRS ya que sistema de gestión de solicitudes de la Ley 20.285 no se encontraba operativo (no dejaba activar cuentas de registro de usuarios para ingresar al sistema); desde el servicio se corroboró dicho problema y se realizó gestión para ingresar solicitud por ley 20.285, lo que ocurrió en una fecha posterior al ingreso inicial (existe correo electrónico que así lo indica), con nuevos plazos asociados a la solicitud, los cuales se cumplieron sin tener respuesta.

<sup>14</sup> Por solicitudes sin respuesta se entenderán las acciones que no recibieron por parte de los organismos consultados ningún tipo de comunicación o notificación formal que dé cuenta del fin del proceso de consulta, independiente de la entrega efectiva de la información solicitada.

<sup>15</sup> Los casos corresponden a las acciones de solicitud de información efectuadas por los clientes ocultos, y cuyo detalle se puede apreciar entre las páginas 69 y 95.

- **CASO 30.-** Solicitud ingresada al Ministerio del Trabajo (Dirección de Crédito Prendario) por Cliente Oculito Informado, modalidad Carta, pregunta definida como Entregable. Solicitud ingresada en oficina de partes de Dirección Metropolitana de la DICREP, existiendo un documento que así lo acredita, y no ha existido ningún tipo de contacto con el Cliente Oculito.
- **CASO 32.-** Solicitud ingresada al Ministerio del Trabajo por Cliente Oculito No Informado, modalidad Virtual, pregunta definida como Entregable. Solicitud ingresada por plataforma OIRS, y obtiene respuesta automática del servicio señalando que por dicha vía se responden sólo dudas de legislación laboral. No existiendo ninguna respuesta a la solicitud ingresada, ni orientación de dónde poder realizar dicha pregunta.
- **CASO 40.-** Solicitud ingresada a la Municipalidad de San Bernardo por Cliente Oculito Informado, modalidad Virtual, pregunta definida como Denegable. Solicitud ingresada por enlace de “Contacto” señalando Ley 20.285, y no se ha tenido ningún tipo de comunicación desde el municipio. En este caso no existen llamados telefónicos, comprobantes de recepción de solicitud ni correos electrónicos, por lo que no podemos saber qué ocurrió con la solicitud.
- **CASO 44.-** Solicitud ingresada a la Municipalidad de San Bernardo por Cliente Oculito No Informado, modalidad Virtual, pregunta definida como Entregable. Solicitud ingresada por enlace de “Contacto” sin mencionar Ley 20.285, y no se ha tenido ninguna respuesta desde el municipio

#### 4.2.4. Solicitudes respondidas

Por acciones respondidas se entenderán las acciones que recibieron algún tipo de comunicación o notificación formal por parte de los organismos consultados, independiente de la entrega efectiva de la información solicitada. Concentrándonos en las 33 acciones que ingresaron y de las que se obtuvo respuesta, se observa en la Tabla 4 que 24 corresponden a acciones realizadas por el Cliente Oculito Informado (7 presenciales, 16 virtuales y 1 vía carta) y las 9 restantes corresponden al Cliente Oculito No Informado (2 presencial, 5 virtuales y 2 vía carta). En la siguiente tabla se muestra el detalle de acciones con respuestas recibidas.

**Tabla 4: Número de acciones que reciben respuesta según tipo de cliente, modalidad de ingreso y tipo de solicitud**

Acciones respondidas ordenadas por Tipo de Cliente, Modalidad de Ingreso y Definición										
Informado  24	Modalidad	presencial			online			carta		
		7			16			1		
	Definición	entregable	denegable	derivable	entregable	denegable	derivable	entregable	denegable	derivable
		3	4		7	6	3		1	
No Informado  9	Modalidad	presencial			online			carta		
		2			5			2		

**A continuación se presenta un análisis desagregado de los aspectos contenidos en cada una de las secciones del instrumento de Cliente Oculto presencial y online**

### 4.3. Espacio e Infraestructura

Comprende el análisis del primer ítem contenido en los instrumentos de observación y registro del cliente oculto. Implica una revisión sobre las condiciones de acceso tanto al espacio físico o virtual del organismo público sujeto a consulta. Se consideran variables de observación como la solicitud de identificación o registro previo al ingresar al inmueble o sitio web, la disposición de medios disponibles para facilitar el trámite de solicitud de acceso a la información, y la identificación de la oficina o ventanilla virtual que recibe finalmente la solicitud de acceso a la información.

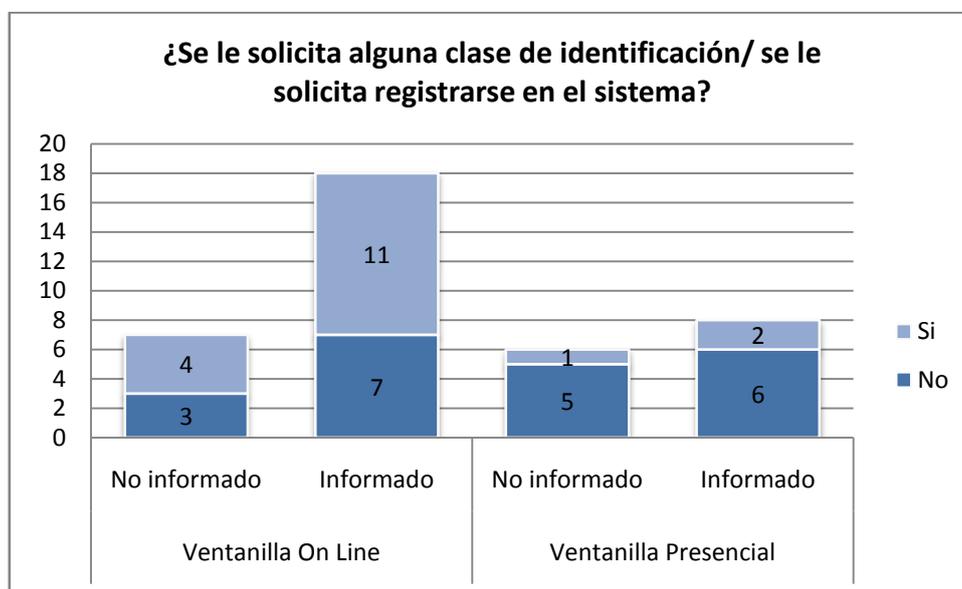
#### 4.3.1. Identificación o registro

Esta variable se construye en función de dos preguntas claves incorporadas en el instrumento de observación y registro de los clientes ocultos. Para el caso del cliente oculto presencial se constataría si se solicita identificación para acceder al inmueble o realizar la consulta. Y para el caso del cliente oculto que accede a través de la plataforma online (cliente oculto virtual) se constatará a través de si solicita la inscripción en un registro para realizar la solicitud de información.

Se observa en la Figura 3 que es más frecuente la solicitud de identificación hacia el cliente en la modalidad virtual (que se realiza a través de ventanilla online) tanto para el caso del cliente informado como no informado. En la modalidad presencial, en cambio, la solicitud de una identificación se da en menos casos (solo 3), de los cuales 2 corresponden al cliente informado

y uno al cliente no informado. El porcentaje de solicitud de identificación en la modalidad presencial no supera el 25%, mientras en la modalidad online el porcentaje en que se solicita registro e identificación se encuentra alrededor de un 60%.

Figura 3: Solicitud de identificación o registro (Nº de casos, presencial/online)



#### 4.3.2. Medios disponibles

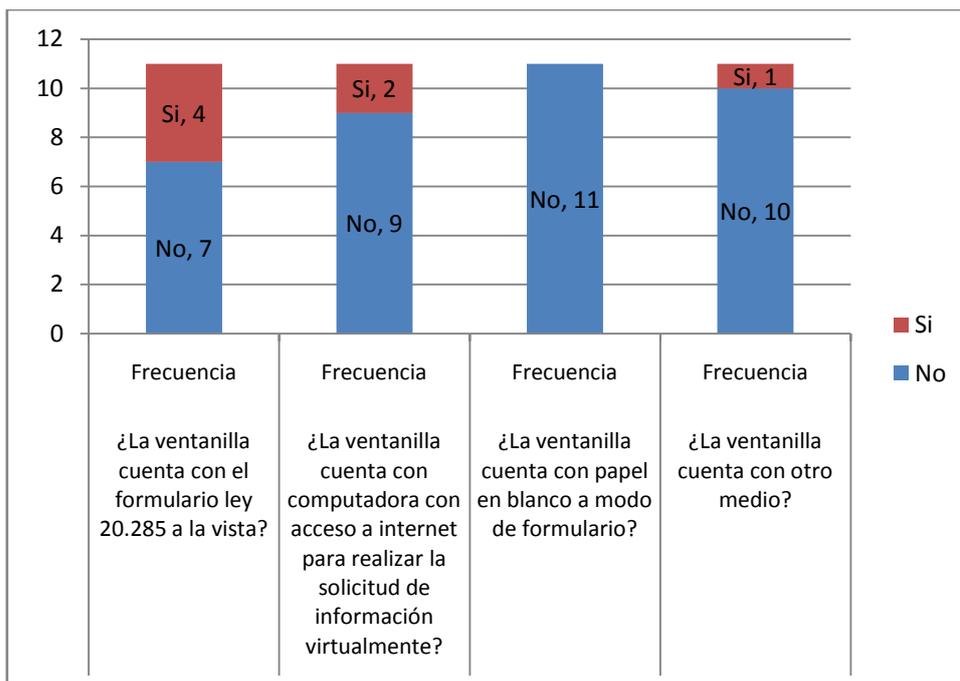
Los medios disponibles se analizan específicamente para el caso de la modalidad presencial. Se consideran mayoritariamente los casos sin rebote. Para la consulta que se refiere sobre los medios disponibles en la ventanilla, se constata en la Tabla 5 que en el 71,4% de los casos del total existe personal dedicado a dar orientación a los clientes. Se realiza una distinción a su vez sobre los casos que han sido efectivamente atendidos en ventanilla, lo que constituye el porcentaje válido sobre los casos observados, frente a esto, el 90,91% de los casos atendidos en ventanilla dispone de personal dedicado a la orientación en la formulación de las solicitudes.

Tabla 5: Medios con los que cuenta la ventanilla de atención en modalidad presencial (Nº de casos y porcentaje)

Medios con los que cuenta la ventanilla	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Personal dedicado a la orientación en la formulación	10	71,4	90,9
Sólo existen medios	1	7,1	9,0
Total casos atendidos en ventanilla	11	78,5	100,0
No aplica	3	21,4	
Total casos muestra	14	100	

En el total de solicitudes que fueron tramitadas de manera presencial y que accedieron a una ventanilla de atención, se observa en la Figura 4 que éstas no disponían de manera importante con medios para formular una solicitud de acceso a la información. Sólo 4, del total de 11, que fueron atendidas por ventanilla contaban con formulario sobre la Ley 20.285 (alrededor de un 35%). No obstante este fue el tipo de medio más factible de encontrar en esta ventanilla.

**Figura 4: Medios con los que cuenta la ventanilla presencial para la formulación de la solicitud de información (Nº de casos)**



Para el caso de las solicitudes de acceso a la información que se tramitaron vía online, en función de los medios disponibles en el sistema, se constata en la Tabla 6 que sólo en dos casos se identificaron ayudas desde el sitio, lo que representa el 8,7% del total de casos online que acceden al sistema, el medio identificado fue un tutorial para la formulación de las solicitudes.

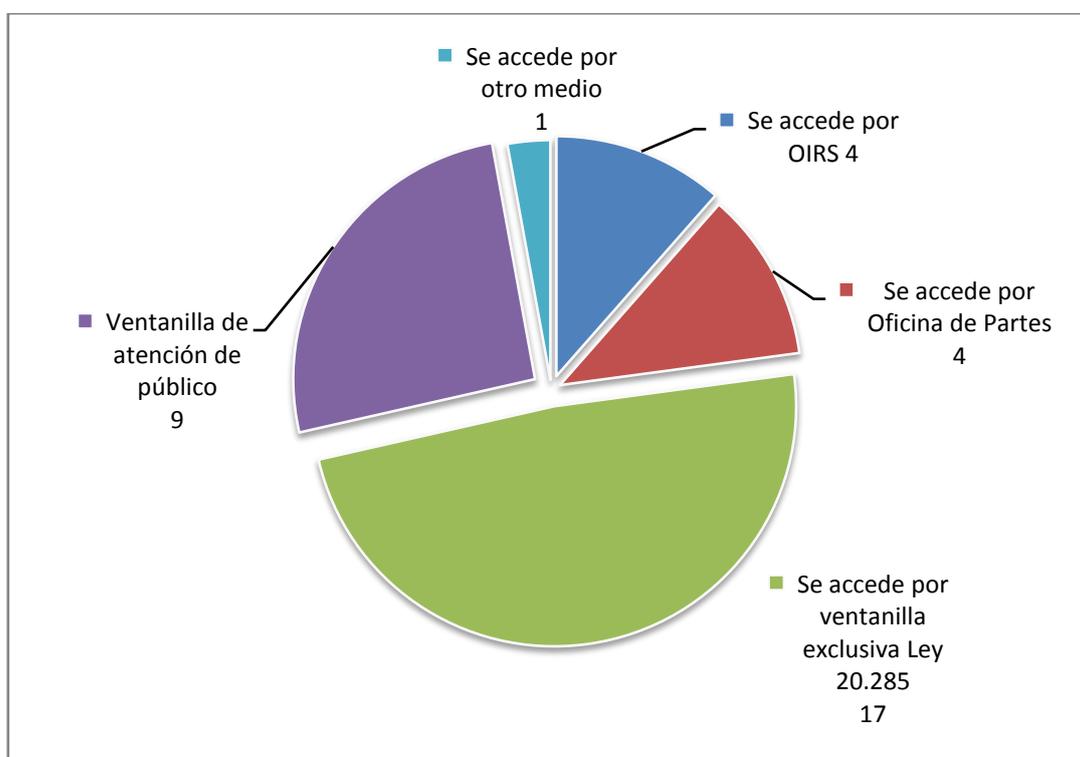
**Tabla 6: ¿El sistema proporciona alguna clase de ayuda que entregue orientación respecto a cómo ingresar una solicitud de información? (cantidad y porcentajes solicitudes online)**

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	21	91,3	91,3
Si	2	8,7	100,0
Total	23	100,0	

### 4.3.3. Oficina/Ventanilla que recibe solicitud

Con respecto a la oficina que recepciona la solicitud de acceso a la información pública, de manera general se observa en la Figura 5 que, del total de 35 solicitudes ingresadas vía online o presencial (esto sin contar las solicitudes ingresadas por carta), 19 de ellas, 49% del total de acciones vía on line o presencial, ingresan a través de una ventanilla exclusiva sobre Ley de Transparencia, 9 a través de una oficina o ventanilla de atención de público general, las OIRS y Oficinas de Partes se distribuyen la misma cantidad de solicitudes ingresadas correspondiente a 4 solicitudes ingresadas en cada una de ellas. Sólo 1 solicitud se ingresa por otro medio, correspondiente al 3%.

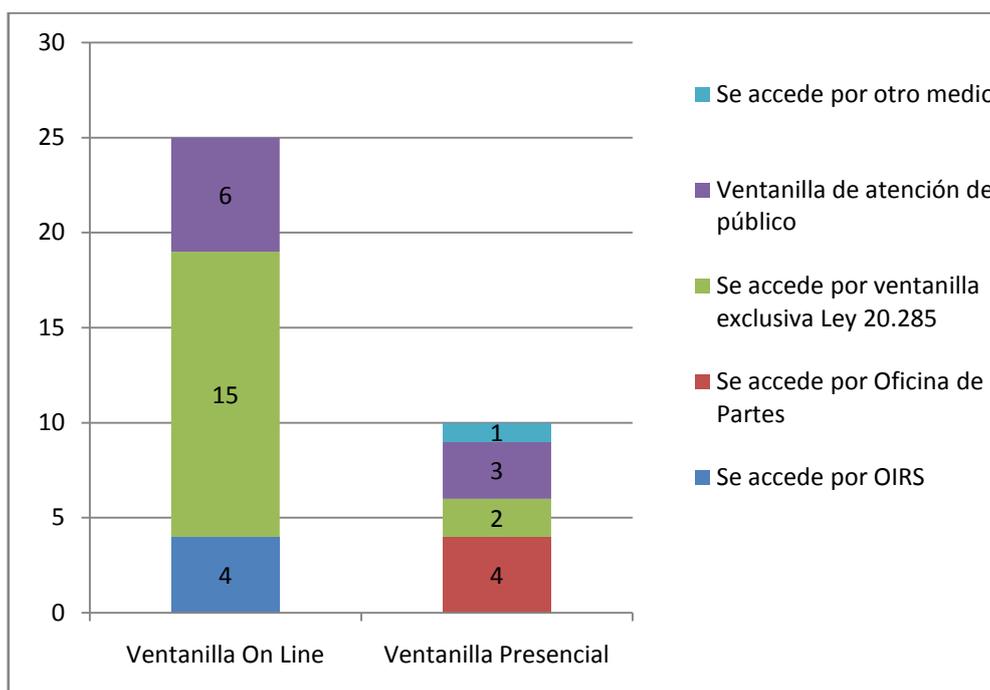
Figura 5: Oficina/ventanilla que recepciona solicitudes de acceso a información (cantidad y porcentaje, solicitudes online y presencial sin rebote)



Considerando la modalidad de ingreso, se observa que se presenta mayor frecuencia de casos que ingresan a través de una ventanilla exclusiva por Ley de Transparencia a través de la modalidad online, donde se registran 15 casos, en contraste con los 2 casos que acceden a una ventanilla exclusiva de Ley de Transparencia correspondientes a las solicitudes ingresadas de manera presencial.

En la modalidad presencial, adquieren mayor protagonismo las oficinas de partes y de atención al cliente, que representan en su conjunto 7 de los ingresos de la modalidad presencial, correspondiendo a la oficina de partes 4 casos de recepción de solicitudes y la oficina de atención de público 3 casos, tal como se observa en la Figura 6.

Figura 6: Oficina/ventanilla que recepciona solicitudes según modalidad de consulta (Nº de casos)



#### 4.4. Proceso de Atención

Esta dimensión comprende algunos aspectos que dan cuenta de los procedimientos de atención en el trámite de solicitud de acceso a la información. Las variables consideradas se refieren al número promedio de ventanillas o clicks previos a la redacción de la solicitud de acceso a la información, el tiempo promedio de espera del cliente, previo a la tramitación de la solicitud de información, los datos de identificación requeridos por parte del organismo al cliente o usuario en dicho trámite y las orientaciones que recibe el cliente una vez ingresada la solicitud de acceso a la información. Todas estas variables se analizan de manera general, según modalidad de atención y tipo de cliente.

##### 4.4.1. Número de ventanillas/Número de clicks

La cantidad de ventanillas o clicks que realiza el cliente al momento de acceder a un organismo público para presentar una solicitud de acceso a la información comprende parte del proceso de atención. Ambos aspectos no son totalmente comparables, sin embargo permiten tener una idea de la cantidad de gestiones previas que implica formular una solicitud de acceso a la información. De esta manera, se observa en la Tabla 7 que para el caso de la modalidad online el promedio de clicks previos al inicio del trámite de solicitud es de 4,58. Mientras que para la modalidad presencial el promedio ventanillas previas al acceso del formulario donde se realiza la solicitud de acceso a la información es de 1,86.

**Tabla 7: Promedio de ventanillas/clicks para iniciar la tramitación de solicitud de acceso a la información**

Modalidad de consulta	Media	N
Ventanilla Online	4,6	26
Ventanilla Presencial	1,9	14
Total	3,6	40

Si consideramos el tipo de cliente, por cada una de las modalidades de consulta, se observa en la Tabla 8 que en la modalidad online, es el cliente informado el que presenta en promedio un mayor número de clicks para acceder a realizar el trámite de solicitud de acceso a la información, con un promedio de 4,94 click mientras que para el cliente no informado es de 3,75. Esta situación puede ser explicada porque el cliente informado conoce la Ley y por tanto sabe que debe acceder a una sección especial en donde debe estar especificado el trámite de solicitud de acceso a la información, mientras el cliente no informado realiza el trámite generalmente a través de OIRS u otra sección de atención a los usuarios más directa.

Para el caso de la modalidad presencial, la diferencia en el número de ventanillas entre el cliente informado y no informado es muy sutil, con una diferencia de fracción de ventanilla que aumenta el promedio del cliente no informado, el que se encuentra con un promedio de 2 ventanillas previo al trámite de solicitud, versus el promedio de 1,75 ventanillas que encuentra previo a este mismo trámite el cliente informado. Sin embargo, no se debe obviar que existen cinco casos de rebote correspondientes al cliente no informado (uno online y cuatro virtuales) en donde las derivaciones fueron tan numerosas que se hizo imposible realizar la solicitud de acceso a la información.

**Tabla 8: Promedio de clicks/ventanillas previos al trámite de solicitud de acceso a la información según modalidad de consulta y tipo de cliente**

Modalidad de consulta	Tipo de cliente	Media	N
Ventanilla Online	No informado	3,75	8
	Informado	4,94	18
	Total	4,58	26
Ventanilla Presencial	No informado	2,00	6
	Informado	1,75	8
	Total	1,86	14
Total	No informado	3,00	14
	Informado	3,96	26
	Total	3,63	40

#### 4.4.2. Tiempo de espera

Esta variable se refiere al tiempo de espera desde que el ciudadano accede al inmueble o sitio web, hasta que se inicia la tramitación de la solicitud de acceso a la información. En general para el total de solicitudes tramitadas este tiempo es de 3,6 minutos en promedio, con un mínimo de 1 minuto y un máximo de 12 minutos.

Al realizar un ejercicio de comparación de medias entre las solicitudes que se ingresan a través de la modalidad online, y las solicitudes que se tramitan mediante la modalidad presencial, se observa en la Tabla 9 que el promedio de minutos contemplados en la espera para realizar la solicitud de acceso a la información es mayor en la modalidad presencial, correspondiendo a 4,7 minutos, que el de la modalidad online, donde el promedio de minutos de espera es de 3,2 minutos. A su vez existe mayor variación en la cantidad de minutos en la modalidad presencial lo que se expresa en un valor mayor de la desviación estándar correspondiente esta forma de tramitación.

Tabla 9: Promedio de minutos de espera para el inicio del trámite de solicitud de acceso a la información

Modalidad de consulta	Media	N
Ventanilla Online	3,2	26,0
Ventanilla Presencial	4,7	10,0
Total	3,6	36,0

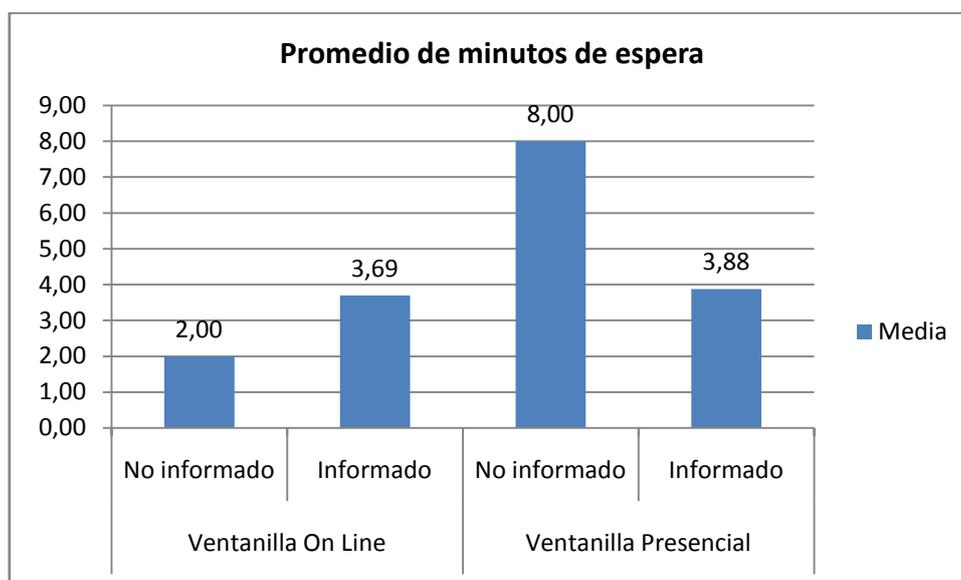
Realizando una comparación de minutos de espera se observa en la Tabla 10 y la Figura 7 que, según el tipo de modalidad varía el tiempo de espera promedio para el cliente oculito informado y para el cliente oculito no informado.

En el caso de la ventanilla online, se observa un leve incremento de la media de minutos de espera para el cliente informado (3,69 minutos) que para el cliente no informado (2 minutos). En cambio, se observa que en la modalidad presencial, la cantidad de minutos promedio de espera para cliente no informado supera bastante al cliente informado, donde el primero tiene una media de 8 minutos de espera en el inicio del trámite de solicitud de acceso a la información, y el segundo tiene un promedio de espera de 3,8 minutos en este mismo trámite.

Tabla 10: Comparación de medias de minutos de espera para el inicio del trámite de solicitud de acceso a la información según modalidad de consulta y tipo de cliente

Modalidad de consulta	Tipo de cliente	Media	N
Ventanilla Online	No informado	2,00	8,00
	Informado	3,69	18,00
	Total	3,17	26,00
Ventanilla Presencial	No informado	8,00	2,00
	Informado	3,88	8,00
	Total	4,70	10,00
Total	No informado	3,20	10,00
	Informado	3,75	26,00
	Total	3,60	36,00

Figura 7: Comparación de medias de minutos de espera según modalidad de atención y tipo de clientes



#### 4.4.3. Información requerida

Se considera como información requerida los datos solicitados en el registro previo para realizar una solicitud de acceso a la información, o la información requerida por parte del organismo público de manera obligatoria en el formulario de solicitud.

En cuanto al tipo de información requerida obligatoriamente por la Ley de Transparencia, correspondiente a los datos de identificación y contacto con el solicitante, se observa según la Tabla 11 que el dato más solicitado al momento de tramitar una solicitud de acceso a la información corresponde al nombre y apellido, con un 97,2% del total de solicitudes tramitadas vía online y presencial. El segundo dato que presenta un alto requerimiento de registro al momento de realizar una solicitud de acceso a la información corresponde a la dirección del solicitante con 86,1% de requerimiento del total de solicitudes de acceso a la información tramitadas vía online o carta. Finalmente, la información referida a la materia de consulta y la especificación de un correo electrónico son solicitadas con la misma frecuencia (en 30 casos) significando un 83,3% de las solicitudes tramitadas.

Otro elemento relevante dice relación con la petición del Rut (solicitado en un 75% de los casos), el cual presenta una alta demanda en el requerimiento de información de registro para tramitar solicitudes de acceso a la información por parte de los organismos públicos, pese a que esta información no se define como necesaria para dar respuesta a estas solicitudes de acuerdo a la Ley 20.285.

**Tabla 11: Información requerida en la tramitación de solicitudes de acceso a la información (online y presencial)**

	No	Si	Total	Porcentaje de casos en que se solicita información
RUT	9	27	36	75,0
Nombres y Apellidos	1	35	36	97,2
Dirección	5	31	36	86,1
Sexo	28	8	36	22,2
Materia de consulta	6	30	36	83,3
Fecha de Nacimiento	36		36	0,0
Nivel educacional	33	3	36	8,3
Correo electrónico	6	30	36	83,3

### **Análisis respecto de datos no obligatorios según modalidad de solicitud**

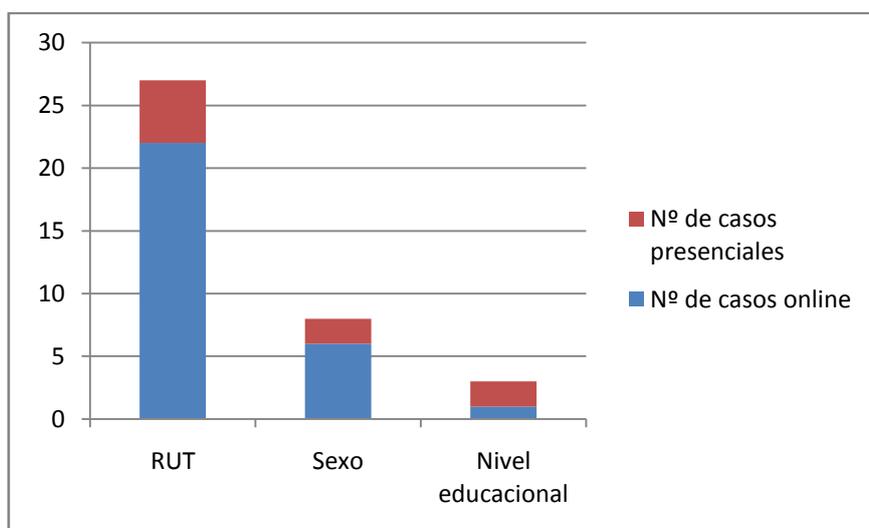
Analizando los requerimientos de información al solicitante que no están definidos como obligatorios para acceder a la información pública, según modalidad de solicitud, se observa en la Tabla 12 y la Figura 8 que en la modalidad online el Rut se solicita en un 88% de los casos, mientras que en la modalidad presencial se solicita en un 45,5% de los casos online; el sexo y el nivel educacional en ambas modalidades no sobrepasa el 25% de los casos en que se solicita, siendo la identificación del sexo del solicitante, más requerido en la modalidad online y el nivel educacional, mayormente requerido en la modalidad presencial.

**Tabla 12: Información requerida en la tramitación de solicitudes de acceso a la información según modalidad de solicitud (cantidad y porcentajes)**

Se solicita obligatoriamente	Nº de casos online	% de las solicitudes online	Nº de casos presenciales	% de las solicitudes presenciales
RUT	22	88,0	5	45,4
Sexo	6	24,0	2	18,1
Nivel educacional	1	4,0	2	18,1

**Nota:** el porcentaje se calcula en base al total de solicitudes efectivamente ingresadas en las dos modalidades. Considerando 11 solicitudes en la modalidad presencial y 25 en la modalidad online

**Figura 8: Información requerida en la tramitación de solicitudes de acceso a la información según modalidad de solicitud (Nº de casos)**



### Según tipo de cliente

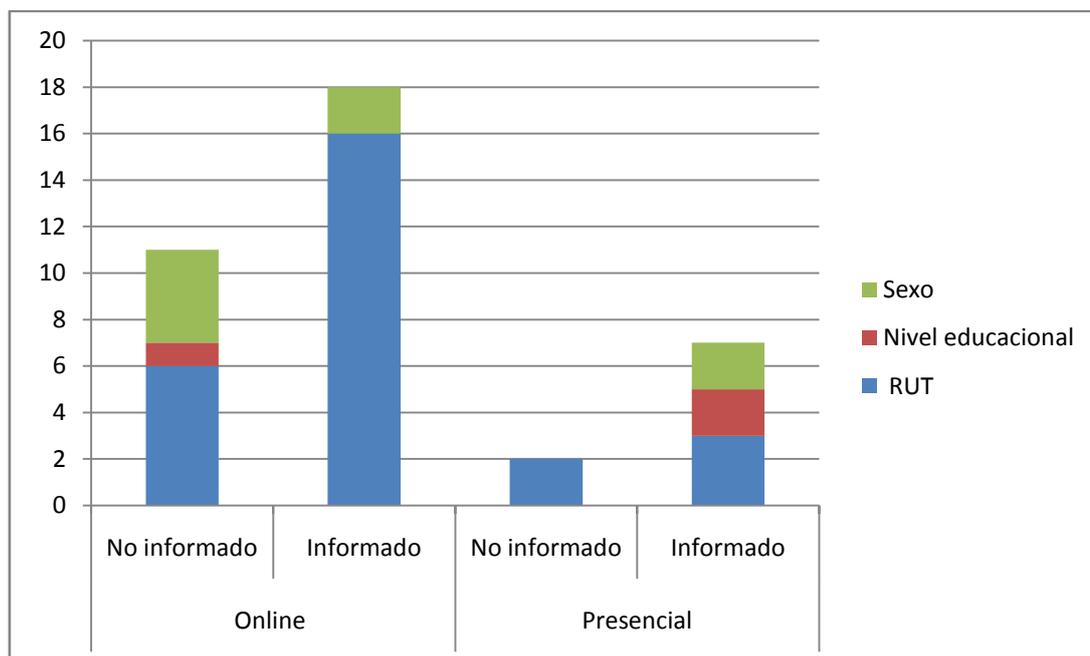
De manera más detallada, distinguiendo para cada modalidad el tipo de cliente que presenta solicitudes de acceso a la información pública en los organismos consultados, se observa en la Tabla 13 y la Figura 9 que en la modalidad online el Rut se solicita en una gran proporción que supera el 85% para ambos tipos de clientes online y la identificación del sexo es requerida en mayor proporción para los clientes no informados (57,1%) que para los clientes informados (11,1%).

En la modalidad presencial, en cambio, el Rut es mayormente solicitado en los casos del cliente no informado (66,7%) que en el del cliente informado (37,5%). La identificación de sexo y nivel educativo son datos que solamente se solicitan en la modalidad online para el caso del cliente oculto informado, claro que en menor proporción que los datos anteriormente mencionados.

**Tabla 13: Información requerida para tramitación de solicitudes según modalidad de solicitud y tipo de cliente**

	Online		Presencial		Online (%)		Presencial (%)	
	No informado	Informado	No informado	Informado	No informado	Informado	No informado	Informado
RUT	6	16	2	3	85,7	88,9	66,7	37,5
Nivel educativo	1	0	0	2	14,3	0	0	25
Sexo	4	2	0	2	57,1	11,1	0	25
Total	7	18	3	8	100	100	100	100

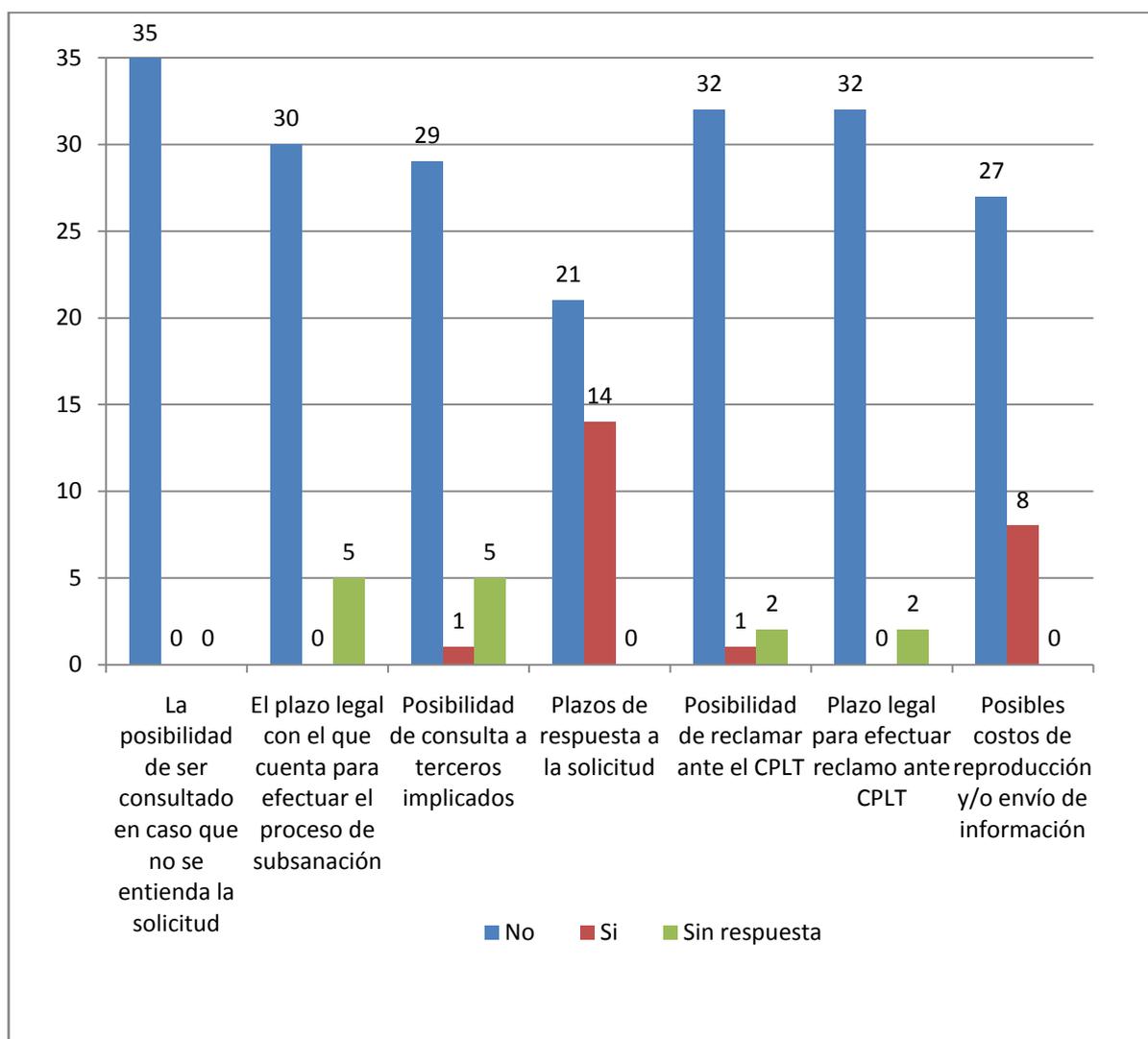
Figura 9: Información requerida para la tramitación de solicitudes de acceso a la información según tipo de cliente y modalidad de solicitud (Nº de casos)



#### 4.4.4. Orientación proceso siguiente

Parte de la evaluación del proceso de atención implica la información que se entrega al cliente una vez ingresada la solicitud de acceso a la información. Al respecto, se observa en la Figura 10 que en la mayoría de los casos la ausencia de orientación en diversos aspectos referidos al procedimiento de tramitación de la entrega de información es más frecuente que su presencia. A modo de ejemplo se observa que para el caso que se requiera ser consultado en caso de que no se entienda la solicitud, ningún cliente recibe orientación sobre esta posibilidad. Una gran mayoría (32 de 35 casos) no recibe información sobre la posibilidad de reclamar ante el Consejo para la Transparencia ni de los plazos legales en que se puede efectuar dicho reclamo. Sólo se registran dos aspectos en los que puede observarse una mayor reiteración de entrega de orientaciones a los clientes, el primero se refiere a los plazos de respuesta de la solicitud ingresada, que se registra en 14 casos; el segundo corresponde a los posibles costos de reproducción y envío de la información solicitada, que se registra en 8 casos.

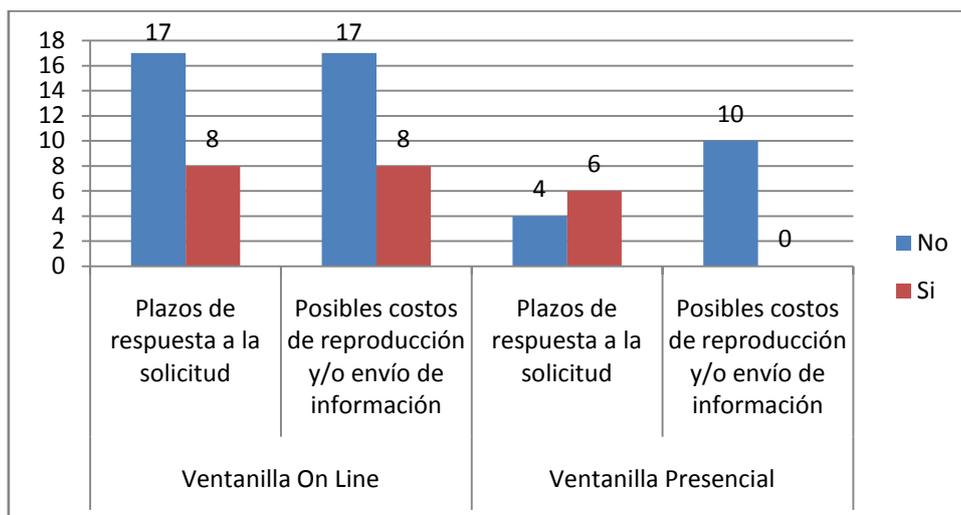
Figura 10: Orientación de proceso siguiente en modalidad online y presencial



Considerando la modalidad de consulta, para el caso de las dos indicaciones que presentaron mayor frecuencia en la información que fue entregada a los clientes ocultos, se observa en la Figura 11 que para las solicitudes online es más frecuente la no entrega de información que la entrega, sin embargo ambos aspectos analizados (plazos de respuesta y los posibles costos de reproducción y envío) presentan la misma frecuencia y proporción.

En la modalidad presencial existe mayor disparidad, observándose una mayor frecuencia de entrega de orientación sobre los plazos contemplados en la entrega de la información solicitada en las solicitudes ingresadas por esa vía, y la inexistencia de orientaciones con respecto a posibles costos de reproducción o envío.

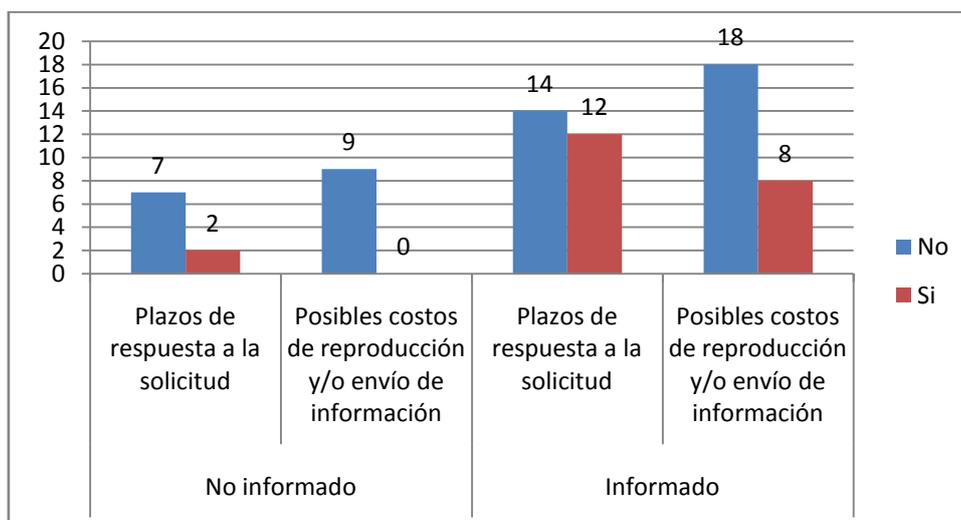
Figura 11: Orientación al proceso según modalidad de consulta (Nº de casos)



Realizando un análisis según el tipo de cliente que ingresa la solicitud de acceso a la información pública, se observa en la Figura 12 que es el cliente no informado el que en menor proporción recibe orientaciones sobre el proceso posterior al ingreso de solicitudes de acceso a la información. En efecto, para el caso de las orientaciones sobre el plazo legal contemplado para la entrega de la información solicitada el cliente no informado, de un total de 9 casos analizados, recibe en 2 de ellos información pertinente a este aspecto, en contraste con los 12 casos en que esto sucede para el cliente informado, de un total de 14 clientes informados.

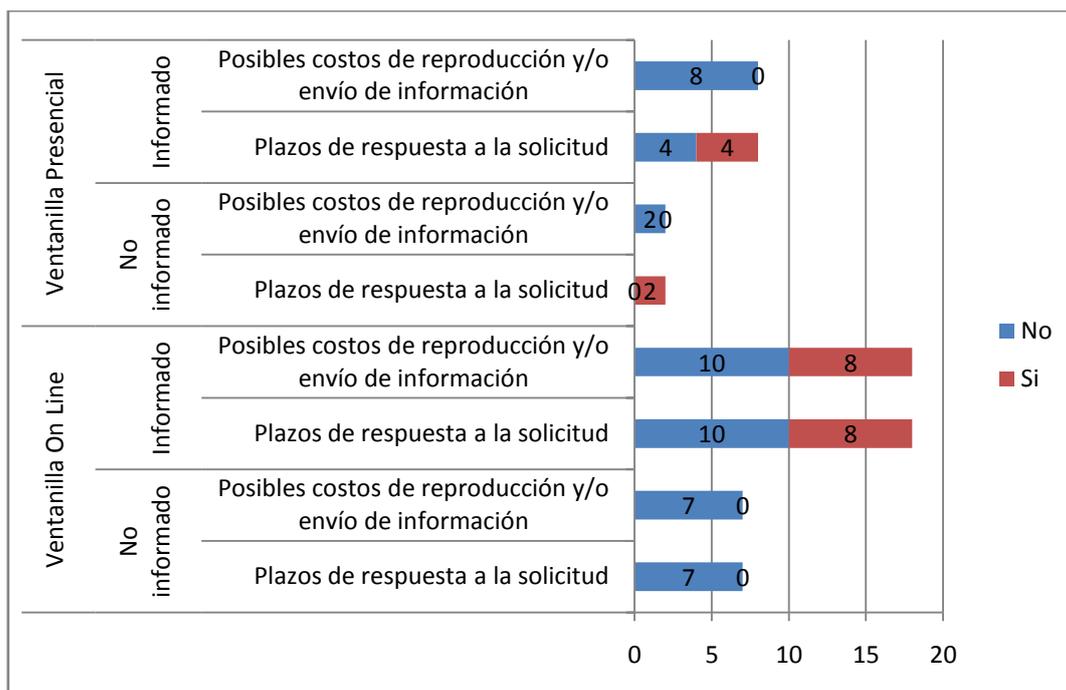
En relación a la orientación correspondiente a los posibles costos de envío o reproducción de la información solicitada, el cliente informado no recibe ningún tipo de orientación en este aspecto, mientras que el cliente no informado es notificado sobre esta posibilidad en 8 de los 26 casos.

Figura 12: Orientación del proceso según tipo de cliente (Nº de casos)



Desagregando los datos, con el objeto de observar las frecuencias de casos en que se entregan orientaciones en torno al proceso según modalidad de consulta y tipo de cliente, se observa en la Figura 13 que las 2 indicaciones sobre plazos de respuesta a la solicitud que recibe el cliente no informado, corresponden a solicitudes que fueron tramitadas en la modalidad presencial. Por el contrario en el caso del cliente oculto informado, se observa que se registra una mayor frecuencia de casos en la modalidad online.

Figura 13: Orientaciones al proceso según modalidad de consulta y tipo de cliente (Nº de casos)

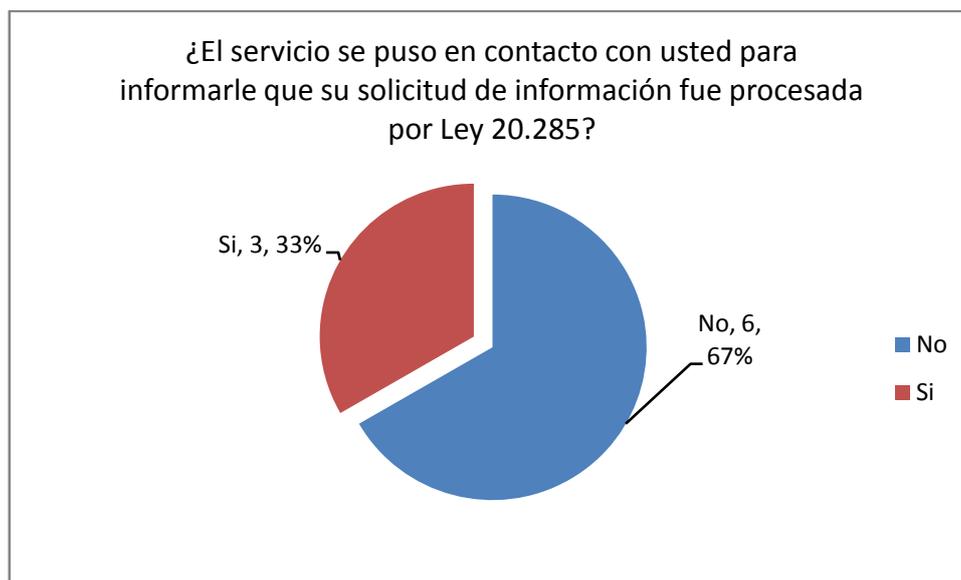


#### 4.5. Ley 20.285

Esta dimensión se mide solamente para el caso del cliente oculto no informado y comprende una única variable que se analiza en base al instrumento de respuesta, la que da cuenta de si se notifica el ingreso de la solicitud mediante Ley de Transparencia. Su aplicación exclusiva al cliente no informado se justifica en la medida en que para el cliente informado el trámite se realiza a priori en el marco de la Ley 20.285, dado su conocimiento de la Ley, lo que no ocurre con el cliente no informado quien presenta un requerimiento de información de manera general.

De esta manera se observa en la Figura 14 que del total de solicitudes ingresadas (sin rebote) correspondientes al cliente no informado, en un 33,3% de éstos (3 de 9 solicitudes) se notifica que la solicitud de información fue tramitada mediante la Ley 20.585 de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Figura 14: Porcentaje de solicitudes de información ingresadas por cliente no informado con notificación de tramitación por Ley 20.285



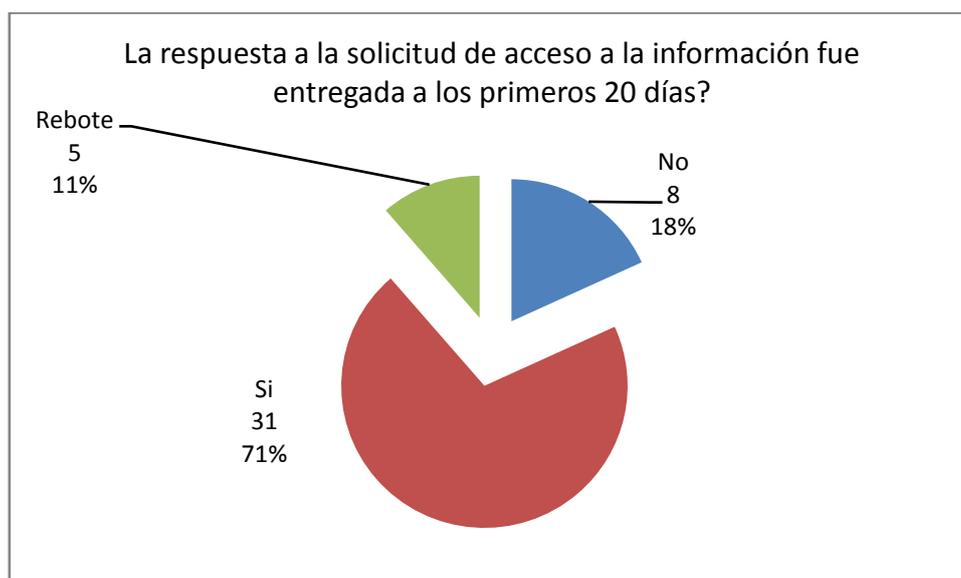
#### 4.6. Respuesta

La dimensión referida a la respuesta se mide en base a un instrumento único que registra lo que aconteció en respuesta a la solicitud de acceso a la información. Las variables que son consideradas en el presente análisis descriptivo dan cuenta del cumplimiento del plazo legal de respuesta, para todas las solicitudes en general y según modalidad de consulta y tipo de cliente; el análisis de frecuencia según estas mismas variables de los casos sin respuesta; y los resultados finales de las acciones de solicitudes de acceso a la información de acuerdo a como fueron planificadas inicialmente (entregables, derivables o denegables) y el resultado obtenido (entregada, derivada, sin entrega de información o denegada).

##### 4.6.1. Cumplimiento con plazo legal de respuesta

De acuerdo con la Ley 20.285 de Transparencia y Acceso a la Información Pública toda solicitud de acceso a la información debe ser respondida dentro de un plazo legal de 20 días. Tal como se observa en la Figura 15, del total de solicitudes ingresadas, excluyendo el rebote, el 79,5% de las solicitudes fueron respondidas dentro del plazo y el 20,5% fueron respondidas fuera de dicho plazo.

Figura 15: Respuesta de solicitudes ingresadas y entregadas dentro del plazo legal de los primeros 20 días



La Tabla 14 permite observar el resultado final de las 8 solicitudes que no obtuvieron respuesta dentro del plazo de los 20 días definidos por ley, 2 de ellas recibieron respuesta posterior a este plazo haciendo uso de los 10 días de extensión, sin embargo no se dio aviso de la extensión del plazo antes de los primeros 20 días como establece la ley, en una de ellas al momento de dar respuesta se indicaron las razones de prórroga en los plazos, pero esto no fue anterior a los 20 días.

Las solicitudes que no se respondieron dentro de los 30 días (contando los 20 días y los 10 días de extensión) finalmente no fueron respondidas a la fecha de cierre de este informe.

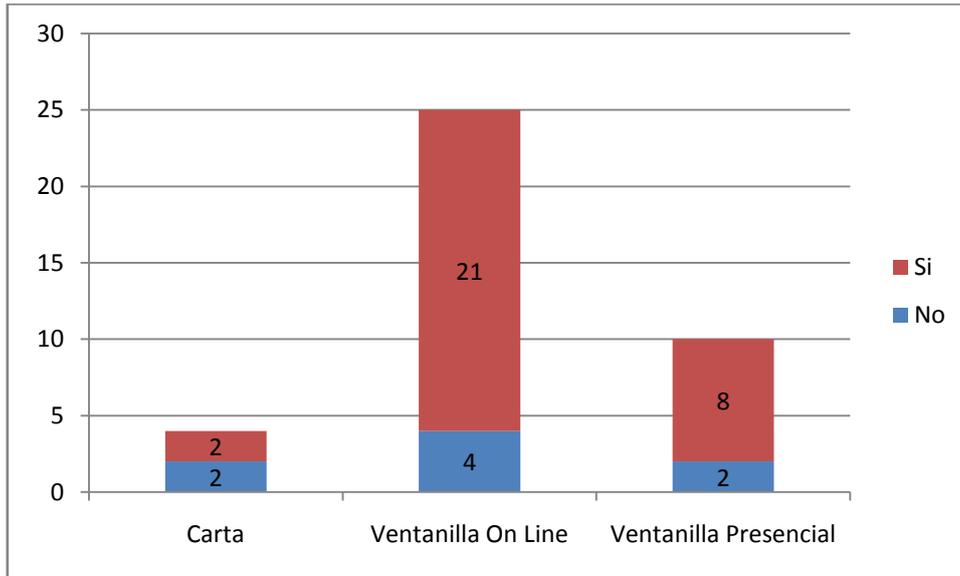
Tabla 14: Nº de casos de repuesta y no respuesta dentro y fuera del plazo legal establecido por la Ley 20.285

	¿La respuesta a la solicitud fue entregada dentro de los primeros 20 días?	¿La información fue entregada en tiempo suplementario con posterioridad a los 20 días, haciendo uso de los 10 días de extensión?	¿Se le dio aviso de la extensión del plazo de respuesta antes del vencimiento de los primeros 20 día?	¿Se indicaron razones de prórroga?	¿En caso de estar fuera de plazo, finalmente se recibió respuesta?
No	8	6	2	1	6
Si	31	2			

Según modalidad de consulta, tal como se aprecia en la Figura 16 en las tres vías de tramitación de las solicitudes de acceso a la información se registraron casos de respuestas

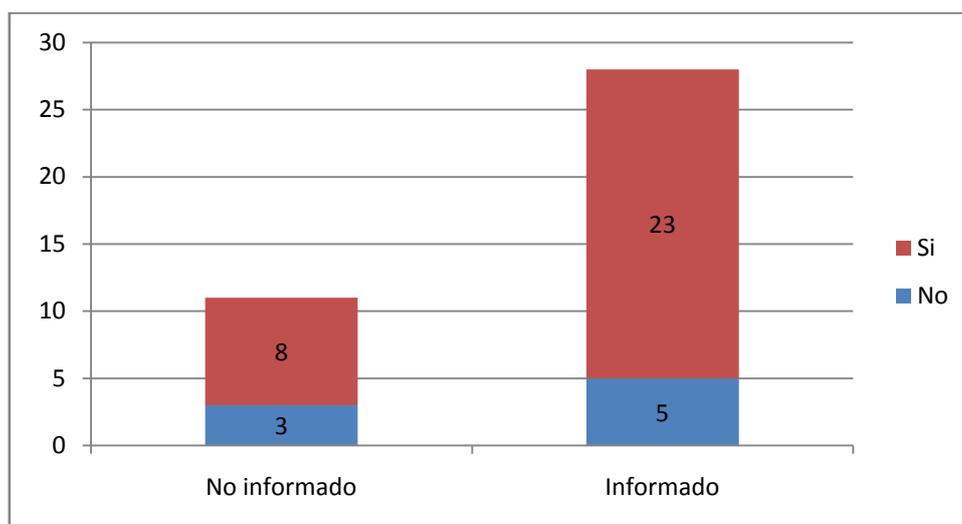
fuera de plazo. Mediante carta y ventanilla presencial se observaron dos casos en cada modalidad en donde esto ocurre, mientras en la ventanilla online, donde el número de solicitudes ingresadas fue mayor, se registran 4 solicitudes que no reciben respuesta dentro del plazo de 20 días. En proporción a las solicitudes ingresadas y respondidas dentro del plazo se observa que la modalidad carta es la que registra un mayor porcentaje de respuesta fuera de plazo correspondiendo al 50%.

Figura 16: Respuestas entregadas dentro del plazo legal de 20 días según modalidad de consulta



Según tipo de cliente oculto, se observa en la Figura 17 que las solicitudes tramitadas por el cliente oculto informado que son respondidas dentro del plazo de 20 días corresponden a 23, lo que representa el 82,1% del total de solicitudes tramitadas en las tres modalidades por este cliente. Mientras en el caso del cliente oculto no informado, las solicitudes que son respondidas dentro de los 20 días son 8, lo que representa el 72,7% de las solicitudes tramitadas por este tipo de cliente.

Figura 17: Solicitudes que reciben respuesta dentro del plazo de 20 días según tipo de cliente oculto



Sin embargo, pese a que el número de no respuestas es mayor para el informado que para el no informado, de acuerdo al total de solicitudes tramitadas por cada tipo de cliente se observa en la Tabla 15 que la proporción de no respuesta, del total de solicitudes ingresadas por cada tipo de cliente, es mayor para el cliente oculto no informado (18,2%) que para el cliente oculto informado (14,3%)

Tabla 15: Número y porcentaje de respuestas no respondidas según tipo de cliente (del total de solicitudes ingresadas por tipo de cliente oculto)

Tipo de cliente	Total ingresadas	Nº de no respuestas	% de no respuestas del total de solicitudes ingresadas por tipo de cliente
Cliente informado	28	4	14,3
Cliente no informado	11	2	18,2

#### 4.6. Resultados finales de las acciones de solicitud de información

Realizando un análisis de las respuestas **entregadas**, en relación al cumplimiento con la solicitud de acceso a la información pública, en el marco de los plazos legales contemplados para responder a las solicitudes, el resultado final de las acciones fue el siguiente:

- De las 12 acciones planificadas como denegables, 6 de ellas fueron efectivamente denegadas, para 2 no hubo entrega de información y 4 de ellas fueron respondidas parcialmente y denegadas en sus otros aspectos.
- De las 3 acciones planificadas como derivables, en uno de los casos se efectuó derivación lo que se notificó, pero posteriormente no hubo entrega de información ni

notificación de esa derivación por parte del organismo receptor de la consulta derivada. En los otros dos casos el organismo consultado respondió que la respuesta a la consulta se encontraba en otro servicio, sin realizar la derivación correspondiente.

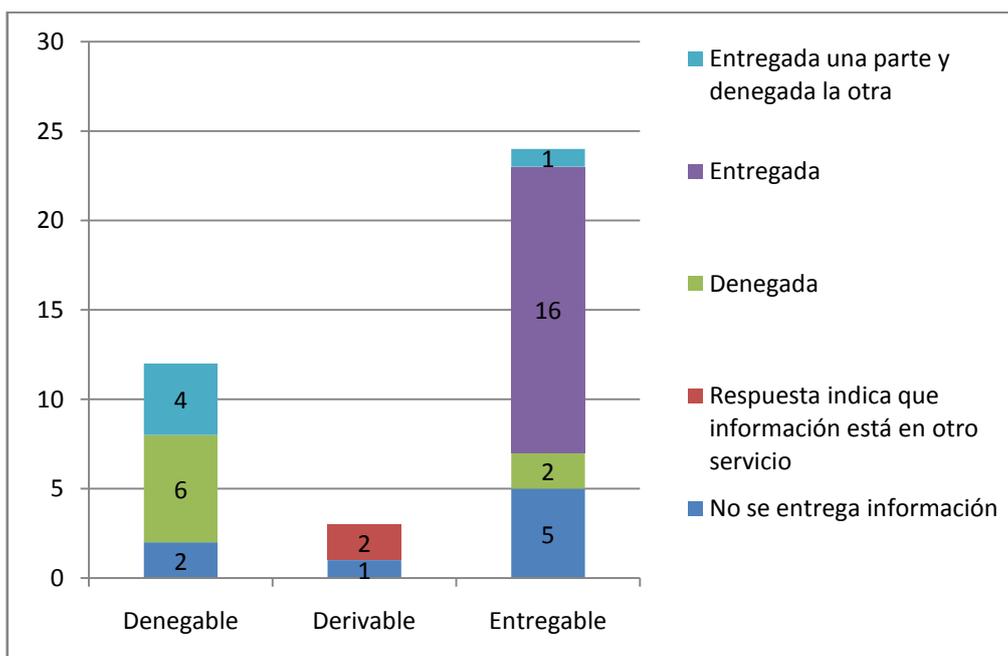
- De las 29 acciones planificadas como entregables, se debe descontar las 5 solicitudes que no pudieron ser ingresadas pues rebotaron en su intento de formulación. Por tanto de las 24 efectivamente ingresadas, 16 fueron respondidas, 2 denegadas, 5 no entregaron la información solicitada y 1 fue respondida parcialmente y denegada en sus otros aspectos.

La Tabla 16 y Figura 18 ilustran los resultados finales de las acciones de acuerdo a los tipos de solicitud, para el total de solicitudes de acceso a la información efectivamente ingresadas.

**Tabla 16: Resultado final de las solicitudes acceso a información según tipo de solicitud (Nº de casos)**

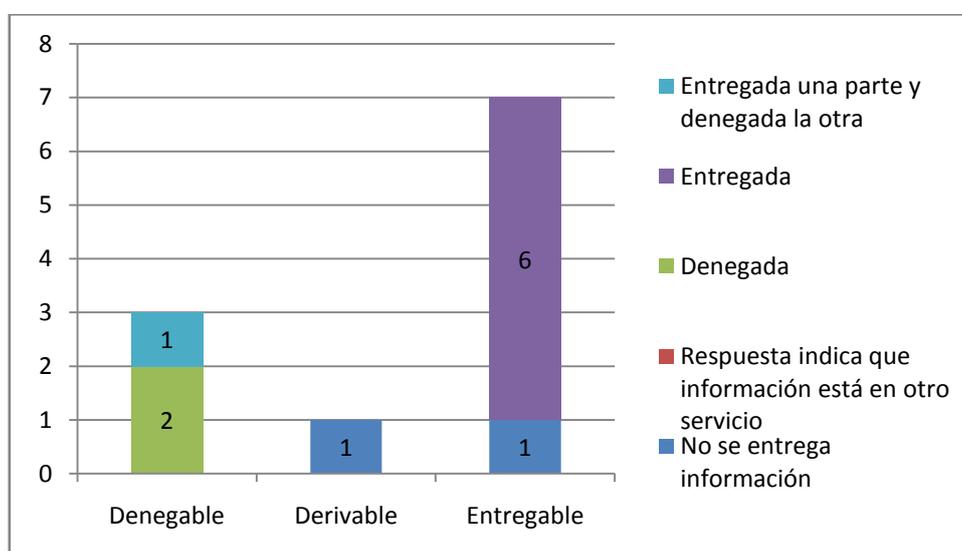
Tipo de Solicitud	Resultado final					Total
	No se entrega información	Respuesta indica que información está en otro servicio	Denegada	Entregada	Entregada una parte y denegada la otra	
Denegable	2		6		4	12
Derivable	1	2				3
Entregable	5		2	16	1	24
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>16</b>	<b>5</b>	<b>39</b>

**Figura 18: Resultado final según tipo de solicitud (Nº de casos)**



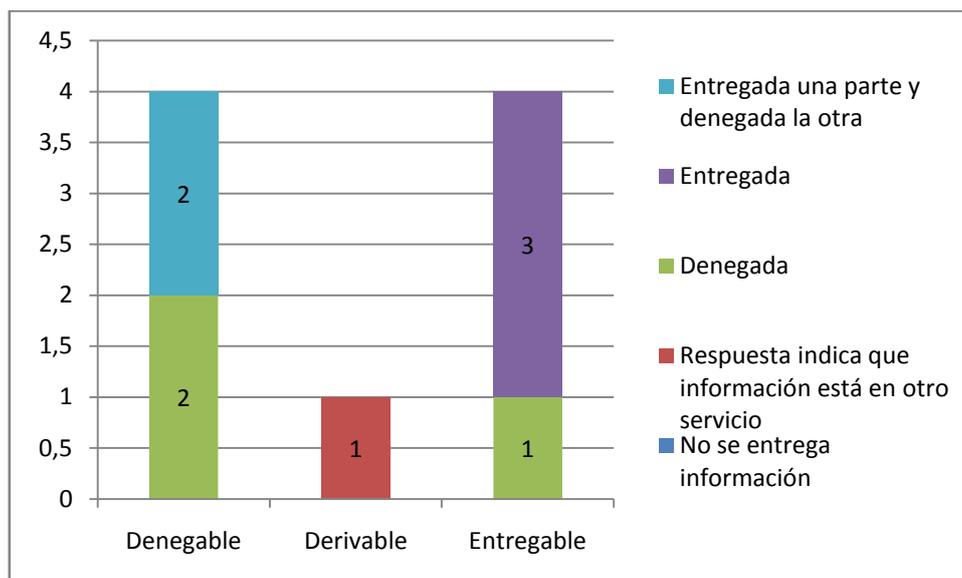
Según los tipos de organismos que fueron parte de la muestra, los servicios y ministerios de carácter económico contemplaron 12 acciones y recibieron un ingreso efectivo de 11 solicitudes de acceso a la información, se descuenta 1 caso de rebote. Estos organismos respondieron de acuerdo a lo esperado para el caso de las solicitudes de acceso a la información planificadas como denegables. De las tres planificadas bajo este criterio, 2 fueron denegadas y 1 fue respondida parcialmente y denegada en otros aspectos. Para el caso de la solicitud planificada como derivable, está fue efectivamente derivada, no obstante el receptor de dicha derivación no entregó la información solicitada. Finalmente para las acciones de solicitud de información planificadas como sujetas de respuesta, o entregables, de las 7 correspondientes a este tipo de organismos, 6 fueron respondidas y 1 no obtuvo la información solicitada, tal como se ilustra en la Figura 19.

**Figura 19: Resultado final de solicitudes ingresadas en organismos públicos del área económica (cantidades)**



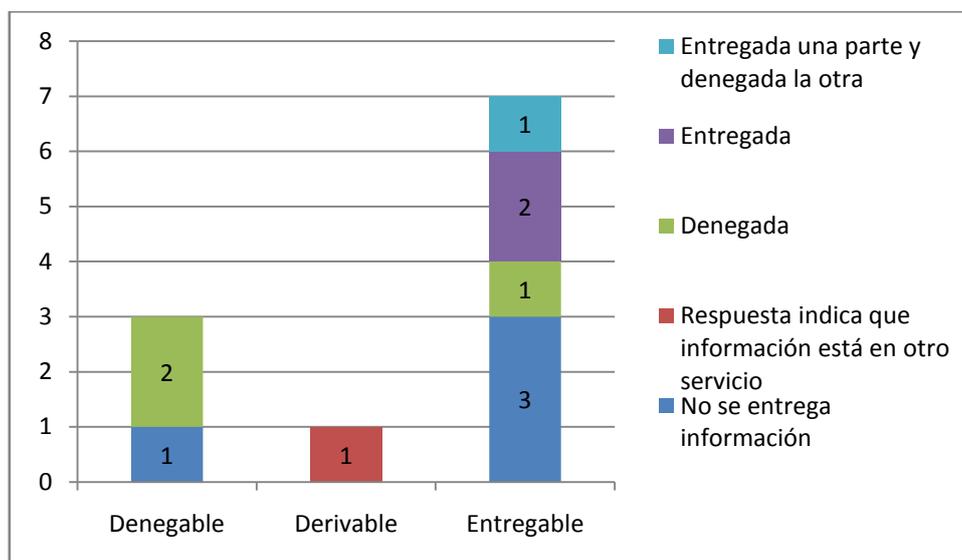
En los servicios y ministerios del área política, descontando los 3 casos de rebote, se observa en la Figura 20 que fueron ingresadas un total de 9 solicitudes de acceso a la información. Las 4 acciones planificadas como denegables fueron efectivamente denegadas, pero 2 de ellas se respondieron de manera parcial. La acción que fue planificada como derivable dentro de un servicio no fue derivada, sino más bien se comunicó como respuesta que la información se encontraba disponible en otro servicio, lo que escapa a lo estipulado por la Ley. Finalmente, de las 4 acciones planificadas como entregables y efectivamente ingresadas dentro de este tipo de organismos públicos, 3 fueron efectivamente entregadas y 1 fue denegada.

Figura 20: Resultado final solicitudes organismos público del área política (cantidades)



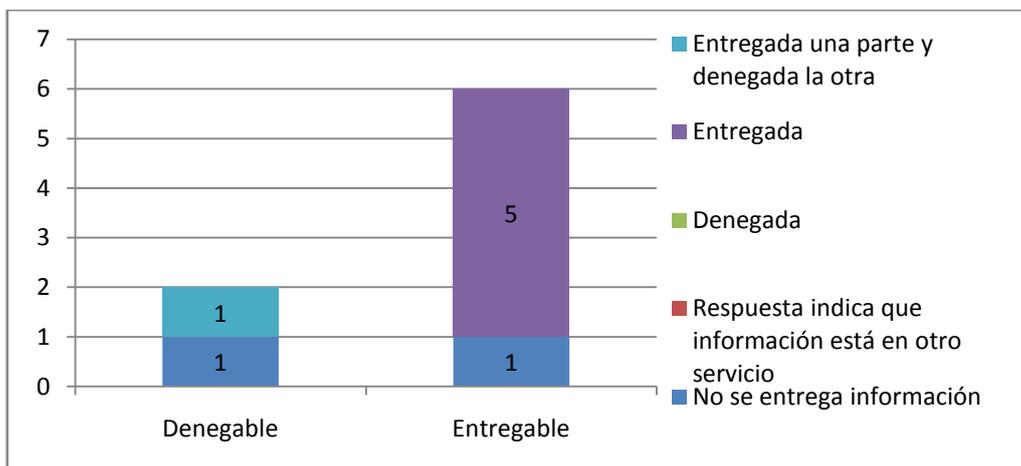
Para el caso de los servicios y ministerios del área social, sin considerar 1 solicitud que no fue ingresada dado que rebotó, se observa en la Figura 21 que se ingresó un total de 11 solicitudes a acceso a la información. De las 3 planificadas como denegables, 2 fueron denegadas y 1 no obtuvo la información solicitada. La acción planificada como derivable, no fue derivada, sino más bien se indicó como respuesta que la información se encontraba en otro servicio o ministerio, lo que no se ajusta a lo estipulado por ley en caso de derivación. De las 7 acciones planificadas como entregables, e ingresadas como solicitud de acceso a la información en este tipo de organismos públicos, 2 solamente recibieron la información solicitada, 3 no obtuvieron la información solicitada y 1 de ellas fue denegada y para 1 fue entregada una parte y denegada la otra.

Figura 21: Resultado final solicitudes ingresadas a organismos públicos del área social (cantidades)



Finalmente, al observar en la Figura 22 los resultados de las solicitudes de acceso a la información ingresadas a los municipios, de las 2 acciones planificadas como denegables una de ellas fue respondida parcialmente y denegada en parte, la segunda no obtuvo la información solicitada. Para el caso de las 6 acciones planificadas como entregables, 5 fueron respondidas y una de ellas no obtuvo información.

Figura 22: Resultado final solicitudes ingresadas a municipios (cantidades)



De manera comparativa, si se analizan las proporciones de solicitudes planificadas como entregables, es decir sujetas a recibir la información solicitada, que efectivamente recibieron la información solicitada según tipo de servicio, se observa en la Tabla 17 que las solicitudes de acceso a la información formuladas a los servicios y ministerios de tipo económico responden de manera más favorable a la entrega de información en función de lo planificado como entregable, con un 85,7% de las solicitudes planificadas como entregables para este tipo de organismos. Le siguen los municipios que presentan un 83,3% de solicitudes con entrega de información, luego los servicios y ministerios del área política con 75% y finalmente los organismos públicos del área social presentan el porcentaje más bajo de respuestas a solicitudes de acceso a la información definidas como entregables con un 28,5%.

Tabla 17: Cantidad y porcentaje de solicitudes ingresadas y planificadas como entregables que efectivamente reciben información solicitada

Tipo de organismo	Tipo de solicitud	Entregada	Porcentaje de información entregada del total de solicitudes ingresadas y planificadas como entregables
Económico	Entregable	6	85,7
Político	Entregable	3	75
Social	Entregable	2	28,5
Local	Entregable	5	83,3

Finalmente la Tabla 18 presenta la información descrita anteriormente en todo el apartado de manera resumida.

Tabla 18: Resultado final de las solicitudes de acceso a la información según tipo de organismo

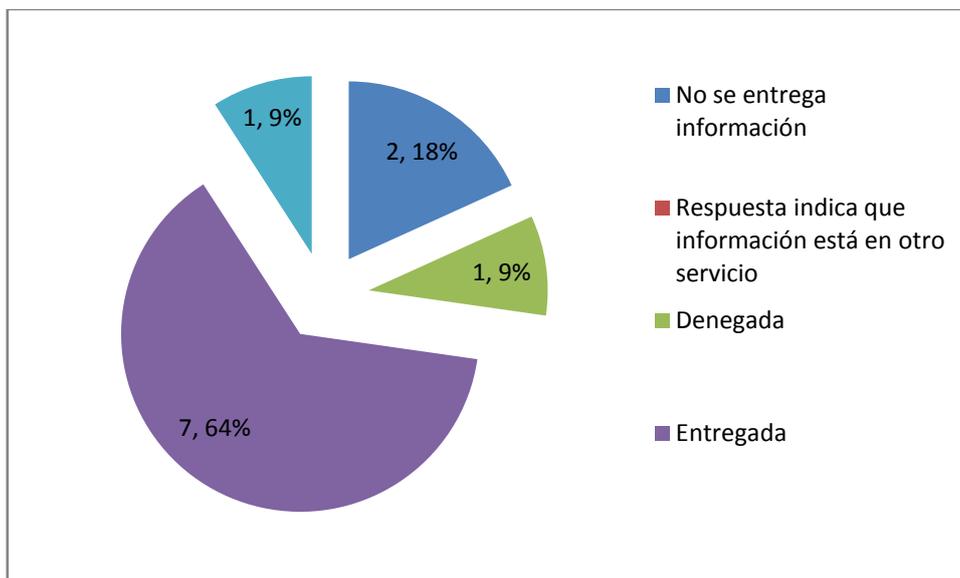
		Resultado final					
Tipo de organismo	Tipo de Solicitud	No se entrega información	Respuesta indica que información está en otro servicio	Denegada	Entregada	Entregada una parte y denegada la otra	Total
Económico	Denegable			2		1	3
	Derivable	1					1
	Entregable	1			6		7
	Total	2		2	6	1	11
Político	Denegable			2		2	4
	Derivable		1				1
	Entregable			1	3		4
	Total		1	3	3	2	9
Social	Denegable	1		2			3
	Derivable		1				1
	Entregable	3		1	2	1	7
	Total	4	1	3	2	1	11
Local	Denegable	1				1	2
	Entregable	1			5		6
	Total	2			5	1	8

## 4.7. Análisis de respuesta entregable, según tipo de cliente

### 4.7.1. Cliente no informado

Según los tipos de clientes, como se observa en la Figura 23, para el cliente no informado resulta relevante destacar que, de las solicitudes de acceso a la información ingresada, se obtuvo un 64% de efectividad en la entrega de información. Fueron respondidas con la información solicitada 7 de las 11 solicitudes de acceso a la información planificadas como sujetas de respuesta o entregables (descontando los casos de rebote), 2 de estas mismas no obtuvieron la información solicitada, una fue denegada y la última fue respondida parcialmente y denegada en parte.

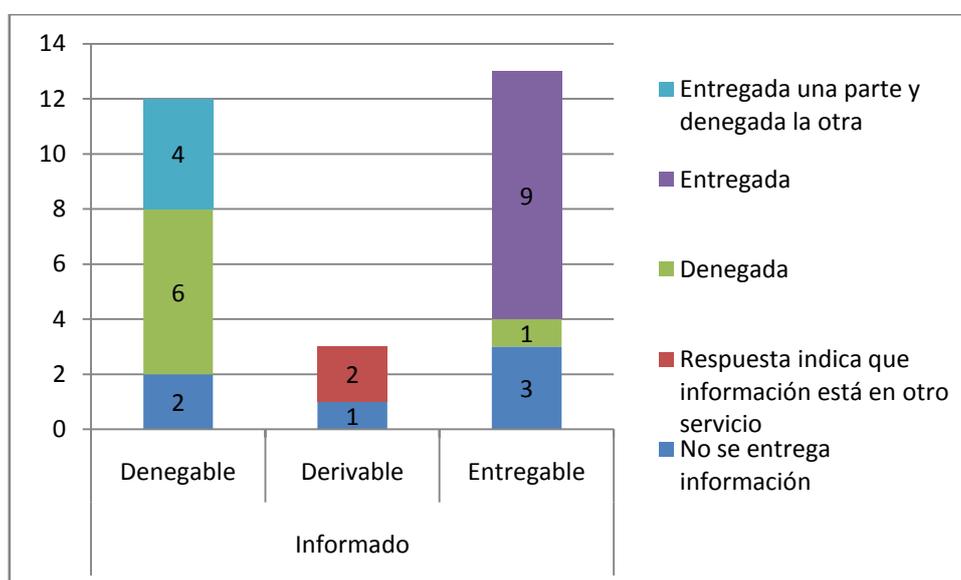
Figura 23: Resultado final solicitudes ingresadas cliente no informado (Nº de casos y porcentajes)



#### 4.7.2. Cliente informado

Para el cliente informado, en cambio, de las 13 solicitudes de acceso a la información, planificadas como entregables se respondieron con la información solicitada 9 de ellas, 3 no recibieron la información solicitada y 1 fue denegada. Para el caso de las 3 solicitudes de acceso a información que se planificaron como derivables, para este tipo de cliente, sólo una fue efectivamente derivada como lo indica la ley, mientras las otras dos obtuvieron como respuesta que la información se encontraba en otro servicio. Finalmente de las 12 solicitudes de acceso a información que se planificaron como denegables 6 fueron denegadas, 2 no obtuvieron la información solicitada y 4 fueron respondidas parcialmente y denegadas en otros aspectos. La Figura 24 ilustra estos resultados.

Figura 24: Resultado final de solicitudes ingresadas cliente informado (Nº de casos)



La Tabla 19 muestra un resumen de la información descrita con respecto a los resultados de las solicitudes ingresadas por parte de los clientes ocultos informados y no informados.

Tabla 19: Resultado final de las solicitudes de acceso a la información según tipo de cliente (cantidades)

		Resultado final					
Tipo de cliente	Tipo de Solicitud	No se entrega información	Respuesta indica que información está en otro servicio	Denegada	Entregada	Entregada una parte y denegada la otra	Total
No informado	Entregable	2		1	7	1	11
	Total	2		1	7	1	11
Informado	Denegable	2		6		4	12
	Derivable	1	2				3
	Entregable	3		1	9		13
	Total	6	2	7	9	4	28

Como se aprecia en la Tabla 20 en términos porcentuales y analizando solamente la efectividad de las respuestas de las solicitudes de acceso a la información ingresadas y planificadas como entregables, se constata que el 63,6% de las solicitudes ingresadas fueron respondidas con la información solicitada para el cliente no informado, mientras que para el caso del cliente informado fueron respondidas con la información solicitada el 69,2 % de las solicitudes de acceso a la información pública ingresadas.

**Tabla 20: Cantidad y porcentaje de solicitudes ingresadas como entregables que efectivamente reciben entrega de información**

Tipo de cliente	Tipo de solicitud	Entregada	Planificadas entregables (sin rebote)	Porcentaje de solicitudes con información entregada del total planificado como entregable (sin rebote)
No informado	Entregable	7	11	63,6%
Informado	Entregable	9	13	69,2%

Este aspecto puede ser explicado porque para el caso del cliente no informado, no necesariamente su solicitud fue ingresada por Ley de Transparencia, por lo que no presenta en términos formales la misma exigibilidad que la que se formula ingresando las solicitudes por esta Ley, como lo realiza el cliente informado. Pese a esto la diferencia en la efectividad de la entrega no pareciera ser tan importante.

## a. Índice de cumplimiento de acceso a la información

### a) Visión General

Los índices presentan valores cuantitativos que buscan resumir la información con la que fueron contruidos. Si bien los índices no necesariamente contienen valoraciones normativas sobre el ámbito o aspecto escrutado, el presente índice está contruido sobre una serie de valoraciones normativas del ejercicio del derecho de acceso a la información y, por ende, de las facilidades y respeto que las instituciones públicas tienen sobre dicho derecho.

Los criterios de valoración sobre los que se construye el índice son principalmente tres. En primer término, y guiando todo el proceso, la Ley de Transparencia 20.285. En segundo término, que el ejercicio del derecho, las acciones realizadas por clientes ocultos, efectivamente se puedan realizar. En tercer término, que existan facilidades para el ejercicio del derecho, es decir, que sea lo más rápido y menos engorroso posible.

La valoración normativa de diversos aspectos del cumplimiento de acceso a la información se realiza, en el marco del presente índice, mediante la ponderación (peso) que recibe la presencia de determinada característica. Los instrumentos para los distintos tipos de clientes se contruyeron sobre la base de la presencia/ausencia de los procesos para realizar las solicitudes de información. La presencia de un proceso más valorado, según los criterios descritos más arriba, se “premia” con un mayor peso en el índice.

### b) Ponderación

En la presente parametrización del proceso de solicitudes de información mediante Cliente Oculto, se aplicaron dos clases de instrumentos: 1.- Instrumento que registra el proceso de realizar la solicitud de información, y 2.- Instrumento que registra la respuesta a las solicitudes de información.

En atención a las diferencias en el proceso de realización de solicitudes de información, se generaron cuatro instrumentos distintos según el tipo de Cliente Oculto (Informado o No Informado) y la vía por la que se realiza la Solicitud (Presencial o Virtual). El instrumento que registra la respuesta de los servicios es igual para todos los tipos de cliente y vía de realización de las solicitudes. Cabe consignar que a las consultas realizadas vía correo postal (carta) sólo se les aplica el instrumento de respuesta.

Para la ponderación los instrumentos fueron convalidados y agrupados en cuatro secciones. La Tabla 21 presenta dicha agrupamiento. (Para el detalle de las preguntas, ver Anexo)

**Tabla 21: Secciones de instrumentos de observación y registro técnica cliente oculto**

<b>Sección Ponderación</b>	<b>Instrumento</b>	<b>Tipos de Clientes</b>
Sección I: ESPACIO E INFRAESTRUCTURA	1.- Instrumento del proceso de Solicitud	<b>a)</b> Informado Presencial <b>b)</b> No Informado Presencial <b>c)</b> Informado Virtual <b>d)</b> No Informado Virtual
Sección II: PROCESO DE ATENCIÓN	1.- Instrumento del proceso de Solicitud	a) Informado Presencial b) No Informado Presencial c) Informado Virtual d) No Informado Virtual
Sección III: Ley 20.285	2.- Instrumento Respuesta	A. No Informado Presencial B. No Informado Virtual C. No Informado Carta
Sección IV: RESPUESTA	2.- Instrumento Respuesta	1. Informado Presencial 2. No Informado Presencial 3. Informado Virtual 4. No Informado Virtual 5. Informado Carta 6. No Informado Carta

La ponderación de las preguntas se realiza en tres momentos: 1) El primero consiste en asignar un peso específico cada una de las dimensiones considerando el tipo de Cliente Oculto. 2) En un segundo momento se pondera cada pregunta dentro de las dimensiones. El producto de los momentos 1 y 2 da como resultado la ponderación de la pregunta en el Instrumento. 3) El tercer momento consiste en la ponderación interna de la pregunta, es decir, el valor que se le dará a cada alternativa. Esto último es importante debido a que muchas preguntas de los instrumentos no tienen respuestas excluyentes, por lo tanto, que un servicio posea determinada característica no implica que no pueda tener otra; ni que sólo una característica se lleva todo el puntaje en juego.

La Tabla 22 exhibe las ponderaciones de las secciones. Entre los criterios aplicados para determinar los pesos para cada tipo de cliente, los dos más importantes son: 1) En el caso de los clientes no informados, se le da un 50% de peso sólo al hecho de que el servicio haya tomado una solicitud de información que no fue realizada por Ley de Transparencia y que la haya contestado por dicha vía. 2) En el caso de los clientes virtuales, se le da menos ponderación a la Sección I (en comparación con sus pares presenciales) porque son menos las preguntas que lo abordan el espacio y la infraestructura.

Tabla 22: Ponderación de cada sesión

	Tipo Cliente Oculto					
	Informado presencial	No informado presencial	Informado virtual	No informado virtual	Informado carta	No informado carta
<b>Sección I: Espacio E Infraestructura</b>	20,0%	10,0%	10,0%	5,0%	0,0%	0,0%
<b>Sección II: Proceso De Atención</b>	40,0%	20,0%	45,0%	22,5%	0,0%	0,0%
<b>Sección III: Ley 20.285</b>	0,0%	50,0%	0,0%	50,0%	0,0%	50,0%
<b>Sección IV: Respuesta</b>	40,0%	20,0%	45,0%	22,5%	100,0%	50,0%
<b>Total</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

La Tabla 23 presenta las ponderaciones de cada pregunta, identificada con la materia que ella aborda, en cada una de las secciones para cada uno de los tipos de Cliente Oculto. En este caso, el criterio que guía este segundo momento de la ponderación es la relevancia que tiene cada aspecto-pregunta para el ejercicio del derecho de acceso a la información.

En la sección IV, de respuesta, es importante consignar que las ponderaciones están hechas para que cada acción sea sólo derivada, sólo denegada o sólo entregada, por ello que la suma total de dicha sección da más de cien.

Tabla 23: Ponderación de cada pregunta en las secciones

		Ponderación en sección					
		Informado presencial	No informado presencial	Informado virtual	No informado virtual	Informado carta	No informado carta
<b>Sección I: Espacio E Infraestructura</b>	Infraestructura entrada / Inicio	10,0%	10,0%				
	Localización Ventanilla	10,0%	10,0%	30,0%	30,0%		
	Infraestructura solicitar información / Operatividad virtual	20,0%	10,0%	60,0%	60,0%		
	Atención entrada / inicio	30,0%	30,0%				
	Medios de recepción	25,0%	20,0%				
	Medios de difusión	5,0%	10,0%				
	Oficina que recibe solicitud		10,0%				
	Razón no ingresa						
Solicitudes virtuales no operativa			10,0%	10,0%			
<b>Total</b>		<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>
		Informado presencial	No informado presencial	Informado virtual	No informado virtual	Informado carta	No informado carta
<b>Sección II: Proceso De Atención</b>	Número Ventanillas / Clicks	9,0%	9,0%	12,0%	12,0%		
	Tiempo espera	9,0%	9,0%	5,0%	5,0%		
	Razones retiro						
	Funcionario consulta 1		15,0%				
	Funcionario consulta 2		7,0%				
	Funcionario consulta 3		3,0%				
	Funcionario consulta 4		1,0%				
	Ingreso por ley 20.285		0,0%				
	Orientación alternativas ingreso	6,0%		6,0%			
	Orientación redacción	5,0%	6,0%				
	Ingreso solicitud por	3,0%	3,0%				
	Ingreso Ciudadano						
	Ingreso Funcionario						
	Condición al ingreso / registrarse virtual	12,0%	12,0%	8,0%	8,0%		
	Información requerida Registro			8,0%	8,0%		
	Ingreso a formulario virtual			5,0%	5,0%		
	Información requerida	12,0%	12,0%	16,0%	25,0%		
	Elección medio respuesta	5,0%	5,0%				
	Medios respuesta ofrecidos	3,0%	2,0%	3,0%	3,0%		
	Comprobante	12,0%	10,0%	12,0%	12,0%		
Contenido comprobante	5,0%	5,0%	7,0%	7,0%			
Orientación proceso siguiente	15,0%	12,0%	18,0%	15,0%			
Conformación Ingreso por 20.285	4,0%						
<b>Total</b>		<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>
		Informado presencial	No informado presencial	Informado virtual	No informado virtual	Informado carta	No informado carta
<b>Sección III: Ley 20.285</b>	Ingreso por ley 20.285 (instrumento respuesta)		100,0%		100,0%		100,0%
	<b>Total</b>	<b>0,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>100,0%</b>
		Informado presencial	No informado presencial	Informado virtual	No informado virtual	Informado carta	No informado carta
<b>Sección IV: Respuesta</b>	servicio tomo Contacto (información)	10,0%	10,0%	10,0%	10,0%	10,0%	10,0%
	Tomo contacto en 5 días	10,0%	10,0%	10,0%	10,0%	10,0%	10,0%
	Entrega 20 días	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%
	Entrega 30 días (prórroga)	10,0%	10,0%	10,0%	10,0%	10,0%	10,0%
	Aviso prórroga	8,0%	8,0%	8,0%	8,0%	8,0%	8,0%
	Razones prórroga	2,0%	2,0%	2,0%	2,0%	2,0%	2,0%
Entrega información (fuera de plazo o no)	5,0%	5,0%	5,0%	5,0%	5,0%	5,0%	

	Categoría Respuesta a Solicitud de Información	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<b>Sección IV: Respuesta Derivada</b>	Acción planificada derivable	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Comunicación servicio a derivar	30,0%	30,0%	30,0%	30,0%	30,0%	30,0%
	Días comunicar derivación	10,0%	10,0%	10,0%	10,0%	10,0%	10,0%
	Datos de la derivación	30,0%	30,0%	30,0%	30,0%	30,0%	30,0%
<b>Sección IV: Respuesta Denegada</b>	Acción planificada Denegable	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Datos de la denegación	50,0%	50,0%	50,0%	50,0%	50,0%	50,0%
	Causa contemplada Ley 20.285	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%
<b>Sección IV: Respuesta Entregada</b>	Acción planificada Entregable	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Formato requerido	10,0%	10,0%	10,0%	10,0%	10,0%	10,0%
	Entrega o se indica donde está	30,0%	30,0%	30,0%	30,0%	30,0%	30,0%
	Indicación para encontrar información	10,0%	10,0%	10,0%	10,0%	10,0%	10,0%
	Disponibilidad de información buscada	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%
	Evaluación información entregada	30,0%	30,0%	30,0%	30,0%	30,0%	30,0%
	<b>Total</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

### c) Valores del Índice

La estructura de ponderación se realizó sobre la base de porcentajes de cumplimiento del derecho de acceso a la información, es decir, el valor máximo posible es un 100% de cumplimiento y el mínimo posible es 0%. Los valores obtenidos con la presente aplicación del instrumento varían entre dicho máximo y mínimo. Además, para casos en los cuales no haya sido posible ejercer el derecho, es decir, que no se haya podido realizar una solicitud de información, el Índice adquiere un valor erróneo, ante lo cual la acción queda inmediatamente eliminada<sup>16</sup>.

## i. Resultados Índice de cumplimiento de acceso a la información

### 1. Puntaje general

El puntaje general del Índice varía, entre su mínimo posible, 0% para la acción N° 30 realizada ante el Ministerio del Trabajo y su máximo posible, 100% para la acción N° 36 ante la Municipalidad de San Miguel. Ambas acciones se realizaron vía carta y, aunque suene paradójico, la acción poseedora del puntaje máximo es una realizada por un cliente No Informado; la acción con menor puntaje fue realizada por un Cliente Informado.

En el Índice, 39 acciones son consideradas con puntaje, las 5 restantes se consideran sin puntaje porque la solicitud ni siquiera pudo ser ingresada<sup>17</sup>. Todas estas acciones son de

<sup>16</sup> El índice fue trabajado en Excel, matemáticamente llega a un error cuando cualquier número es dividido por cero. En 5 acciones, de las 44 realizadas, no se pudo realizar la consulta.

<sup>17</sup> La acción con 0% de cumplimiento, realizada ante el Ministerio del Trabajo vía carta, es un caso distinto porque, hemos supuesto, que la solicitud ingreso pero que por alguna razón no fue considerada. Hay registro de que la carta fue recibida en la oficina de partes.

clientes No Informados y la mayoría de ellas realizadas vía presencial, lo que muestra que allí existe un problema a solucionar en el marco de la Ley de Transparencia. Los servicios que no recibieron las acciones y son: Ministerio de Defensa, Ministerio de Hacienda, Dirección del Trabajo, División de Organizaciones Sociales y Carabineros de Chile.

En el marco de la presente consultoría no se han especificado puntos de corte, en los puntajes de índice, que permitan determinar categorías del tipo “aprobación” o “reprobación” en el cumplimiento del derecho a acceso de la información. Sólo en un nivel intuitivo se puede plantear que de las 39 acciones puntuables, 5 obtienen puntajes muy altos (arriba de 80% de cumplimiento). En un nivel medio alto se pueden clasificar las 8 acciones siguientes (con puntajes entre 70% y 80%) que equivalen a poco más del 20% de todas las acciones puntuables.

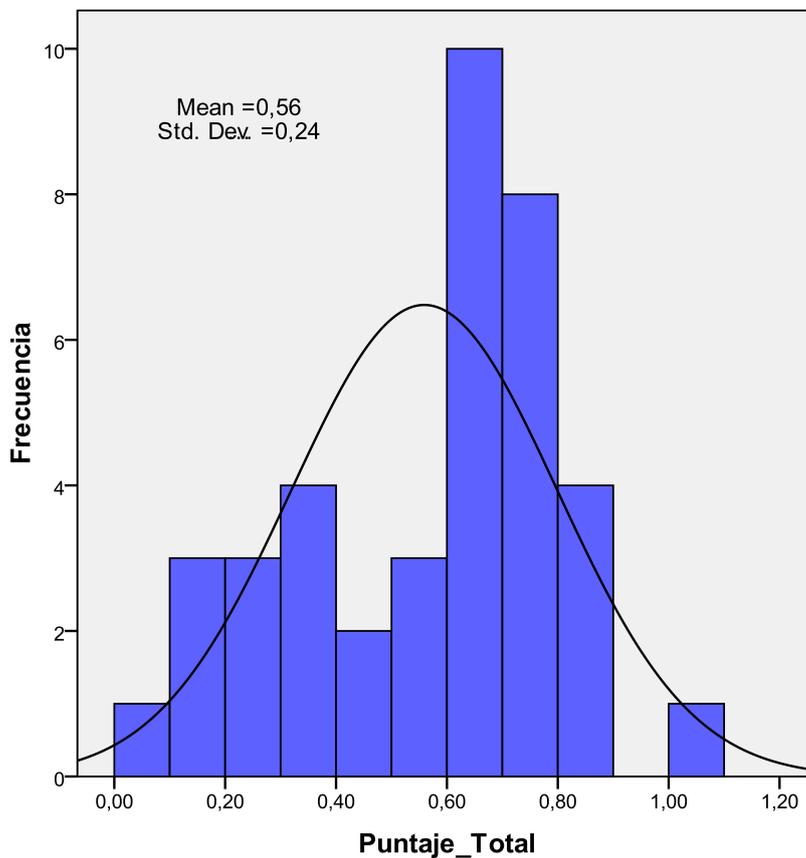
En un nivel medio de cumplimiento (entre el 40% y el 70%) hay 15 acciones, correspondientes a un 38,5%. Finalmente, 11 acciones, correspondientes al 28,2%, pueden ser agrupadas en un nivel bajo de cumplimiento del derecho a acceso a la información (puntajes con menos de 30%).

Tabla 24: Acciones de Cliente Oculto, Índice General

Ranking	Tipo Cliente	Institución	Acción Nº	Puntaje Total
1	No Informado Carta	Muni San Miguel	36	100,0%
2	No Informado Presencial	Ministerio de Economía	10	87,7%
3	No Informado Presencial	SENADIS	14	83,6%
4	No Informado Virtual	Muni San Miguel	34	82,5%
5	Informado Carta	Ministerio de Defensa	31	80,0%
6	Informado Virtual	Carabineros de Chile	15	78,7%
7	Informado Virtual	DOS	16	77,7%
8	Informado Presencial	CDE	1	77,6%
9	Informado Presencial	SENADIS	12	74,0%
10	Informado Virtual	Ministerio del Trabajo	28	73,3%
11	Informado Virtual	Muni San Bernardo	38	71,2%
12	Informado Presencial	Muni San Miguel	7	70,5%
13	Informado Virtual	Ministerio de Economía	18	70,4%
14	Informado Virtual	SENADIS	25	68,8%
15	Informado Presencial	DOS	3	68,5%
16	Informado Virtual	Ministerio de Defensa	19	66,8%
17	Informado Virtual	SERNAM	39	66,7%
18	Informado Presencial	Muni San Ramón	8	66,6%
19	Informado Virtual	Ministerio de Hacienda	17	64,9%
20	Informado Virtual	Muni San Miguel	37	64,5%
21	Informado Presencial	SERNAM	2	62,0%
22	Informado Virtual	SERNAGEOMIN	27	61,1%
23	Informado Presencial	INE	4	60,3%
24	Informado Virtual	CDE	20	56,6%
25	Informado Virtual	INE	26	53,0%
26	No Informado Carta	Ministerio de Economía	35	50,0%
27	Informado Virtual	Carabineros de Chile	29	45,4%
28	Informado Virtual	SERNAGEOMIN	41	43,1%
29	Informado Presencial	Ministerio de Hacienda	11	33,9%
30	No Informado Virtual	SERNAM	33	33,7%
31	Informado Virtual	Dirección del Trabajo	42	32,9%
32	No Informado Virtual	SERNAGEOMIN	43	31,2%
33	No Informado Virtual	INE	23	28,8%
34	Informado Virtual	Muni San Bernardo	40	26,2%
35	No Informado Virtual	CDE	22	21,5%
36	Informado Virtual	Dirección del Trabajo	24	19,4%
37	No Informado Virtual	Muni San Bernardo	44	14,5%
38	No Informado Virtual	Ministerio del Trabajo	32	13,2%
39	Informado Carta	Ministerio del Trabajo	30	0,0%
Casos sin ingreso de solicitud	No Informado Virtual	Ministerio de Defensa	21	#¡DIV/0!
	No Informado Presencial	DOS	5	#¡DIV/0!
	No Informado Presencial	Dirección del Trabajo	6	#¡DIV/0!
	No Informado Presencial	Carabineros de Chile	9	#¡DIV/0!
	No Informado Presencial	Ministerio de Hacienda	13	#¡DIV/0!

En términos generales, el comportamiento de las acciones en el índice sigue la llamada curva normal, es decir, la mayoría de los casos se agrupa en el medio y una menor proporción de ellos en los extremos. La Figura 25 muestra las 39 acciones y la curva normal. La media de las 30 acciones puntuables alcanza a un 56% con una desviación estándar de 24%, es decir, con una relativa dispersión de los casos en la amplitud posible del Índice.

Figura 25: Gráfico Curva Normal, Acciones Cliente Oculto, Índice General



## 2. Puntaje general según Tipo de Cliente

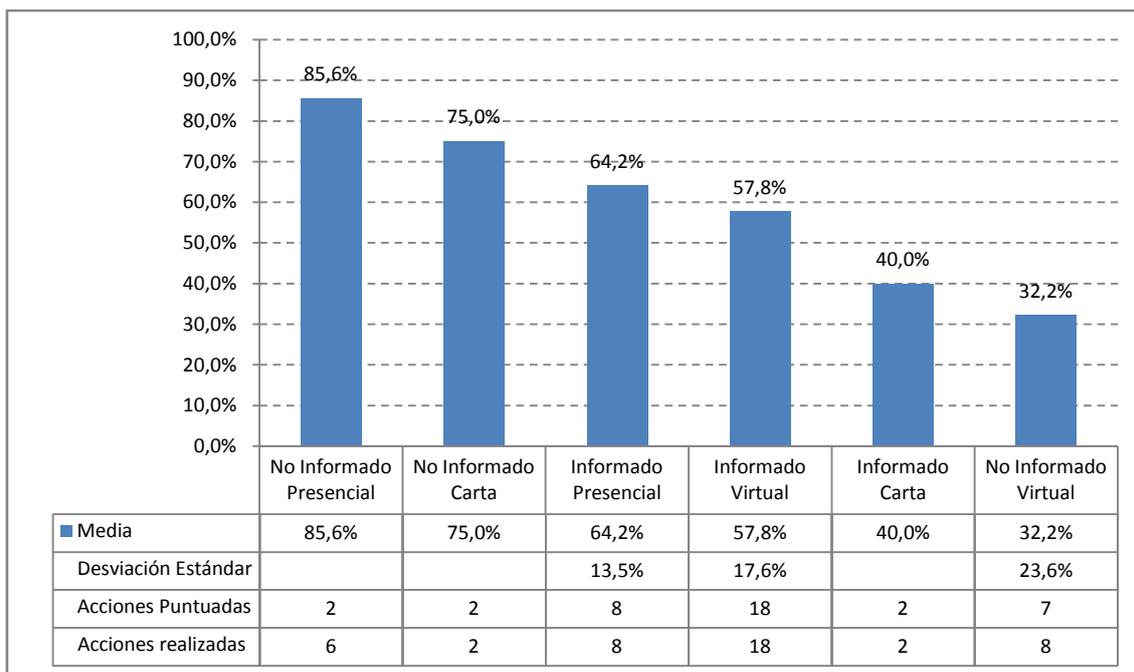
A continuación se presentan los puntajes totales promedio según el Tipo de Cliente, el cliente No Informado Presencial es el que mayor porcentaje de cumplimiento promedio obtiene. Sin embargo, ello es muy engañoso en la medida en que de las 6 acciones realizadas, sólo 2 puntúan, es decir, en las restantes 4 acciones ni siquiera se pudo realizar la solicitud.

El Cliente No Informado que realiza su solicitud vía Carta es el que mejor puntaje obtiene en general, alcanzando un 75% promedio. Luego aparece el cliente Informado Presencial, que en promedio logra un 64,2% del total del Índice. Más abajo se encuentra el Cliente Informado Virtual, con un 57% del total del Índice. Es interesante observar que, al comparar clientes informados, los servicios logran un mayor cumplimiento del derecho de acceso a la información en las consultas presenciales. Sin embargo, ello debe ser tomado con cautela,

porque son las consultas presenciales de no informados las que mostraron mayor tasa de rechazo.

El cliente No Informado Virtual es el que menos puntaje obtiene en el Índice de Cumplimiento de acceso a la información, con sólo un 32,2%. Este bajo puntaje promedio en cierta medida esconde, como muestra la desviación estándar, las importantes diferencias entre los servicios ante una misma clase de consulta.

Figura 26: Puntaje total según tipo de cliente



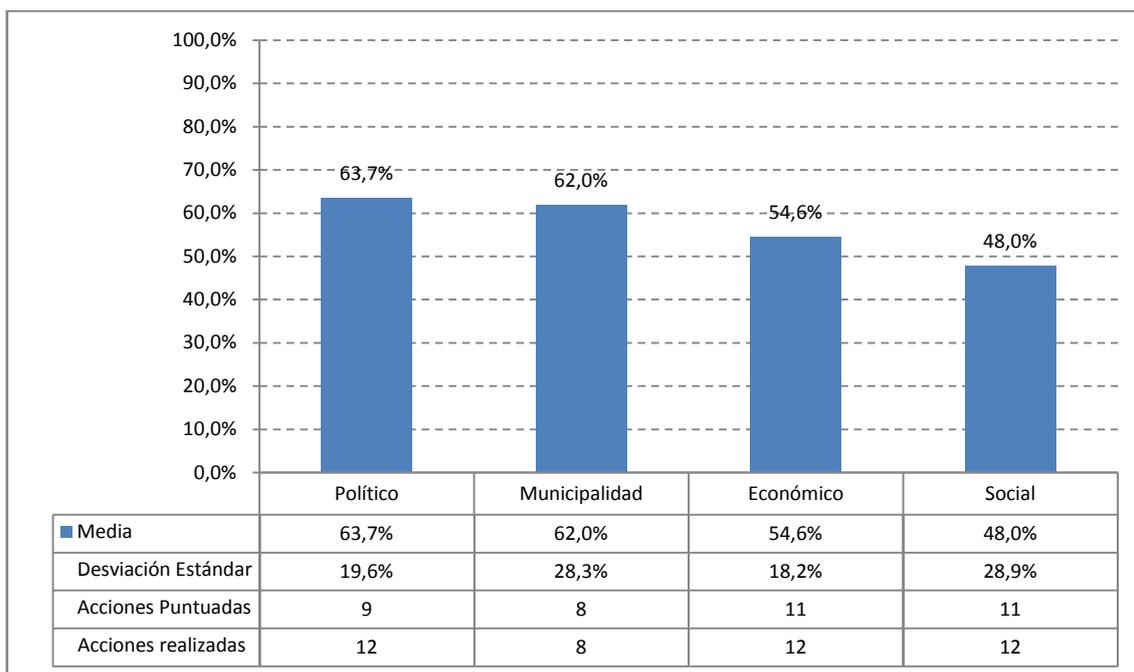
### 3. Puntaje general según área del organismo público

Considerando las áreas de los organismos públicos que fueron considerados en el presente estudio, al observar la Figura 27 se advierte que el área política fue la que mejor promedio tuvo en el Índice de cumplimiento de acceso a la información. No obstante, dicho dato debe ser matizado debido a que es también en esta área donde se dio la mayor cantidad de acciones que no pudieron ser ingresadas.

En segundo lugar se ubican las Municipalidades, con un 62% de cumplimiento. En el caso de las municipalidades, si lo comparamos con el área política, se observa una mayor dispersión en los puntajes de cada una de las acciones, lo que nos indica que si bien se ha avanzado, aún queda bastante por mejorar.

En tercer lugar, con un 54,6% de cumplimiento promedio, se encuentran los organismos públicos del área económica. Finalmente, y sólo con un 48% de cumplimiento, se ubican los ministerios o servicios del área social. Sobre los organismos públicos del área social, es importante consignar que hay una importante heterogeneidad entre los puntajes de los distintos servicios.

Figura 27: Puntaje total según área del organismo público



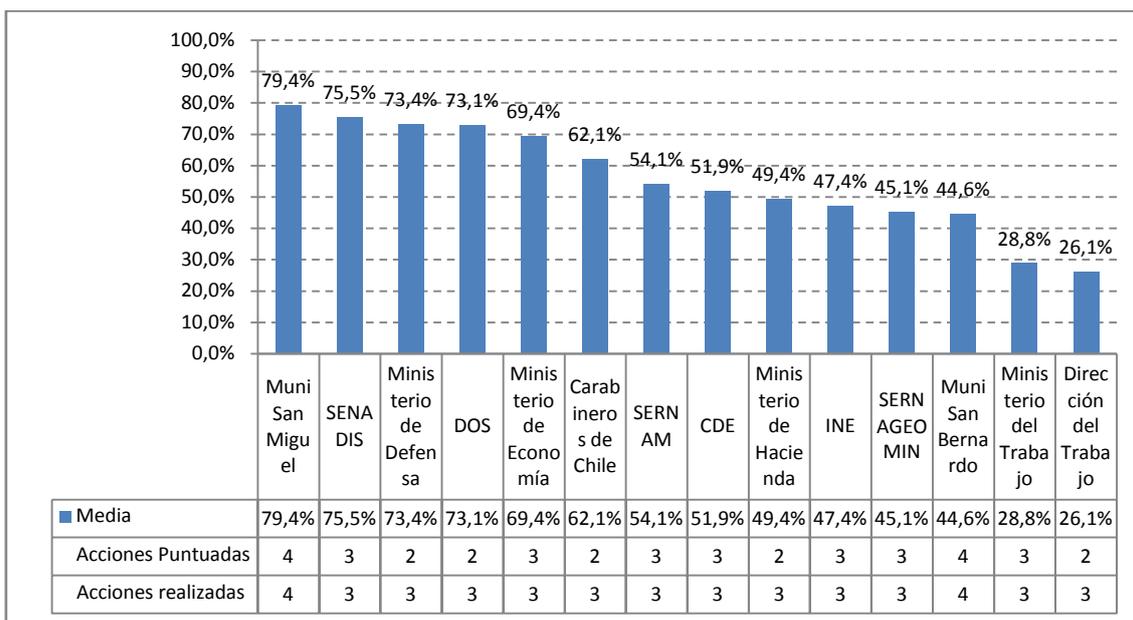
#### 4. Puntaje general según organismo público

Visto desde la perspectiva del cumplimiento de cada organismo público, se observa en la Figura 28 que, sin lugar a dudas, la Municipalidad de San Miguel es la que mejor desempeño muestra, logra casi un 80% de cumplimiento en sus cuatro acciones, de las cuales 2 fueron de clientes no informados a los que se los traspasa a Ley de Transparencia. En el segundo lugar se encuentra el SENADIS, que logra un 75,5% de cumplimiento con todas sus acciones ingresadas.

El tercer y cuarto lugar, en términos de promedio de sus acciones son medianamente engañosos en la medida en que una de las tres acciones no ingresó. En un lugar destacable se encuentra el Ministerio de Economía, que alcanza un porcentaje de cumplimiento cercano al 70% con todas sus acciones ingresadas.

En el otro extremo, la Dirección del Trabajo es el servicio con menos porcentaje de cumplimiento del derecho de acceso a la información, sólo alcanza un 26,1%, a lo que se agrega que una de las acciones ni siquiera pudo ser ingresada. El Ministerio del Trabajo, organismo del que depende la Dirección del Trabajo, es la entidad que posee el segundo menor porcentaje de cumplimiento. Claramente, hay un problema general en este ministerio.

Figura 28: Puntaje total según organismo público



### 5. Puntaje por sección del índice, según área del organismo público

Para el análisis de cada sección del Índice se volvió a ponderar el puntaje de cada acción en dichas secciones con el fin de convertirlo en un índice cuya amplitud vaya de 0% a 100%. No haber realizado este procedimiento habría implicado comparar, entre dos tipos de clientes, valores distintos en el índice. Así, 100% en una sección significa completo cumplimiento en dicha sección.

Al analizar las secciones del índice de cumplimiento del acceso a la información según las áreas en las que se clasifican los servicios analizados, se observa que en general los porcentajes de cumplimiento son similares, salvo en la sección III, específica para clientes no informados, donde se busca evaluar si los servicios traspasan las consultas realizadas por vía OIRS a los procedimientos y derechos contemplados por la Ley de Transparencia. En el traspaso a Ley 20.285 las Municipalidades parecen más avanzadas que sus pares del gobierno central, sin embargo, el 67% de las municipalidades se explica únicamente por las buenas prácticas de San Miguel, por lo que pensar en las municipalidades como un grupo homogéneo nos podría llevar a un error.

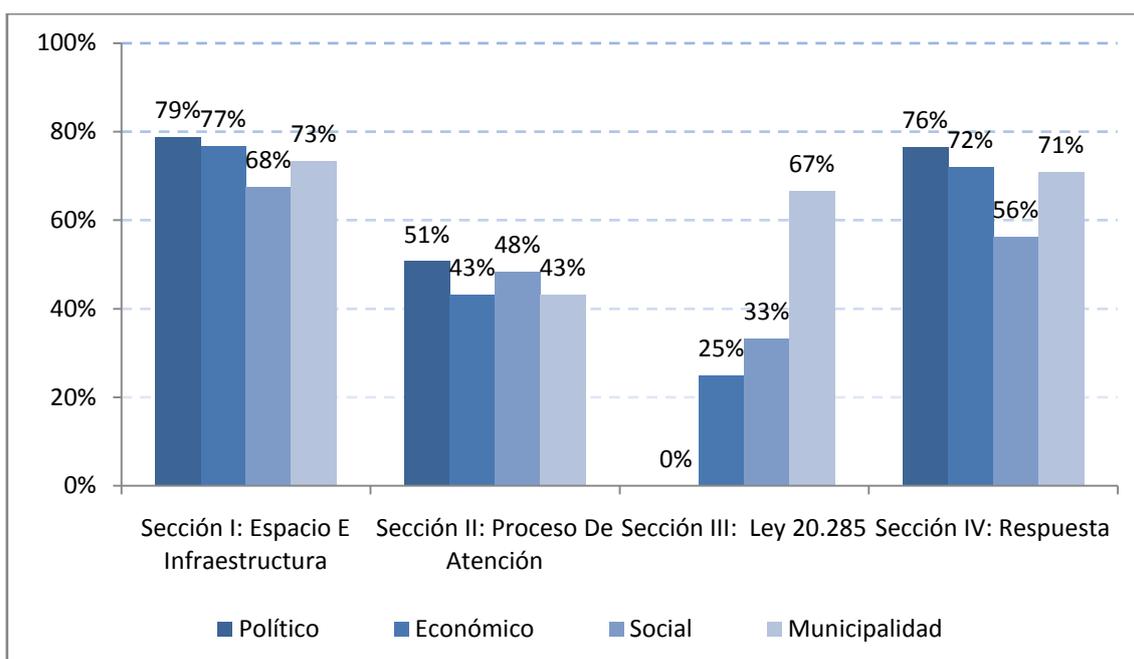
Comparando las secciones I, II y III, se observa que los ministerios y servicios del ámbito político son los que mejor se desempeñan en las tres secciones. Esto es coincidente con lo planteado más arriba sobre el Índice total, pero también debe hacerse la misma advertencia: los ministerios y servicios políticos son, a su vez, los que más rechazaron ingresar solicitudes.

En la sección I, correspondiente a espacio e Infraestructura, los ministerios y servicios del área social son los que expresan menos porcentaje de cumplimiento o facilidades para el ejercicio del derecho por parte del ciudadano. Cuando se analizan la sección IV, sobre la respuesta

entregada al ciudadano, nuevamente se muestra que los menores niveles de cumplimiento están en los ministerios y servicios del área social del gobierno central.

La sección II, que evalúa el proceso de atención propiamente tal, muestra una mejora relativa de los ministerios y servicios del área social, que casi alcanzan a los ministerios y servicios políticos. En el proceso de atención los servicios del área económica y las municipalidades son los que más camino tienen que recorrer para cumplir y facilitar el derecho a la información de los ciudadanos.

Figura 29: Puntaje en secciones del índice según área del organismo público



## 6. Puntaje por sección, según organismo público.

Como se explicó más arriba, no todas las acciones son evaluadas en todas las secciones del Índice, por ello es que algunas de las acciones correspondientes a determinados organismos públicos no son consideradas en las secciones. Ello ocurre en la sección III, que corresponde únicamente a los clientes No Informados; y los clientes vía Carta, sean Informados o No Informados, que sólo tienen puntuación en las secciones III y IV

En la sección I, correspondiente a la infraestructura que recibe las solicitudes y las facilidades que da el servicio para el ejercicio del derecho, Carabineros, el Ministerio del Trabajo y SERNAGEOMIN son los que obtienen los mayores puntajes. El servicio que muestra las condiciones más desmejoradas es la Dirección del Trabajo, con un puntaje bastante más bajo que el resto de los servicios.

Tabla 25: Puntaje en Sección I según organismo público

<b>Sección I: Espacio E Infraestructura</b>			
<b>Servicio</b>	<b>Media puntaje</b>	<b>Acciones Puntuadas</b>	<b>Acciones realizadas</b>
Carabineros de Chile	90,0%	2	3
Ministerio del Trabajo	87,0%	2	2
SERNAGEOMIN	86,0%	3	3
Ministerio de Defensa	84,0%	1	2
INE	77,0%	3	3
CDE	76,1%	3	3
SERNAM	74,7%	3	3
Ministerio de Economía	74,5%	2	2
Muni San Bernardo	74,0%	4	4
Muni San Miguel	72,7%	3	3
DOS	69,0%	2	3
Ministerio de Hacienda	65,1%	2	3
SENADIS	64,5%	3	3
Dirección del Trabajo	42,0%	2	3

En la sección II, correspondiente al proceso de atención y recepción de las solicitudes, SENADIS, el Ministerio de Economía y Carabineros son los organismos públicos con mayor porcentaje de cumplimiento, sin embargo, en comparación con las otras secciones del Índice, es ésta la que muestra los menores porcentajes de cumplimiento. Se ha dejado de lado a la DOS, que presenta el mayor porcentaje, porque una de sus acciones no fue siquiera recibida.

En el otro extremo, el menor cumplimiento lo presenta de nuevo la Dirección del Trabajo, con apenas un 33,7%. Destaca, asimismo, que en la sección II tengan bajos porcentajes de cumplimiento el SERNAGEOMIN y la Municipalidad de San Miguel, el primero obtuvo un alto porcentaje en la sección I y la Municipalidad de San Miguel presenta los mayores porcentajes de cumplimiento total.

Tabla 26: Puntaje en Sección II según organismo público

<b>Sección II: Proceso De Atención</b>			
<b>Servicio</b>	<b>Media puntaje</b>	<b>Acciones Puntuadas</b>	<b>Acciones realizadas</b>
DOS	58,4%	2	3
SENADIS	57,4%	3	3
Ministerio de Economía	56,4%	2	2
Carabineros de Chile	55,0%	2	3
SERNAM	53,8%	3	3
Ministerio de Defensa	46,8%	1	2
Muni San Bernardo	46,3%	4	4
CDE	44,0%	3	3
Ministerio de Hacienda	43,6%	2	3
Ministerio del Trabajo	41,5%	2	2
INE	39,8%	3	3
Muni San Miguel	38,9%	3	3
SERNAGEOMIN	37,7%	3	3
Dirección del Trabajo	33,7%	2	3

La sección III reúne solamente acciones realizadas por clientes no informados ya que evalúa el traspaso interno de peticiones de información a peticiones realizadas vía Ley de Transparencia. Aquí solamente la Municipalidad de San Miguel y el SENADIS trataron las solicitudes con los mismos criterios que especifica la Ley 20.285. De las dos solicitudes de Clientes no Informados del Ministerio de Economía, una de ellas fue tratada como si hubiera sido realizada vía ley de Transparencia. Los demás organismos públicos, que aparecen listados en el cuadro que sigue, no trabajaron las solicitudes por la Ley de Transparencia.

**Tabla 27: Puntaje en Sección III según organismo público**

<b>Sección III: Ley 20.285</b>			
<b>Servicio</b>	<b>Media puntaje</b>	<b>Acciones Puntuadas</b>	<b>Acciones realizadas</b>
Muni San Miguel	100,0%	2	2
SENADIS	100,0%	1	1
Ministerio de Economía	50,0%	2	2
CDE	0,0%	1	1
INE	0,0%	1	1
Ministerio del Trabajo	0,0%	1	1
Muni San Bernardo	0,0%	1	1
SERNAGEOMIN	0,0%	1	1
SERNAM	0,0%	1	1

La sección IV evalúa la respuesta que los organismos públicos dan a las solicitudes de información. Aquí la Municipalidad de San Miguel y el Ministerio de Economía son los organismos públicos con mejores desempeños, con porcentajes de cumplimiento superiores al 90%. Nuevamente aparece con un muy buen nivel de cumplimiento la DOS, pero ello debe ser tomado con cautela en la medida en que una de las solicitudes realizadas a dicho servicio no ingresó. La Dirección del Trabajo y el Ministerio del Trabajo son los organismos públicos con menor porcentaje de cumplimiento en la sección IV, de respuesta. Además, los porcentajes logrados son significativamente menores a los de sus pares.

**Tabla 28: Puntaje en Sección IV según organismo público**

<b>Sección IV: Respuesta</b>			
<b>Servicio</b>	<b>Media puntaje</b>	<b>Acciones Puntuadas</b>	<b>Acciones realizadas</b>
Muni San Miguel	96,3%	4	4
Ministerio de Economía	93,7%	3	3
DOS	90,8%	2	3
SENADIS	86,7%	3	3
Ministerio de Defensa	81,5%	2	3
SERNAM	76,0%	3	3
CDE	72,5%	3	3
INE	70,0%	3	3
SERNAGEOMIN	66,7%	3	3
Carabineros de Chile	63,0%	2	3
Ministerio de Hacienda	50,0%	2	3
Muni San Bernardo	45,6%	4	4
Ministerio del Trabajo	33,3%	3	3
Dirección del Trabajo	15,0%	2	3

## b. El ejercicio del derecho de acceso a la información:

### i. Descripción de casos

Se pretende desarrollar un análisis caso a caso la totalidad de las solicitudes ingresadas, en el orden planteado en el siguiente cuadro:

Tabla 29: Casos por tipo de cliente y acción

Tipo		Caso N°																		Total de Casos
Cliente	Modalidad	1	2	3	4	7	8	11	12											
Informado	presencial																			8
	on-line	15	16	17	18	19	20	24	25	26	27	28	29	37	38	39	40	41	42	18
	carta	30	31																	2
																		Total CO Informado	28	
No Informado	presencial	5	6	9	10	13	14													6
	on-line	21	22	23	32	33	34	43	44											8
	carta	35	36																	2
																		Total CO No Informado	16	
																		Total Acciones	44	

Los ámbitos a analizar corresponderán a:

1. **Clasificación:** Definición previa que fue dada a la solicitud.
2. **Servicio:** Institución en la que fue ingresada la solicitud de información.
3. **Solicitud:** Solicitud que fue presentada a cada servicio para su ingreso. Se adjunta listado con todas las solicitudes en Anexo N° 2.
4. **Ingreso de la Solicitud:** considera fecha, plazos asociados (sobre admisibilidad y respuesta) y una breve reseña del proceso particular
5. **Respuesta de la Solicitud:** Considera fecha en la que la institución notifica una decisión respecto de la solicitud, congruencia de la respuesta y una breve reseña del proceso particular
6. **Cumplimientos Legales:** Considera el cumplimiento con las obligaciones establecidas en la Ley 20.285 asociadas al proceso del derecho de acceso a información pública.
7. **Exigibilidad del derecho:** considera un análisis sobre el proceso de la acción de ingresar una solicitud, esto es, verificar si se cumple o no con el derecho del ciudadano de acceder a información pública.
8. **Eventos a Destacar:** considera los eventos ocurridos durante todo el proceso, asociado a cada solicitud, y que sean importantes de enfatizar ya que dicen relación con situaciones anómalas o inesperadas que podrían implicar trabas o facilitadores del proceso.

Las respuestas recibidas por las solicitudes de información ingresadas a los diferentes organismos públicos, se adjuntan en anexo digital, por lo que no estarán informadas en el siguiente análisis. Sin embargo, el Anexo N° 3 se muestran las respuestas de todos los casos en que, para el análisis, es necesario revisar la información entregada o la respuesta recibida desde los respectivos servicios.

Siguiendo la Matriz de Análisis, señalada en el apartado 4.0., los casos serán presentados ordenados por Tipo de Cliente Oculto, Informado y No informado. En cada uno de ellos, los casos se muestran separados según modalidad de ingreso de las solicitudes de información, es decir, Presencial, Online y Carta.

## A. Cliente Oculto Informado

### A.1.- Presencial

Se trata de solicitudes ingresadas directamente en las oficinas del Servicio respectivo, por Cliente Oculto que conoce la Ley N°20.285.-, y los procedimientos asociados a ella para hacer exigible su derecho de acceso a la información pública. La mayoría de estas acciones debiesen realizarse en la oficina de partes o en la oficina específica de atención para ley de transparencia de cada Servicio.

#### Caso 1.-

<b>Clasificación</b>	Entregable
<b>Servicio</b>	Consejo de Defensa del Estado
<b>Solicitud</b>	Listado de los 64 asuntos asumidos en temas de medio ambiente ingresados al Servicio en 2009. Señalando tipo de asuntos, acción de reparación y/o acción indemnizatoria.
<b>Ingreso</b>	Ingresada el 13 de enero. El servicio cuenta con una funcionaria encargada de recibir solicitudes ley 20.285.- Tienen formularios tipo de la Ley. Para ingresar al servicio se exige identificación con Cédula de identidad.
<b>Respuesta</b>	Respuesta recibida el 01 de Febrero (antes del plazo legal). Se entregó por medio solicitado, y la respuesta corresponde a lo solicitado.
<b>Cumplimiento Legal</b>	Se cumplen con obligaciones legales, en términos de formalidades, plazos y modalidad y vía de entrega.
<b>Exigibilidad del Derecho</b>	Se entrega información solicitada dando cumplimiento a requisitos legales y respondiendo a cabalidad con solicitud de CO. Por lo que se hace exigible el derecho
<b>Eventos a destacar</b>	El servicio, de manera informal, se comunica telefónicamente con CO para verificar nombre del solicitante.

**Caso 2.-**

<b>Clasificación</b>	Entregable
<b>Servicio</b>	Servicio Nacional de la Mujer
<b>Solicitud</b>	Actas de Reuniones de Gabinete del SERNAM donde se registre el debate y acuerdos sobre Agenda de género y Plan de Igualdad de Oportunidades 2010 - 2014, que ha tenido lugar entre los meses de abril y diciembre de 2010.
<b>Ingreso</b>	Ingresada el 13 de enero. El servicio tiene una oficina especial para oficina de partes, donde existe un funcionario encargado de recibir solicitudes ley 20.285.- Tienen formularios tipo de la ley. No se exige identificación al entrar.
<b>Respuesta</b>	Respuesta el 10 de febrero, justo el último día del plazo legal. Se entregó respuesta por medio solicitado, denegando información.
<b>Cumplimiento Legal</b>	Se cumplen con obligaciones legales, en términos de formalidades, plazos y modalidad y vía de respuesta. El motivo de la denegación es: “afecta el debido cumplimiento de las funciones del órgano requerido... tratándose de antecedentes previos a la adopción de una resolución” (Ley N° 20.285). Ver respuesta en Anexo 3, Página 01.
<b>Exigibilidad del Derecho</b>	Se deniega entrega de información solicitada, pero se cumple con todas las obligaciones legales. Se podría apelar al CPLT para dar cumplimiento al derecho de acceso a la información.
<b>Eventos a destacar</b>	Solicitud denegada, pese a que fue definida como entregable, fundamentando que Plan que contiene información requerida no está sancionado por la autoridad por lo que no puede entregar aún.

**Caso 3.-**

<b>Clasificación</b>	Denegable
<b>Servicio</b>	División de Organizaciones Sociales
<b>Solicitud</b>	Original: Listado de las organizaciones participantes y con proyectos adjudicados para el Fondo de Fortalecimiento de la Sociedad Civil, que incluya nombres, correos electrónicos, direcciones y teléfonos, correspondiente al periodo 2008 – 2010  Final: Listado de las organizaciones participantes y con proyectos adjudicados A NIVEL CENTRAL para el fondo de fortalecimiento de la sociedad civil, que incluya nombres, correos electrónicos, direcciones y teléfonos, periodo 2008-2010
<b>Ingreso</b>	Ingresada el 13 de enero. El servicio cuenta con funcionaria encargada de OIRS, pero que no conoce ningún procedimiento asociado a la Ley 20.285.- Situación que se repite en funcionarios encargados de la oficina de partes. Debió insistirse reiteradamente para poder acceder a formularios tipo de la

	<p>ley. No se exige identificaciones al entrar.</p>
<b>Respuesta</b>	<p>Respuesta recibida el 07 de Febrero (antes del plazo legal). Se entregó por medio solicitado, y la respuesta es parcial, ya que se entrega una parte y se denegó otra.</p>
<b>Cumplimiento Legal</b>	<p>Se cumplen con obligaciones legales, en términos de formalidades, plazos y modalidad y vía de respuesta. La parte denegada se fundamenta en la “protección de datos de carácter personal” (ley N° 19.628). Ver respuesta en Anexo 03, Página 02.</p>
<b>Exigibilidad del Derecho</b>	<p>Se deniega entrega de parte de la información solicitada y se entrega una respuesta parcial, pero se cumple con todas las obligaciones legales. Se podría apelar al CPLT para dar cumplimiento al derecho de acceso a la información.</p>
<b>Eventos a destacar</b>	<p>Respuesta parcial. Era denegable y se respondió solo una parte. El CO fue conminado a retirarse del servicio cuando se insistió, el funcionario ofreció mediar para entregar la información requerida; debiendo insistir ante varios funcionarios para ingresar la solicitud, Al 3° día hábil de ingresada la solicitud, mediante correo electrónico, el servicio pide precisar la solicitud, lo que se realiza por la misma vía. Como fundamento para denegar parte de la información solicitada, se menciona que el Consejo para la Transparencia, mediante sus fallos, ha indicado que no se deben entregar datos de carácter personal.</p>

#### Caso 4.-

<b>Clasificación</b>	Denegable
<b>Servicio</b>	Instituto Nacional de Estadísticas
<b>Solicitud</b>	Listado con el nombre, e-mail, dirección, teléfono de todos los propietarios de explotaciones empadronadas en los últimos tres censos agropecuarios (1976, 1997, 2007)
<b>Ingreso</b>	<p>Ingresada el 13 de enero. El servicio cuenta con funcionaria encargada de recepción de solicitudes ley 20.285.- Cuentan con formularios tipo de la ley. No se exige identificaciones al entrar.</p>
<b>Respuesta</b>	<p>Respuesta recibida el 25 de enero (antes del plazo legal). Se entregó respuesta en modalidad y vía solicitada, denegando la entrega de la información solicitada.</p>
<b>Cumplimiento Legal</b>	<p>Se cumplen con obligaciones legales, en términos de formalidades, plazos y modalidad y vía de respuesta. El motivo de la denegación es: afectar “secreto estadístico” (Ley orgánica del INE). Ver respuesta en Anexo 03, Página 04.</p>
<b>Exigibilidad del Derecho</b>	<p>Se deniega entrega de información solicitada, pero se cumple con todas las obligaciones legales. Se podría apelar al CPLT para dar cumplimiento al derecho de acceso a la información.</p>
<b>Eventos a destacar</b>	No hay eventos a destacar

**Caso 7.-**

<b>Clasificación</b>	Entregable
<b>Servicio</b>	Municipalidad de San Miguel
<b>Solicitud</b>	Solicito documento con el Acta N° 469 (de 2010) del Concejo Municipal
<b>Ingreso</b>	Ingresada el 14 de Enero. El municipio tiene habilitado formulario propio para todo tipo de solicitudes dirigidas al municipio en oficina de partes. Formulario no exige dirección del solicitante, que sí es obligatorio según Ley N° 20.285. No se solicita identificarse al entrar.
<b>Respuesta</b>	Respuesta recibida el 17 de Enero (antes del plazo legal). Se entregó por medio solicitado, y la respuesta corresponde a lo solicitado.
<b>Cumplimiento Legal</b>	Se cumple con obligaciones legales, en términos de formalidades, plazos y modalidad y vía de respuesta. La información no solicitada (dirección) es de todas formas entregada por el CO Informado.
<b>Exigibilidad del Derecho</b>	Se entrega información solicitada dando cumplimiento a requisitos legales y respondiendo a cabalidad con solicitud de CO.
<b>Eventos a destacar</b>	Se recibe el mismo día de ingreso de la solicitud, un correo electrónico que señala que solicitud fue ingresada a sistema interno de la Municipalidad. Además de señalar plazos de respuesta establecidos en Ley N° 20.285.-

**Caso 8.-**

<b>Clasificación</b>	Denegable
<b>Servicio</b>	Municipalidad de San Ramón
<b>Solicitud</b>	Historial de Viáticos Percibidos por los miembros del Concejo Municipal entre 2002 y 2010
<b>Ingreso</b>	Ingresada el 14 de Enero. El municipio tiene habilitado formulario propio para todo tipo de solicitudes dirigidas al municipio en oficina de partes. Formulario no exige dirección del solicitante, que sí es obligatorio según Ley N° 20.285. No se solicita identificarse al entrar.
<b>Respuesta</b>	Respuesta recibida el 25 de Febrero (fuera del plazo legal, y del plazo de prórroga, si es que este hubiese sido solicitado).
<b>Cumplimiento Legal</b>	No se cumplen con todas las obligaciones legales, en términos de formalidades en el ingreso de la solicitud, plazos y modalidad y vía de respuesta. Denegación de información llega fuera del plazo. El motivo de la denegación es: que no existe sistematizada la información.
<b>Exigibilidad del Derecho</b>	No se entrega información solicitada, la formalización de la denegación ocurre fuera de plazo. Se podría apelar al CPLT para dar cumplimiento al derecho de acceso a la información.

<b>Eventos a destacar</b>	<p>Respuesta Parcial. Denegación, más respuesta de una parte llega fuera de plazo.</p> <p>Antes de formalizar la denegación, el municipio envía primero información que no corresponde a lo solicitado y luego información incompleta.</p> <p>Ver ambas respuestas en Anexo 03, Página 06.</p>
---------------------------	--

#### Caso 11.-

<b>Clasificación</b>	Entregable
<b>Servicio</b>	Ministerio de Hacienda
<b>Solicitud</b>	Actas de reuniones del Gabinete del Ministerio donde se registre el debate y acuerdos sobre las políticas microeconómicas que impulsará el área de Políticas Microeconómicas del Ministerio de Hacienda durante el segundo semestre del año 2010.
<b>Ingreso</b>	<p>Ingresada el 17 de enero.</p> <p>El servicio tiene formularios tipo de la Ley 20.285 en oficina de partes.</p> <p>Se solicita identificarse con RUT al ingresar al servicio.</p>
<b>Respuesta</b>	Hasta el cierre de este estudio, no existió respuesta formal.
<b>Cumplimiento Legal</b>	Hasta el cierre de este estudio, no existió respuesta formal.
<b>Exigibilidad del Derecho</b>	Hasta el cierre de este estudio, no existió respuesta formal. Por lo tanto el derecho no se pudo ejercer.
<b>Eventos a destacar</b>	<p>El servicio cometió un error en la tramitación de la solicitud al no notificar al CO la necesidad de precisar la información y procediendo a establecer la solicitud como desistida. Existen correos electrónicos donde se acredita error y el reingreso a tramitación de la solicitud; pero no existió respuesta hasta el momento de cierre de este estudio.</p> <p>Ver correo electrónico en Anexo 03, Página 10.</p>

#### Caso 12.-

<b>Clasificación</b>	Denegable
<b>Servicio</b>	Servicio Nacional de la Discapacidad
<b>Solicitud</b>	Nómina de personas con discapacidad, según tipo de discapacidad que viven en la comuna de Lo Prado, San Joaquín y Macul con datos de dirección y teléfono.
<b>Ingreso</b>	<p>Ingresada el 17 de enero.</p> <p>El servicio tiene funcionario encargado de completar los formularios tipo de la ley, y atiende en uno de los módulos de atención al público.</p> <p>No se solicita identificarse al ingresar al servicio.</p>
<b>Respuesta</b>	<p>El día 24 de enero, el servicio comunica derivación de la solicitud a Registro Civil.</p> <p>El día 15 de febrero (dentro del plazo legal del 2° servicio) se recibe respuesta desde el servicio que recibió derivación. Denegando la información solicitada.</p>
<b>Cumplimiento Legal</b>	Se cumplen con obligaciones legales, en términos de formalidades, plazos y formatos de derivación y además de la respuesta de la información solicitada.

	El motivo de la denegación es: por tratarse de “datos sensibles” (ley 19.628) y que “afecta el derecho de terceros” (Ley 20.285). Ver ambas respuestas en Anexo XX
<b>Exigibilidad del Derecho</b>	Se deniega entrega de información solicitada, pero se cumple con todas las obligaciones legales. Se podría apelar al CPLT para dar cumplimiento al derecho de acceso a la información.
<b>Eventos a destacar</b>	Solicitud planificada como denegable, no como derivable. Dado que se derivó la solicitud, intervinieron dos instituciones en el proceso, esto es, la institución planificada (Servicio Nacional de la Discapacidad) que derivó la solicitud; y luego la nueva institución (Registro Civil) que denegó la información solicitada. Por lo que se tienen 2 respuestas a la Solicitud ingresada. La derivación ocurre al 5° día hábil de ingreso de la solicitud. La institución que deniega la información, notifica al CO de esta situación, dentro de los 20 días que dispone para emitir una respuesta.

## A.2.- Virtual (Online)

Se trata de solicitudes ingresadas por las plataformas Web de los Servicios, por Cliente Oculto que conoce la Ley N°20.285.- y los procedimientos asociados a ella para hacer exigible su derecho de acceso a la información pública. La mayoría de estas acciones debiesen realizarse en el sitio especial para solicitud de informaciones por ley de transparencia que existe en el banner de transparencia de cada Servicio. De lo contrario, en sitios habilitados para el contacto del usuario, señalando siempre que se solicita mediante Ley N° 20.285.-

### Caso 15.-

<b>Clasificación</b>	Entregable
<b>Servicio</b>	Carabineros de Chile
<b>Solicitud</b>	Cuenta Pública de 9° Comisaria de Recoleta año 2009
<b>Ingreso</b>	Ingresada el 18 de Enero. El acceso al formulario está disponible a través de un banner de ingreso directo para realizar solicitudes de acceso a información. No es necesario registrarse. Fuera de datos legales el sistema pide obligatoriamente: RUT – Teléfono. Se entrega comprobante del proceso.
<b>Respuesta</b>	Respuesta recibida el 20 de enero (dentro del plazo). Se entregó por medio solicitado.
<b>Cumplimiento Legal</b>	No se cumple con obligaciones legales al solicitar datos que no contempla la Ley N°20.285.- Se cumplen con obligaciones, en términos de formalidades, plazos y modalidad y vía de respuesta.
<b>Exigibilidad del Derecho</b>	Se entrega información solicitada dando cumplimiento a requisitos legales y respondiendo a cabalidad con solicitud de CO.
<b>Eventos a destacar</b>	Pese a que sitio estaba en mantención, tenía banner operativo para acceder al formulario de ingreso de solicitudes de información.

**Caso 16.-**

<b>Clasificación</b>	Entregable
<b>Servicio</b>	División de Organizaciones Sociales
<b>Solicitud</b>	Informe de evaluaciones de proyectos nacionales seleccionados por el Fondo de Fortalecimiento de la Sociedad Civil año 2010
<b>Ingreso</b>	Ingresada el 18 de enero. El acceso al formulario está disponible a través del banner de Transparencia, pinchando el link de "contacto". No es necesario registrarse. Fuera de datos legales el sistema pide obligatoriamente: RUT – Teléfono. Se entrega comprobante del proceso.
<b>Respuesta</b>	Respuesta recibida el 01 de febrero (dentro del plazo). Se entregó por medio solicitado.
<b>Cumplimiento Legal</b>	No se cumple con obligaciones legales al solicitar datos que no contempla la Ley N°20.285.- Se cumplen con obligaciones, en términos de formalidades, plazos y modalidad y vía de respuesta.
<b>Exigibilidad del Derecho</b>	Se entrega información solicitada dando cumplimiento a requisitos legales y respondiendo a cabalidad con solicitud de CO.
<b>Eventos a destacar</b>	No hay eventos a destacar

**Caso 17.-**

<b>Clasificación</b>	Entregable
<b>Servicio</b>	Ministerio de Hacienda
<b>Solicitud</b>	Original: Informe de sugerencias, consultas y propuestas efectuadas durante el año 2010 por los ciudadanos mediante uso de correo electrónico, según lo establece el artículo 8° de la norma de Participación Ciudadana del Ministerio de 31 de marzo de 2009.  Final: Informe de sugerencias, consultas y propuestas efectuadas durante el año 2010 por los ciudadanos mediante uso de correo electrónico, según lo establece el artículo 8° de la norma de Participación Ciudadana del Ministerio de 31 de marzo de 2009. Donde se indique número de sugerencias, consultas y/o propuestas efectuadas, materia a la que se referían y proceso interno al que fueron sometidas
<b>Ingreso</b>	Ingresada el 18 de enero. El acceso al formulario está disponible a través del banner de Transparencia, pinchando el link de "sistema de gestión de solicitudes de información". Es necesario registrarse, creando contraseña que debe ser activada contra recibo de correo electrónico desde el servicio. El sistema solicita RUT del usuario.

	No se entrega comprobante de atención, pero permite ver estado de solicitud ingresada al volver a ingresar al sistema.
<b>Respuesta</b>	Respuesta recibida el 14 de febrero (dentro del plazo). Se entregó por medio solicitado.
<b>Cumplimiento Legal</b>	No se cumple con obligaciones legales al solicitar datos que no contempla la Ley N°20.285.- Se cumplen con obligaciones, en términos de formalidades, plazos y modalidad y vía de respuesta.
<b>Exigibilidad del Derecho</b>	Se entrega información solicitada dando cumplimiento a requisitos legales y respondiendo a cabalidad con solicitud de CO.
<b>Eventos a destacar</b>	Al 2° día de ingresada la solicitud, el servicio se puso en contacto con el CO, mediante, correo electrónico, para pedir precisión en la solicitud de información. Precisión que fue entregada al día siguiente por la misma vía.

#### Caso 18.-

<b>Clasificación</b>	Entregable
<b>Servicio</b>	Ministerio de Economía
<b>Solicitud</b>	Nómina de los integrantes del Consejo Nacional de Pesca de la Subsecretaría Nacional de Pesca.
<b>Ingreso</b>	Ingresada el 21 de enero. El acceso al formulario está disponible a través del banner de Transparencia, pinchando el link de "sistema de gestión de solicitudes de información". Es necesario registrarse, creando contraseña que debe ser activada contra recibo de correo electrónico desde el servicio. El sistema solicita RUT del usuario. Se entrega comprobante del proceso.
<b>Respuesta</b>	El 03 de febrero llega notificación de derivación desde Ministerio hacia Subsecretaría. Respuesta recibida el 21 de febrero (dentro del plazo legal del 2° servicio). Se entregó por medio solicitado.
<b>Cumplimiento Legal</b>	No se cumple con obligaciones legales al solicitar datos que no contempla la Ley N°20.285.- Se cumplen con obligaciones, en términos de formalidades, plazos y modalidad y vía de respuesta. Ver ambas respuestas en Anexo 03, Página 11.
<b>Exigibilidad del Derecho</b>	Se entrega información solicitada dando cumplimiento a requisitos legales y respondiendo a cabalidad con solicitud de CO.
<b>Eventos a destacar</b>	Dado que se derivó la solicitud, intervinieron dos instituciones en el proceso, esto es, la institución planificada (Ministerio de Economía) que derivó la solicitud; y luego la nueva institución (Subsecretaría de Economía) que entregó la información solicitada. Por lo que se tienen 2 respuestas a la Solicitud ingresada.

**Caso 19.-**

<b>Clasificación</b>	Denegable
<b>Servicio</b>	Ministerio de Defensa
<b>Solicitud</b>	Monto de los fondos entregados a cada institución de las FFAA a través de la Ley N°13.196 de 1958 y el destino de éstos
<b>Ingreso</b>	Ingresada el 18 de enero. El acceso al formulario está disponible a través del banner de Transparencia, pinchando el link de "sistema de gestión de solicitudes de información". Es necesario registrarse, creando contraseña que debe ser activada contra recibo de correo electrónico desde el servicio. El sistema solicita RUT del usuario. Se entrega comprobante del proceso.
<b>Respuesta</b>	Respuesta recibida el 15 de febrero (dentro del plazo). Se entregó por medio solicitado.
<b>Cumplimiento Legal</b>	No se cumple con obligaciones legales al solicitar datos que no contempla la Ley N°20.285.- Se cumplen con obligaciones, en términos de formalidades, plazos y modalidad y vía de respuesta. El motivo de la denegación es: afectar "afecta el debido cumplimiento de las funciones del órgano requerido" (Ley N° 20.285). Ver respuesta en Anexo 03, Página 14.
<b>Exigibilidad del Derecho</b>	Se deniega entrega de información solicitada, pero se cumple con todas las obligaciones legales. Se podría apelar al CPLT para dar cumplimiento al derecho de acceso a la información.
<b>Eventos a destacar</b>	No hay eventos a destacar

**Caso 20.-**

<b>Clasificación</b>	Denegable
<b>Servicio</b>	Consejo de Defensa del Estado
<b>Solicitud</b>	Informe que detalle contenido de recursos de protección en contra del Estado, e indique causales de rechazo de tales recursos, ocurridos en las 18 procuradurías del país durante el período enero – diciembre de 2009.
<b>Ingreso</b>	Ingresada el 18 de enero. El acceso al formulario está disponible a través del banner de Transparencia, pinchando el link de "contacto". Es necesario registrarse, creando contraseña que debe ser activada contra recibo de correo electrónico desde el servicio. El sistema solicita RUT del usuario. Se entrega comprobante del proceso.
<b>Respuesta</b>	Respuesta recibida el 04 de febrero (dentro del plazo). Se entregó por medio solicitado.
<b>Cumplimiento Legal</b>	No se cumple con obligaciones legales al solicitar datos que no contempla la Ley N°20.285.-

	<p>Se cumplen con obligaciones, en términos de formalidades, plazos y modalidad y vía de respuesta.</p> <p>El motivo de la denegación es: que no existe sistematizada la información.</p> <p>Ver respuesta en Anexo 03, Página 16.</p>
<b>Exigibilidad del Derecho</b>	<p>Se deniega entrega de información solicitada, pero se cumple con todas las obligaciones legales.</p> <p>Se podría apelar al CPLT para dar cumplimiento al derecho de acceso a la información.</p>
<b>Eventos a destacar</b>	<p>Entrega parcial. Se deniega parte de la información solicitada, por no tener sistematizado todo lo requerido.</p>

#### Caso 24.-

<b>Clasificación</b>	Entregable
<b>Servicio</b>	Dirección del Trabajo
<b>Solicitud</b>	Listado con los nombres de todos los comités paritarios vigentes durante el año 2010, en las comunas bajo la jurisdicción de la Dirección Regional Metropolitana Oriente de la Dirección del Trabajo
<b>Ingreso</b>	<p>Ingresada el 28 de enero.</p> <p>El acceso al formulario debiera no está disponible a través del banner de Transparencia, pinchando el link de "sistema de gestión de solicitudes de información"; ya que es necesario registrarse, creando contraseña que debe ser activada contra recibo de correo electrónico desde el servicio. Pero este proceso de activación está operativo y no se puede acceder por esta vía.</p> <p>Solicitud se ingresa por sistema OIRS. Para este sistema no es necesario registrarse.</p> <p>Fuera de datos legales el sistema pide obligatoriamente: RUT-sexo-Nacionalidad-Teléfono-Ocupación.</p> <p>No se entrega comprobante del proceso.</p>
<b>Respuesta</b>	Hasta el cierre de este estudio, no existió respuesta formal.
<b>Cumplimiento Legal</b>	Hasta el cierre de este estudio, no existió respuesta formal.
<b>Exigibilidad del Derecho</b>	Hasta el cierre de este estudio, no existió respuesta formal. Por lo tanto el derecho no se pudo ejercer.
<b>Eventos a destacar</b>	<p>Solicitud fue ingresada por plataforma OIRS ya que sistema de gestión de solicitudes de la Ley 20.285 no se encontraba operativo (no dejaba activar cuentas de registro de usuarios para ingresar al sistema); desde el servicio se corroboró dicho problema y se realizó gestión para ingresar solicitud por ley 20.285, lo que ocurrió en fecha posterior al ingreso inicial (existe correo electrónico que así lo indica), con nuevos plazos asociados a la solicitud, los cuales se cumplieron sin tener respuesta.</p> <p>Se adjunta correos electrónicos que acreditan este procedimiento.</p> <p>Ver correo electrónico en Anexo 03, Página 17.</p>

**Caso 25.-**

<b>Clasificación</b>	Entregable
<b>Servicio</b>	Servicio Nacional de la Discapacidad
<b>Solicitud</b>	Listado con el nombre de las instituciones que trabajan para o con personas con discapacidad de escasos recursos, que han participado en el programa de Ayudas Técnicas del SENADIS durante 2009 y 2010
<b>Ingreso</b>	Ingresada el 19 de enero. El acceso al formulario está disponible a través del banner de Transparencia, pinchando el link de "contacto". No es necesario registrarse. El sistema solicita RUT del usuario. No se entrega comprobante del proceso.
<b>Respuesta</b>	Respuesta recibida el 16 de febrero (dentro del plazo). Se entregó por medio solicitado.
<b>Cumplimiento Legal</b>	No se cumple con obligaciones legales al solicitar datos que no contempla la Ley N°20.285.- Se cumplen con obligaciones, en términos de formalidades, plazos y modalidad y vía de respuesta.
<b>Exigibilidad del Derecho</b>	Se entrega información solicitada dando cumplimiento a requisitos legales y respondiendo a cabalidad con solicitud de CO.
<b>Eventos a destacar</b>	No hay eventos a destacar

**Caso 26.-**

<b>Clasificación</b>	Denegable
<b>Servicio</b>	Instituto Nacional de Estadísticas
<b>Solicitud</b>	Información detallada del desempleo a nivel de las comunas de la región metropolitana en el año 2010, según sexo, edad y grupos socioeconómico
<b>Ingreso</b>	Ingresada el 27 de enero. El acceso al formulario está disponible a través del banner de Transparencia, pinchando el link de "sistema de gestión de solicitudes de información". Es necesario registrarse, creando contraseña que debe ser activada contra recibo de correo electrónico desde el servicio. El sistema solicita (como firma digital) RUT del usuario. Se entrega comprobante del proceso.
<b>Respuesta</b>	Respuesta recibida el 07 de febrero (dentro del plazo). Se respondió por medio solicitado, denegando información.
<b>Cumplimiento Legal</b>	No se cumple con obligaciones legales al solicitar datos que no contempla la Ley N°20.285.- Se cumplen con obligaciones, en términos de formalidades, plazos y modalidad y vía de respuesta. El motivo de la denegación es: se trata de información que no está en el servicio y no se puede individualizar quien la tiene (Ley 20.285) (en otras palabras no existe sistematizada la información).

	Ver respuesta en Anexo 03, Página 18.
<b>Exigibilidad del Derecho</b>	Se deniega entrega de información solicitada, pero se cumple con todas las obligaciones legales. Se podría apelar al CPLT para dar cumplimiento al derecho de acceso a la información.
<b>Eventos a destacar</b>	No hay eventos a destacar

#### Caso 27.-

<b>Clasificación</b>	Denegable
<b>Servicio</b>	SERNAGEOMIN
<b>Solicitud</b>	Informe detallado del Plan de Cierre de Faenas Mineras de todas las regiones del país, con nombre de empresa, nombre de propietarios, motivos del cierre, correspondiente al período 2004 a 2010.
<b>Ingreso</b>	Ingresada el 04 de febrero. El acceso al formulario está disponible a través del banner de Transparencia, pinchando el link de "sistema de gestión de solicitudes de información". Es necesario registrarse, creando contraseña que debe ser activada contra recibo de correo electrónico desde el servicio. El sistema solicita RUT del usuario. Se entrega comprobante del proceso.
<b>Respuesta</b>	Respuesta recibida el 04 de marzo (dentro del plazo). Se entregó por medio solicitado.
<b>Cumplimiento Legal</b>	No se cumple con obligaciones legales al solicitar datos que no contempla la Ley N°20.285.- Se cumplen con obligaciones, en términos de formalidades, plazos y modalidad y vía de respuesta. El motivo de la denegación es: que no existe sistematizada la información. Ver respuesta en Anexo 03, Página 20.
<b>Exigibilidad del Derecho</b>	Se deniega entrega de información solicitada, pero se cumple con todas las obligaciones legales. Se podría apelar al CPLT para dar cumplimiento al derecho de acceso a la información.
<b>Eventos a destacar</b>	Respuesta parcial. Deniegan parte de información y entregan el resto.

#### Caso 28.-

<b>Clasificación</b>	Denegable
<b>Servicio</b>	Ministerio del Trabajo
<b>Solicitud</b>	Base de datos con antecedentes completos (nombres, edad, comuna de residencia y domicilio) de todas las mujeres de la región metropolitana que se han acogido al beneficio del Bono por Hijo Nacido vivo de la reforma previsional, durante los años 2009 y 2010
<b>Ingreso</b>	Ingresada el 27 de enero.

	<p>El acceso al formulario está disponible a través del banner de Transparencia, pinchando el link de "sistema de gestión de solicitudes de información".</p> <p>Es necesario registrarse, creando contraseña que debe ser activada contra recibo de correo electrónico desde el servicio.</p> <p>El sistema solicita (como firma digital) RUT del usuario.</p> <p>Se entrega comprobante del proceso.</p>
<b>Respuesta</b>	<p>Respuesta recibida el 03 de febrero (dentro del plazo).</p> <p>Se respondió por medio solicitado, denegando información.</p>
<b>Cumplimiento Legal</b>	<p>No se cumple con obligaciones legales al solicitar datos que no contempla la Ley N°20.285.-</p> <p>Se cumplen con obligaciones, en términos de formalidades, plazos y modalidad y vía de respuesta.</p> <p>El motivo de la denegación es: que "afecta el derecho de terceros" (Ley 20.285).</p> <p>Ver respuesta en Anexo 03, Página 23.</p>
<b>Exigibilidad del Derecho</b>	<p>Se deniega entrega de información solicitada, pero se cumple con todas las obligaciones legales.</p> <p>Se podría apelar al CPLT para dar cumplimiento al derecho de acceso a la información.</p>
<b>Eventos a destacar</b>	<p>No hay eventos a destacar</p>

#### Caso 29.-

<b>Clasificación</b>	Derivable
<b>Servicio</b>	Carabineros de Chile
<b>Solicitud</b>	Proyectos financiados por el Plan Comunal de Seguridad Pública en la provincia de Santiago entre 2009 y 2010
<b>Ingreso</b>	<p>Ingresada el 19 de enero.</p> <p>El acceso al formulario está disponible a través de un banner de ingreso directo para realizar solicitudes de acceso a información.</p> <p>No es necesario registrarse.</p> <p>Fuera de datos legales el sistema pide obligatoriamente: RUT-Teléfono.</p> <p>Se entrega comprobante del proceso.</p>
<b>Respuesta</b>	<p>Respuesta recibida el 04 de marzo (Respuesta en 2° plazo sin pedir prórroga).</p> <p>Se entregó por medio solicitado, señalando que información está en otro servicio, sin derivar.</p>
<b>Cumplimiento Legal</b>	<p>No se cumple con obligaciones legales al solicitar datos que no contempla la Ley N°20.285.-</p> <p>No se cumplen con obligaciones legales en términos de plazos; y tampoco en términos de formalidades ya que primero se entrega como respuesta definitiva una solicitud de subsanación y precisión de la información solicitada.</p> <p>Ver ambas respuestas en Anexo 03, Página 25.</p>
<b>Exigibilidad del Derecho</b>	<p>No se entrega información solicitada, se señala, que la respuesta la tiene otro servicio, Subsecretaría del Interior, y no se deriva solicitud, por lo que el derecho no se puede cumplir como señala la ley.</p>

<b>Eventos a destacar</b>	<p>Solicitud planificada como derivable.</p> <p>Se entrega como respuesta que la información la tiene otro servicio, pero no se deriva la solicitud.</p> <p>El servicio en un principio entrega como respuesta, una solicitud de precisión de la consulta, y dispone que el mecanismo de precisar solicitud sea vía presencial o postal, pese a existir una dirección de correo electrónico disponible para la comunicación. Como consecuencia de lo anterior, se volvió a ingresar una nueva solicitud por plataforma web, señalando códigos y fechas del primer ingreso.</p>
---------------------------	--

#### Caso 37.-

<b>Clasificación</b>	Entregable
<b>Servicio</b>	Municipalidad de San Miguel
<b>Solicitud</b>	Listado de transferencias a organizaciones varias, entre los meses de diciembre de 2009 y diciembre de 2010
<b>Ingreso</b>	<p>Ingresada el 27 de enero.</p> <p>El acceso al formulario está disponible a través del link de "OIRS" del municipio.</p> <p>Es necesario registrarse, usando contraseña creada por el usuario.</p> <p>Fuera de datos legales el sistema pide obligatoriamente: RUT – Teléfono.</p> <p>No se entrega comprobante de atención.</p>
<b>Respuesta</b>	<p>Respuesta recibida el 28 de enero (dentro del plazo).</p> <p>Se respondió por medio solicitado, señalando que información se encuentra en transparencia activa.</p>
<b>Cumplimiento Legal</b>	<p>No se cumple con obligaciones legales al solicitar datos que no contempla la Ley N°20.285.-</p> <p>Se cumplen con obligaciones, en términos de formalidades, plazos y modalidad y vía de respuesta.</p>
<b>Exigibilidad del Derecho</b>	Se entrega información solicitada dando cumplimiento a requisitos legales y respondiendo a cabalidad con solicitud de CO.
<b>Eventos a destacar</b>	Aún cuando no se entrega comprobante de atención, es posible conocer el estado de solicitud ingresada al volver a ingresar al sistema.

#### Caso 38.-

<b>Clasificación</b>	Entregable
<b>Servicio</b>	Municipalidad de San Bernardo
<b>Consulta</b>	informe con el detalle de las remuneraciones percibida por cada uno de los concejales de la municipalidad de San Bernardo durante 2010
<b>Ingreso</b>	<p>Ingresada el 04 de febrero</p> <p>El acceso al formulario está disponible a través del link de "OIRS" del municipio. No existe enlace exclusivo para solicitudes de información pública, por lo que se menciona la Ley N° 20.285 en el escrito.</p> <p>No es necesario registrarse.</p> <p>Fuera de datos legales el sistema pide obligatoriamente: Teléfono.</p>

	El sistema no solicita ningún medio de firma digital (no se pide el RUT). No se entrega comprobante.
<b>Respuesta</b>	Respuesta recibida el 07 de febrero (dentro del plazo). Se respondió por medio solicitado.
<b>Cumplimiento Legal</b>	No se cumple con obligaciones legales al solicitar datos que no contempla la Ley N°20.285.- Se cumplen con obligaciones, en términos de formalidades, plazos y modalidad y vía de respuesta.
<b>Exigibilidad del Derecho</b>	Se entrega información solicitada dando cumplimiento a requisitos legales y respondiendo a cabalidad con solicitud de CO.
<b>Eventos a destacar</b>	Se entiende que servicio procede por ley 20.285, porque la cita en su respuesta.

### Caso 39.-

<b>Clasificación</b>	Denegable
<b>Servicio</b>	SERNAM
<b>Solicitud</b>	Minuta con los debates sostenidos en el gabinete del SERNAM sobre aborto terapéutico, matrimonio homosexual y VIH Sida, ocurridos durante el año 2010
<b>Ingreso</b>	Ingresada el 27 de enero. El acceso al formulario está disponible a través del banner de Transparencia, pinchando el link de "sistema de gestión de solicitudes de información". Es necesario registrarse, creando contraseña que debe ser activada contra recibo de correo electrónico desde el servicio. El sistema solicita (como firma digital) RUT del usuario. Se entrega comprobante del proceso.
<b>Respuesta</b>	Respuesta recibida el 24 de febrero (dentro del plazo). Se respondió por medio solicitado, denegando información.
<b>Cumplimiento Legal</b>	No se cumple con obligaciones legales al solicitar datos que no contempla la Ley N°20.285.- Se cumplen con obligaciones, en términos de formalidades, plazos y modalidad y vía de respuesta. El motivo de la denegación es: "afecta el debido cumplimiento de las funciones del órgano requerido... tratándose de antecedentes previos a la adopción de una resolución" (Ley N° 20.285).
<b>Exigibilidad del Derecho</b>	Se deniega entrega de información solicitada, pero se cumple con todas las obligaciones legales. Se podría apelar al CPLT para dar cumplimiento al derecho de acceso a la información.
<b>Eventos a destacar</b>	No hay eventos a destacar

**Caso 40.-**

<b>Clasificación</b>	Denegable
<b>Servicio</b>	Municipalidad de San Bernardo
<b>Consulta</b>	Listado con datos completos de personas que vivan con VIH SIDA atendidos en los Centros de Salud Raúl Cuevas, Carol Urzúa y Raúl Branes de la comuna, que incluya nombre completo, dirección y RUT.
<b>Ingreso</b>	Ingresada el 04 de febrero. El acceso al formulario está disponible a través del link de "OIRS" del municipio. No es necesario registrarse. Fuera de datos legales el sistema pide obligatoriamente: Teléfono. El sistema no solicita ningún medio de firma digital (no se pide el RUT). No se entrega comprobante.
<b>Respuesta</b>	Hasta el cierre de este estudio, no existió respuesta formal.
<b>Cumplimiento Legal</b>	Hasta el cierre de este estudio, no existió respuesta formal.
<b>Exigibilidad del Derecho</b>	Hasta el cierre de este estudio, no existió respuesta formal. Por lo tanto el derecho no se pudo ejercer.
<b>Eventos a destacar</b>	Hasta el cierre del estudio, no existió comunicación desde la Municipalidad hacia el CO.

**Caso 41.-**

<b>Clasificación</b>	Derivable
<b>Servicio</b>	SERNAGEOMIN
<b>Solicitud</b>	Nómina con todos los integrantes del Consejo Asesor para el Programa de Asistencia y Modernización de la Pequeña Minería Artesanal
<b>Ingreso</b>	Ingresada el 27 de enero. El acceso al formulario está disponible a través del banner de Transparencia, pinchando el link de "sistema de gestión de solicitudes de información". Es necesario registrarse, creando contraseña que debe ser activada contra recibo de correo electrónico desde el servicio. El sistema solicita (como firma digital) RUT del usuario. Se entrega comprobante del proceso.
<b>Respuesta</b>	Respuesta recibida el 16 de febrero (dentro del plazo), pero emitida por otra institución, Subsecretaría de Pesca. Se respondió por medio distinto al solicitado.
<b>Cumplimiento Legal</b>	No se cumple con obligaciones legales al solicitar datos que no contempla la Ley N°20.285.- Se cumplen con obligaciones, en términos de formalidades y plazos. Sin embargo no se cumple con formalidad de notificar derivación, ni con la modalidad y vía de respuesta.
<b>Exigibilidad del Derecho</b>	Si bien no hay un total cumplimiento legal, la información es entregada a cabalidad al CO, por lo que se satisface la "necesidad" del mismo entendiendo entonces que sin cumplir la ley, el derecho se puede ejercer.
<b>Eventos a destacar</b>	La solicitud fue derivada a otra institución quien entrega la información,

	sin embargo, este procedimiento no se informó al CO y además la información se entrega en formato postal y no por correo electrónico como se solicitó originalmente.
--	--

#### Caso 42.-

<b>Clasificación</b>	Derivable
<b>Servicio</b>	Dirección del Trabajo
<b>Solicitud</b>	Alcances del convenio internacional de Seguridad Social vigente entre Chile y Quebec; para un trabajador que actualmente está en Chile, pero que ha estado afiliado a los regímenes previsionales de ambos estados
<b>Ingreso</b>	Ingresada el 28 de enero. Es imposible acceder al formulario que está disponible a través del banner de Transparencia, pinchando el link de "sistema de gestión de solicitudes de información". Ya que es necesario registrarse, creando contraseña que debe ser activada contra recibo de correo electrónico desde el servicio. Pero este proceso no está operativo y no se puede acceder por esta vía. Solicitud se ingresa por sistema OIRS, señalando ley 20.285. No es necesario registrarse. Fuera de datos legales el sistema pide obligatoriamente: RUT - sexo- Nacionalidad-Teléfono-Ocupación. No se entrega comprobante del proceso.
<b>Respuesta</b>	Respuesta recibida el 08 de febrero (dentro del plazo). Se entregó por medio solicitado, señalando que información está en otro servicio, pero no se deriva la solicitud. Señalando que la información debe pedirse en Superintendencia de Pensiones
<b>Cumplimiento Legal</b>	No se cumplen con obligaciones legales en términos de formalidades, pero sí en plazo.
<b>Exigibilidad del Derecho</b>	No se entrega información solicitada, se señala que respuesta la tiene otro servicio y no se deriva solicitud, por lo que el derecho no se puede cumplir como señala la ley.
<b>Eventos a destacar</b>	La institución responde que la información la tiene otro servicio, sin embargo no se deriva la solicitud.

#### A.3.- Carta

Se trata de solicitudes escritas e ingresadas en sobres cerrados, a través de las Oficinas de Partes de los Servicios, por Cliente Oculto que conoce la Ley N°20.285.- y los procedimientos asociados a ella para hacer exigible su derecho de acceso a la información pública; por lo que el documento escrito señala explícitamente la Ley de Transparencia y contiene todos los requisitos para que la ley exige.

**Caso 30.-**

<b>Clasificación</b>	Entregable
<b>Servicio</b>	Ministerio del Trabajo (DICREP)
<b>Solicitud</b>	Plan de auditoría anual de la DICREP del año 2010
<b>Ingreso</b>	Ingresada el 20 de enero. Se ingresa escrito por oficina de partes, señalando ley 20.285 y entregando sólo los datos requeridos por la Ley. Servicio timbra recepción del documento.
<b>Respuesta</b>	Hasta el cierre de este estudio, no existió respuesta formal.
<b>Cumplimiento Legal</b>	Hasta el cierre de este estudio, no existió respuesta formal.
<b>Exigibilidad del Derecho</b>	Hasta el cierre de este estudio, no existió respuesta formal. Por lo tanto el derecho no se pudo ejercer.
<b>Eventos a destacar</b>	Solicitud ingresada en oficina de partes de Dirección Metropolitana de la DICREP, existiendo un documento que así lo acredita, y no ha existido ningún tipo de comunicación desde la institución hacia el Cliente Oculto.

**Caso 31.-**

<b>Clasificación</b>	Denegable
<b>Servicio</b>	Ministerio de Defensa
<b>Solicitud</b>	Nomina de concriptos con antecedentes completos (nombres, fecha de nacimiento, domicilio, comuna de origen, nivel de estudios) que han efectuado el servicio militar durante los años 2066 y 2010; en la Región Metropolitana y la región de Arica y Parinacota.
<b>Ingreso</b>	Ingresada el 28 de enero. Se ingresa escrito por oficina de partes, señalando ley 20.285 y entregando sólo los datos requeridos por la Ley. Servicio timbra recepción del documento.
<b>Respuesta</b>	Respuesta recibida el 7 de Marzo (pasado el plazo legal, pero dentro del periodo de prórroga, la que no fue solicitada formalmente) Respuesta llega por la vía solicitada (correo postal), denegando entrega de la información.
<b>Cumplimiento Legal</b>	No se cumplen con obligaciones legales en términos de plazo y formalidades. El motivo de la denegación es: que "afecta el derecho de terceros" (Ley 20.285). Ver respuesta en Anexo 03, Página 27.
<b>Exigibilidad del Derecho</b>	Se deniega entrega de información solicitada. Se podría apelar al CPLT para dar cumplimiento al derecho de acceso a la información.
<b>Eventos a destacar</b>	Pese a que no se cumple son formalidad en solicitar prórroga del plazo, el servicio se comunica antes de 20 días hábiles señalando que está realizando gestiones para recabar información solicitada. Pero no solicita más plazo para responder.

## B. Cliente Oculto No Informado

### B.1.- Presencial

Se trata de solicitudes ingresadas directamente en las oficinas del Servicio respectivo, por Cliente Oculto que no conoce la Ley N°20.285.-, ni tampoco los procedimientos asociados a ella, para hacer exigible el derecho de acceso a la información pública.

#### Caso 5.-

<b>Clasificación</b>	Entregable
<b>Servicio</b>	División de Organizaciones Sociales
<b>Solicitud</b>	Planes de trabajo 2010 para el desarrollo del Presupuesto participativo en Chile elaborado por la División de Organizaciones Sociales
<b>Ingreso</b>	Solicitud no logra ingresar al servicio (acción se realiza el 13 de enero).
<b>Respuesta</b>	Solicitud no logra ingresar al servicio.
<b>Cumplimiento Legal</b>	Solicitud no logra ingresar al servicio.
<b>Exigibilidad del Derecho</b>	Solicitud no logra ingresar al servicio, por lo que se entiende que CO no puede ejercer su derecho.
<b>Eventos a destacar</b>	Pese a lo anterior, por gestiones de funcionaria OIRS, el CO obtiene respuesta vía telefónica, donde se le entrega información completa de acuerdo a lo solicitado.

#### Caso 6.-

<b>Clasificación</b>	Entregable
<b>Servicio</b>	Dirección del Trabajo
<b>Solicitud</b>	Listado con todos los sindicatos vigentes durante el año 2010, en las comunas bajo la jurisdicción de la Dirección Regional del Trabajo Metropolitana Poniente
<b>Ingreso</b>	Solicitud no logra ingresar al servicio (acción se realiza el 14 de enero).
<b>Respuesta</b>	Solicitud no logra ingresar al servicio.
<b>Cumplimiento Legal</b>	Solicitud no logra ingresar al servicio.
<b>Exigibilidad del Derecho</b>	Solicitud no logra ingresar al servicio, por lo que se entiende que CO no puede ejercer su derecho.
<b>Eventos a destacar</b>	El servicio pretende resolver inquietud del CO, es derivado por varias oficinas y finalmente se le recomienda enviar correo electrónico a un funcionario dedicado al tema puntual de la solicitud manifestada.

**Caso 9.-**

<b>Clasificación</b>	Entregable
<b>Servicio</b>	Carabineros de Chile
<b>Solicitud</b>	Número de certificados de residencia entregados por la 3° comisaria durante el primer semestre de 2010
<b>Ingreso</b>	Solicitud no logra ingresar al servicio (acción se realiza el 14 de enero).
<b>Respuesta</b>	Solicitud no logra ingresar al servicio.
<b>Cumplimiento Legal</b>	Solicitud no logra ingresar al servicio.
<b>Exigibilidad del Derecho</b>	Solicitud no logra ingresar al servicio, por lo que se entiende que CO no puede ejercer su derecho.
<b>Eventos a destacar</b>	El servicio pretende resolver inquietud del CO y es atendido por funcionario dedicado al tema puntual de la solicitud manifestada, señalándole que información solicitada no se puede entregar.

**Caso 10.-**

<b>Clasificación</b>	Entregable
<b>Servicio</b>	Ministerio de Economía
<b>Solicitud</b>	Nómina de los miembros vigentes a diciembre de 2010, del Consejo de la Sociedad Civil del Ministerio de Economía
<b>Ingreso</b>	Ingresada el 14 de enero. Se ingresa en ventanilla con personal dedicado a la recepción de solicitudes referidas a ley 20.285 (con formularios tipo específicos de la ley).
<b>Respuesta</b>	Respuesta recibida el 08 de febrero (dentro del plazo). Solicitud recibida por medio solicitado.
<b>Cumplimiento Legal</b>	Se cumplen con obligaciones legales, en términos de formalidades, plazos y formatos de entrega.
<b>Exigibilidad del Derecho</b>	Se entrega información solicitada dando cumplimiento a requisitos legales y respondiendo a cabalidad con solicitud de CO.
<b>Eventos a destacar</b>	Respuesta menciona ley y transparencia activa; por lo que sí se tramita por ley 20.285. Existe personal dedicado a la recepción de solicitudes referidas a la ley 20.285

**Caso 13.-**

<b>Clasificación</b>	Entregable
<b>Servicio</b>	Ministerio de Hacienda
<b>Solicitud</b>	Cuál es la forma en que los ciudadanos participan en la elaboración del presupuesto nacional a cargo del Ministerio de Hacienda.
<b>Ingreso</b>	Solicitud no logra ingresar al servicio (acción realizada el 17 de enero).
<b>Respuesta</b>	Solicitud no logra ingresar al servicio.
<b>Cumplimiento Legal</b>	Solicitud no logra ingresar al servicio.
<b>Exigibilidad del Derecho</b>	Solicitud no logra ingresar al servicio, por lo que se entiende que CO no puede ejercer su derecho.
<b>Eventos a destacar</b>	El servicio resuelve inquietud del CO, es atendido por funcionaria, que pese a conocer ley 20.285 (tenía el formulario tipo de ingreso de solicitudes y menciona la Ley), no tramita ingreso de solicitud, pero entrega la información solicitada en la misma oficina del servicio.

**Caso 14.-**

<b>Clasificación</b>	Entregable
<b>Servicio</b>	Servicio Nacional de la Discapacidad
<b>Solicitud</b>	Listado con el nombre de las empresas que han participado en el programa de intermediación laboral del SENADIS durante 2009 y 2010 que han incorporando como trabajador a personas con discapacidad.
<b>Ingreso</b>	Ingresada el 17 de enero. Se ingresa en ventanilla con personal que conoce tramitación de solicitudes de información por ley 20.285 mediante formulario específico. Se confirma ingreso por ley 20.285. Llega correo electrónico señalando recepción de solicitud.
<b>Respuesta</b>	Respuesta recibida el 22 de febrero. En el 2º plazo pero sin solicitar prórroga. Se realiza una entrega parcial de la información.
<b>Cumplimiento Legal</b>	No se cumplen con obligaciones legales en términos de plazos, sí se cumple en términos de formalidades y formatos de entrega. El motivo de la denegación es: que “afecta el derecho de terceros” (Ley 20.285) y que el “tratamiento y comunicación de dichos datos personales está sujeto a restricciones legales” (Ley 19.628). Ver respuesta en Anexo 03, Página 29.
<b>Exigibilidad del Derecho</b>	Se entrega parte de la información solicitada, se incumple con plazo de notificación de respuesta. Se podría apelar al CPLT para dar cumplimiento al derecho de acceso a la información.
<b>Eventos a destacar</b>	Se realiza una entrega parcial de la información solicitada. La respuesta llega al correo electrónico después de los primeros 20 días hábiles, sin pedir prórroga, pero documento adjunto tiene fecha que corresponde al límite del plazo legal. Respuesta firmada por el jefe de servicio, menciona ley de Transparencia en su justificación; por lo que se presume que fue tramitada por los procedimientos establecidos en ley 20.285.

## B.2.- Virtual (online)

Se trata de solicitudes ingresadas por las plataformas Web de los Servicios, por Cliente Oculto que no conoce la Ley N°20.285.-, ni tampoco los procedimientos asociados a ella, para hacer exigible el derecho de acceso a la información pública. La mayoría de estas acciones debiesen realizarse en el sitio especial para el contacto del usuario, sin señalar en la solicitud la Ley N° 20.285.-

### Caso 21.-

<b>Clasificación</b>	Entregable
<b>Servicio</b>	Ministerio de Defensa
<b>Solicitud</b>	Copia de las resoluciones que otorgan beneficio de Montepío aprobada durante los últimos 6 meses, en la ex Subsecretaría de Guerra.
<b>Ingreso</b>	Solicitud no logra ingresar al servicio (acción realizada el 19 de enero).
<b>Respuesta</b>	Solicitud no logra ingresar al servicio.
<b>Cumplimiento Legal</b>	Solicitud no logra ingresar al servicio.
<b>Exigibilidad del Derecho</b>	Solicitud no logra ingresar al servicio, por lo que se entiende que CO no puede ejercer su derecho.
<b>Eventos a destacar</b>	Solicitud no ingresa ya que en momento de realizar la acción sitio no estaba operativo y solo daba la opción de "ingreso de solicitudes ley 20.285"; y al tratarse de CO no Informado no se utilizó dicha alternativa.

### Caso 22.-

<b>Clasificación</b>	Entregable
<b>Servicio</b>	Consejo de Defensa del Estado
<b>Solicitud</b>	Número de mediaciones por daños de salud efectuadas por el CDE ocurridas en el Servicio de Salud Metropolitano Sur de la Región Metropolitana durante el año 2010.
<b>Ingreso</b>	Ingresada el 19 de enero. Solicitud ingresada por enlace OIRS, sin señalar ley 20.285. No se requiere registro. Se recibe correo informando ingreso a OIRS del servicio.
<b>Respuesta</b>	Respuesta recibida el 26 de enero. Se entrega respuesta por el medio solicitado.
<b>Cumplimiento Legal</b>	Se cumplen con obligaciones legales, en términos de formalidades, plazos y formatos de entrega. Ver respuesta en Anexo 03, Página 31.
<b>Exigibilidad del Derecho</b>	No se entrega información solicitada pero se fundamenta que no existe información sistematizada, se da cumplimiento a requisitos legales.
<b>Eventos a destacar</b>	No se entrega información solicitada ya que el servicio no cuenta con información sistematizada. Respuesta a los 6 días desde OIRS, se deduce que la solicitud no fue tramitada por ley 20.285 ya que responde directamente OIRS. No se utiliza concepto de denegación.

**Caso 23.-**

<b>Clasificación</b>	Entregable
<b>Servicio</b>	Instituto Nacional de Estadísticas
<b>Solicitud</b>	Nombre de los representantes de los trabajadores que integran la Comisión Nacional de Estadísticas del INE.
<b>Ingreso</b>	Ingresada el 19 de enero. Solicitud ingresada por enlace OIRS, sin señalar ley 20.285. No se requiere registro. Se recibe correo informando ingreso a OIRS del servicio.
<b>Respuesta</b>	Respuesta recibida el 20 de enero (dentro del plazo). Se entrega información por el medio solicitado.
<b>Cumplimiento Legal</b>	Se cumplen con obligaciones legales, en términos de formalidades, plazos y formatos de entrega.
<b>Exigibilidad del Derecho</b>	Se entrega información solicitada dando cumplimiento a requisitos legales y respondiendo a cabalidad con solicitud de CO.
<b>Eventos a destacar</b>	Respuesta al día siguiente desde OIRS, se deduce que la solicitud no fue tramitada por ley 20.285 ya que responde directamente OIRS, pese a señalar, en la respuesta, información disponible en enlace de transparencia activa del servicio.

**Caso 32.-**

<b>Clasificación</b>	Entregable
<b>Servicio</b>	Ministerio del Trabajo
<b>Solicitud</b>	Número de sindicatos vigentes al 2010 en la Región Metropolitana, señalando nombre y dirección de los sindicatos
<b>Ingreso</b>	Ingresada el 20 de enero. Solicitud ingresada por enlace OIRS, sin señalar ley 20.285. No se requiere registro. Se recibe correo informando que por esa vía el servicio sólo responde dudas laborales.
<b>Respuesta</b>	Hasta el cierre de este estudio, no existió respuesta formal.
<b>Cumplimiento Legal</b>	Hasta el cierre de este estudio, no existió respuesta formal.
<b>Exigibilidad del Derecho</b>	Hasta el cierre de este estudio, no existió respuesta formal. Por lo tanto el derecho no se pudo ejercer.
<b>Eventos a destacar</b>	Solicitud ingresada por plataforma OIRS, y se obtiene respuesta automática del servicio señalando que por dicha vía se responden sólo dudas de legislación laboral. No existiendo ninguna respuesta a la solicitud ingresada, ni orientación de dónde poder realizar dicha pregunta. Ver correo electrónico en Anexo 03, Página 32.

**Caso 33.-**

<b>Clasificación</b>	Entregable
<b>Servicio</b>	SERNAM
<b>Solicitud</b>	Nomina con actuales integrantes del consejo de la sociedad civil del SERNAM
<b>Ingreso</b>	Ingresada el 20 de enero. Solicitud ingresada por enlace OIRS, sin señalar ley 20.285. No se requiere registro. Se recibe correo informando ingreso a OIRS del servicio.
<b>Respuesta</b>	Respuesta recibida el 26 de enero (dentro del plazo). Se entrega información por el medio solicitado. (Previamente respuesta es entregada vía telefónica).
<b>Cumplimiento Legal</b>	Se cumplen con obligaciones legales, en términos de formalidades, plazos y formatos de entrega.
<b>Exigibilidad del Derecho</b>	Se entrega de manera incompleta y ambigua la información solicitada dando cumplimiento a requisitos legales. No se responde a cabalidad con lo solicitado, pero se cumplen requisitos legales. Se podría apelar al CPLT para dar cumplimiento al derecho de acceso a la información.
<b>Eventos a destacar</b>	Existe primero respuesta telefónica que resulta ser más adecuada a lo solicitado que la respuesta recibida al día después por el medio solicitado (correo electrónico). Respuesta y llamados telefónicos previos, donde nunca se mencionó Ley 20.285, hacen suponer que no tuvo trámite por ley 20.285. Ver correo electrónico en Anexo 03, Página 33.

**Caso 34.-**

<b>Clasificación</b>	Entregable
<b>Servicio</b>	Municipalidad de San Miguel
<b>Solicitud</b>	Actas del concejo municipal de octubre a noviembre de 2008
<b>Ingreso</b>	Ingresada el 20 de enero. El acceso al formulario está disponible a través del link de "OIRS" del municipio. Es necesario registrarse, usando contraseña creada por el usuario. Fuera de datos legales el sistema pide obligatoriamente: RUT – Teléfono. No se entrega comprobante de atención, pero permite ver estado de solicitud ingresada al volver a ingresar al sistema. Se recibe correo indicando plazos legales de ley 20.285.-
<b>Respuesta</b>	Respuesta recibida el 15 de febrero (dentro del plazo). Se entrega información por el medio solicitado.
<b>Cumplimiento Legal</b>	Se cumplen con obligaciones legales, en términos de formalidades, plazos y formatos de entrega.
<b>Exigibilidad del Derecho</b>	Se entrega información solicitada dando cumplimiento a requisitos legales y respondiendo a cabalidad con solicitud de CO.
<b>Eventos a destacar</b>	Respondida, y luego información señalando plazos de la Ley 20.285, lo que permite suponer que sí tuvo trámite por ley de transparencia.

**Caso 43.-**

<b>Clasificación</b>	Entregable
<b>Servicio</b>	SERNAGEOMIN
<b>Solicitud</b>	Cantidad de colaboraciones técnicas con los tribunales de justicia de la nación, en el proceso de la constitución de las concesiones mineras, se realizaron en el año 2010 por la Dirección Regional de Zona Sur del SERNAGEOMIN.
<b>Ingreso</b>	Ingresada el 27 de enero. Solicitud ingresada por enlace OIRS, sin señalar ley 20.285. No se requiere registro. Se recibe correo informando ingreso a OIRS del servicio.
<b>Respuesta</b>	Respuesta recibida el 03 de febrero (dentro del plazo). Se entrega información por el medio solicitado.
<b>Cumplimiento Legal</b>	Se cumplen con obligaciones legales, en términos de formalidades, plazos y formatos de entrega.
<b>Exigibilidad del Derecho</b>	Se entrega información solicitada dando cumplimiento a requisitos legales y respondiendo a cabalidad con solicitud de CO.
<b>Eventos a destacar</b>	Respuesta a los 6 días desde OIRS, se deduce que nunca tuvo trámite por ley 20285, ya que responde directamente OIRS.

**Caso 44.-**

<b>Clasificación</b>	Entregable
<b>Servicio</b>	Municipalidad de San Bernardo
<b>Solicitud</b>	Nomina de actuales integrantes del departamento u oficina de relaciones públicas del municipio
<b>Ingreso</b>	Ingresada el 27 de enero. Solicitud ingresada por enlace OIRS, sin señalar ley 20.285. No se requiere registro.
<b>Respuesta</b>	Hasta el cierre de este estudio, no existió respuesta formal.
<b>Cumplimiento Legal</b>	Hasta el cierre de este estudio, no existió respuesta formal.
<b>Exigibilidad del Derecho</b>	Hasta el cierre de este estudio, no existió respuesta formal. Por lo tanto el derecho no se pudo ejercer.
<b>Eventos a destacar</b>	No existió ninguna confirmación de recepción ni ningún tipo de comunicación posterior por parte del servicio.

**B.3.- Carta**

Se trata de solicitudes ingresadas en sobres cerrados, a través de las Oficinas de Partes de los Servicios, por Cliente Oculto que no conoce la Ley N°20.285.-, ni tampoco los procedimientos asociados a ella, para hacer exigible el derecho de acceso a la información pública; por lo que el documento escrito nunca señala la Ley de Transparencia, sin embargo, contiene todos los requisitos para que la ley exige para que la solicitud sea tramitada por esta Ley.

**Caso 35.-**

<b>Clasificación</b>	Entregable
<b>Servicio</b>	Ministerio de Economía – Subsecretaría de Pesca
<b>Solicitud</b>	Nomina de miembros de la sociedad civil vinculados al sector pesquero y acuicultor nacional, que integran el consejo de la sociedad civil de la subsecretaría de pesca
<b>Ingreso</b>	Ingresada el 20 de enero. Se ingresa por oficina de partes, escrito no señala ley 20.285 y entregando toda la información requerida por la Ley, pero de manera no ordenada. Servicio timbra recepción del documento.
<b>Respuesta</b>	Respuesta recibida el 25 de enero (dentro del plazo). Se entrega información por el medio solicitado.
<b>Cumplimiento Legal</b>	Se cumplen con obligaciones legales, en términos de formalidades, plazos y formatos de entrega.
<b>Exigibilidad del Derecho</b>	Se entrega información solicitada dando cumplimiento a requisitos legales y respondiendo a cabalidad con solicitud de CO.
<b>Eventos a destacar</b>	Respuesta a los 4 días desde OIRS, se deduce que nunca tuvo trámite por ley 20.285 ya que responde directamente OIRS.

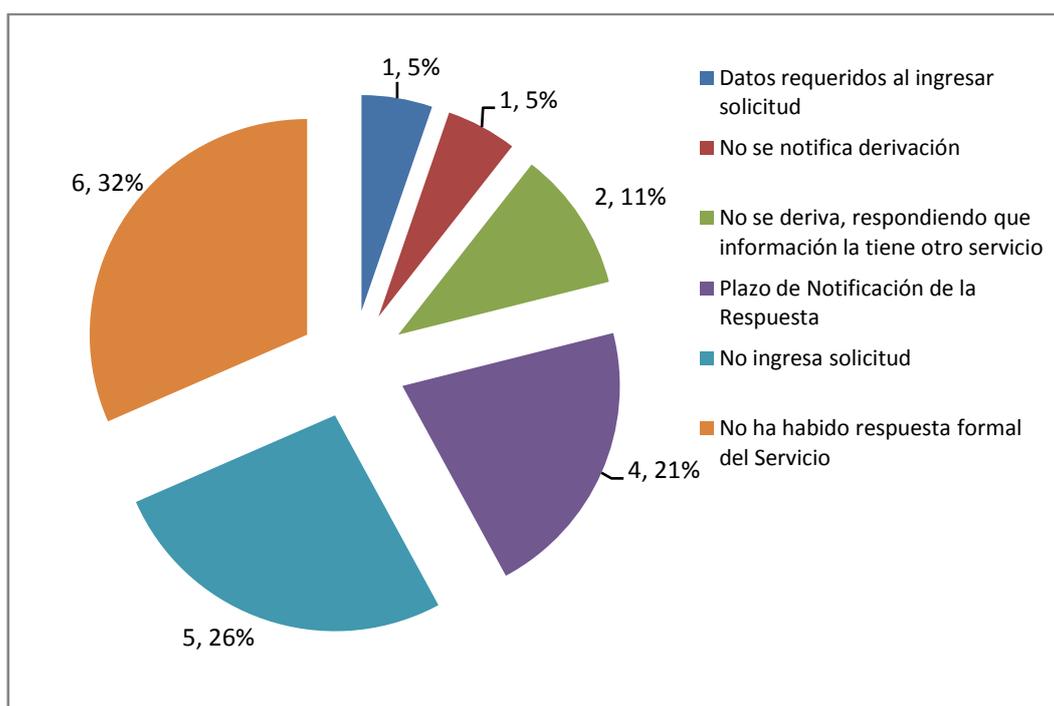
**Caso 36.-**

<b>Clasificación</b>	Entregable
<b>Servicio</b>	Municipalidad de San Miguel
<b>Solicitud</b>	Copia de decreto alcaldicio 650, del 21 de abril de 2008, sobre servicio de recolección y transporte de residuos contratando a la empresa inversiones Fanalca Chile Ltda. -Inversiones San Andrés SA - Inversiones y Rentas La Paz SA
<b>Ingreso</b>	Ingresada el 20 de enero. Se ingresa por oficina de partes, escrito no señala ley 20.285 y entregando toda la información requerida por la Ley, pero de manera no ordenada. Servicio timbra recepción del documento.
<b>Respuesta</b>	Respuesta recibida el 28 de enero (dentro del plazo). Se entrega información por el medio solicitado.
<b>Cumplimiento Legal</b>	Se cumplen con obligaciones legales, en términos de formalidades, plazos y formatos de entrega.
<b>Exigibilidad del Derecho</b>	Se entrega información solicitada dando cumplimiento a requisitos legales y respondiendo a cabalidad con solicitud de CO.
<b>Eventos a destacar</b>	Respuesta firmada por la autoridad máxima del municipio; por lo que se deduce que sí se tramita por ley 20.285.

### C.- Síntesis

Se considera oportuno explicitar cuáles son los incumplimientos legales y mecanismos de elusión del derecho de acceso a la información más frecuentes que en estos 44 casos incurrieron los servicios públicos que conformaron la muestra seleccionada para el presente estudio. Es así como en la Figura 30 se puede observar que no dar respuesta a la solicitud ingresada es el caso más frecuente, seguido de no permitir o facilitar el ingreso de la solicitud de acceso a la información, bajo la normativa de la Ley 20.285.

Figura 30: Frecuencia de los mecanismos de incumplimiento legales y de elusión del derecho de acceso a la información en que incurrir los servicios



Es importante destacar que dentro de un mecanismo de elusión del derecho, y que no está considerado en el análisis anterior, se encuentran los casos en que la solicitud ingresada no es tramitada mediante la Ley 20.285. Reconocemos que existe la dificultad de poder determinar con certeza esta variable, ya que la Ley no obliga a notificar el procedimiento legal que da origen a las respuestas entregadas al ciudadano, pero sí existen antecedentes concretos que permiten inferir el tratamiento legal entregado a las solicitudes ingresadas por el ciudadano, entre estos destacan las formalidades dadas a la respuesta o la unidad y/o autoridad que responde la solicitud. Este análisis se relaciona con la exigibilidad del derecho en tanto solicitudes que no tienen trámite por la Ley 20.285 no estarán protegidas por las obligaciones y mecanismos legales que facilitan el cumplimiento del derecho de acceso a la información pública que contempla ese cuerpo legal.

Es así como de todas las acciones que sí lograron ingresar a los respectivos servicios, tenemos que 14 casos (más de un tercio de las acciones ingresadas) no fueron ingresados mediante los mecanismos tipo de la ley 20.285 (plataformas virtuales exclusivas o formularios tipo de la ley) por lo que no podemos asegurar qué tipo de normativas se les aplicó, lo que nos obliga a tener que deducir si fueron o no tramitadas bajo la normativa de la ley de transparencia. De estos casos, usando los antecedentes antes mencionados, podemos deducir que 7 casos (5 casos del Cliente No Informado y 2 casos del Cliente Informado) no tuvieron trámite por la Ley 20.285, ya que fueron respondidas desde OIRS o por otro funcionario distinto a “la autoridad o jefatura o jefe superior del órgano o servicio de la Administración del Estado, requerido y competente”. Es importante señalar que los 2 casos del Cliente Informado esto ocurrió pese a que en todas las solicitudes de este tipo de Cliente que fueron ingresadas usando modalidades “genéricas” de ingreso (2 acciones vía carta y 7 acciones por otras vías), se manifestaba de manera explícita la Ley 20.285 y se entregaban todos los antecedentes requeridos por la ley pese a que en algunas oportunidades no fueran exigidos por los servicios (por ejemplo el caso 8).

Si abordamos ahora el tema puntual de las denegaciones (parcial o total) de entrega de información (facultad que tienen los servicios, y que es reconocida por la misma Ley 20.285), la revisión de los casos y la Figura 31, nos permiten evidenciar que la principal causal utilizadas para justificar dichas denegaciones es una razón de la misma Ley 20.285, y dentro de ella la causal más usada es que “afecta el derecho de terceros” (4 casos), mientras que en los restantes 3 casos la causal es “afecta el debido cumplimiento de las funciones del órgano requerido” (Figura 32). Todas las causales que se señalan fundamentos no legales para denegar dicen relación con tratarse de información que no está sistematizada en la manera es que es solicitada, lo que puede entenderse, sin que lo señalen expresamente, como información que para ser entregada en la forma solicitada requiere “distraer indebidamente a los funcionarios del cumplimiento regular de sus labores habituales” (Artículo 7, número 1, letra c; Ley 20.285)

Figura 31: Porcentaje de motivos de denegación

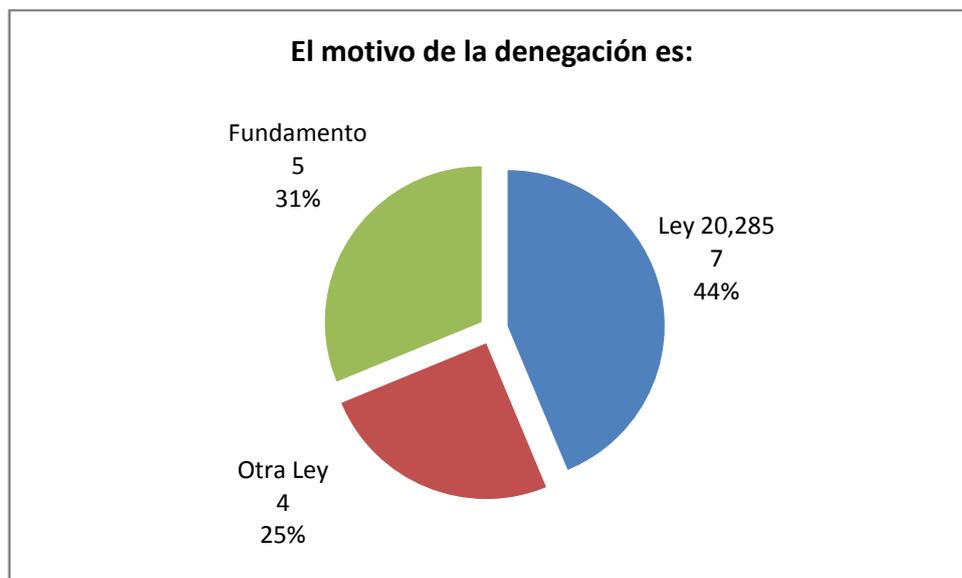
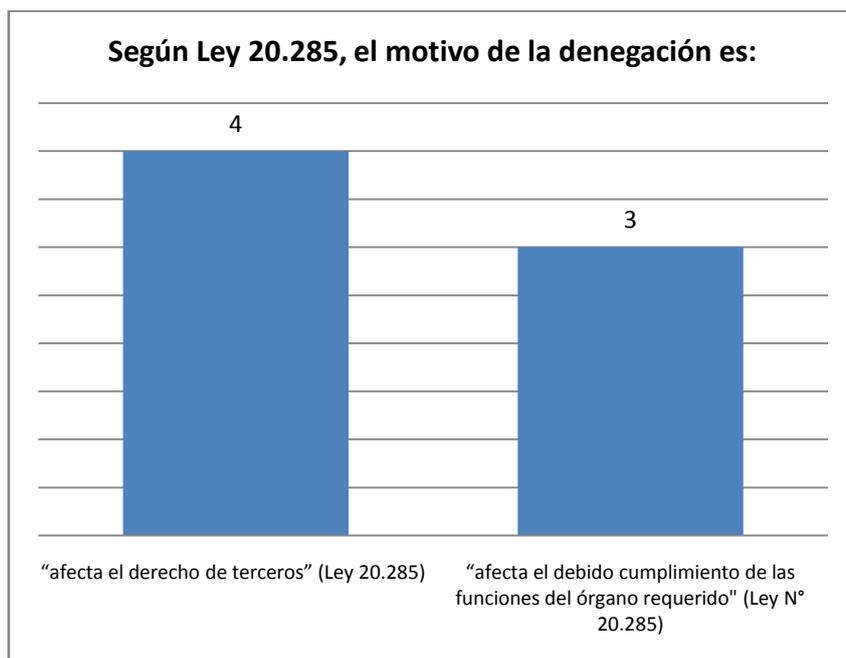


Figura 32: Distribución de motivo de la denegación, según Ley 20.285 (Nº de casos)



Del detalle de los casos que conformaron el presente estudio se puede observar y destacar 2 situaciones de gran importancia:

7. El nivel de información con respecto de la Ley 20.285 que tiene tanto el ciudadano como el funcionario del organismo público se transforman en un factor crucial a la hora de hacer exigible el derecho de acceso a la información pública. Esto se manifiesta con claridad al ver que 5 acciones del Cliente No Informado no pudieron ingresar, lo que se reafirma al observar el caso número 3 del Cliente Informado, donde el Cliente Oculto debió insistir ante 3 funcionarios distintos, que desconocían las formalidades de aplicación de la Ley 20.285, para poder ingresar de manera formal la solicitud de acceso a la información.
8. El grado con que el ciudadano ve satisfecha su necesidad de acceder a información pública que tienen los diferentes servicios no se relaciona siempre con el cumplimiento legal que realiza el servicio en relación con la ley 20.285. Esto queda reflejado en el caso número 5 y número 13, donde pese a no ingresar la solicitud al servicio, los funcionarios dan respuesta a cabalidad de lo solicitado por el ciudadano, en un servicio en la misma oficina al momento de realizar la solicitud entregándole lo que solicita (caso 13) y en el otro servicio respondiendo su inquietud vía telefónica una semana después de la visita del cliente a la institución (caso 5).

## ii. Observación Participante

De la observación participante propuesta en el estudio se han extraído dos modelos investigativos que permitieron llevar a cabo la recolección de información y el posterior análisis de los mismos, estos son, la investigación acción participativa y la etnografía. A través de estas técnicas metodológicas se han analizado 3 Setting correspondientes a lugares, contextos o casos que han sido seleccionados dentro de la muestra que abarcó el Cliente Oculto Presencial. Los Setting que han sido analizados corresponden a:

9. Setting I, División de Organizaciones Sociales (DOS).
10. Setting II, Dirección de Presupuesto (DIPRES).
11. Setting III, Ilustre Municipalidad de San Miguel.

### 1. Setting I:

*División de Organizaciones Sociales (DOS)*

#### Características del Setting:

Institución	Lugar	Fecha	Hora	Cliente	Observador
División de Organizaciones Sociales (DOS)	Ubicada en el centro de Santiago	13 de Enero del 2011	12:45 13:00	JT. Cliente Oculto No Informado Presencial	FT. Sociólogo Corporación Libertades Ciudadanas

#### Relato del Proceso Campo:

El día 13 de enero a las 12:35 resultaba un día soleado y caluroso, yo FT el sociólogo de CLC y JT el dirigente social que asumía el rol de ciudadano solicitante de información bajo la técnica del cliente oculto no informado, nos reunimos en las esquinas de la calle San Martín con Moneda, entramos a un café ubicado en la calle Tucapel Jiménez pedimos algo y en la breve conversación que tuvimos terminamos de afinar los últimos detalles antes de ingresar al servicio DOS, ya JT tenía claro su rol y como desempeñarlo, eso ya había sido ensayado con antelación más aún cuando se trata de un dirigente social adulto joven pro activo y con experiencia, en lo que puse hincapié en aquel previo encuentro fue en las dimensiones que JT debía intentar observar con más detalle y detención, además decidimos que no sería prudente que lo acompañara ya que en la DOS existen funcionarios que ya me conocían por el desarrollo de proyectos anteriores. Una vez conversado esto, JT se dirige hacia la DOS, haciendo ingreso al inmueble, luego de tocar el timbre la puerta se abre e ingresa a eso de las 12:45 entra y observa un mesón en el fondo a 5 metros de la puerta, el recepcionista lo atiende amablemente y le pregunta que necesitaba. Este se presenta como un ciudadano normal y le explica que quisiera poder obtener una información que JT asegura existir en la DOS.

El recepcionista se comunica por teléfono y de una oficina al lado derecho de JT, sale una mujer encargada de un tema específico que lo puede guiar y lo conmina a ingresar a su oficina, ella vuelve a preguntar y saca un lápiz para escribir aquello que JT le había manifestado verbalmente al recepcionista, una vez que lo escribe le pregunta para qué lo necesita, este manifiesta que es para asuntos personales y sin otra explicación. La persona encargada se pregunta en voz alta, *¿quién podría saber la información?* y comienza a realizar un conjunto de llamadas consultando de que manera y eventualmente quién está en condiciones de entregar dicha información solicitada por el ciudadano JT.

El tiempo comienza a pasar, nadie le da una respuesta por el teléfono a la persona encargada que se comienza a impacientar, JT, comienza denotar fastidio, y la encargada le dice que, *la persona que le podría entregar esa información se encuentra fuera de la oficina hoy, y la otra persona que también estaría en condiciones de ayudarlo se encuentra en una reunión*, Frente a esto JT insiste, que esa información está en el servicio y que de alguna manera debieran recepcionar su solicitud de manera formal para que la información que pide le sea entregada. Por más que insiste JT en torno a la necesidad de formalizar su petición de información, en ningún momento se da el amague por parte de la encargada que lo atiende en vincularlo con ley 20.285, al contrario se siente nerviosa e intranquila, intenta dar tranquilidad a JT, continúa llamando y luego le dice que no ve cómo podría entregarle la información que solicita ya que ella no la tiene en su poder, ante esto ella le propone tomarle los datos y que se compromete personalmente intentar conseguir la información. Ante esto JT pide a la que por lo menos intente formalizar su solicitud de información y ella le hace entrega de una hoja en blanco para que escriba sus datos y la información que se encontraba solicitando, JT escribe la información que requiere, anota sus datos y la entrega a la encargada quien se queda con la hoja escrita, ella se compromete a agenciar la información ante el servicio y comunicarse con el una vez que la tenga en su poder, una vez más JT vuelve a insistir sobre la necesidad de que el servicio contara con un medio formal para recibir o ingresar su información, pero nuevamente y con aire nerviosa se le insiste igualmente que el servicio no cuenta con ningún medio formal para ello, pero que de manera personal ella va a tratar su caso. Con esto la solicitud de información rebota y JC culmina el proceso al interior del servicio de la DOS retirándose del lugar. Con sentimiento de sorpresa y algo de asombro, nos volvemos a juntar en el café donde anteriormente habíamos iniciado el proceso, me relata su experiencia y frente a la cual yo tomo nota.

## Descripción de las Dimensiones:

Dimensiones Observadas	Descripción
Espacio	El espacio donde se llevan a cabo el conjunto de actividades corresponde en primer lugar a la vereda oriente de la calle Tucapel Jiménez con Moneda en frente de la División de Organizaciones Sociales y en segundo lugar al espacio correspondiente a la recepción de la DOS.
Actores	Los actores involucrados en el desarrollo del setting son JT (cliente oculto no informado y dirigente social), FT (sociólogo Corporación Libertades Ciudadanas), encargado de recepción (división de organizaciones sociales) y un encargada de participación (División de Organizaciones Sociales)
Actividades	<p>A las 12:35 del día nos reunimos en un primer espacio correspondiente a la vereda oriente de la calle Tucapel Jiménez con moneda, JT y FT, ambos nos saludamos y nos dirigimos a un café en la misma cuadra, pedimos algo y conversamos respecto de la acción que llevará a cabo en la DOS, JT. Una vez tomados los acuerdos JT comienza</p> <p>JT ingresa a la DOS y saluda formalmente al recepcionista del lugar él lo saluda amablemente y comienza una conversación con él, él llama por teléfono a alguien y hacen pasar a JT a una oficina a la derecha de la recepción ahí se encuentra con una encargada del tema de participación, esta comienza un proceso de explicaciones y argumentos respecto a la solicitud de JT, quien se presenta con una duda genérica y con cierto grado de especificidad asociada a las competencias de la institución pública DOS sin mencionar la ley 20.285. La señorita a la cual fue derivada a cargo de recepción toma el teléfono y comienza a realizar un grupo de llamados y de consultas, mientras JT espera de sentado en su oficina, luego la persona corta el teléfono y se dirige a JT donde toma nota de sus datos personales, conversan otro breve lapso y JT se retira de la DOS.</p> <p>JT sale de la DOS y FT se encuentra esperándolo en la vereda oriente del servicio por la calle San Martín, en el mismo café anterior, ambos se juntan y en ese lugar FT interroga a JT y toma nota con relación al proceso realizando un relato narrativo del mismo.</p> <p>Fin.</p>
Objetos	<p>Es un día de sol muy caluroso, una gran cantidad de autos estacionados, poca gente circulando.</p> <p>La DOS se encuentra ubicada en un edificio viejo de esquina entre las calles San Martín con Moneda, una construcción correspondiente al casco histórico de la ciudad, su ingreso es por la vereda poniente de la calle San Martín, la</p>

	<p>puerta de entrada tiene un citófono que apenas es tocado se abre sin preguntar, al interior se ve un espacio más bien oscuro, en frente de la entrada a 5 metros de esta aparece un mesón atendido por un joven recepcionista, detrás de él una escalera que a medida que sube terminando dando la vuelta en U. A la izquierda de quien ingresa se observa una oficina, a la derecha dos oficinas y una de estas como sala de reuniones. El lugar además posee muchos afiches pegados en sus paredes con temas alusivos a las materias que aborda la DOS. El lugar es levemente lúgubre como son la mayoría de las casas correspondientes al casco histórico de la ciudad, pero con algunas refacciones que la mantiene en buen estado.</p> <p>En ningún espacio existe alguna alusión a la ley de transparencia 20.285, como tampoco se encuentra a la vista algún formulario de OIRS o de solicitudes de información.</p> <p>En la oficina donde fue atendido JT, se encuentra un escritorio con un computador y teléfono dos sillones y la imagen del presidente.</p>
Metas	<p>Indagar en la experiencia que significa el ejercicio presencial de una solicitud de información bajo la técnica del cliente oculto no informado y sin apelar a la ley de transparencia 20.285 que ampara dicho proceso, en la División de Organizaciones Sociales.</p>
Sentimientos	<p>Estado de ansiedad y alerta por parte del equipo investigador ante esta primera experiencia de acercamiento e intervención de un servicio.</p> <p>Al interior del inmueble de la DOS, los sentimientos marcados que surgieron fueron de nerviosismo e inseguridad ante la imposibilidad de dar respuesta, luego hubo confusión. Por parte de JT, hubo una actitud de pro actividad y diligencia inicial, que luego fue resultando en molestia y resignación.</p> <p>Los sentimientos de confusión e inseguridad al interior del servicio y en especial por parte de los funcionarios involucrados en setting, fue el sentimiento que primó durante todo el desarrollo de la intervención.</p>

## **Análisis del Proceso de Campo:**

1. Se puede observar que los principales hitos y puntos críticos del proceso de campo en el setting DOS para el cliente oculto no informado se encuentra en:

- La dificultad del ciudadano no informado para encontrar un medio de referencia y guía presencial, acorde a las necesidades informativas de este. Es decir, la ausencia total de un lugar de recepción al interior del servicio que permita guiarlo en la vehiculización de su solicitud de información hacia los canales institucionales formales tal y como lo exige la ley de transparencia 20.285.
- La falta de un sistema de gestión organizacional presencial que tenga directa relación con el agenciamiento y trámite de este tipo de solicitudes.
- Lo anterior planteado se puede observar en el compromiso informal que adopta la funcionaria con el peticionario, aduciendo un seguimiento personalizado de su solicitud pero alejada de toda formalidad institucional, apelando a la voluntad individual de una buena acción, lo que trae como consecuencia que el solicitante tienda a tener la sensación de ser un ciudadano de segunda categoría, carente de una estructura legal que respalde lo que considera es justo solicitar institucionalmente.
- La ausencia de certezas institucionales y legales por parte del ciudadano no informado, al ver que toda acción solicitante de información depende única y exclusivamente de la buena voluntad de algún funcionario, lo que impide poder realizar un seguimiento legal del proceso por parte del ciudadano, ya que tampoco hay algún registro formal que permita su seguimiento y gestión.
- Otro punto crítico del punto de vista institucional es la ausencia de toda señalética visual que permita al usuario o solicitante guiarse en el proceso, respeto de lo que puede o debe hacer y donde dirigirse para ingresar su solicitud.
- La casi total ausencia de capacitación y conocimiento en torno a la ley 20.285 por parte de los funcionarios de la DOS, para poder guiar el proceso de alguien que solicita información.

2. Con relación al diferencial entre el camino ideal que deberían seguir el proceso de solicitud de información pública y la experiencia real de los ciudadanos que solicitan información se puede afirmar lo siguiente:

- a) La situación para este servicio resulta extrema ya que la solicitud de información rebota, de modo tal que la posibilidad de generar un parangón de análisis del camino ideal que exige la ley y el camino real llevado a cabo por el ciudadano no informado resulta demasiada alejada.
- b) Con relación a este análisis comparado, este primer setting demuestra que el servicio en cuestión no cuenta con personal capacitado para la aplicación de la ley, ya que hay un desconocimiento casi total de esta en términos de sus procedimientos.

- c) Por último el camino real del proceso llevado a cabo por el ciudadano no informado, niega cualquier posibilidad de parangón con el camino ideal exigido por la ley 20.285.

### **Breve Conclusión:**

Después de este primer acercamiento al estudio de campo junto a un solicitante de información presencial no informado, pero con las características proactivas particulares que poseía además de ser un dirigente social adulto joven activo, la situación del ciudadano no informado ante la ley de transparencia 20.285, es absolutamente adversa. Para este caso donde se produce un no ingreso de la solicitud (efecto rebote), termina por generar dificultades al interior del servicio y un ambiente de caos e inseguridad frente a la legítima demanda ciudadana, por otro lado el ciudadano que tiende a pasar por bastante estados anímicos a lo largo del proceso, sentimientos de diligencia, molestia e impotencia, termina asumiendo una actitud de resignación ante la falta de respuesta y solución ante la especificidad del rechazo de la solicitud de información en el contexto de la ley de transparencia 20.285. Esta resignación, ante lo que es la demanda ciudadana en busca de apoyo institucional, vuelve sobre el círculo vicioso de la desafección ante las estrategias institucionales del aparato del estado en pos de la ciudadanía.

## 2. Setting II

Dirección de Presupuesto (DIPRES)

### Características del Setting:

Institución	Lugar	Fecha	Hora	Cliente	Observador
Dirección de Presupuesto (DIPRES)	Ubicada en el centro de Santiago	17 de Enero del 2011	11:02 11:57	JT. Cliente Oculto No Informado Presencial	FT. Sociólogo Corporación Libertades Ciudadanas

### Relato del Proceso Campo:

17 de enero del 2011, día asoleado en Santiago, yo FT y JT, nos reunimos en la vereda poniente de la plaza de la constitución, nos saludamos como siempre y de inmediato acordamos las características de la intervención del cliente oculto no informado en el Ministerio de Hacienda con intención de realizar una solicitud de información a DIPRES, recordamos nuevamente que pase lo que pase no se debía mencionar la ley de transparencia, donde debíamos poner atención, que observar y como presentarse. Esta vez acompañó a JT en todo el proceso pero a la manera de un “práctico inerte” solo estoy en presencia pero la idea es no interactuar verbalmente a no ser que sea necesario. Decidimos caminar hacia el servicio a eso de las 11:00 en punto de la mañana, atravesamos teatinos e ingresamos al servicio, en el se encuentran dos guardias en las puertas interiores de la dependencia y dos recepcionistas en un mesón semi-redondo que está a la entrada de las dependencias interiores del mismo, un hombre y una mujer, el ya es mayor, ella más joven, saludamos y de inmediato JT interactúa verbalmente con el hombre de la recepción mientras yo observo. JT consulta sobre la pregunta específica que desea realizar a DIPRES y pregunta de qué manera se la podrían contestar, de inmediato el funcionario le dice que no existe ninguna posibilidad presencial para dicha consulta y que lo debe hacer es enviar la consulta por correo escrito al jefe del servicio. JT quién es un cliente oculto no informado pero con experiencia social se molesta y dice algo así como: “señor espérese un poco... vengo llegando, le hago una consulta ni siquiera he terminado de preguntarle y ya me he está diciendo que no es posible que me den una respuesta?... como va hacer eso, -con voz golpeada dice-, debe existir aquí en el servicio alguna fuente presencial a quien yo pueda pedir esta información”, en ese momento, ante la presión, se lleva a cabo un dialogo entre los dos recepcionistas y la mujer le dice al hombre; “que vaya a oficina de partes”, entonces lo conminan a pasar a oficinas de partes, nos piden la identificación, ingresamos y un guardia nos indica donde queda dicho lugar, llegamos a donde se encuentra la oficina de partes, hay dos ventanillas que no especifican muy bien para qué son, una está enfrente de la otra, luego consultamos a una persona que está ahí y nos dice: “aquella del frente es la oficina de partes”, esperamos un momento porque se encuentra gente en ella que está siendo atendida, de un momento a otro observamos hacia arriba de la ventanilla de la

oficina de partes y vemos un pequeño cartel impreso, escrito a computador que dice: *“Recepción de Solicitudes de Información Ley de Transparencia”*. Aquello nos sorprendió gratamente ya que era la única señalética que habíamos encontrado en relación a todos los procesos presenciales anteriores. Una vez que la persona anterior termina el trámite nos acercamos a la ventanilla de la oficina de partes y JT plantea la necesidad de saber tal información, algo se conversa, luego el joven de la ventanilla se devuelve hacia una compañera de trabajo y le dice; *“sabes que el caballero necesita esta información como lo hacemos”*, y de inmediato la señora le responde: *“que lo ingrese por transparencia”*, entonces el joven se da vuelta y le dice a JT: *“tu solicitud de información será ingresada por transparencia, ahora van a ir buscar el formulario, así es que van a tener que esperar un poco”*, *“ok”* contesta JT. Esperamos y a los 5 minutos aparece una mujer joven de unos 32 años aproximados con el formulario de solicitud de información en la mano, nos saludamos amablemente y la chica se presenta como encargada de recibir y guiar al usuario en las solicitudes de información del servicio. JT comienza a explicarle cual es la información que desea solicitar a DIPRES. Esta chica amablemente le explica que la información que el requiere puede ser solicitada por ley de transparencia y le explica que es la ley y en qué consiste, mientras se genera ya un diálogo fluido entre ellos, ella le da a entender que en función de la información que JT requiere del servicio debíamos ver si esta se encuentra en transparencia activa o si bien si podemos obtener la información desde la biblioteca del servicio, JT insiste en que la información no está en transparencia activa, pero la señorita encargada igual nos conmina a pasar a la biblioteca. Mientras seguíamos conversando, ella explica que, lo más fácil sería hacer el ingreso de la solicitud al servicio por medio de ley de transparencia, pero que igual sería engorroso, porque se podía demorar hasta 30 días y en el peor de los casos no quedar conforme con la respuesta, en cambio, buscando en las dependencias del servicio, sí.

Ya una vez en la biblioteca yo me siento, y comienza un diálogo con la secretaria de la biblioteca entre JT y la señorita encargada de guiar a JT en su solicitud, JT vuelve a especificar la pregunta a la secretaria de biblioteca y esta le dice que bien buscará en la base de datos para ver si existe algún documento que le pueda ser entregado para poder entregar la información que requiere, en ese momento se desocupa un computador y JT y la señorita encargada acceden a él y comienzan a revisar transparencia activa, estuvieron en ello alrededor de 30 minutos mientras yo revisaba diarios. La encargada de biblioteca seguía buscando la información, una vez que terminan de revisar transparencia activa JT y la señorita encargada vuelven donde yo estaba sentado, en eso vuelven a conversar con la secretaria de biblioteca, y ella ya le tenía el material que requería JT, le regala dos revistas, además le imprime material de dos estudios de la DIPRES, JT se da por satisfecho con la información entregada, sin embargo JT vuelve a preguntar si su pregunta va a ingresarse formalmente como solicitud de información y la señorita encargada de atenderlo le dice que no es necesario, ya que en función de su inquietud cuenta con toda la información requerida y que si después de que revise el material no está satisfecho vuelva, todo este proceso ella lo realizó con el formulario en su poder.

Termina nuestra visita, nos despedimos amablemente, ella fue siempre muy cordial y con mucha disposición, salimos a recepción en la entrada del servicio y JT se acerca al recepcionista hombre que lo había conminado, al principio del proceso, a enviar la solicitud de información vía correo, y le dice; *“mire señor toda la información que me fue entregada”*, mostrando los documentos entregados en biblioteca, *“... si yo le hubiera hecho caso esto habría sido posible, usted debe tener una poco mas de acogida con la gente porque esa es su función”* y se da media vuelta y se va, todo en tono golpeado. De esta manera nos retiramos del servicio con la respuesta entregada en función de la inquietud manifestada por JT, pero rebotada en lo que se refiere a ley de transparencia y acceso a la información.

### Descripción de las Dimensiones:

Dimensiones Observadas	Descripción
Espacio	El espacio donde se llevan a cabo el conjunto de actividades corresponde en primer lugar a la vereda poniente de la plaza constitución en la calle Teatinos con Moneda en frente del Ministerio de Hacienda, en segundo lugar al espacio correspondiente a la recepción del Ministerio de Hacienda, luego en la oficina de partes y finalmente en la biblioteca del ministerio.
Actores	Los actores involucrados en el desarrollo del setting son JT (cliente oculto no informado y dirigente social), FT (sociólogo Corporación Libertades Ciudadanas), encargado de recepción (Ministerio de Economía), encargada de atención al público ley de transparencia (Ministerio de Economía) y secretaria de la biblioteca.
Actividades	<p>A las 10:55 del día 17 de enero nos reunimos en un primer espacio correspondiente a la vereda oriente de la calle Teatinos con moneda, JT y FT, ambos nos saludamos y conversamos respecto de la acción que llevará a cabo en el ministerio de hacienda. Una vez tomados los acuerdos con JT comenzamos el ingreso.</p> <p>Ingreso en conjunto con JT al Ministerio de Hacienda, saluda formalmente a los recepcionistas del lugar, se genera un dialogo entre ambos, JT y yo somos conminados a ingresar al servicio, nos piden la identificación, ingresamos un guardia nos guía, llegamos a la oficina de partes, preguntamos cual ventanilla es, alguien nos especifica cual, se conversa con el joven de la ventanilla, luego este conversa con una colega, nos hacen esperar, llega luego una señorita que guiará todo el posterior proceso en el servicio, nos muestra el formulario de solicitud de información vía ley de transparencia. Nos la enrielamos a biblioteca la secretaria de biblioteca nos recibe amablemente, dialoga con JT, yo me siento, la señorita encargada de recepción de solicitud y guía van a</p>

	<p>computador con JT, luego vuelven, la secretaria de biblioteca entrega a JT un material fotocopiado, JT le firma la emisión de fotocopias, luego se despide de la secretaria de biblioteca, yo me levanto del asiento y me despido caminamos en conjunto con la encargada de transparencia a público hasta la salida nos despedimos de ella, salimos, JT se acerca al hombre de recepción del ministerio de hacienda, intercambian palabras y terminamos por retirarnos del organismo público a las 11:57</p>
<p><b>Objetos</b></p>	<p>Es un día de sol muy caluroso, cantidad de autos estacionados, gente circulando y carabineros.</p> <p>La DIPRES se encuentra ubicada en el Ministerio de Hacienda un edificio viejo y alto perpendicular al edificio de la moneda, entre las calles Teatinos con Moneda, una construcción correspondiente al casco histórico de la ciudad, su ingreso es por la vereda poniente de la calle Teatinos, la entrada se encuentra abierta de par en par, estando todavía en la entrada pero en las dependencias del ministerio se encuentra una recepción de identificación y guía compuesta por dos personas una mujer y hombre, aquella recepción está compuesta de una mesón redondo en 180 grados y en el cual hay dos computadores y tarjetas identificación para las personas que hacen ingreso al inmueble, en la entrada principal interior se encuentran dos guardias con intercomunicador. Ya en el interior ingresando se observan dos ascensores pero nos dirigimos en dirección a la derecha a un espacio más bien oscuro, ahí se encuentra la oficina de partes hay dos ventanillas por ambos lados del pasillo, también existe un afiche pequeño anunciando la ley de transparencia arriba de la ventanilla de partes. En dirección de la izquierda en el otro extremo se encuentra la biblioteca del servicio esta tiene un orden hexagonal con una recepción pegada hacia atrás que se encuentra en diagonal a la entrada, existe una secretaria que la atiende, se ven algunas mesas de estudio una oficina privada amplia en un extremo de la biblioteca, diarios dispuestos para ser leídos, computadores y asientos para publico en la recepción. Por último se visualizan algunas oficinas y ventanillas en el primer piso que no quedan bien especificadas qué función cumplen.</p>
<p><b>Metas</b></p>	<p>Indagar en la experiencia que significa el ejercicio presencial de una solicitud de información bajo la técnica del cliente oculto no informado y sin apelar a la ley de transparencia 20.285 que ampara dicho proceso, en la Dirección de Presupuesto, DIPRES, ubicado en el Ministerio de Hacienda.</p>
<p><b>Sentimientos</b></p>	<p>Estado de ansiedad y alerta por parte del equipo investigador ante lo que es el acercamiento e intervención en un servicio.</p> <p>Al interior del inmueble del Ministerio de Hacienda, los sentimientos marcados que surgieron fueron de displicencia, molestia y nerviosismo ante el</p>

	<p>emplazamiento realizado por JT al funcionario de la recepción producto de la negativa inicial de recepción de la información que deseaba solicitar.</p> <p>Un sentimiento de sorpresa compartida entre JT y FT producto de la señalética observada arriba de la ventanilla de la oficina de partes. Empatía y gratitud por el trato y la disposición de las encargadas de ley de transparencia y biblioteca a que JT pudiera obtener la información deseada.</p> <p>También incertidumbre ante la insistencia de querer ingresar la solicitud de información formalmente y no haberlo logrado.</p>
--	---

### **Análisis del Proceso de Campo:**

1. Se puede observar que los principales hitos y puntos críticos del proceso de campo en el setting DIPRES para el cliente oculto no informado se encuentra en:

12. La indiferencia burocrática de los funcionarios presenciales del aparato público que al continuar guiándose por esquemas automáticos de atención al público, dificultan la posibilidad de acceso a la información del ciudadano no informado.
13. Desconocimiento de la ley por un parte del servicio en cuestión, en este punto aparece un fenómeno relacionado con el lugar de la recepción de los servicios públicos, en su mayoría pareciera que él la ley de transparencia se encuentra en estado de latencia, vale decir, se sabe de su existencia e incluso se conoce teóricamente, pero aún no posee la sensibilidad suficiente para generar la conexión entre el ciudadano demandante de información vía transparencia y la recepción institucional de dicha demanda, bajo el ingreso formal de esta.
14. Otro hallazgo significativo es sin lugar a dudas las prácticas “bien intencionadas” que incluso logra la satisfacción de información del usuario como en este caso, pero informales respecto de la institucionalidad y la legalidad vigente. Los funcionarios mantienen una dinámica coloquial del “compadrazgo” y la “buena onda” en los márgenes de la institucionalidad, cuando se trata de gestiones hacia la ciudadanía, aun que se encuentre acompañado de un buen agenciamiento de las necesidades ciudadanas de información, como fue en este caso.
15. Otra cuestión que llama poderosamente la atención es la idea de que esta informalidad sea parte de una política planeada del servicio hacia el usuario, por lo demás se especifica, a propósito de la relación analítica que se realiza con el habla de los informantes claves<sup>18</sup> que la idea de buscar satisfactores informativos extralegales para la necesidad de información ciudadana, es una cuestión que se fomenta como política desde la institucionalidad estatal misma.

<sup>18</sup> Ver entrevista a informantes claves, dimensión correspondiente a, proceso de atención.

16. Con relación a los satisfactores de información extralegales, llama también profundamente la atención que quienes idean estas prácticas “coloquiales” e “informales” al margen de la legalidad, crean que es una forma de acercamiento al usuario y por ende de mayor satisfacción a sus requerimientos de información demandantes del aparato público
17. La ausencia de certezas institucionales y legales por parte del ciudadano no informado, al ver que toda acción solicitante de información resulta mejor si depende única y exclusivamente de la buena voluntad de los funcionario, cuestión que en buenas cuentas impide poder realizar un seguimiento legal del proceso por parte del ciudadano, ya que tampoco hay algún registro formal que permita su seguimiento y gestión.
18. Un punto importante a recalcar del punto de vista institucional es la presencia de señalética visual que permite al usuario o solicitante guiarse en el proceso para ingresar su solicitud.
19. Otro punto a recalcar es el fuerte compromiso que pone en evidencia el ministerio con la ciudadanía, esto visualizado en el acompañamiento y el seguimiento personalizado que se realiza del proceso, desde que se inicia hasta que se termina.

2. Con relación al diferencial entre el camino ideal que deberían seguir el proceso de solicitud de información pública y la experiencia real de los ciudadanos que solicitan información se puede afirmar lo siguiente:

- a) La situación para este servicio resulta compleja pues aún cuando la solicitud de información rebota al no lograr ser ingresada por ley de transparencia, el agenciamiento de la información por parte del servicio ante el requerimiento del cliente oculto no informado resulta absolutamente satisfactoria, sin nunca haber habido ingreso de la solicitud vía transparencia. El parangón de análisis del camino ideal que exige la ley y el camino real llevado a cabo por el ciudadano no informado se diferencia en este plano solo porque la solicitud de información no entra formalmente por ley de transparencia.
- b) Con relación a este análisis comparado, este segundo setting demostró el desarrollo de políticas institucionales de agenciamiento de información bien diseñadas, en particular, en lo que se refiere al acompañamiento del usuario en el proceso, pero sin embargo, dichos procedimientos dañan la formalidad de la ley de transparencia y la institucionalidad que la respalda en el ciclo de la misma.

### **Breve Conclusión:**

Después de este segundo acercamiento al estudio de campo junto a un solicitante de información presencial no informado, pero con las características proactivas particulares que poseía además de ser un dirigente social adulto joven activo, la situación del ciudadano no informado ante la ley de transparencia 20.285, resulta compleja de evaluar, para este caso donde se produce un no ingreso de la solicitud (efecto rebote), el ciudadano termina absolutamente satisfecho respecto de su demanda de información e igualmente la política institucional del servicio que termina obteniendo un resultado acorde a los objetivos planteados en su trato con la ciudadanía en lo que a la entrega de información se refiere. Por otro lado este proceso daña irremediabilmente al marco jurídico que sustenta la ley, ya que al no ser formalizada la solicitud de información esta no toca la ley en ningún momento, haciendo que el ciudadano solicite información y la reciba sin enterarse en ningún momento sobre la existencia de una ley que es un derecho que lo ampara y que puede ser usado por el no solo en este caso, sino en todos los que estime conveniente, además de la ausencia de la experiencia del ciudadano con la ley, hace que este no esté nunca en situación de tener un *raport* con la ley y por tanto aprender su uso en la práctica su uso.

### 3. Setting III

*Ilustre Municipalidad de San Miguel*

#### Características del Setting:

Institución	Lugar	Fecha	Hora	Cliente	Observador
Municipalidad de San Miguel	Ubicada en Gran Avenida altura 3400	14 de Enero del 2011	13:35 13:50	MS Cliente Oculto Informado Presencial	MS

#### Relato del Proceso Campo:

El día 14 de enero del 2011 pasadas las 13:00 horas, resultaba un día caluroso, yo MS, Administrador Público y miembro del equipo Profesional de CLC que asumía el rol de ciudadano solicitante de información bajo la técnica del cliente oculto informado, me dirigí en Metro para ingresar a la Municipalidad de San Miguel para intentar ingresar una solicitud apelando a la Ley 20.285, en el marco del presente estudio. Tenía claro mi rol y como desempeñarlo, se trataba de la quinta acción en modalidad presencial que se ejecutaba para el estudio, pero esta era la primera que se realizaba ante un municipio y no ante un Servicio Público del nivel central del Estado. La Municipalidad está a un par de cuadras de la salida del Metro San Miguel, se hace ingreso al inmueble a eso de las 13:35, se ingresa y se pregunta a un guardia la ubicación de la oficina de partes o en su defecto la oficina de informaciones. El guardia señala hacia las dependencias de la oficina de partes que se encuentra claramente señalizada a unos pocos metros a la derecha de la entrada principal. Le explico a la funcionaria que estaba en la oficina de partes que necesitaba ingresar una solicitud de información mediante ley de transparencia, ella se muestra tranquila y parece conocer la Ley, me entrega un formulario tipo para ingresar solicitudes al municipio y me ofrece ayuda para llenarlo; le explico que no es necesario y me ofrece un espacio para poder escribir en el formulario. Cabe mencionar que la oficina no tiene ningún tipo de información referente a la Ley de Transparencia. El formulario es genérico dando opción de identificar qué tipo de solicitud es, pero entre las opciones no se señala la ley 20.285. El formulario sí exige todos los datos que la ley determina para que una solicitud sea válida (nombre, dirección, materia, organismo al cuál se dirige y firma) y no exige datos extras como RUT, Nivel de Estudios, Ocupación u otros. Una vez completado el formulario, es entregado a la funcionaria, quien nos señala que no existe ningún tipo de comprobante que permita acreditar el ingreso de la solicitud, pero que esta debe ser respondida en plazo máximo de 20 días hábiles desde la fecha en que es ingresada al Municipio. Le expreso mi disconformidad con la falta de algún medio que compruebe el ingreso de mi solicitud, y ante la insistencia de poder contar con un comprobante, ella entrega un papel con su firma y un timbre de recibido de la oficina de partes y escribe sobre él: "ley de

transparencia”<sup>19</sup>. Se sale del municipio a los 10 minutos de haber accedido a la oficina de partes, siendo aproximadamente las 13:45.

### Descripción de las Dimensiones:

Dimensiones Observadas	Descripción
Espacio	El espacio donde se llevan a cabo el conjunto de actividades corresponde al espacio correspondiente a la recepción de la Municipalidad de San Miguel, donde se encuentra el puesto del guardia y al fondo, la ventanilla de la oficina de partes.
Actores	Los actores involucrados en el desarrollo del setting son MS (cliente oculto informado y miembro de CLC), guardia (I. Municipalidad de San Miguel) y encargada de oficina de partes (I. Municipalidad de San Miguel)
Actividades	<p>A las 13:00 hrs me dirijo hacia las dependencias de la municipalidad.</p> <p>Cerca de las 13:35 se hace ingreso al Municipio y se interactúa con el guardia.</p> <p>A las 13:37 comienza la atención en la ventanilla de la oficina de partes, se recibe el formulario genérico, el cual es completado y se entrega a la funcionaria que nos atiende.</p> <p>A las 13:45 se hace abandono de la Municipalidad, una vez fuera del recinto se completa instrumento parametrizado para registrar la acción realizada.</p>
Objetos	<p>Es un día caluroso, con poca gente por las calles de la comuna, por la época estival y por el horario de almuerzo. En el municipio además existía poca cantidad de público.</p> <p>La Municipalidad se encuentra ubicada en un edificio en plena Gran Av. José Miguel Carrera, justo a la mitad entre las estaciones de Metro “El Llano” y “San Miguel” por la vereda oriente. A su ingreso existe un guardia y a la izquierda una oficina de informaciones y a la derecha la oficina de partes. La ventanilla de la oficina de partes tiene formularios genéricos para ingresar solicitudes, felicitaciones, consultas y reclamos al municipio, con el campo de destinatario ya impreso, dirigiendo toda consulta al Alcalde.</p> <p>En ningún espacio existe alguna alusión a la ley de transparencia 20.285, como tampoco se encuentra a la vista algún formulario de OIRS o de</p>

<sup>19</sup> Cabe destacar que, si bien esto no se informa al ciudadano, el procedimiento a seguir es que la funcionaria debe ingresar la solicitud en sistema informático, el cual sí entrega comprobante. Durante la misma tarde de ese 14 de enero, se recibe correo electrónico desde plataforma municipal, señalando el ingreso de la solicitud.

	solicitudes de información.
Metas	Indagar en la experiencia que significa el ejercicio presencial de una solicitud de información bajo la técnica del cliente oculto informado, es decir apelando a la ley de transparencia 20.285 que ampara dicho proceso, en la Ilustre Municipalidad de San Miguel.
Sentimientos	Sentimientos de ansiedad por parte del Cliente oculto por tratarse de la primera experiencia de acercamiento e intervención en una municipalidad.  Al interior del inmueble, la ansiedad da paso a tranquilidad y confianza porque los 2 funcionarios con los que se interactúa muestran mucha orientación al usuario, y la persona que atiende en la oficina de partes parece conocer la Ley 20.285, o al menos el derecho ciudadano de solicitar información pública. Siendo estos sentimientos los que permanecen durante todo el proceso, salvo al momento en que como cliente oculto manifiesto el error del municipio al no tener comprobantes de ingreso de la solicitud.

### **Análisis del Proceso de Campo:**

1. Se puede observar que los principales hitos del proceso de campo en el setting de la Municipalidad de San Miguel, para el cliente oculto informado se encuentran en:

20. El gran facilitador para el ciudadano que es encontrarse con funcionarios proactivos y orientados a la atención del usuario, y que además se encuentran al tanto de la ley 20.285.
21. Otro evento facilitador del proceso es la existencia de un sistema de gestión claro y conocido por los funcionarios para la recepción de consultas, reclamos, solicitudes y felicitaciones por parte del municipio. Ambos puntos anteriores se reflejan en que se señala expresamente los plazos determinados por la Ley 20.285.- para dar respuesta a cualquier tipo de solicitud.
22. Un problema se encuentra la ausencia de toda señalética visual que permita a un usuario no informado guiarse en un proceso de solicitar información pública.

2. Con relación al diferencial entre el camino ideal que deberían seguir el proceso de solicitud de información pública y esa experiencia real de un ciudadano que conoce la ley y que solicita información, se puede afirmar que la municipalidad cumple con los ordenamientos legales en la materia. Se sugiere gestionar la entrega de un comprobante formal de ingreso de la solicitud presencial, o informar al usuario que una vez ingresada a la plataforma virtual interna se generará un comprobante y una herramienta para dar seguimiento a la solicitud.

**Breve Conclusión:**

Después de este primer acercamiento a un municipio, y en comparación con Servicios Públicos del nivel Central, se puede concluir que las municipalidades optan por sistemas de gestión propios para el tratamiento de sus consultas ciudadanas; lo que puede significar un riesgo al no estandarizar procesos; pero que en el caso particular del Municipio de San Miguel funciona muy bien, ya que sus funcionarios conocen la ley y su sistema de gestión de solicitudes implica que toda consulta ingresada tenga el tratamiento formal que exige la Ley 20.285.

### c. La perspectiva de los organismos públicos

#### 1. Nivel de conocimientos generales que poseen los usuarios en torno a la ley de transparencia.

A juicio de los informantes claves, la experiencia en torno a la implementación de la ley de transparencia 20.285, desde que entró en vigencia, ha significado una carga adicional de trabajo en los servicios, viéndose en la necesidad de generar sistemas de gestión con los mismos funcionarios que ahora deben ayudar a vehicular la información que ha sido solicitada.

*“...muchas veces al llegar una solicitud hay que ponerse de cabeza a buscarla donde puede estarla información, puede estar en cualquier parte, y se pierde harto tiempo en eso”. (MOP, P4)*

Esto significa que se han encontrado con algunas dificultades menores por parte de los usuarios, quienes hacen uso de la ley o más bien interpelan a la ley para buscar solución a trámites personales. También se ha visto casos donde interpellando la ley se busca que sean recibidos por altos funcionarios. Esto se explica por un lado, por la falta de conocimiento que aún existe en torno a la ley 20.285 por parte de la ciudadanía.

*“Por un lado, hay gente que busca ampararse en la Ley de Transparencia para agilizar sus trámites, sus trámites frente al Estado, digamos, que se regulan por otras leyes. Entonces, buscan ampararse en los plazos de la Ley de Transparencia...” (DOP, P 2)*

Otra cuestión que ha resultado reiterativa de los servicios en estos dos años de entrada en vigencia la ley de transparencia y que les ha resultado problemático, es la redacción de las solicitudes de información, mucha de ellas resultan ilegibles o bien no especifican de manera clara cuál es la información que el solicitante requiere, razón por la cual los servicios se ven conminados a volver a preguntar al usuario, es decir a realizar una subsanación o bien intentar interpretar lo más fidedignamente aquello que se está tratando de solicitar.

*“...es que las personas redactan la solicitud de forma muy confusa; de repente no es muy claro, es muy genérico. Entonces yo trato siempre de enviarles correos pidiéndoles información, que aclaren, los llamo mucho por teléfono”. (SEGEOB, P4)*

La perspectiva de los servicios, en la voz de los informantes claves es en términos generales la percepción de un conocimiento más bien general y en muchos casos básicos por parte de la ciudadanía respecto de la ley de transparencia 20.285, donde no existe un conocimiento respecto de los tiempos específicos, los plazos estipulados, en fin a la totalidad del proceso. Sin embargo a juicio de los informantes claves, quienes tienen uso de la ley es aquel ciudadano que supera las dinámicas del “práctico inerte”, vale decir quien ejerce, de alguna manera y en un cierto nivel, lo que se denomina como una ciudadanía activa.

*“...las personas que realmente tienen una necesidad en particular de información se enteran de que existe la posibilidad de que nosotros le respondamos - cuando yo digo, nosotros hablo del aparato público, de la administración pública – pero no una persona que va de a pie, por la calle conoce la Ley, de eso estoy casi convencido”. (DIPRES, P 14)*

*“... tienen un instrumento, una ley que la pueden ocupar, pero en mi opinión no tienen un conocimiento muy profundo no está muy internalizado” (San Joaquín, P4)*

Una de las dificultades más recurrentes del proceso, según los informantes claves, y mirado desde una perspectiva institucional, es o ha sido la redacción de la solicitud de información en particular, la generalidad recurrente con la que solicitan información sin detallar lo que se desea saber, esto tiene como consecuencia un retraso general del proceso, ya que por un lado el servicio se ve obligado a generar una sub-sanación a modo de que se pueda especificar la pregunta por parte del solicitante, cuestión que en muchos casos no tiene respuesta por parte del usuario llegando el proceso en muchos casos, por una cuestión legal, hasta ahí. En esa misma línea la ausencia de una redacción clara y específica de lo que se requiere por parte del usuario, hace que se genere un desorden interno donde el departamento al que fue entregada la solicitud para su respuesta deba devolverlo a recepción o administración ya que la pregunta no logra ser especificada en función de los requerimientos del solicitante.

*“... bueno, como te decía, la redacción. La redacción es bastante confusa, muy genérica; a veces ni siquiera se puede leer, no se entiende”. (SEGEOB, P 8)*

Otra dificultad del proceso a juicio de los enlaces ha tenido relación con problemas administrativos y de gestión sobre todo al inicio del proceso, y uno de esos ha sido la canalización de información, el tenerla ordenada para los requerimientos institucionales posteriores. Además ha sido una dificultad generar las competencias necesarias de los funcionarios tanto para que el sistema sea fluido como para que no tenga fallas.

*“En el interior del Servicio creo que lo más difícil es canalizar información, tenerla ordenada... muchas veces digitalizan la pura resolución conductora o el oficio conductor, pero no el resto del documento porque es muy largo, entonces ahí se... por incapacidad de estar escaseando toda la documentación, entonces ahí se van generando problemas”. (MOP, P 16).*

Otra dificultad que han manifestado los servicios consultados tiene relación con las derivaciones que les realizan otros servicios y de la cual son objetos. A juicio de los informantes las derivaciones para las solicitudes de información no cuentan con ningún filtro más allá de lo que entrega la ley, entonces en muchos casos se da que los servicios derivan sin tener un mínimo filtro que permita buscar en sus propios archivos parte de la información requerida antes de derivarla, razón por la cual algunos servicios tienen la sensación de ser una especie de archivo amplio del Estado, dedicado básicamente a responder derivaciones mucho más que a la entrega de información requerido por la ciudadanía. Frente a esto las dificultades surgidas tienen que ver con la necesidad de crear un aparato de gestión que resuelva todos estos temas, invirtiendo tiempo adicional de sus funcionarios además de recursos. La cuestión de fondo frente a esto tendría relación con la necesidad de generar un sistema de gestión inter-servicio que de manera coordinada permitiese de mejor forma intercambiar información para las derivaciones surgidas de las peticiones de información bajo ley de transparencia.

*“... Lo otro que hemos notado, en general, los servicios cuando hacen derivaciones de solicitudes – eso no es un tema menor – no se preocupan, ni siquiera parcialmente, sino que dicen... bueno, la DIPRES es una tremenda base de datos de lo que es la administración pública y la mayoría de las cosas que están relacionadas inclusive, ni siquiera se preocupan de mirar que es lo que está disponible en las web respectivas, etc. Y nos hacen las derivaciones a nosotros, y nosotros, bueno, nos implica una pega mayor en eso.” (DIPRES, P 4).*

Otro tema que los informantes ven como dificultad dice relación con las dinámicas históricas que ha tenido el servicio público, dinámicas que se caracterizan por la formación de una cierta cultura del funcionario público y las instituciones, caracterizadas en la falta de transparencia y en la prácticas del secretismo, estas prácticas ya arraigadas estaban presentes una vez implementada la ley de transparencia y han tenido que progresivamente ser cambiadas por medio del trabajo, para eso ha sido necesario ir realizando puntos de ajustes, pero que solo el tiempo y la gestión pueden consolidar.

Los informantes en su habla visualizan por contraste que las derivaciones sin criterio más que el que obliga la ley de transparencia, sigue siendo un tema complejo de resolver, a veces por la cantidad de trabajo que implica y por la falta de apoyo de los servicios que derivan las solicitudes, sin embargo consideran que las facilidades pasan por el sistema de gestión que

han logrado desarrollar en esto 2 años de entrada en vigencia de la ley y que a estas alturas opera de buena manera.

*“...Creo que el sistema está bien armado, nosotros funcionamos con un software de apoyo. Y en realidad el resto es como internamente te apoyas y cuál es tu andamiaje interno en cuanto a la coordinación y el control o gestión de la solicitud de la información”. (DIPRES, P 12).*

Desde una perspectiva institucional los informantes manifiestan que el desarrollo de los formularios ha tendido buena acogida por parte de los usuarios, ya que no han tenido dificultades con ello y facilita la especificación y claridad en la redacción de la pregunta. Además consideran que la ley en términos genéricos es de fácil entendimiento y aplicación, ya que en el espíritu de la misma pone de manifiesto o relevancia que toda la información del Estado es pública.

*“Yo creo que lo más sencillo para ellos, desde mi punto de vista, es llenar el formulario”. (SEGEOB, P 10)*

Los informantes manifiestan sentir o percibir, que los usuarios de la ley en general tienen un conocimiento muy básico respecto de esta, ya que a juicio de ellos, son muy pocos quienes llegan a invocarla en el proceso de solicitud. Salvo casos puntuales de gente que ha presentado reclamos al Consejo, o bien con grupos especialistas en el tema como estudio de abogados u organizaciones de la sociedad civil.

*“Exacto, justamente. A muchos les suena, pero hay otros que si lo conocen...”*  
(MOP P 20)

## 2. Recurrencia de temas solicitados.

Con relación a la recurrencia de temas solicitados, algunos servicios consultados afirmaron que la clasificación de la información entregada se encuentra ordenada por materias más que por recurrencia. A la vez la clasificación por materia dice relación con la especificidad de temas que trabaja el servicio en cuestión, MOP por ejemplo, tendrá en términos de recurrencia un número mayor de solicitudes de información en las materias específicas y técnicas que trabaja, igualmente si es que se trata de un municipio la recurrencia de temas tendrá relación con las problemáticas de la comuna, esto resulta reiterativo a la hora de interrogar el habla de los informantes claves.

*“No, de recurrencia no. Nosotros tenemos clasificada toda las consultas que se han hecho, pero, en realidad, podríamos identificarlas, mas bien, por materia más que por recurrencia”. (DIPRES, P 12).*

Algunos de los servicios consultados poseen algunos análisis estadísticos que en función de los temas más recurrentes las ha permitido generar una base de datos con la información más requerida, a la vez que han podido generar una caracterización de los potenciales usuarios que demandan con información al servicio, ahora nuevamente los tópicos de temas consultados son aquellos que tienen relación directa con la especificidad del servicio en cuestión.

*“Si. Es bastante completa, porque estamos todos los meses elaborando un informe, entonces se ve cuantos números de solicitudes ingresaron por Ley de Transparencia, tratamos de perfilar al usuario lo más posible, una serie de... cuánto tiempo de respuesta nos estamos demorando, etc.” (MOP. P 32)*

A juicio de los informantes, el proceso de implementación de la ley resultó dificultoso, pero luego han logrado instalar un sistema de gestión que los tiene bastante satisfechos. En los servicios más grandes consultados, estos manifiestan que ya han generado un sistema de respuestas que se realiza en un plazo menor al estipulado por la ley, e intentan que toda respuesta sea respondida en el plazo que se ha impuesto el servicio, esto a diferencia de los municipios que hacen ocupación del tiempo total para el envío de la respuesta que estipula la ley.

*“Creo que como cualquier servicio público ha costado de que esto despegue, los andamiajes internos, pese a que ya vamos a cumplir dos años, algunos todavía están como medios lentos, pero, todas nuestras solicitudes de acceso han sido*

*respondidas en los plazos que establece la ley, sin pedir prórrogas adicionales ni nada por el estilo.” (DIPRES, P 20)*

Otra cuestión que se pone de manifiesto es la instalación de dispositivos de gestión en los servicios dedicados de manera exclusiva al proceso de trabajo que implica la ley de transparencia 20.285, el modo de funcionamiento de estos equipos se encuentra mediado por un jefe de la unidad o equipo de gestión que está a cargo de velar por el buen desarrollo del proceso, estos son los que por lo general controlan los tiempos de entrega de información y chequean que la información entregada sea acorde a la pregunta recibida, de esta manera el jefe de la unidad, es el responsable y quien responde por el buen funcionamiento del servicio en la implementación de la ley de transparencia.

*“Si, bueno, para partir con... para asegurar que se cumpla en forma eficiente y oportuna la Ley 20.285 nosotros como ministerio, bueno se creó antes de la entrada en vigencia de la Ley una unidad especializada en temas de transparencia, y de hecho, yo soy la jefa de esa unidad; y en esa unidad trabajamos dos abogadas, yo soy abogada y especialistas en el tema de la Ley 20.285, yo soy el enlace del Consejo para la Transparencia... Para empezar, lo importante es que haya una unidad especializada; lo otro es que nosotros tenemos un sistema interno sumamente eficiente para gestionar las solicitudes”. (SEGEOB, P24)*

Otra cuestión que aparece en el discurso de los hablantes es que el buen desempeño del sistema de gestión correspondiente a la ley de transparencia 20.285, se encuentra representado en la ausencia o baja tasa de reclamos ante el consejo de la transparencia con las que cuenta el servicio.

*“No hemos tenido reclamos formales”. (DIPRES, P 22)*

### 3. Espacio e Infraestructura

En el caso de la dimensión infraestructura, los servicios cuentan siempre con una oficina de informaciones u oficina de partes para la recepción de solicitudes de información presencial por ley de transparencia, entre otras funciones que cumple la OIRS, para ello los funcionarios encargados de las oficinas de información han sido capacitados, primero para identificar una solicitud de información como solicitud que puede o debe ingresar por ley de transparencia, también se encuentran capacitados para guiar al usuario en el caso eventual de que este lo requiera, tanto para llenar el formulario, como para ayudar a redactar la pregunta.

*“Si claro la gente de información sabe que tiene que ir a la oficina de parte a plantear la consulta” (San Joaquín, P22).*

Según los informantes en términos de infraestructura han habilitado todo lo exigible por ley, los tres canales que se establecen para los efectos de solicitudes de información, el canal electrónico por medio de la web, el canal vía correo o carta, un lugar físico que para algunos servicios es la oficina de partes, la OIRS o una ventanilla de registro. Además los informantes de todos los servicios consultados aducen contar con un formulario presencial y online por medio del cual se escribe o se lleva a cabo la solicitud de información, con relación a la ventanilla presencial se ha podido observar que ninguno de los servicios consultados cuenta con una ventanilla presencial que sea exclusiva para la recepción de solicitudes de información vía ley de transparencia, si no que son ventanillas presenciales del o los servicios a las cuales se les ha asignado la función de ser el medio presencial por medio de las cuales se ingresa la solicitud de información.

*“Si, cuando es presencial sí, porque hay una encargada de la OIRS que depende de la DOS, que en el fondo ella está capacitada en la Ley de Transparencia y ella sabe pero muy, o sea, no tan especializada como yo obviamente, pero si conoce el procedimiento, y ellos tienen a disposición formularios, entonces cuando llega al tiro cuando llega una solicitud, invocando la Ley de Transparencia, ella al tiro le entrega el formulario, le dice “usted tiene que llenarlo”, y yo lo que hago es lo derivo inmediatamente a la Unidad de Transparencia para que gestionen su solicitud...”. (SEGEGOB, P 26)*

Respecto de solicitud de identificación para ingresar al servicio, los informantes revelaron que hasta donde tienen entendido no existe ninguna solicitud de identificación para que el eventual solicitante le sea exigida identificación personal, ahora, con relación a la solicitud propiamente tal y el formulario tiene celdas que solicitan ser llenado con los datos personales

del solicitantes a modo de poder hacer el reenvío de la respuesta con relación a la solicitud de información requerida.

*“Yo creo que en general este municipio es de puertas bastante abiertas... no se pide mucha información y se es bastante confiado”. (San Joaquín, P 20)*

Con relación a la asistencia personalizada en el proceso presencial de solicitud de información, los informantes argumentaron que sus servicios cuentan con personal capacitado para ayudar y guiar al usuario en el llenado del formulario y en la redacción de la pregunta, tanto así que incluso en un servicio en particular es el encargado de la oficina de partes quien es el que llena el formulario, dictado por el usuario, manteniendo la privacidad y realizando las consultas que solo exige la ley.

*“Aquí lo que se hace es que es el mismo funcionario va completando el formulario, ya, haciendo las preguntas y completando el formulario. Ahí en esa parte es importante distinguir cuando es Ley de Transparencia y cuando no, porque por Ley de Transparencia no se le puede preguntar demasiado, en el fondo se le exige solo el nombre y que la solicitud sea por escrito”. (MOP, P 64)*

#### **4. Proceso de Atención**

Con relación al proceso de atención sólo un servicio manifestó tener un estadística respecto de cuanto es la estimación del tiempo promedio que demora en la ventanilla presencial la solicitud de información, el resto de los servicios manifestó que el tiempo de duración de la solicitud presencial era más bien breve, no superando los 10 minutos.

*“No, pero por la información legal que tengo es que es un procedimiento breve”  
(San Joaquín, P 29)*

Nuevamente en esta parte el habla de los informantes insiste en contar con personal especializado que ayuda y guía de manera particular a los usuarios, identificando la inquietud del usuario y ayudando en la redacción de la pregunta, para ver si esta corresponde ser ingresada por ley de transparencia o respondida de otra manera. En este punto llamó profundamente la atención la existencia de una especie de política generalizada de los servicios y en especial uno, donde la persona encargada de guiar al usuario en la canalización de su inquietud, hacia la redacción de una pregunta, cuando no se menciona que es por ley de

transparencia, busque la forma de agotar todas las instancias previas de respuesta verbal o documental hacia el usuario buscando la satisfacción de su inquietud antes de dar el paso final de realizar formalmente el ingreso de la consulta por ley de transparencia.

*“No, es la persona que se acerca a nuestro servicio y pregunta, quiere conocer o quiere generar o quiere formular una solicitud. Entonces ahí se conversa, etc., y si uno puede resolver el acceso a la información inmediatamente, se deriva a una biblioteca. Nosotros tenemos una biblioteca, que a distinción de otros servicios no la tienen. Y muchas veces se sale de la duda inmediatamente pasando por la biblioteca y ahí se le orienta, etc. Y si en la biblioteca no le pueden dar respuesta entonces formula la solicitud de acceso.” (DIPRES, P 30)*

*“Nosotros tenemos preparada a la gente frente a este tipo de situaciones, y la idea es que primero, agotar todos los recursos para que no se genere una solicitud de acceso y si le podemos responder en el momento...”. (DIPRES, P 34)*

Con relación a los plazos de entrega los informantes insisten en que no han tenido mayores dificultades, entregando la totalidad de las respuestas a las solicitudes entregables en un plazo menor al estipulado por la ley, lo que no quiere decir que no hayan tenido dificultades en el proceso ya que en algunos casos algunos de los servicios consultados han sido objeto de reclamos ante el Consejo para la Transparencia, esto que ha sido motivado por diferentes razones tales como, no conformidad con la respuesta, criterio de denegación de la información por parte del servicio respecto del usuario que no lo ha compartido y ha terminado presentando el reclamo, o bien en el proceso de ajuste respuesta que no fueron enviadas por problemas de gestión interna, todo esto ha llevado a los servicios a generar un dispositivo de gestión más sistemático y coherente con los requerimientos de información ciudadana bajo la ley de transparencia. Lo que llama la atención en este punto es la existencia de un jefe de servicio que hace la función de contralor del proceso asegurándose que la información tramitada y entregada se encuentre de alguna manera certificada en términos de calidad.

*“Por eso es que establecimos un proceso especial para que se responda no solamente por el computador el tema, sino que además se responda por una carta enviada a la dirección del solicitante, y sancionada con la firma del Director General. En el fondo es una idea para tener el control y que los funcionarios mismos no se arranquen con los tarros si no que sea necesario tener la firma del Director General cuando hay denegatoria de información. Y, bueno, la mayoría de los casos que tenemos que fueron al Consejo se produjeron antes de que tengamos esta necesidad de firmarlo por el Director General”. (MOP, P 72)*

## 5. Entrega de Información

A juicio de los informantes la mayoría que la entrega de información ha sido más bien expedita, en algunos casos sin que hayan tenido reclamos ante el Consejo para la Transparencia. Respecto al tiempo estimado que los servicios demoran en responder las consultas, todos a excepción de los municipios intentan responder antes del tiempo con el que cuentan por ley, en algunos servicios intentan responder dentro de los primeros 11 días y en otros, según estudios realizados es de 4,29 días promedios.

*“...la regla general es que estamos respondiendo el día 11... y muchas también las respondemos al tiro... porque la idea es responder lo antes posible, pero a veces en que piden mucha información es imposible” (SEGEOB, P 60)*

Respecto de los canales de información con los que cuentan los servicios tanto para promocionar o difundir la ley como para indicar al usuario como realizar la solicitud de información, los informantes manifiestan que en todos los portales de los sitios web con los que cuenta el servicio se ha instalado un link, bien señalado que explica y promueve la ley, además la información ha sido canalizada vía web y correos masivos en los cuales se promueve la ley. En otros servicios usan el portal del gobierno transparente. Sin poner hincapié en la existencia de señalética presencial que difunda la ley en los servicios.

*“Claro, desde el año pasado a mitad de año, estamos canalizando la información a través del sitio web y de correos masivos”. (MOP, P 94)*

Los informantes asocian de alguna manera la buena gestión de los canales de información a los PMG, ya que para ellos es importante cumplir con el mejoramiento de la gestión del servicio, a la vez que se encuentran fiscalizados por la Comisión Probidad y Transparencia que exige el cumplimiento de ciertas metas. Ahora la mayoría de ellos dicen no disponer con instrumentos de medición respecto a la satisfacción usuaria de los canales de información, online, correo, presencial.

*“Este año en la web de la DIPRES no subimos información respecto de solicitud, lo que pasa es que esto está un poco relacionado también con el PMG, el PMG sistema de acceso a la información pública. Y el PMG de alguna manera te genera tareas o actividades en estos ámbitos....” (DIPRES, P 56)*

Según los informantes el canal que los servicios más ocupan es el virtual, a diferencia del municipio que el canal más ocupado es el presencial. La razón que esgrimen los informantes para ello reside en que, el uso de las canales para las solicitudes de información y las respuestas tiene que ver con el tipo de usuario asociado al servicio, esto justifica y explica por qué razón en algunos la solicitudes se realizaran en su mayoría vía web por sobre la solicitudes presenciales y al revés en los municipios, donde el medio más utilizado es el presencial.

*“Sí, de todas maneras. Bueno, el año pasado estuvo claro que el canal más usado es el canal virtual. Y en un estudio que se hizo licitadamente el 2009, también queda claro que el canal virtual es el que más flujo de contacto con la ciudadanía es a través de los canales virtuales”. (MOP, P 100)*

Sobre la entrega de información por transparencia los informantes vuelven a plantear la existencia de un sistema de gestión ya instalado pero en proceso continuo de ajuste, de alguna manera es un sistema en transición producto del poco tiempo de entrada en vigencia la ley que exige a los servicios cumplir la ley 20.285. En todos los casos los informantes argumentan que los funcionarios de atención al público han sido capacitados en torno a la ley de transparencia de modo tal que puedan reconocerla e ingresarla como tal. En la misma medida el sistema de gestión del proceso implica una coordinación entre los diferentes departamentos a cargo de la recepción, estudio, derivación para información y despacho de respuesta. Algunos servicios cuentan con registro paralelo en la central de documentación, además de un director que controla todo la información que ingresa y sale. Uno de los servicio insiste en que su sistema de gestión en la entrega de información se va desarrollando por etapas, de esta manera cuando llega una solicitud de acceso lo primero que se hace es intentar entregar la información que está disponible o que se encuentra en biblioteca y si eso ya no es posible, se realizaría el ingreso formal de solicitud de información vía transparencia.

*“Nosotros, por ejemplo, para este año lo que hicimos fue preparar a nuestro personal interno, a todas aquellas personas que están en los accesos de atención de público. Entonces tenemos, por ejemplo, el sector de la biblioteca, a la gente de oficina de partes, a las operadoras de la central telefónica. Entonces cuando llega una solicitud de acceso o cuando alguien consulta o quiere formular una solicitud de acceso, al gente sabe que es lo que tiene que hacer con la persona; sabe donde la tiene que derivar, sabe que el primer cartucho que hay que hacer es tratar de entregar la información en la biblioteca o la información que esté disponible, y la segunda alternativa es formular”. (DIPRES, P 56)*

## 6. Expectativa Clientes Calidad de la Atención

Con relación a las expectativas cliente calidad de la atención los informantes reconocen en su mayoría no contar con instrumentos de medición que permita conocer el nivel de satisfacción del usuario con relación al servicio otorgado una vez terminado de realizar el trámite de solicitud de información y recibida la respuesta, presencial, carta u online. En un servicio en particular ya cuentan con un instrumento que intenta medir la satisfacción del usuario una vez concluido el trámite, en este caso particular el servicio realiza un seguimiento en caso de que la respuesta del usuario haya sido negativa, consultando cuáles fueron los elementos anómalos del proceso que no satisfizo su expectativa de calidad, de esta manera buscan mejorar el sistema e intentar subsanar aquello que al usuario no le pareció. En la misma medida para los servicios que no cuentan con instrumentos de medición manifiestan tener una constante preocupación por el usuario y de manera presencial por medio de la generación de feedback dicen poder captar cual es el nivel de satisfacción que este posee respecto de la realización del trámite.

*“No, no hay nada. Como te digo, yo de la única forma que lo hago es teniendo una comunicación constante con las personas que realizan solicitudes y también, como te decía, yo me fijo todos los días en la página del Consejo para la Transparencia para ver si hay algún reclamo presentado por algún ciudadano. Entonces, eso para mí también es un feedback súper potente para darme cuenta que las solicitudes están siendo... o sea, que el contenido ha sido suficiente, ha sido completo...”*  
(SEGEOB, P 86)

## 7. Recomendaciones

Las recomendaciones de los informantes claves respecto del proceso suelen ser variadas, algunas dicen relación con los plazos de notificación a terceros que resulta, a juicio de ellos, demasiado poco en términos de tiempo, otra recomendación es asumir que en el fondo la gestión para la entrega de respuesta ante las solicitudes de información es un trabajo adicional que debió asumir todo el servicio sumándose al trabajo específico por el cual fue contratado el funcionario, esto genera constantes reclamos por parte de los funcionarios respecto a la carga extra de trabajo. Por último algunos servicios aducen como algo imperioso que la ciudadanía ponga la otra parte vinculada a la ley de transparencia, que es instruirse, educarse y ser más proactivos en lo que al derecho de información se refiere.

*“Pero yo creo que el espíritu de la ley no es ese, el espíritu de la Ley es justamente empoderar a la ciudadanía, empoderar a la gente a cualquier persona que sepa lo que estamos haciendo con sus platas, participar de las decisiones públicas. Y así también generar una sociedad más confiable con más capital social. Pucha ahí la gente no miraría la política, al gobierno como “son corruptos”, no que rindan*

*cuentas, que tomen interés. Eso yo creo que es lo más que a mí me gustaría ver y esa es mi recomendación". (SEGEOB, P 94).*

*"No sé si estás familiarizado o no, pero es en el fondo, cuando a mí me hacen una solicitud que puede tener que ver con un tercero, y yo le comunico a un tercero su derecho a oponerse. Esa comunicación yo la tengo que hacer en dos días hábiles, y ese plazo es muy difícil de cumplir, porque además la Ley pide que sea por carta, entonces, la misma carta puede demorarse más de dos días en llegar y deja casi nulo el tiempo para hacer el análisis de si el tercero, de si estamos en esa situación o no...". (MOP, P 132)*

## i. Cuadro Analítico por Dimensiones Relevantes

### 1. Nivel de conocimientos generales que poseen los usuarios en torno a la ley de transparencia.

Dimensiones	Análisis
a) Sobrecarga de Trabajo	Se manifiesta descontento al haber tenido que asumir una carga extra de trabajo en los servicios con la implementación de la ley 20.285, teniendo que asumir funciones que no están dentro de las competencias específicas por las cuales fueron contratados.
b) Falta de especificidad en las solicitudes	Una dificultad reiterada puesta en evidencia por los informantes fue la poca claridad y la falta de especificidad en la redacción de las solicitudes de información realizada por los ciudadanos. Según los informantes esto retrasa el proceso en general y genera dificultades tanto para el servicio como para el usuario.
c) Conocimiento de la ley por la ciudadanía	Se Piensa que el conocimiento de la ley que tienen los ciudadanos es mínimo, pero no referido a un conocimiento teórico de la ley, si no en un nivel práctico del mismo sigue siendo bajo, no saben redactar la pregunta, no conocen los plazos, etc. Solo un número ínfimo de ciudadanos que tienen algún tipo de relación con la ley o son expertos la saben manejar en términos usuarios.
d) Instalación del proceso administrativo	La instalación del proceso administrativo a propósito de la entrada en vigencia de la ley de participación ciudadana, aparece como un asunto lento y complejo inicialmente, con el tiempo se evidencia que se han ido consolidando dispositivos de gestión que se encuentran en constante ajuste aún, pero mucho más consolidados con el correr del tiempo.
e) Derivaciones	Las derivaciones que son cuestiones que trata la ley de manera específica, la idea que se visualiza por parte de los hablantes es que no existe un marco regulatorio que permita una relación de corresponsabilidad entre el servicio que deriva y al que es derivada la información, resultando en muchos casos realizar la derivación a otro servicio desligándose absolutamente de la responsabilidad de entregar la información, aunque tenga un porcentaje de esta, dejando en plenitud la responsabilidad al órgano donde ha sido derivada.

## 2. Recurrencia de temas solicitados.

Dimensiones	Análisis
a) Clasificación de información solicitada	La clasificación de la información de los servicios ha dependido en muchos casos de la recurrencia con el que son solicitados, encontrándose hasta donde el habla de los informantes puede mostrar, organizados por materias.
b) Base de datos información.	Los servicios, según lo mostrado, han ido constituyendo bases de datos en función de aquellos temas más solicitados por transparencia, cuestión que les ha permitido a los servicios hacer internamente más expedito el proceso de entrega de información.
c) Dificultad del proceso.	El proceso de instalación de la ley fue bastante dificultoso, sobre todo en un principio. Los principio que rigen la ley, según lo observado en el habla de los entrevistados, entró en contradicción con lo que eran la prácticas burocráticas al interior del aparato del Estado, caracterizadas por el secretismo, la falta de transparencia y en muchos casos la informalidad, aquello que para la ley 20.285 significó la generación de un cambio en la forma y en el fondo de quienes administran el aparato del Estado y en su contacto con la ciudadanía. Con el tiempo las dinámicas culturales del funcionariado del la administración pública ha generado un cambio exigido por la ley hacia una perspectiva donde toda la información del aparato del Estado es pública.
d) Sistema de gestión	Según lo observado los servicios se han volcado a intentar generar un sistema de gestión que permita el buen desempeño en la demanda ciudadana por solicitud de información en la ley de transparencia. Para ello se han llevado a cabo ciertos dispositivos que permiten una coordinación a nivel de todo el servicio para responder la solicitud de información realizada por el ciudadano.
e) Buen desempeño del sistema de gestión	Dicho dispositivo de gestión resulta bien evaluado por los informantes, asumiendo que dé ya dos años aparecida la ley 20.285, todavía el sistema de gestión instalado se encuentra en proceso de ajuste.

### 3. Espacio e Infraestructura

Dimensiones	Análisis
a) Infraestructura presencial en el servicio	La infraestructura presencial con el que cuentan los servicios es una oficina de informaciones y una oficina de partes por donde reciben las solicitudes de información, en ellas se encuentran formularios que detallan de mejor manera los pasos a seguir por el usuario en la solicitud, además de contar con personal capacitados que los guían en el proceso.
b) Infraestructura exigida por ley	Según los informantes en términos de infraestructura han habilitado todo lo exigible por ley, los tres canales que se establecen para los efectos de solicitudes de información, el canal electrónico por medio de la web, el canal vía correo o carta, un lugar físico que para algunos servicios es la oficina de partes, la OIRS o una ventanilla de registro.
c) Personal capacitado de asistencia presencial	Los servicios cuentan con personal capacitado para ayudar y guiar al usuario en el llenado del formulario y en la redacción de la pregunta.

### 4. Proceso de Atención

Dimensiones	Análisis
a) Tiempo Atención presencial	En este punto los hablantes coinciden que una posible estimación del tiempo promedio que demora en la ventanilla presencial la solicitud de información, el resto de los servicios manifestó que el tiempo de duración de la solicitud presencial era más bien breve, no superando para muchos casos los 10 minutos.
b) Plazos de entrega de información	Se destaca en el habla de los informantes el hecho que dentro del sistema de gestión de los servicios estos se encuentra intentado responder las solicitudes de información en un plazo menor al estipulado por la ley. Esto a diferencia de los municipios que ocupan el plazo legal completo.

## 5. Entrega de Información

Dimensiones	Análisis
a) Tiempo de entrega de información	Respecto al tiempo estimado que los servicios demoran en responder las consultas, todos a excepción de los municipios intentan responder antes del tiempo con el que cuentan por ley, en algunos servicios intentan responder dentro de los primeros 11 días y en otros, según estudios realizados por el MOP es de 4,29 días promedios.
b) Canales de información	Se manifiestan que en todos los portales de los sitios web con los que cuenta el servicio se ha instalado un link, bien señalado que explica y promueve la ley, además la información ha sido canalizada vía web y correos masivos en los cuales se promueve la ley.
c) Calidad del proceso	Los informantes asocian de alguna manera la buena gestión de los canales de información a los PMG, ya que para ellos es importante cumplir con el mejoramiento de la gestión del servicio, a la vez que se encuentran fiscalizados por la Comisión Probidad y Transparencia que exige el cumplimiento de ciertas metas. Ahora la mayoría de ellos dicen no disponer con instrumentos de medición respecto a la satisfacción usuaria de los canales de información, online, correo, presencial.
d) Canales más recurrentes	Según lo que se puede observar el canal que los servicios más ocupan es el virtual, a diferencia del municipio que el canal más ocupado es el presencial. La razón que esgrimen los informantes para ello reside en que, el uso de las canales para las solicitudes de información y las respuestas tiene que ver con el tipo de usuario asociado al servicio, esto justifica y explica por qué razón en algunos la solicitudes se realizaran en su mayoría vía web por sobre la solicitudes presenciales y al revés en los municipios, donde el medio más utilizado será el presencial.
e) Sistema de gestión	Se vuelve a plantear la existencia de un sistema de gestión ya instalado pero en proceso continuo de ajuste, de alguna manera es un sistema en transición producto del poco tiempo de entrada en vigencia la ley que exige a los servicios cumplir la ley 20.285. En todos los casos los informantes argumentan que los funcionarios de atención al público han sido capacitados en torno a la ley de transparencia de modo tal que puedan reconocerla e ingresarla como tal. En la misma medida el sistema de gestión del proceso implica una coordinación entre los diferentes departamentos a cargo de la recepción, estudio, derivación para información y despacho de respuesta.

## 6. Expectativa Clientes Calidad de la Atención

Dimensiones	Análisis
a) Expectativa Clientes Calidad de la Atención	Se reconoce en su mayoría no contar con instrumentos de medición que permita conocer el nivel de satisfacción del usuario con relación al servicio otorgado una vez terminado de realizar el trámite de solicitud de información y recibida la respuesta, presencial, carta u online. De lo dicho un servicio si cuenta con instrumentos iniciales que permiten medir el nivel de satisfacción del usuario en el proceso de solicitud de información y hacer de esta manera un seguimiento de este y una mejora en el servicio.

## 7. Recomendaciones.

Dimensiones	Análisis
a) Recomendaciones	Las recomendaciones aparecidas en el habla de los informantes recorre de alguna manera toda la entrevista, en cada opinión propositiva de cómo debiera operar la ley en lo práctico, sin embargo esta dimensión de recomendaciones tuvo dos variantes una técnica y la otra aspiracional, desde lo técnico vinculado a la estrechez de los plazos legales existentes para la notificación a terceros y otra hacia la ciudadanía, el que puedan visualizar la herramienta de empoderamiento ciudadano que significa la ley, para aprenderla y hacer uso de ella.

## 5. Conclusiones y recomendaciones

En este capítulo final se presentan las principales conclusiones alcanzadas en el transcurso del estudio. Se trata de conclusiones de carácter general toda vez que se trató de un estudio exploratorio y cualitativo, por lo que es necesario adoptar las prevenciones necesarias a la hora de leer las tendencias que reflejan los datos analizados.

Con todo, y a la luz de una perspectiva ciudadana, es posible presentar los hallazgos alcanzados ordenando esta sección del modo siguiente:

### 5.1. Conclusiones generales

- a) El grado con que el ciudadano ve satisfecha su necesidad de acceder a información pública, que obra en poder de los diferentes servicios, no se relaciona necesariamente con el cumplimiento legal que el servicio realiza respecto de la ley 20.285. Esto queda reflejado en los caso 5 y 13, donde pese a no ingresar la solicitud al servicio, los funcionarios dan respuesta a cabalidad de lo solicitado por el ciudadano. Esto se evidencia en uno de los servicios, donde la información fue entregada al momento de realizar la solicitud (caso 13), y en otro servicio donde respondieron la solicitud por vía telefónica, una semana después de la visita del cliente a la institución (caso 5). Desde la perspectiva de los servicios, este hecho se produce porque se encuentra intentado responder las solicitudes de información en un plazo menor al estipulado por la ley, a diferencia de los municipios, que ocupan el plazo legal completo.
- b) El 85% de las acciones ingresadas a través de los sistemas establecidos tuvo una respuesta formal de parte de los respectivos servicios, en un porcentaje que es similar para ambos tipos de Cliente Oculto.
- c) Del total de solicitudes ingresadas, el 79,5% de éstas fueron respondidas dentro del plazo legal y el 20,5% fueron respondidas fuera de dicho plazo.
- d) A través del estudio, se ha podido constatar la existencia de mecanismos de elusión del derecho, verificados en los casos en que la solicitud ingresada no es tramitada mediante la Ley 20.285. De todas las acciones que lograron ingresar a los respectivos servicios, 14 casos (más de un tercio de las acciones ingresadas) no fueron ingresados mediante los mecanismos establecidos por la ley 20.285 (plataformas virtuales exclusivas o formularios tipo de la ley), sin embargo, no fue posible determinar si es que se les aplicaron los estándares establecidos por la Ley, o si fueron o no tramitadas bajo la normativa de la ley de transparencia.

- e) Otra cuestión general que se observa dice relación con el desempeño de los funcionarios, primera cara visible del servicio ante la ciudadanía, pues en el caso del cliente oculto no informado, que aparecía con un inquietud de información ante el servicio sin mencionar la ley, los empleados nunca o casi nunca lograron realizar la conexión entre la necesidad de información del ciudadano y la posibilidad de que esta tuviera ingreso por ley de transparencia, inclusive ante la insistencia no fue posible esta conexión en la mayoría de los casos. Esto supone la existencia de un conocimiento teórico respecto de la ley 20.285 por parte de los servicios, es decir el saber de su existencia y usabilidad general, pero con un desconocimiento casi absoluto de su manejo y aplicabilidad en el servicio ante la demanda ciudadana.
- f) Una gran mayoría de solicitudes de información (32, que representa el 91,4% de los casos analizados) no recibe información sobre la posibilidad de reclamar ante el Consejo para la Transparencia ni de los plazos legales en que se puede efectuar dicho reclamo. No obstante, los servicios públicos estiman contar con personal capacitado para ayudar y guiar al usuario en el llenado del formulario y en la redacción de la pregunta.

## 5.2. Conclusiones específicas

### 1. Por tipo de Cliente

#### a) Respecto del CONI se destaca:

- Todas las solicitudes que no ingresaron, consideradas “rebotadas”, corresponden a este tipo de cliente, donde 4 de ellas estaban planificadas para ingresar por modalidad presencial y una por modalidad virtual, siendo 5 el total de rebotadas.
- Al no mencionar la Ley 20.285 en sus solicitudes de información, la única manera de verificar el que se tramita bajo esta ley, es que desde el servicio se informe la existencia de una Ley que resguarda el cumplimiento del derecho de acceso a la información pública.

#### b) Modalidades de ingreso de la consulta por parte del COI

- Las solicitudes tramitadas por el cliente oculto informado respondidas dentro del plazo de 20 días corresponden a 20, lo que representa el 82,1% del total de solicitudes tramitadas por este tipo de cliente.

## **2. Por modalidad de ingreso**

### **Modalidad online**

Se presenta una mayor frecuencia de casos que ingresan a través de la ventanilla exclusiva de la Ley de Transparencia, en esta modalidad, donde se registran 15 casos, correspondientes al 60% de las solicitudes ingresadas por esta vía, en contraste con los 2 casos que corresponden al 20% de las solicitudes ingresadas de manera presencial del total de solicitudes tramitadas según esta modalidad.

### **Modalidad presencial**

Adquieren mayor protagonismo las oficinas de partes y de atención al cliente, que representan en su conjunto el 70% de los ingresos, correspondiendo a la oficina de partes 4 casos de recepción de solicitudes, que representan el 40% de estas solicitudes, y la oficina de atención de público, que con 3 casos representa el 30%.

### **Modalidad carta**

En proporción a las solicitudes ingresadas y respondidas dentro del plazo se observa que esta modalidad registra una alta proporción de respuestas fuera de plazo, correspondiendo a 2 de las 4 solicitudes realizadas.

## **3. Por tipo de consulta y respuestas posibles**

Los tipos de consultas efectuadas por los clientes ocultos dan lugar a las siguientes respuestas:

### **Respuesta entregable:**

- a) De las 13 solicitudes de acceso a las informaciones efectuadas y planificadas como entregables para el COI, 9 de ellas fueron respondidas con la información solicitada, es decir, un 69,2%.
- b) De las 29 acciones planificadas como entregables, 5 solicitudes no pudieron ser ingresadas pues rebotaron.
- c) Resulta relevante destacar que para las respuestas que fueron planificadas como entregables, e ingresadas como solicitudes de acceso a la información, se obtuvo un 64% de efectividad en la entrega de información. Fueron respondidas con la información solicitada 7 de las 11 solicitudes de acceso a la información planificadas como sujetas de respuesta o entregables.

**Respuesta derivable:**

- De las 3 acciones planificadas como derivables, en uno de los casos se efectuó derivación que fue notificada, pero posteriormente no hubo entrega de información ni notificación de esa derivación por parte del organismo receptor de esa consulta.

**Respuesta denegable:**

- De las 12 acciones planificadas como denegables, 6 de ellas fueron efectivamente denegadas, en 2 no hubo entrega de información y 4 de ellas fueron respondidas parcialmente y denegadas en otros aspectos.

**4. Tipo de organismo de Estado****Área política**

- Los servicios y ministerios del área política arrojan un 75% de respuestas favorables.

**Área económica**

- Es de interés destacar que las solicitudes de acceso a la información formuladas a los servicios y ministerios de tipo económico responden de manera más favorable a la entrega de información en función de lo planificado como entregable, con un 85,71% de las solicitudes planificadas como entregables, para este tipo de organismos.

**Área social**

- Los organismos públicos del área social presentan el porcentaje más bajo de respuestas a solicitudes de acceso a la información definidas como entregables.

**Area local**

- Los municipios presentan un 83,3 % de solicitudes planificadas como entregables.

### 5.3. Recomendaciones generales

- a) Una gran mayoría de casos (32 de 35) no recibe información sobre la posibilidad de reclamar ante el Consejo para la Transparencia ni de los plazos legales en que se puede efectuar dicho reclamo.
- b) El nivel de información con respecto de la Ley 20.285 que tiene tanto el ciudadano como el funcionario del servicio público se transforman en un factor crucial a la hora de hacer exigible el derecho de acceso a la información pública. Esto se manifiesta con claridad al ver que 5 acciones del Cliente No Informado no pudieron ingresar, lo que se reafirma al observar el caso número 3 del Cliente Informado, donde el Cliente Oculto debió insistir ante 3 funcionarios distintos, que desconocían las formalidades de aplicación de la Ley 20.285, para poder ingresar de manera formal la solicitud de acceso a la información.
- c) De acuerdo a la información arrojada por el estudio, es relevante observar el modo en que los servicios brindan tratos diferenciados a usuarios – ciudadanos con y sin información sobre Ley 20.285. Este fenómeno puede ser atribuible a comportamientos discriminatorios y violatorios de derechos ciudadanos por parte de los servicios, lo que da cuenta de culturas y memorias institucionales opuestas a las actuales políticas de modernización del Estado y su orientación al cliente.
- d) Respecto a los tratos diferenciados observados a lo largo de estudio, es importante recalcar que una parte importante de los comportamientos violatorios de la ley 20.285 aparecen como parte integral de las políticas institucionales de atención a usuarios, con la clara intención de tener como prioridad la satisfacción cualitativa de la necesidad de información por parte del solicitante, y en muchos casos dejando de lado la normatividad vigente que exige el desarrollo formal del proceso sin diferenciación en el transcurso del mismo, cuando de una petición e información se trata.
- e) Los servicios públicos de perfil “social” deben mejorar sus políticas de atención a los usuarios, toda vez que aparecen en los últimos lugares del ranking del Índice de cumplimiento del derecho de acceso a la información.
- f) Es relevante estudiar la gestión institucional de la Ley 19.418 en los municipios de San Miguel y SENADIS, que registran altos niveles de cumplimiento de la norma. De igual modo, analizar lo que ocurre en el Ministerio del Trabajo, por razones opuestas a las anteriores.
- g) En todo el ciclo de gestión de las solicitudes de información, es el “proceso de atención” – respuesta a solicitudes – en donde menos cumplimiento se observa. Ello exige revisar políticas de atención de usuarios, en la que se inscribe el derecho ejercido por el ciudadano. Las fallas a observar y corregir se relacionan con

ventanillas, duración de procesos, desviaciones internas, condiciones de ingreso impuestas, como ocurre con las oficinas virtuales que solicitan campos no requeridos..

- h) Los servicios requieren contar con instrumentos de medición que les permita conocer el nivel de satisfacción del usuario con relación al servicio otorgado una vez terminado de realizar el trámite de solicitud de información y recibida la respuesta, presencial, carta u online.
- i) Sobre lo mismo y siguiendo el ejemplo de los servicios más adelantados resulta importante generar un sistema de gestión institucional estandarizado que permita la evaluación y mejoramiento constante del proceso, mediado por la figura dinámica de un contralor exclusivo que sea quien vise y en última instancia sea el responsable del proceso en todo su transcurso, desde que la solicitud es ingresada al servicio hasta que la respuesta es entregada.
- j) Se requiere estudiar tema de estrechez de los plazos legales existentes para la notificación a terceros y otra hacia la ciudadanía, que permita visualizar la herramienta de empoderamiento ciudadano que significa la ley, para aprenderla y hacer uso de ella.
- k) Resulta importante desde una perspectiva institucional, revisar los procedimientos correspondientes a las derivaciones en las solicitudes de información entre servicios públicos. Esto debido a la falta de protocolo existente entre los mismos y en muchos casos generando el descanso y el deslinde de la responsabilidad de los servicios encomendados hacia otros servicios sin el menor débito respecto al futuro de la solicitud realizada.
- l) Para los servicios públicos, el conocimiento de la ley que tienen los ciudadanos sigue siendo bajo, pero no referido al conocimiento teórico que tengan de la ley, sino a su aplicación práctica, en relación a no saber redactar la pregunta o conocen los plazos de la Ley, entre otros aspectos.
- m) Por último, el conflicto visible que se genera entre las formalidades y estandarizaciones que exige la ley 20.285 a nivel del aparato público y las prácticas informales, coloquiales y por último extra-institucionales con que se siguen guiando gran parte de los servicios en su trato y relación con la ciudadanía, responde eventualmente a un conflicto estructural mayor, las prácticas históricas del funcionariado asociadas al secretismo y la informalidad características de las instituciones públicas se encontrarán en conflicto ante la nueva perspectiva institucional que exige la ley 20.285 respecto a las nuevas prácticas de transparencia, estandarización y formalidad de la información pública.

### **Nota sobre el instrumento de medición**

El instrumento de parametrización diseñado para este estudio debe ser simplificado, de modo que abarque los aspectos más relevantes del ejercicio del derecho a la información por parte de un ciudadano, que el CPLT establezca como tales.

Es importante revisar la estructura de ponderación y modificarla según criterios del CPLT. El archivo Excel que se integra como anexo adjunto al Informe Final permite ese proceso de ponderación.

## 6. Anexos

### Anexo 1: Detalle Convalidación de Preguntas entre los Instrumentos - Sección.

		Preguntas					
		Informado presencial	No informado presencial	Informado virtual	No informado virtual	Informado carta	No informado carta
<b>Sección I: ESPACIO E INFRAESTRUCTURA</b>	<b>Ponderación sección</b>						
	Infraestructura entrada / Inicio	P.1	P.1	-	-		
	Localización Ventanilla	P.2	P.2	P.1	P.1		
	Infraestructura solicitar información / Operatividad virtual	P.3	P.3	P.2	P.2		
	Atención entrada / inicio	P.4	P.4	-	-		
	Medios de recepción	P.5	P.5	-	-		
	Medios de difusión	P.6	P.6	-	-		
	Oficina que recibe solicitud	-	P.14	-	-		
	Razón no ingresa	-	P.14.1	-	-		
	Solicitudes virtuales no operativa	-	-	P.3	P.3		
<b>Total</b>							
<b>Sección II: PROCESO DE ATENCIÓN</b>	<b>Ponderación sección</b>						
	Número Ventanillas / Clicks	P.7	P.7	P.10	P.10		
	Tiempo espera	P.8	P.8	P.9	P.9		
	Razones retiro	P.9	P.9	-	-		
	Funcionario consulta 1	-	P.10	-	-		
	Funcionario consulta 2	-	P.11	-	-		
	Funcionario consulta 3	-	P.12	-	-		
	Funcionario consulta 4	-	P.13	-	-		
	Ingreso por ley 20.285	-	P.15	-	-		
	Orientación alternativas ingreso	P.10	-	P.11 y P.11.1	-		
	Orientación redacción	P.11	P.16	-	-		
	Ingreso solicitud por	P.12	P.17	-	-		
	Ingreso Ciudadano	P.12.1	P.17.1	-	-		
	Ingreso Funcionario	P.12.2	P.17.2	-	-		
	Condición al ingreso / registrarse virtual	P.13	P.18	P.4	P.4		
	Información requerida Registro	-	-	P.5	P.5		
	Ingreso a formulario virtual	-	-	P.6	P.6		
	Información requerida	P.14	P.19	P.7	P.7		
	Elección medio respuesta	P.15	P.20	-	-		
	Medios respuesta ofrecidos	P.16	P.21	P.8	P.8		
	Comprobante	P.17	P.22	P.12	P.11		
	Contenido comprobante	P.17.1	P.22.1	p.12.1	P.11.1		
	Orientación proceso siguiente	P.18	P.23	P.13	P.12		
	Conformación Ingreso por 20.285	P.19	-	-	-		
	<b>Total</b>						

	<b>Ponderación sección</b>						
	Ingreso por ley 20.285 (instrumento respuesta)	-	P.6	-	P.6	-	P.6
<b>Ley 20.285</b>	<b>Total</b>						
	<b>Ponderación sección</b>						
	servicio tomo Contacto (información)	P.7	P.7	P.7	P.7	P.7	P.7
	Tomo contacto en 5 días	P.7.1	P.7.1	P.7.1	P.7.1	P.7.1	P.7.1
	Entrega 20 días	P.8	P.8	P.8	P.8	P.8	P.8
	Entrega 30 días (prórroga)	P.9	P.9	P.9	P.9	P.9	P.9
	Aviso prórroga	P.9.1-P.9.2	P.9.1-P.9.2	P.9.1-P.9.2	P.9.1-P.9.2	P.9.1-P.9.2	P.9.1-P.9.2
	Razones prórroga	P.9.3	P.9.3	P.9.3	P.9.3	P.9.3	P.9.3
	Entrega información (fuera de plazo o no)	P.10	P.10	P.10	P.10	P.10	P.10
<b>Sección IV: Respuesta</b>	Categoría Respuesta a Solicitud de Información	P.11	P.11	P.11	P.11	P.11	P.11
	Acción planificada derivable	P.12	P.12	P.12	P.12	P.12	P.12
	Comunicación servicio a derivar	P.13	P.13	P.13	P.13	P.13	P.13
<b>Sección IV: Respuesta Derivada</b>	Días comunicar derivación	P.13.1	P.13.1	P.13.1	P.13.1	P.13.1	P.13.1
	Datos de la derivación	P.14	P.14	P.14	P.14	P.14	P.14
	Acción planificada Denegable	P.15	P.15	P.15	P.15	P.15	P.15
	Datos de la denegación	P.16	P.16	P.16	P.16	P.16	P.16
<b>Sección IV: Respuesta Denegada</b>	Causa contemplada Ley 20.285	P.17	P.17	P.17	P.17	P.17	P.17
	Acción planificada Entregable	P.18	P.18	P.18	P.18	P.18	P.18
	Formato requerido	P.19	P.19	P.19	P.19	P.19	P.19
	Entrega o se indica donde está	P.20	P.20	P.20	P.20	P.20	P.20
	Indicación para encontrar información	P.21	P.21	P.21	P.21	P.21	P.21
	Disponibilidad de información buscada	P.21.1	P.21.1	P.21.1	P.21.1	P.21.1	P.21.1
<b>Sección IV: Respuesta Entregada</b>	Evaluación información entregada	P.22	P.22	P.22	P.22	P.22	P.22
	<b>Total</b>						

## Anexo2: Solicitudes Ingresadas

N°	Tipo de Acción			Pregunta
	Tipo de Cliente	Vía de Ingreso	Clasificación	
1	Informado	Presencial	Entregable	Listado de los 64 asuntos asumidos en temas de medio ambiente ingresados al Servicio en 2009. Señalando tipo de asuntos, acción de reparación y/o acción indemnizatoria.
2	Informado	Presencial	Entregable	Actas de Reuniones de Gabinete del SERNAM donde se registre el debate y acuerdos sobre Agenda de género y Plan de Igualdad de Oportunidades 2010 - 2014, que ha tenido lugar entre los meses de abril y diciembre de 2010.
3	Informado	Presencial	Denegable	Listado de las organizaciones participantes y con proyectos adjudicados para el Fondo de Fortalecimiento de la Sociedad Civil, que incluya nombres, correos electrónicos, direcciones y teléfonos, correspondiente al periodo 2008 - 2010
4	Informado	Presencial	Denegable	Listado con el nombre, e-mail, dirección, teléfono de todos los propietarios de explotaciones empadronadas en los últimos tres censos agropecuarios (1976, 1997, 2007)
5	No Informado	Presencial	Entregable	Planes de trabajo 2010 para el desarrollo del Presupuesto participativo en Chile elaborado por la División de Organizaciones Sociales
6	No Informado	Presencial	Entregable	Listado con todos los sindicatos vigentes durante el año 2010, en las comunas bajo la jurisdicción de la Dirección Regional del Trabajo Metropolitana Poniente
7	Informado	Presencial	Entregable	Solicito documento con el Acta N° 469 (de 2010) del Concejo Municipal
8	Informado	Presencial	Denegable	Historial de Viáticos Percibidos por los miembros del Concejo Municipal entre 2002 y 2010
9	No Informado	Presencial	Entregable	N° de certificados de residencia entregados por la 3° comisaria durante el primer semestre de 2010
10	No Informado	Presencial	Entregable	Nómina de los miembros vigentes a diciembre de 2010, del Consejo de la Sociedad Civil del Ministerio de Economía
11	Informado	Presencial	Entregable	Actas de reuniones del Gabinete del Ministerio donde se registre el debate y acuerdos sobre las políticas microeconómicas que impulsará el área de Políticas Microeconómicas del Ministerio de Hacienda durante el segundo semestre del año 2010
12	Informado	Presencial	Denegable	Nómina de personas con discapacidad, según tipo de discapacidad que viven en la comuna de Lo Prado, San Joaquín y Macul con datos de dirección y teléfono.
13	No Informado	Presencial	Entregable	Cuál es la forma en que los ciudadanos participan en la elaboración del presupuesto nacional a cargo del Ministerio de Hacienda.
14	No Informado	Presencial	Entregable	Listado con el nombre de las empresas que han participado en el programa de intermediación laboral del SENADIS durante 2009 y 2010 que han incorporando como trabajador a personas con discapacidad.

N°	Tipo de Acción			Pregunta
	Tipo de Cliente	Vía de Ingreso	Clasificación	
15	Informado	Online	Entregable	Cuenta Pública de 9° Comisaria de Recoleta año 2009
16	Informado	Online	Entregable	Informe de evaluaciones de proyectos nacionales seleccionados por el Fondo de Fortalecimiento de la Sociedad Civil año 2010
17	Informado	Online	Entregable	Informe de sugerencias, consultas y propuestas efectuadas durante el año 2010 por los ciudadanos mediante uso de correo electrónico, según lo establece el artículo 8° de la norma de Participación Ciudadana del Ministerio de 31 de marzo de 2009. Donde se indique número de sugerencias, consultas y/o propuestas efectuadas, materia a la que se referían y proceso interno al que fueron sometidas
18	Informado	Online	Entregable	Nómina de los integrantes del Consejo Nacional de Pesca de la Subsecretaría Nacional de Pesca.
19	Informado	Online	Denegable	Monto de los fondos entregados a cada institución de las FFAA a través de la Ley N°13.196 de 1958 y el destino de éstos
20	Informado	Online	Denegable	Informe que detalle contenido de recursos de protección en contra del Estado, e indique causales de rechazo de tales recursos, ocurridos en las 18 procuradurías del país durante el período enero - diciembre de 2009.
21	No Informado	Online	Entregable	Copia de las resoluciones que otorgan beneficio de Montepío aprobada durante los últimos 6 meses, en la ex Subsecretaría de Guerra.
22	No Informado	Online	Entregable	Número de mediaciones por daños de salud efectuadas por el CDE ocurridas en el Servicio de Salud Metropolitano Sur de la Región Metropolitana durante el año 2010.
23	No Informado	Online	Entregable	Nombre de los representantes de los trabajadores que integran la Comisión Nacional de Estadísticas del INE.
24	Informado	Online	Entregable	Listado con los nombres de todos los comités paritarios vigentes durante el año 2010, en las comunas bajo la jurisdicción de la Dirección Regional Metropolitana Oriente de la Dirección del Trabajo
25	Informado	Online	Entregable	Listado con el nombre de las instituciones que trabajan para o con personas con discapacidad de escasos recursos, que han participado en el programa de Ayudas Técnicas del SENADIS durante 2009 y 2010
26	Informado	Online	Denegable	Información detallada del desempleo a nivel de las comunas de la región metropolitana en el año 2010, según sexo, edad y grupos socioeconómico
27	Informado	Online	Denegable	Informe detallado del Plan de Cierre de Faenas Mineras de todas las regiones del país, con nombre de empresa, nombre de propietarios, motivos del cierre, correspondiente al período 2004 a 2010.
28	Informado	Online	Denegable	Base de datos con antecedentes completos (nombres, edad, comuna de residencia y domicilio) de todas las mujeres de la región metropolitana que se han acogido al beneficio del Bono por Hijo Nacido vivo de la reforma previsional, durante los años 2009 y 2010

N°	Tipo de Acción			Pregunta
	Tipo de Cliente	Vía de Ingreso	Clasificación	
29	Informado	Online	Derivable	Proyectos financiados por el Plan Comunal de Seguridad Pública en la provincia de Santiago entre 2009 y 2010
30	Informado	Carta	Entregable	Plan de auditoría anual de la DICREP del año 2010
31	Informado	Carta	Denegable	Nomina de conscriptos con antecedentes completos (nombres, fecha de nacimiento, domicilio, comuna de origen, nivel de estudios) que han efectuado el servicio militar durante los años 2066 y 2010; en la Región Metropolitana y la región de Arica y Parinacota.
32	No Informado	Online	Entregable	Número de sindicatos vigentes al 2010 en la región metropolitana, señalando nombre y dirección de los sindicatos
33	No Informado	Online	Entregable	Nómina con actuales integrantes del consejo de la sociedad civil del SERNAM
34	No Informado	Online	Entregable	Actas del concejo municipal de octubre a noviembre de 2008
35	No Informado	Carta	Entregable	Nómina de miembros de la sociedad civil vinculados al sector pesquero y acuicultor nacional, que integran el consejo de la sociedad civil de la subsecretaría de pesca
36	No Informado	Carta	Entregable	Copia de decreto alcaldicio 650, del 21 de abril de 2008, sobre servicio de recolección y transporte de residuos contratando a la empresa inversiones Fanalca Chile Ltda. -inversiones San Andrés S.A. Inversiones y rentas La Paz.
37	Informado	Online	Entregable	Listado de transferencias a organizaciones varias, entre los meses de diciembre de 2009 y diciembre de 2010
38	Informado	Online	Entregable	Informe con el detalle de las remuneraciones percibida por cada uno de los concejales de la municipalidad de San Bernardo durante 2010
39	Informado	Online	Denegable	Minuta con los debates sostenidos en el gabinete del SERNAM sobre aborto terapéutico, matrimonio homosexual y VIH Sida, ocurridos durante el año 2010
40	Informado	Online	Denegable	Listado con datos completos de personas que vivan con VIH SIDA atendidos en los Centros de Salud Raúl Cuevas, Carol Urzúa y Raúl Branes de la comuna, que incluya nombre completo, dirección y RUT.
41	Informado	Online	Derivable	Nómina con todos los integrantes del Consejo Asesor para el Programa de Asistencia y Modernización de la Pequeña Minería Artesanal
42	Informado	Online	Derivable	Alcances del convenio internacional de Seguridad Social vigente entre Chile y Quebec; para un trabajador que actualmente está en Chile, pero que ha estado afiliado a los regímenes previsionales de ambos estados
43	No Informado	Online	Entregable	Cantidad de colaboraciones técnicas con los tribunales de justicia de la nación, en el proceso de la constitución de las concesiones mineras, se realizaron en el año 2010 por la Dirección Regional de Zona Sur del SERNAGEOMIN.
44	No Informado	Online	Entregable	Nómina de actuales integrantes del departamento u oficina de relaciones públicas del municipio

### Anexo3: Respuestas Recibidas

Respuestas ordenadas en orden de referencia en estudio.

• Respuesta Acción 2	Pág. 01
• Respuesta Acción 3 (resumen)	Pág. 02
• Respuesta Acción 4	Pág. 04
• Respuesta Acción 8: Inicial (resumen) y Definitiva	Pág. 06
• Correo Acción 11	Pág. 10
• Respuesta Acción 18: Derivación y Final (Resumen)	Pág. 11
• Respuesta Acción 19	Pág. 14
• Respuesta Acción 20	Pág. 16
• Correo Acción 24	Pág. 17
• Respuesta Acción 26	Pág. 18
• Respuesta Acción 27 (resumen)	Pág. 20
• Respuesta Acción 28	Pág. 23
• Respuesta Acción 29: Inicial y Definitiva	Pág. 25
• Respuesta Acción 31: Inicial y Definitiva	Pág. 27
• Respuesta Acción 14	Pág. 29
• Respuesta Acción 22	Pág. 31
• Correo Acción 32	Pág. 32
• Correo Acción 33	Pág. 33