

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES PÚBLICOS Y PRIVADOS 2012

Dirección de Estudios

1. Objetivos y Metodología

Criterios de selección de los respondientes

- Para la selección se decidió incluir a aquellos clientes que al menos poseían un correo electrónico.
- Se clasificó el registro según nivel de importancia de tipo de cliente, dado que un mismo correo puede estar asociado a más de un nombre o tipo de cliente.
- El orden de importancia fue: Enlace, Capacitado, Reclamante, Solicitante y Consultante.
- De acuerdo con el orden señalado, se identificaron los correos electrónicos que tenían asociado el tipo de cliente e importancia respectiva, y se dejó sólo un registro de correo electrónico.

Estudio de Satisfacción de Clientes

2010

- Clientes Privados: Consultantes+ Reclamantes (158 casos)
- Clientes Públicos: Enlaces +Capacitados (146 casos)

2011

- Consultantes (161 casos)
- Reclamantes (276 casos)
- Solicitantes CPLT (21 casos)
- Enlaces Administradores (276 casos)
- Capacitados (121 casos)

2012

- Consultantes (217 casos)
- Reclamantes (59 casos)
- Solicitantes CPLT (40 casos)
- Enlaces Administradores (264 casos)
- Capacitados 414 casos)

PERFECCIONAMIENTO BASES DE DATOS UNIDAD DE PROMOCIÓN Y CLIENTES

Metodología

Tasa de respuesta	2011	2012
Reclamantes	27,22%	23,23%
Solicitantes	63,64%	23,67%
Consultantes	25,04%	19,66%
Enlaces	58,72%	34,33%
Capacitados	52,16%	21,21%
TOTAL	35,74%	23,40%

2011	Universo	Nº alcanzado	Tasa de respuesta	2012	Universo	Nº alcanzado	Tasa de respuesta
Reclamantes	1014	276	27,22%	Reclamantes	254	59	23,23%
Solicitantes	33	21	63,64%	Solicitantes	169	40	23,67%
Consultantes	643	161	25,04%	Consultantes	1104	217	19,66%
Enlaces	470	276	58,72%	Enlaces	769	264	34,33%
Capacitados	232	121	52,16%	Capacitados	1952	414	21,21%
TOTAL	2392	855	35,74%	TOTAL	4248	994	23,40%

2. Resultados e Indicadores Estratégicos

Indicadores Estratégicos

La EVALUACIÓN GENERAL DE LA SATISFACCIÓN DE **CLIENTES PRIVADOS** se calcula en base al resultado promediado de Satisfacción de Reclamantes y Consultantes, ponderado por la valoración de **aspectos generales y específicos** (60% y 40% respectivamente).

2011
72,8%

2012
78,3%



META 2012
70%

Aspectos Generales (60%)		Aspectos Específicos (40%)	
¿Diría Ud. que el Consejo para la Transparencia es un organismo QUE CUMPLE SU MISIÓN?	81,5% (74,8%) (*)	Atención brindada por el Consejo: pertinencia de la respuesta (correspondencia)	79,0% (70,3%)
Diría Ud. que el Consejo es un organismo eficiente?	77,9% (74,8%)	Atención brindada por el Consejo: claridad de la información	80,1% (69,8%)
Atención en general	75,7% (74,7%)	Atención brindada por el Consejo: rapidez de la respuesta	73,9% (62,0%)
Comparación del servicio brindado por el Consejo con otros organismos públicos	79,0% (81,3)	Atención brindada por el Consejo: utilidad de la información	75,7% (69,2%)
		Atención brindada por el Consejo: utilidad de la página web del Consejo	81,2% (73,8%)
Promedio Aspectos Generales	78,5% (75,4%)	Promedio Aspectos Especificos	78% (68,9%)

() Los valores entre paréntesis corresponden a la valoración 2011*

Indicadores Estratégicos

El ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES PÚBLICOS se calcula en base al resultado ponderado de la Satisfacción con aspectos generales del servicio del Consejo (60%) y otros servicios específicos que se van modificando a lo largo del tiempo (40%).



ÍTEM	RESULTADO (Muy Satisfecho/Satisfecho)	Ponderación Final	Resultado
¿Cuán Satisfecho se encuentra Ud. con los servicios que presta el Consejo?	89,0%	60%	55%
Satisfacción de Resolución de Consultas	94,0%	40%	35%
Satisfacción de Capacitaciones	80,0%		
Satisfacción de Extranet	91,6%		
Satisfacción de Autoevaluación en TA	84,4%		
Satisfacción Resolución de Amparos	80,4%		
ÍNDICE DE SATISFACCIÓN CLIENTES PÚBLICOS			90%

2.1 Evaluación de Atributos Institucionales

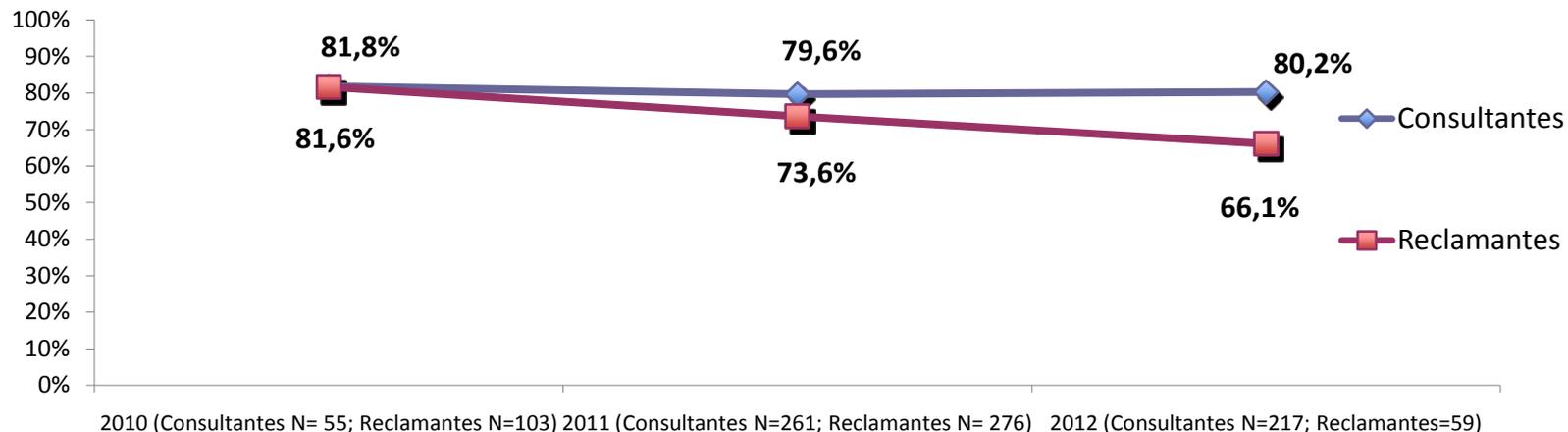
Consultantes, Reclamantes*

Conocimiento del CPLT

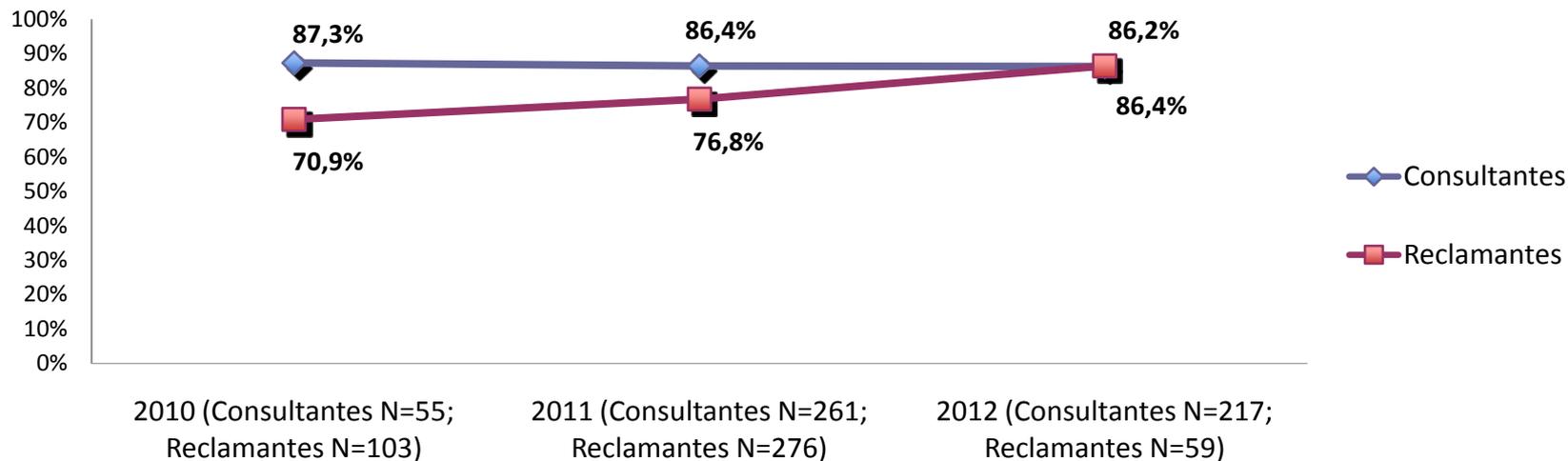
	2011		2012	
	Consultantes	Reclamantes	Consultantes	Reclamantes
Autónomo	79,6%	73,6%	 80,2%	 66,1%
Transparente	86,4%	76,8%	 86,2%	 86,4%
Que realiza una gestión de calidad	84,0%	69,6%		
Eficaz	80,2%	65,5%		
Políticamente Independiente	69,1%	63,0%	 68,2%	 64,4%
Eficiente			 78,8%	 74,6%
Que cumple con su misión			 81,1%	 83,1%

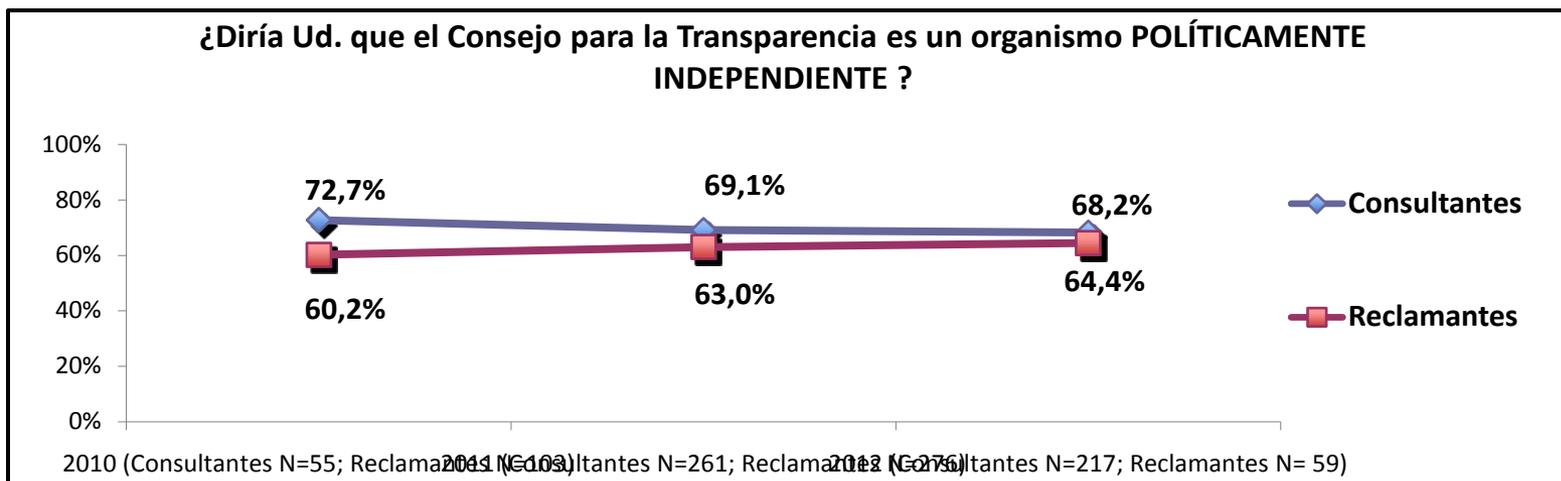
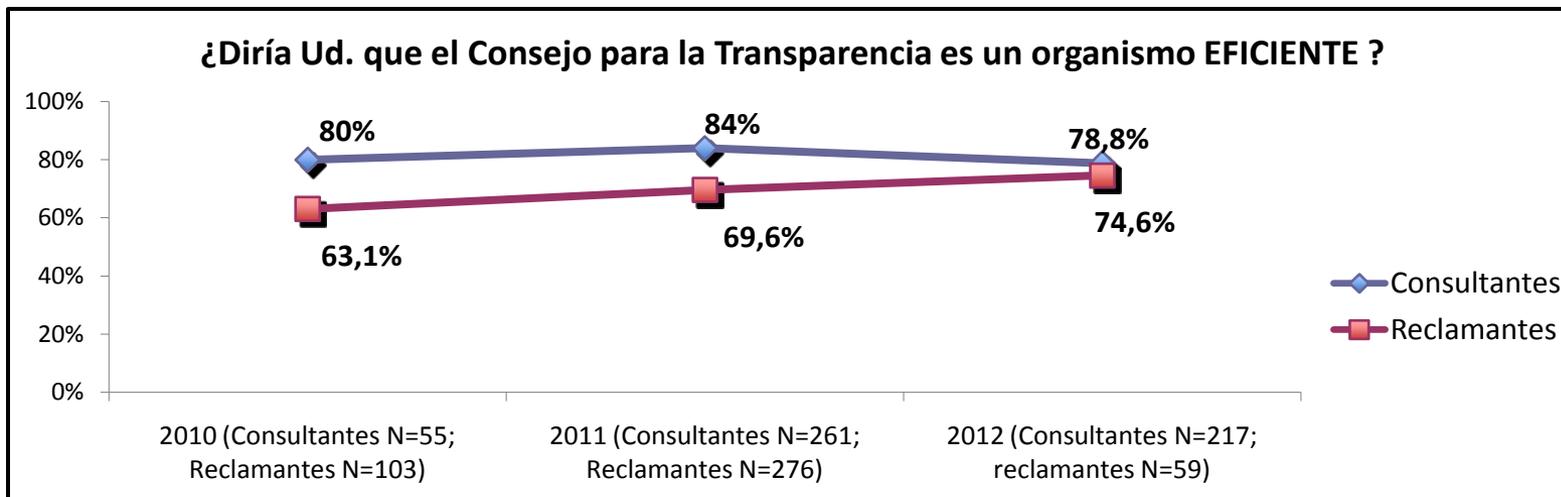
A partir del año 2012 se reemplaza el atributo “gestión de calidad” por el atributo “eficiente”. Asimismo se reemplaza el atributo “eficaz” por “cumple con su misión”.

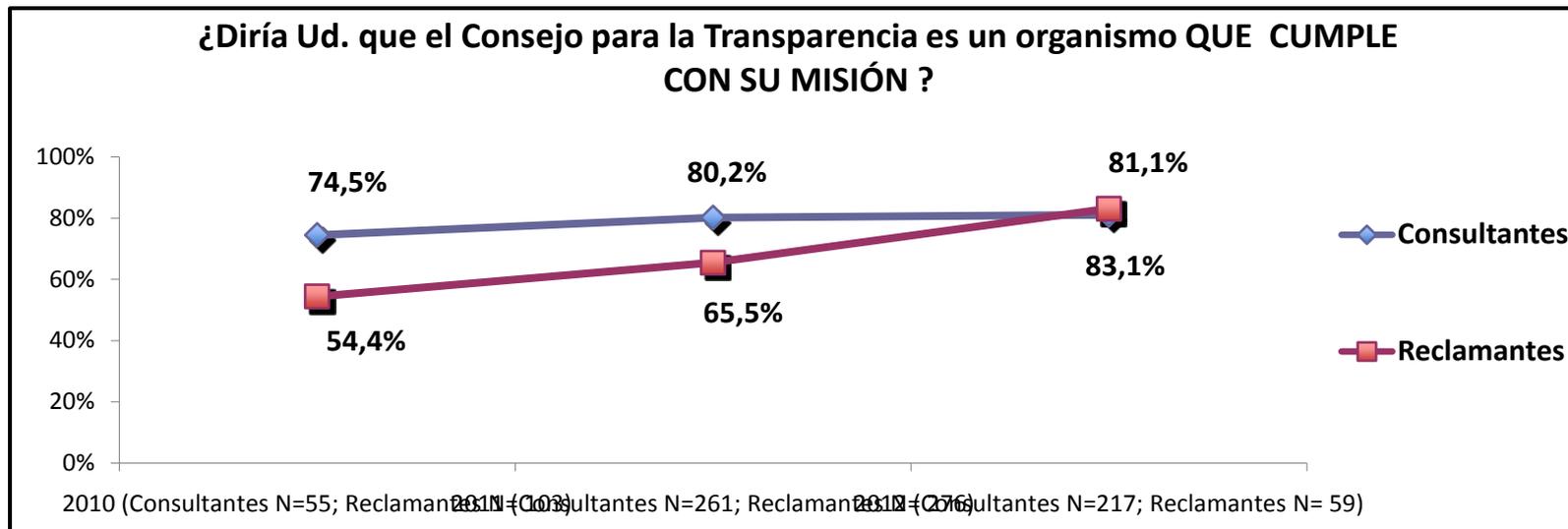
¿Diría Ud. que el Consejo para la Transparencia es un organismo AUTÓNOMO?



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

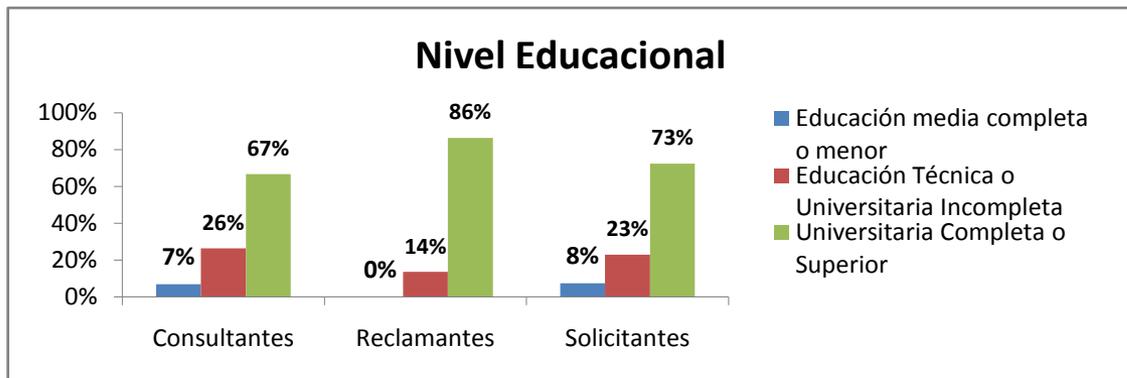
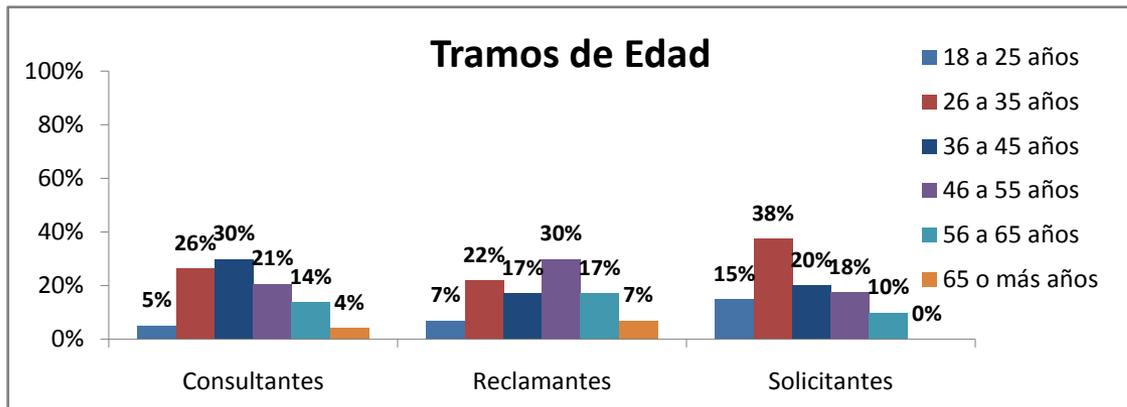
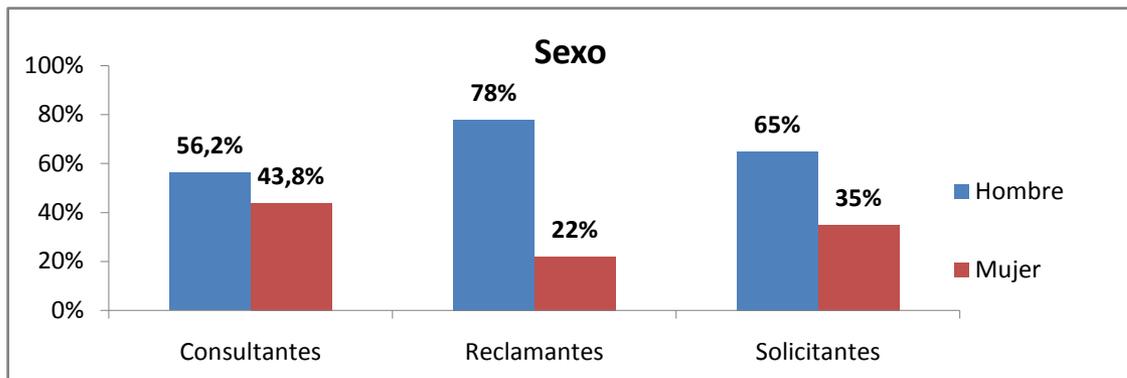






3. Resultados por cliente

Caracterización Clientes Privados



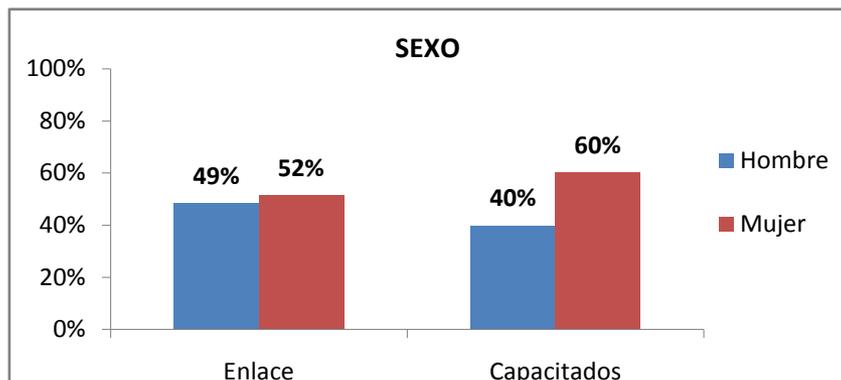
INGRESO FAMILIAR MENSUAL

	Consultante	Reclamante	Solicitante
\$250.000 o menor	5%	7%	10%
Entre 250.001 y 500.000	13%	14%	13%
Entre 500.001 y 1.000.000	21%	22%	20%
Entre 1.000.001 y 2.000.000	29%	27%	33%
Entre 2.000.001 y 5.000.000	24%	19%	23%
Más de 5.000.000	3%	2%	3%
NS/NC	5%	10%	0%

ACTIVIDAD PRINCIPAL

	Consultantes	Reclamantes	Solicitantes
Empleador con personas a su cargo	5,1%	10,2%	12,50%
Empleado sector público (gobierno, municipios, FFAA, empresas públicas, etc.)	51,2%	15,3%	27,50%
Empleado sector privado	17,5%	10,2%	25%
Trabajador independiente o por cuenta propia	13,4%	32,2%	15%
Desempleado o cesante	2,3%	1,7%	5%
Jubilado o pensionado	3,7%	10,0%	0%
Dueña de casa	1,8%	0,0%	0%
Estudiante	2,3%	13,6%	12,50%
Otro	2,8%	6,8%	2,50%
Total	217	59	40%

Caracterización Clientes Públicos



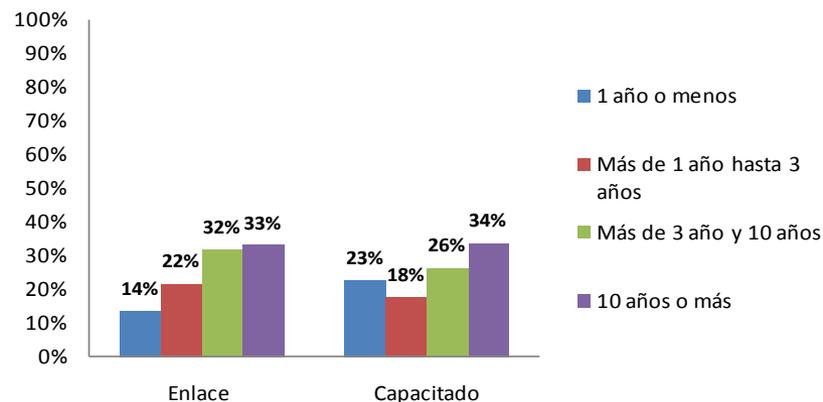
ÚLTIMO CURSO APROBADO

	Enlace	Capacitado
Educación Media Completa o menor	2,3%	9,9%
Educación Técnica o Universitaria Incompleta	8,7%	20,3%
Universitaria completa o superior	89,0%	69,8%
Total	100,0%	100,0%

INDIQUE EL TIPO DE ORGANISMO EN EL QUE TRABAJA:

	Enlace	Capacitado
Ministerio	14,4%	11,8%
Intendencia	2,7%	2,9%
Superintendencia	1,1%	1,0%
Gobernación	4,9%	1,7%
Municipio	34,0%	22,2%
FF.AA. de Orden y Seguridad Pública	1,5%	0,0%
Servicio Público	33,0%	51,0%
Empresa Pública	0,8%	1,9%
Empresa Privada	0,0%	0,3%
ONG u organización social	0,0%	1,4%
Otra institución	7,6%	5,8%

Años que trabaja en la institución



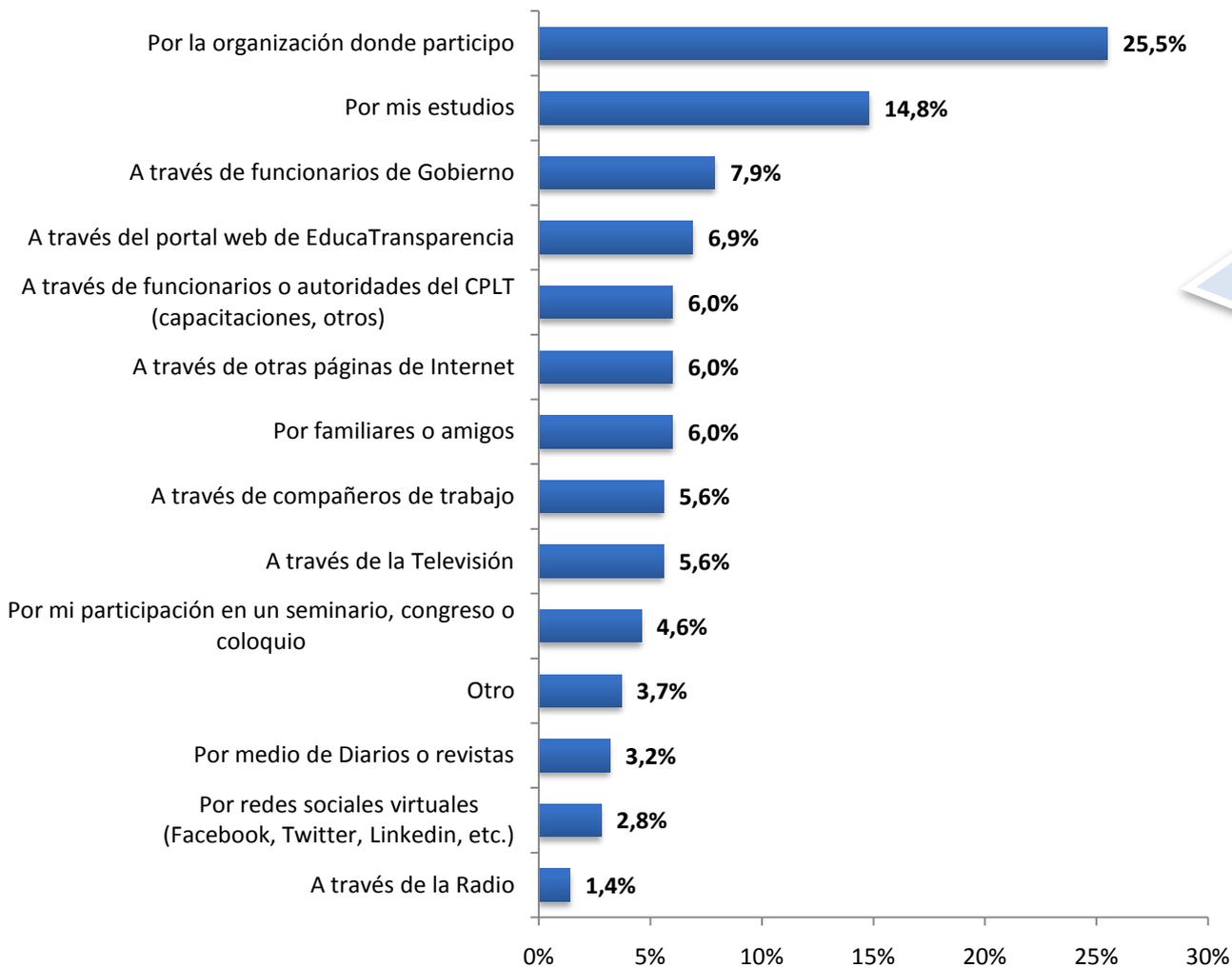
CARGO ACTUAL

	Enlace	Capacitados
Jefe, sub-jefe o encargado	60%	36%
Profesional	31%	31%
Técnico	3%	8%
Personal administrativo	6%	25%

3.1 Consultantes

¿A través de qué medio identificó al Consejo para la Transparencia, como la institución adecuada para realizar su consulta? (N=216)

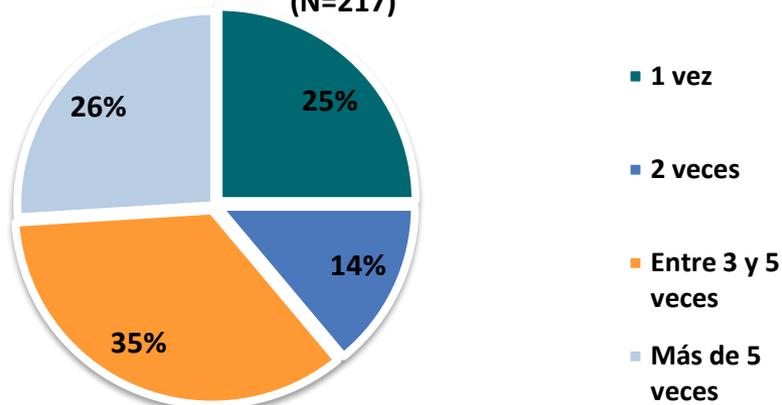
Un valor perdido NS/NC



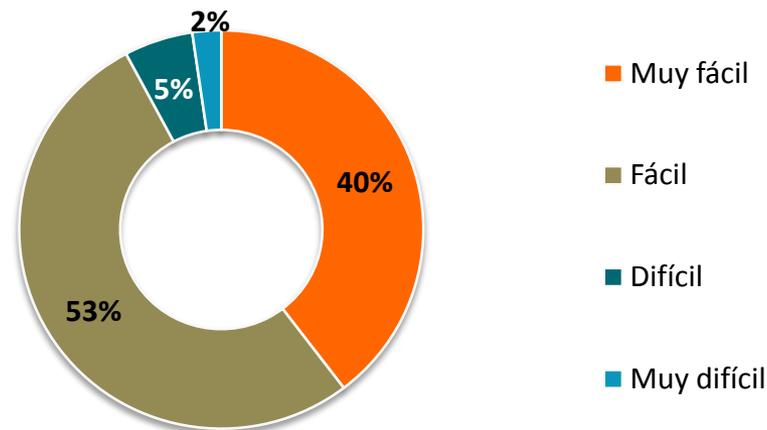
Los resultados 2011 fueron los siguientes:

- Por la organización en que participo (25,9%);
- Por Internet (22,2%);
- Por mis estudios (16%).

Cuántas veces se ha contactado Ud. con el Consejo para la Transparencia para realizar una consulta (N=217)



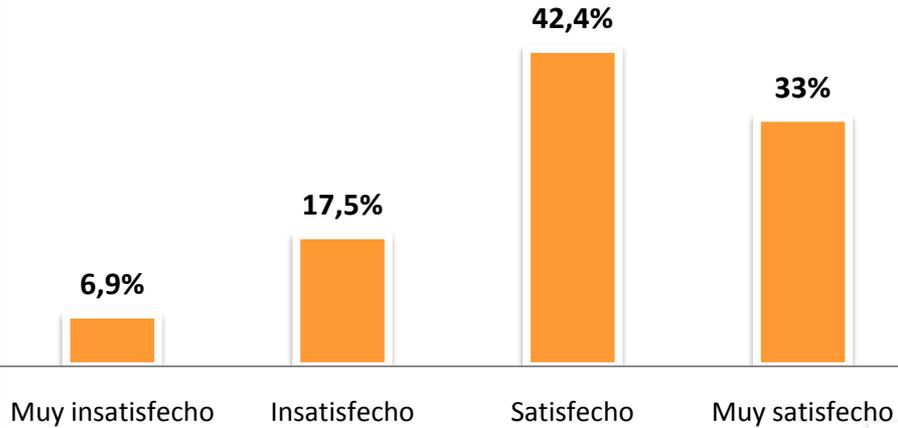
En general, ¿cuán fácil fue contactarse con el Consejo para la Transparencia? (N=217)



El 75% de los consultantes, se han contactado con el CPLT en más de un oportunidad, por tanto se puede concluir que existen “usuarios frecuentes” del Consejo, a los que sería importante identificar para poder generar políticas particulares de relacionamiento.

Consultantes: Satisfacción General

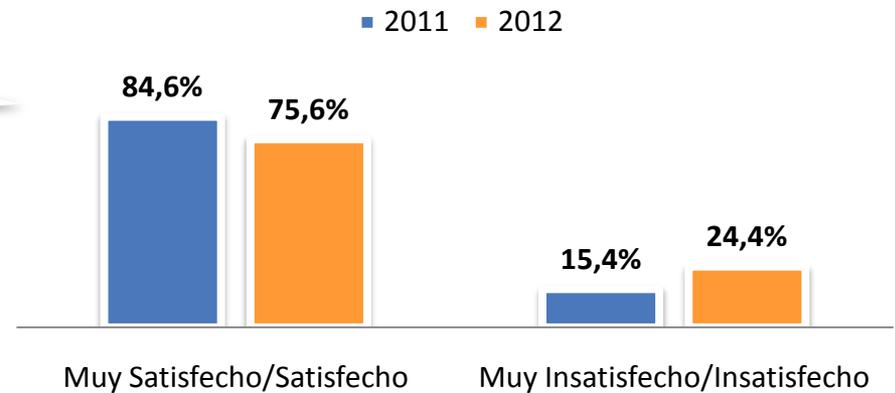
¿Qué tan satisfecho se encuentra con los servicios entregados por el Consejo para la Transparencia? (N=217)



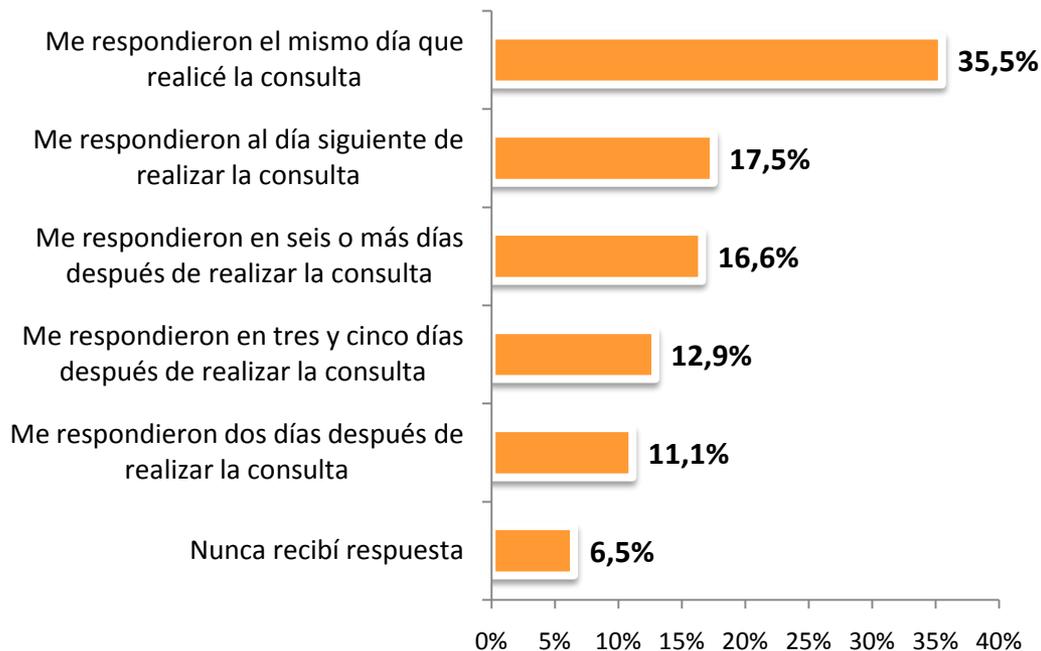
Resultados 2012

Resultados 2011/2012

Satisfacción con los servicios entregados por el CPLT (N 2011= 261)

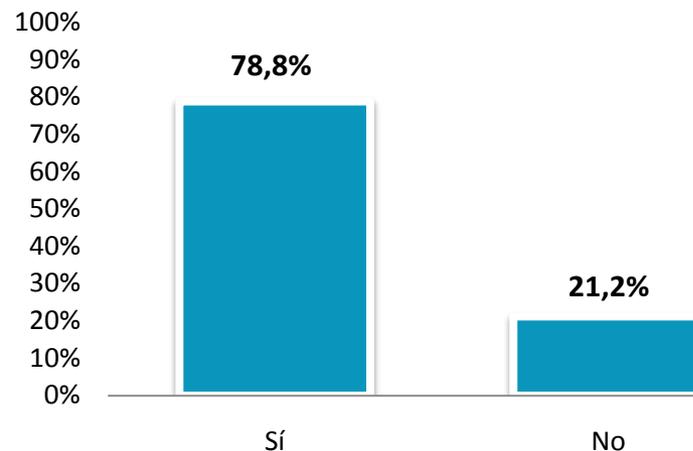


¿Cuánto tiempo debió esperar para recibir la respuesta a su consulta? (N=217)



De acuerdo a los resultados **2011**, el **79%** de los consultantes señaló que la respuesta recibida por parte del CPLT cumplió sus expectativas (N=149).

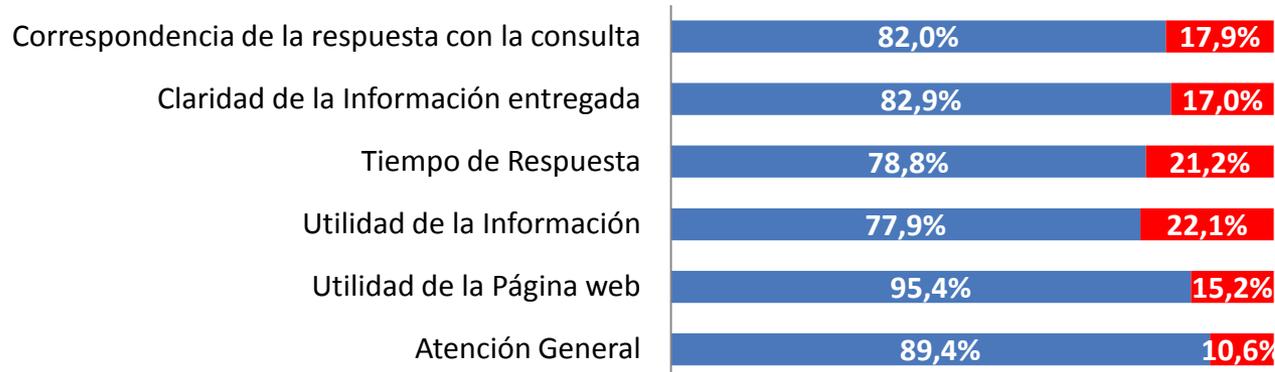
¿La respuesta recibida cumplió con sus expectativas? (N=203)



Consultantes: Satisfacción General

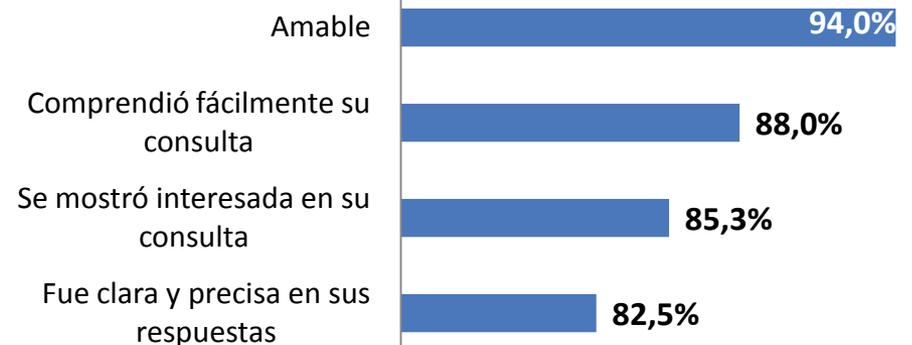
Satisfacción servicio del CPLT: ¿Cuán satisfecho quedó Ud. con los siguientes aspectos? (N=217)

■ Muy Satisfecho/Satisfecho ■ Muy Insatisfecho/ Insatisfecho



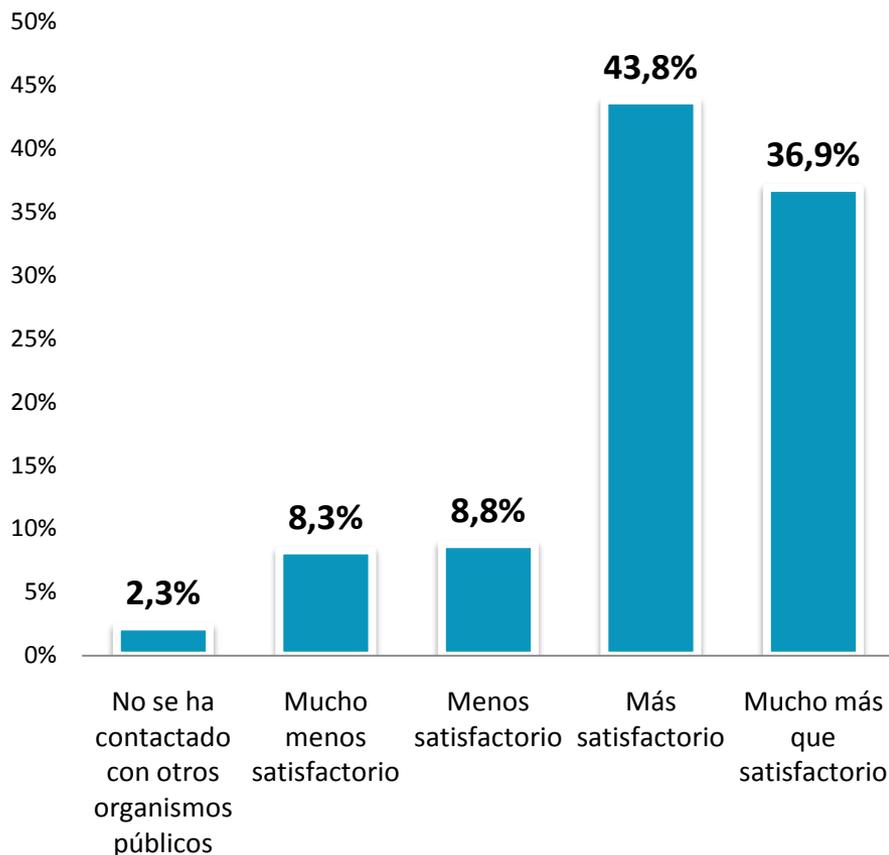
En cuanto a la atención otorgada por el personal del CPLT ¿Cuán de acuerdo está con que la persona que lo atendió fue...? (N=217)

■ Muy de Acuerdo/De acuerdo



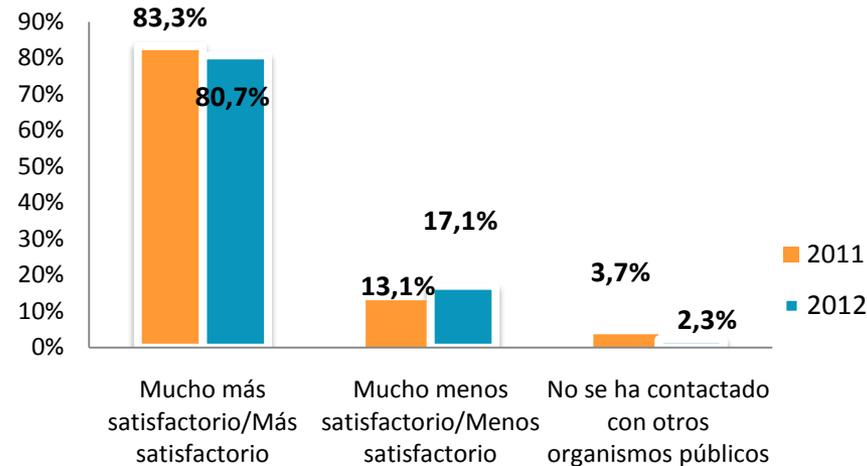
Consultantes: Satisfacción servicio CPLT

En comparación a su experiencia con otros organismos públicos, tales como ministerios o municipios, **¿Cuán satisfactorio ha sido el servicio entregado por el Consejo para la Transparencia? (N=217)**



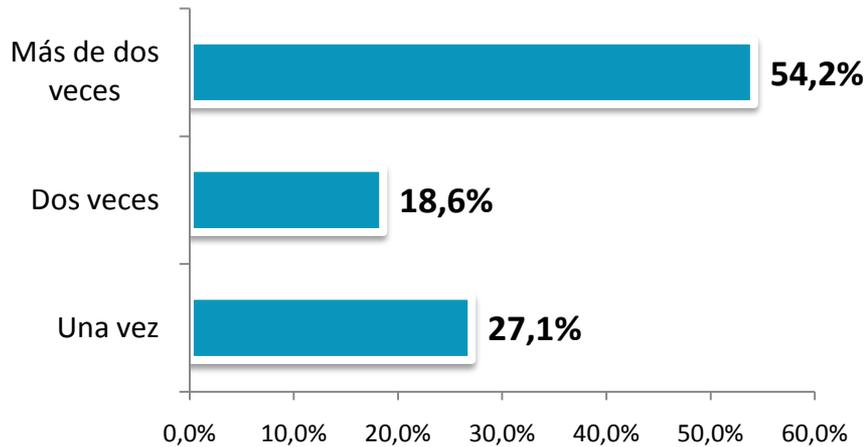
El **80,7%** de los consultantes considera que el servicio del CPLT es más satisfactorio que el de otros organismos públicos. Por su parte, el año 2011 el **83,3%** de los consultantes consideraba más satisfactorio al CPLT.

¿Cuán satisfactorio ha sido el servicio entregado por el CPLT? (N 2011= 161)



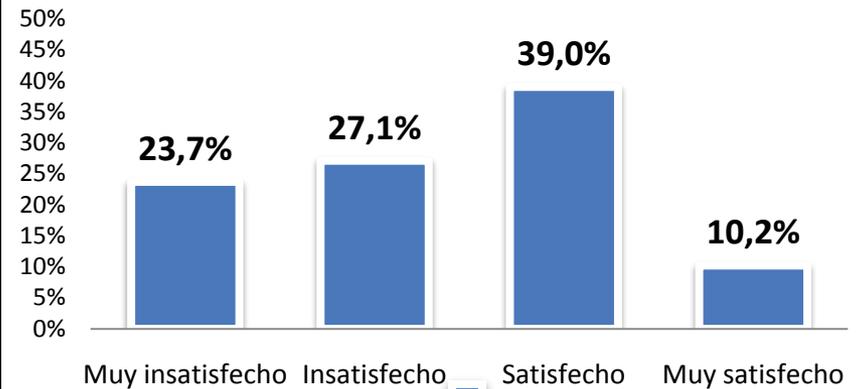
3.2 Reclamantes

¿Cuántas solicitudes de información, Ud. ha realizado, a organismos públicos, en los últimos 12 meses? (N=59)

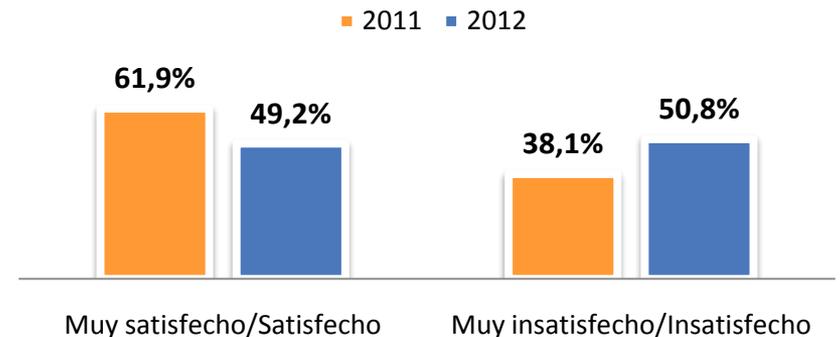


Un **73%** de los solicitantes de información, han realizado más de una solicitud el último año.

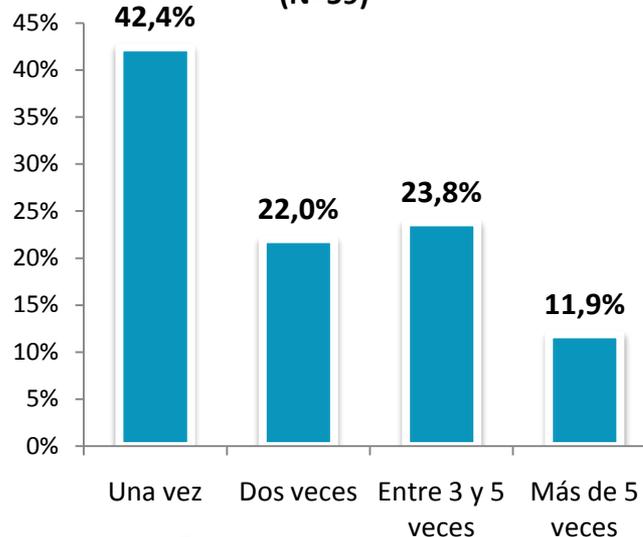
En general, ¿cuán satisfecho ha quedado Ud. con las respuestas recibidas, por parte de los organismos públicos, a sus solicitudes de información? (N=59)



¿Cuán satisfecho ha quedado Ud. con las respuestas recibidas, por parte de los organismos públicos, a sus solicitudes de información?

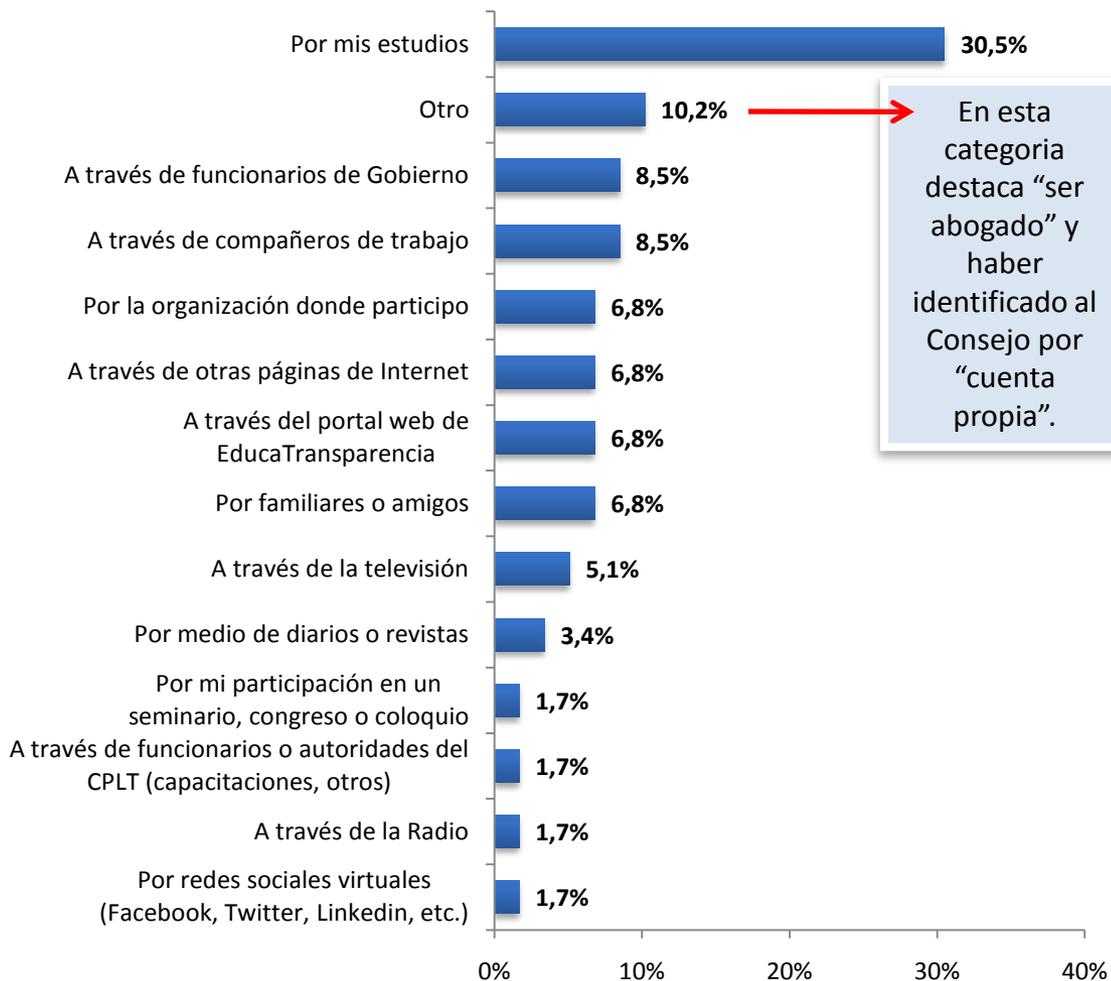


¿Cuántos reclamos ha realizado ante el Consejo para la Transparencia? (N=59)

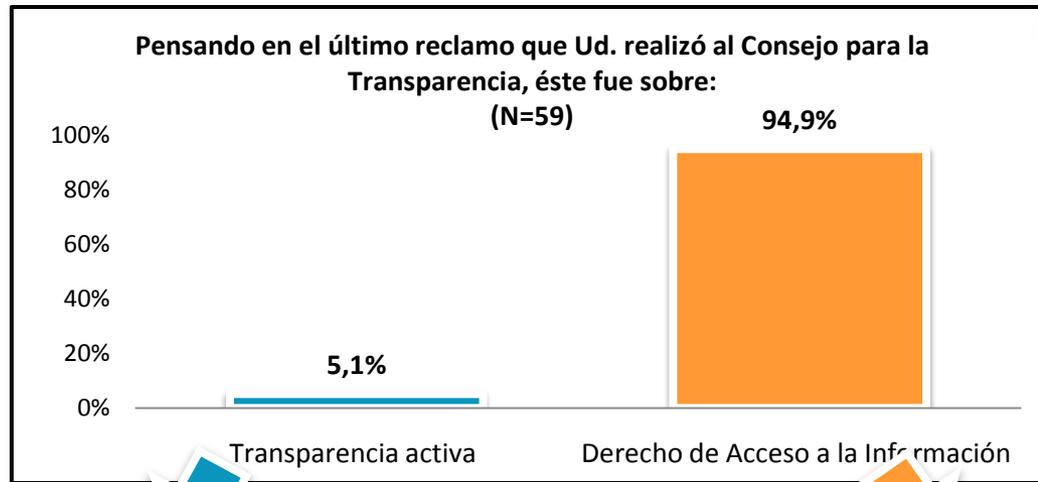


El **57%** ha realizado más de un reclamo ante el CPLT, se refuerza la idea de que existe un número significativo de “usuarios frecuentes”.

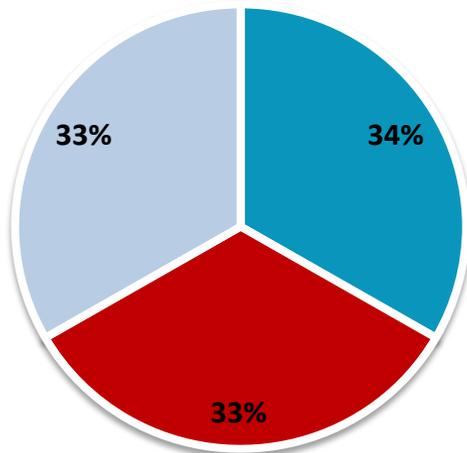
¿A través de qué medio identificó al Consejo para la Transparencia, como la institución adecuada para realizar su(s) reclamo(s)? (N=59)



En esta categoría destaca “ser abogado” y haber identificado al Consejo por “cuenta propia”.

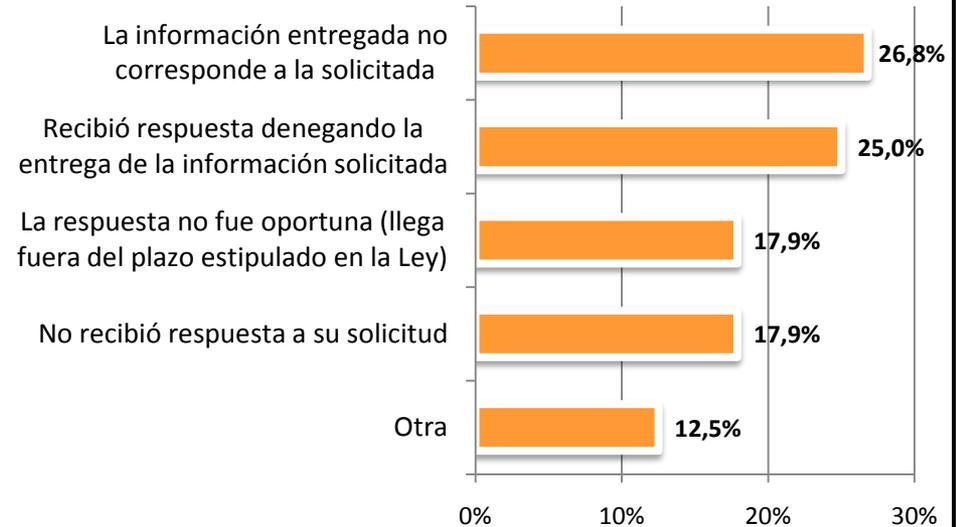


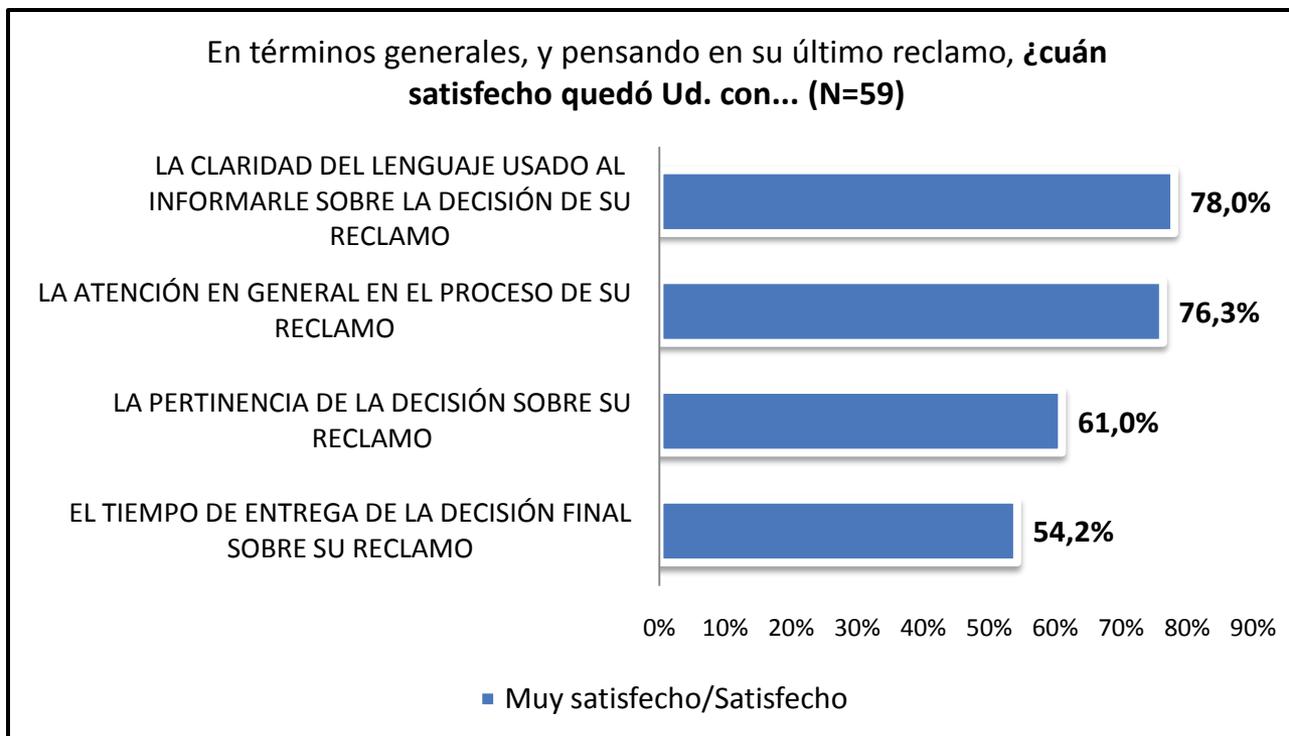
Pensando en su último reclamo ¿Por qué razón quedó insatisfecho con la información disponible en el sitio web del organismo público? (N=3)



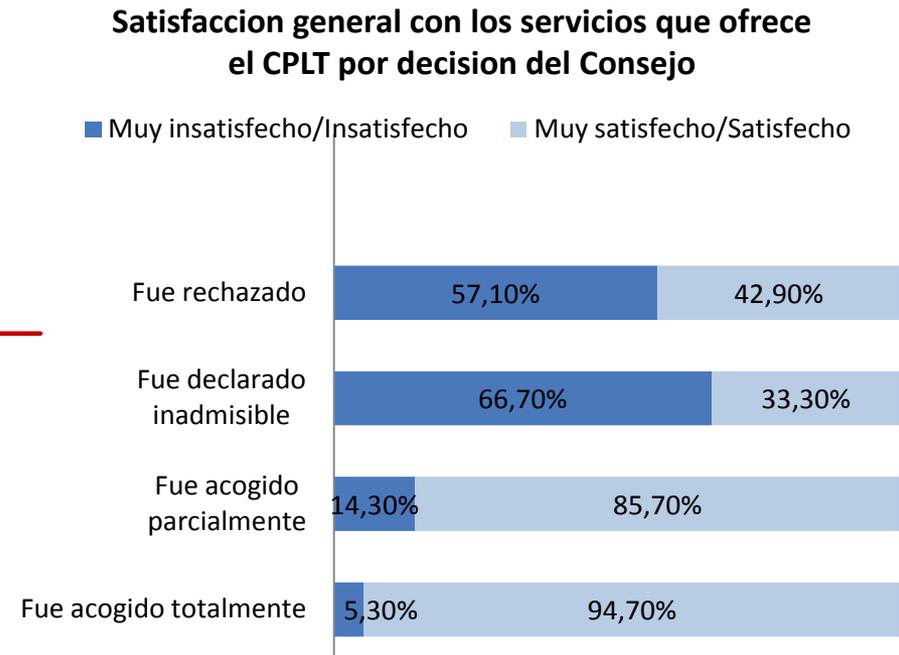
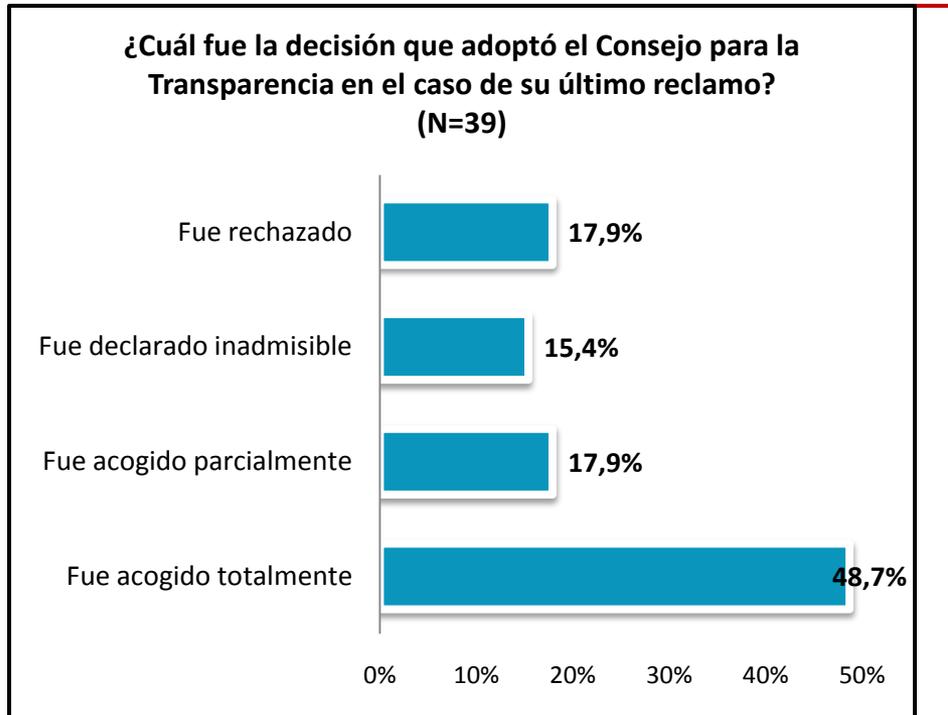
- La información no estaba disponible de forma permanente
- La información estaba incompleta
- La información estaba desactualizada

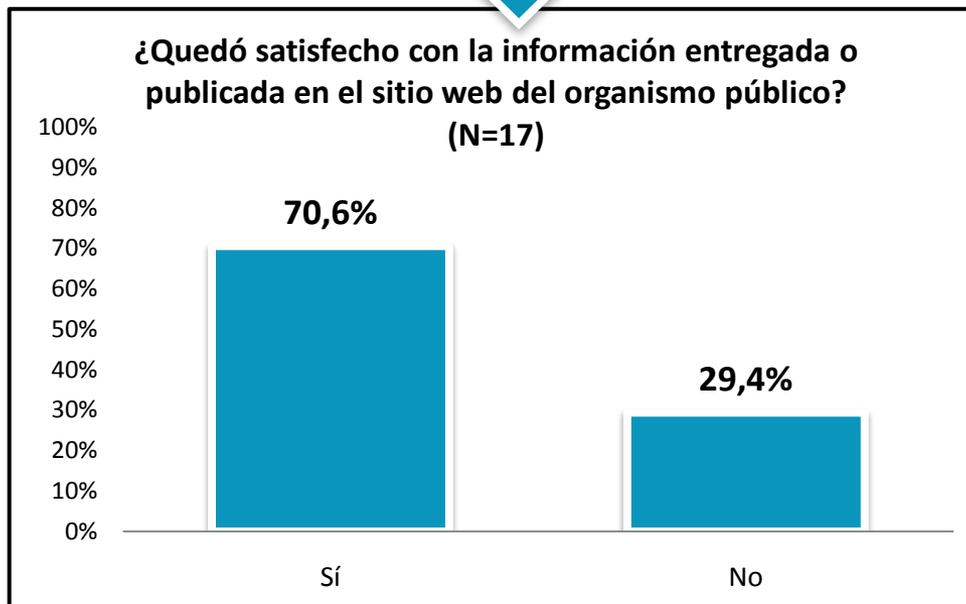
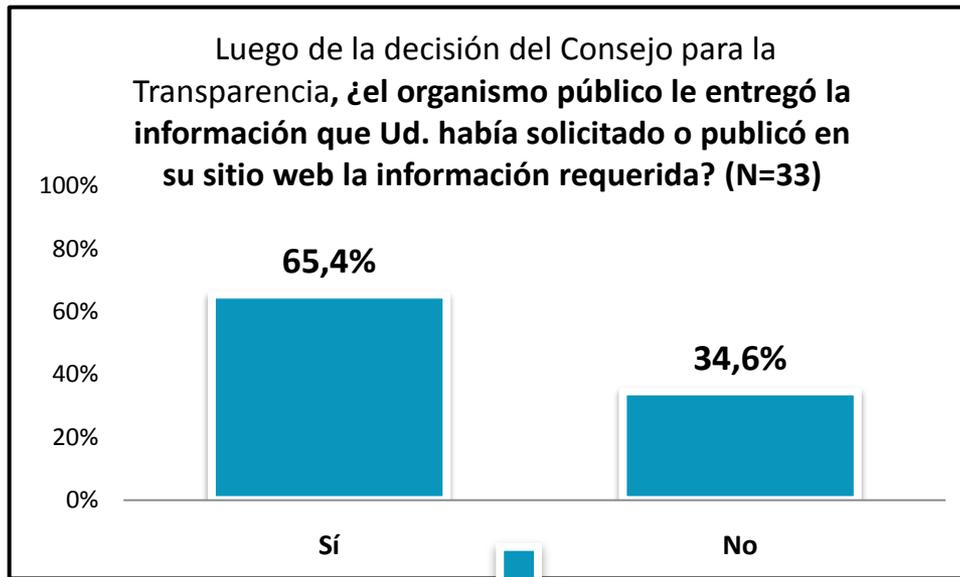
Pensando en su último reclamo ante el Consejo para la Transparencia, ¿por qué razón quedó insatisfecho con la respuesta entregada por el organismo público? (N=56)



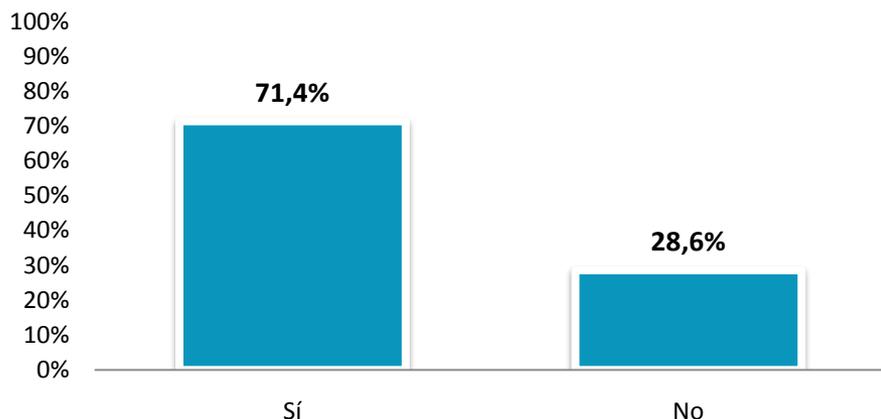


Tipo de decisión y su efecto en la satisfacción de los clientes:

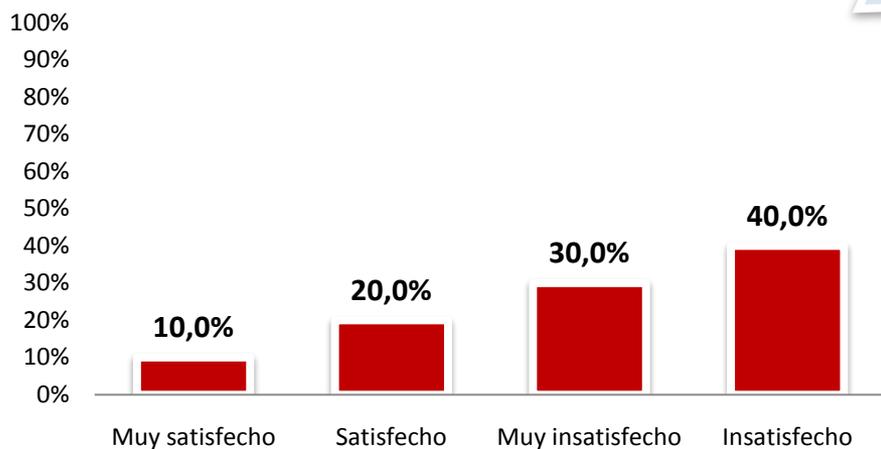




¿Ha tenido al menos un caso que ha sido tramitado con SARC? (N=14)



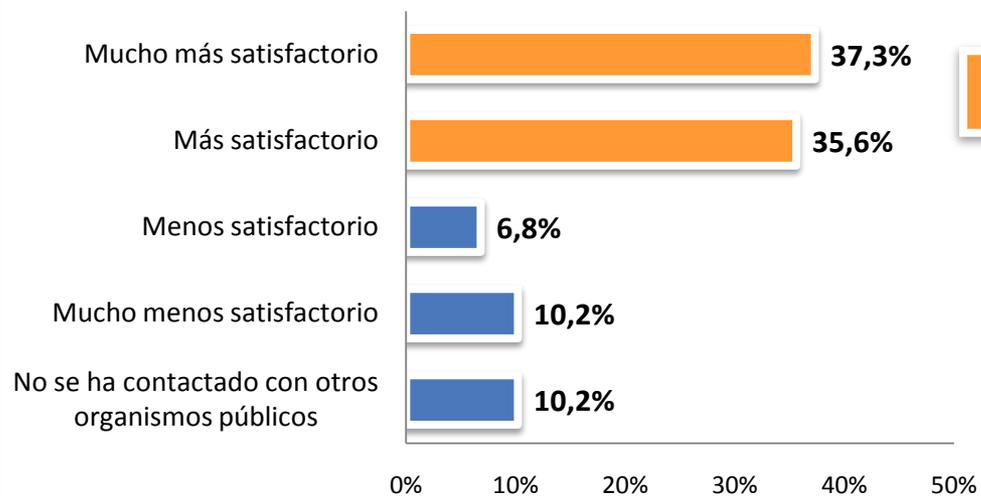
¿Cuán satisfecho quedó con esta forma para resolver su reclamo? (N=10)



El **70% insatisfecho** ha expresado esta posición debido a: (una mención cada una y un “No responde”)

- **Sólo contestaron cuando puso un recurso**
- **“Minsal” no respondió ante esta modalidad**
- **Información obtenida no fue satisfactoria**
- **No acreditan y no se hacen responsables de los dichos**
- **Otras personas decidieron por él/ella**
- **En este tipo de casos no existen plazos de antemano para recibir respuestas.**

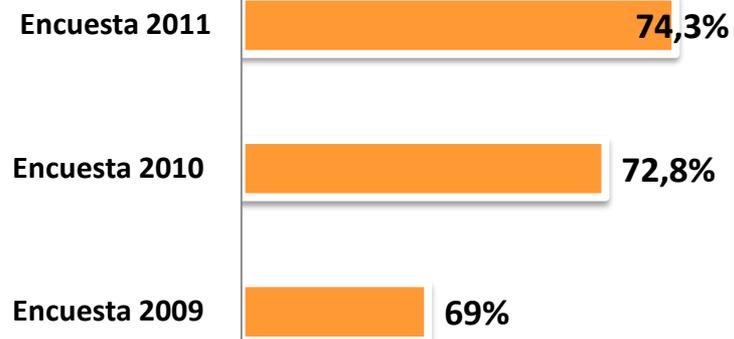
En comparación a su experiencia con otros organismos públicos, ¿cuán satisfactorio ha sido el servicio entregado por el Consejo para la Transparencia?



El 72,9% de los reclamantes considera que el servicio entregado por el Consejo es más satisfactorio que el de otros servicios públicos. Este porcentaje es levemente más bajo que el del año 2011.

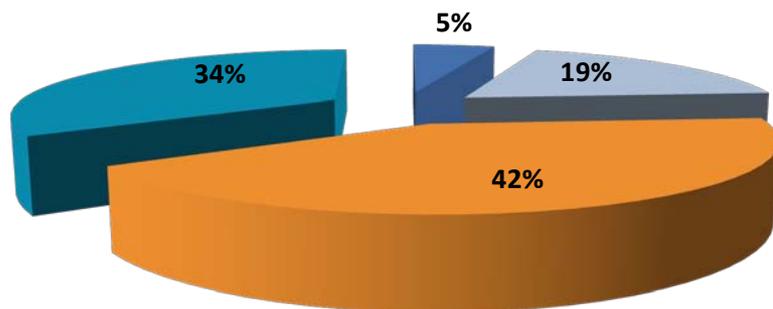
% de Comparación de experiencia con otros organismos públicos

■ Más y mucho más Satisfactorio



En general, ¿qué tan satisfecho se encuentra con los servicios entregados por el Consejo para la Transparencia? (N=59)

■ Muy insatisfecho ■ Insatisfecho ■ Satisfecho ■ Muy satisfecho

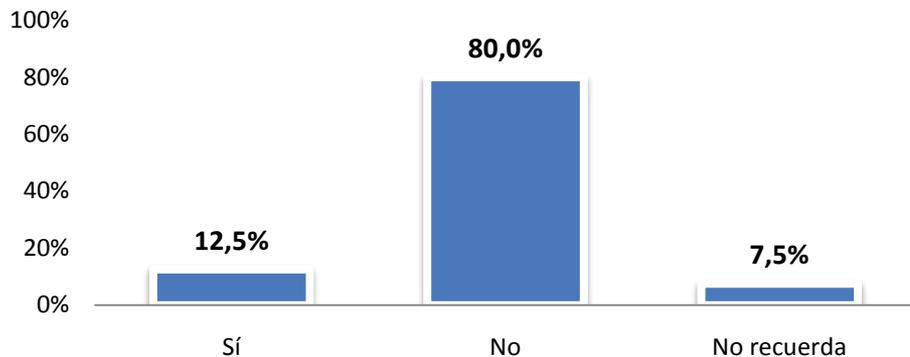


El **76,3%** de los reclamantes se considera Satisfecho con los servicios entregados por parte del CPLT.

3.3 Solicitantes

Solicitantes: Ingreso de solicitud

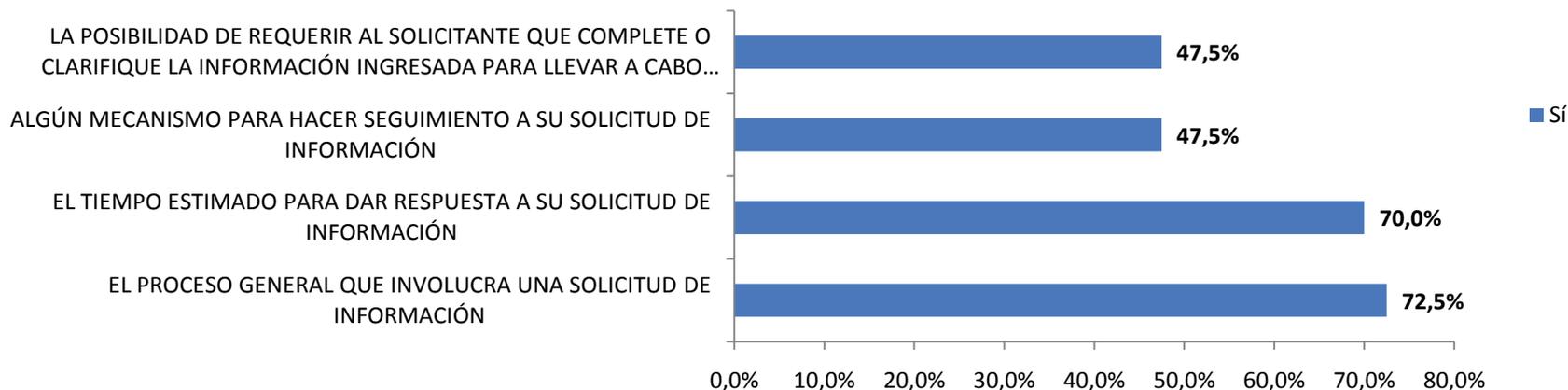
Al momento de ingresar su solicitud de información, ¿tuvo algún problema u obstáculo para ingresarla? (N=40)



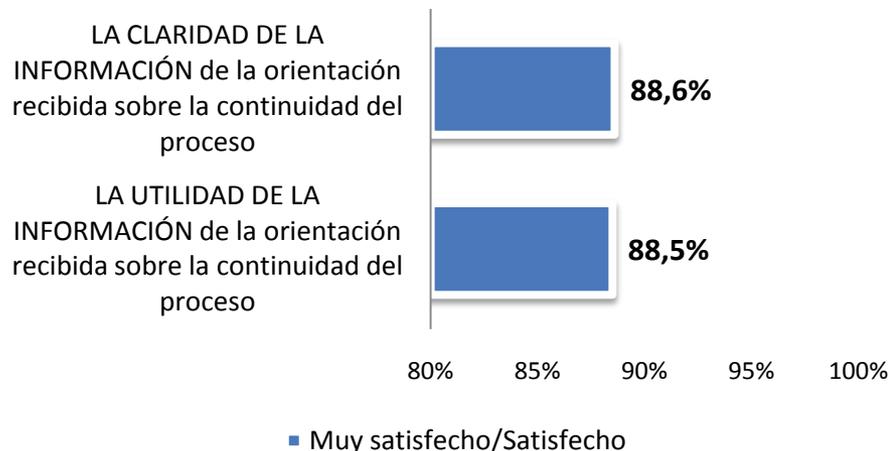
Entre aquellos que **Sí** tuvieron problemas al ingresar su solicitud (N= 5) destaca **“Demora o no entrega de clave”** (2); **“Formulario no estaba funcionando”** (2); y **“Problemas con la inscripción del correo electrónico”** (1).

Durante el proceso de ingreso de su solicitud de información, ¿se le orientó sobre

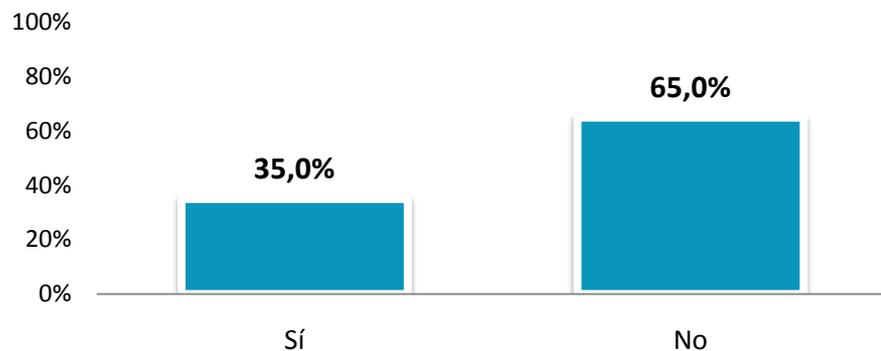
N=40



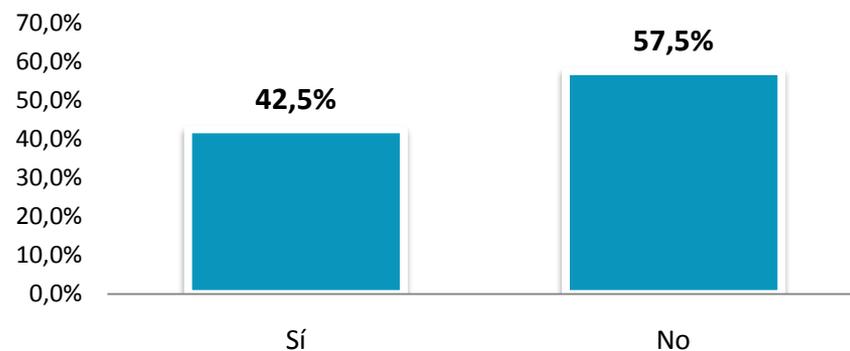
¿Cuán satisfecho quedó con... (N=40)



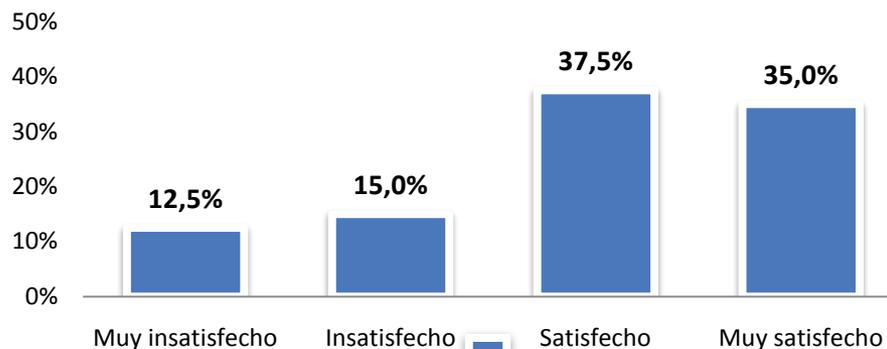
Luego de ingresar su última solicitud de información en el Consejo para la Transparencia, **¿Ud. se contactó alguna vez con el Consejo para la Transparencia para conocer el estado de tramitación de su solicitud?** (N=40)



Luego de ingresar su última solicitud de información en el Consejo para la Transparencia, **¿el personal del Consejo se contactó alguna vez con Ud. para darle a conocer el estado de tramitación de su solicitud?** (N=40)

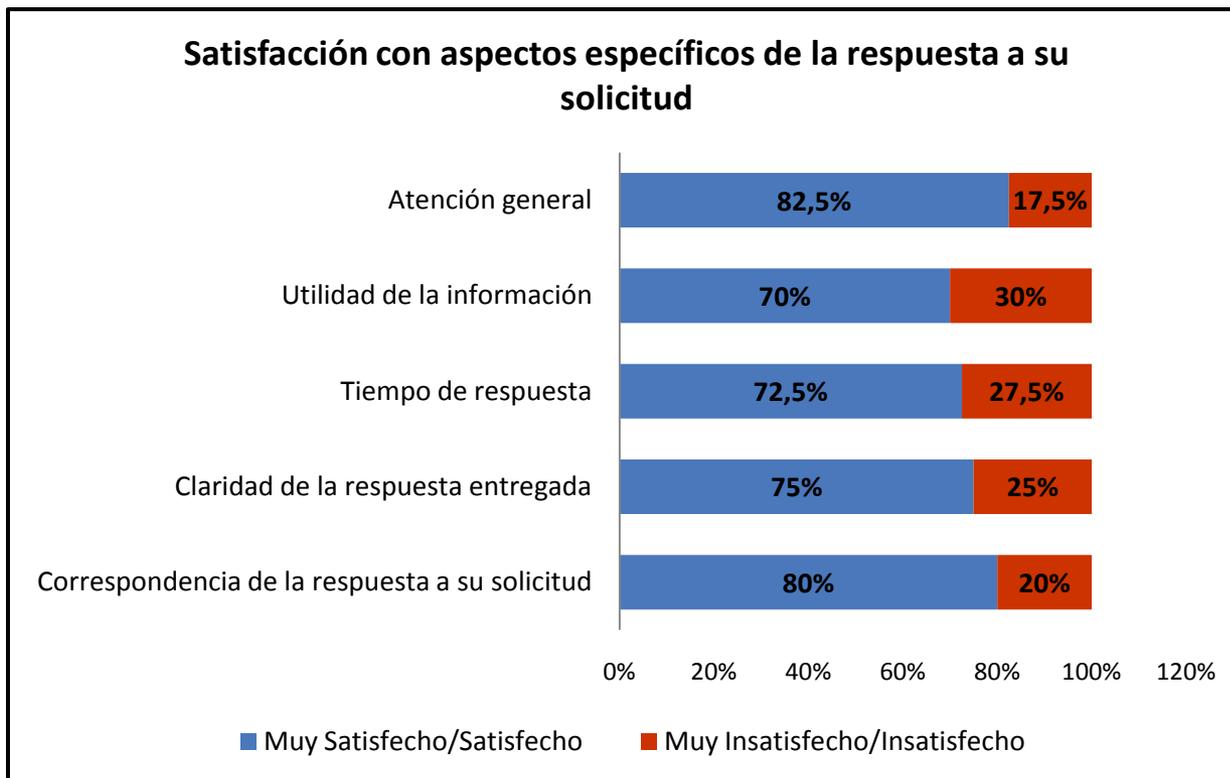


Pensando en su última solicitud de información, ¿cuán satisfecho quedó Ud. con la respuesta final entregada por el Consejo a su solicitud de información? (N=40)

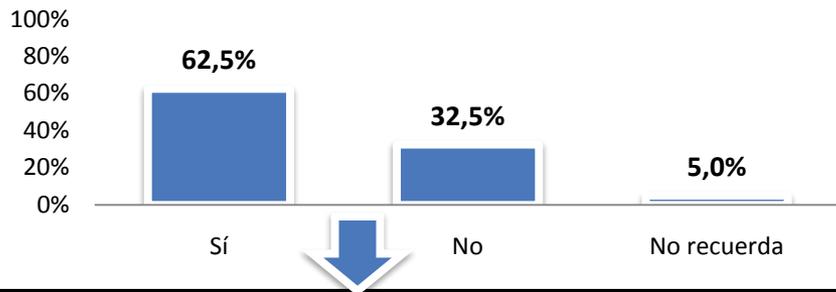


¿Por qué razón quedó insatisfecho con la respuesta a su solicitud? (N=11)

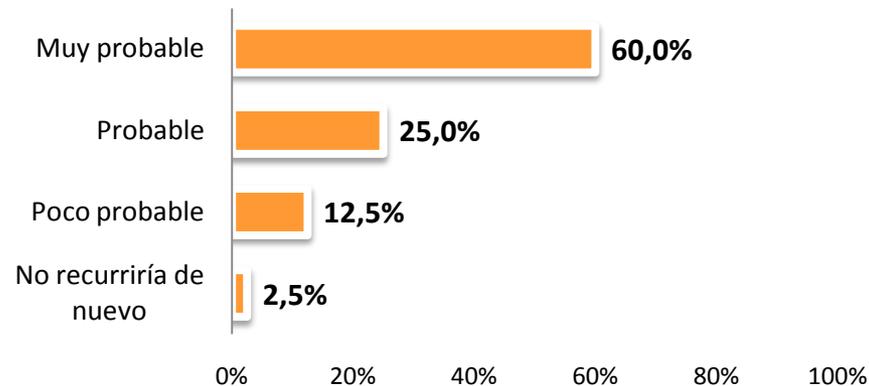




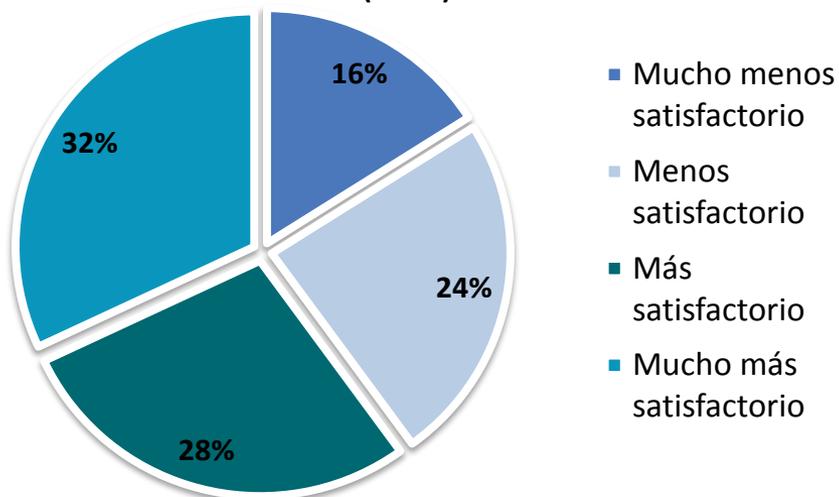
¿Ud. ha realizado solicitudes de información en otros organismos públicos distintos al Consejo para la Transparencia? (N=40)



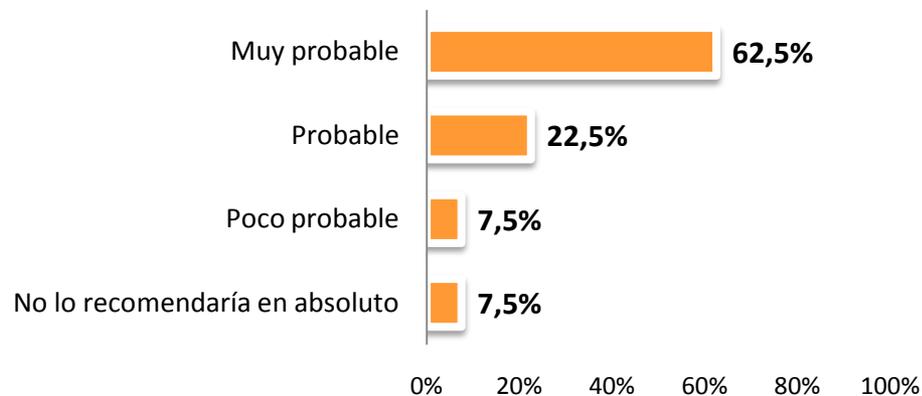
Pensando en el futuro, si fuera necesario, ¿cuán probable es que Ud. vuelva a recurrir al Consejo para la Transparencia para hacer una solicitud de información? (N=40)



En comparación a su experiencia con otros organismos públicos, tales como ministerios o municipios, ¿cuán satisfactorio ha sido el servicio entregado por Consejo para la Transparencia? (N=25)



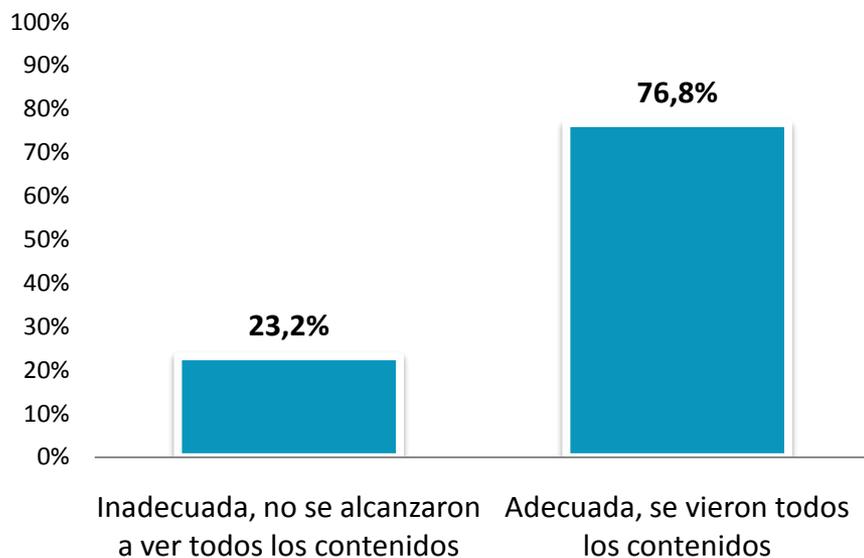
¿Cuán probable es que Ud. recomiende los servicios otorgados por el Consejo para la Transparencia a otras personas? (N=40)



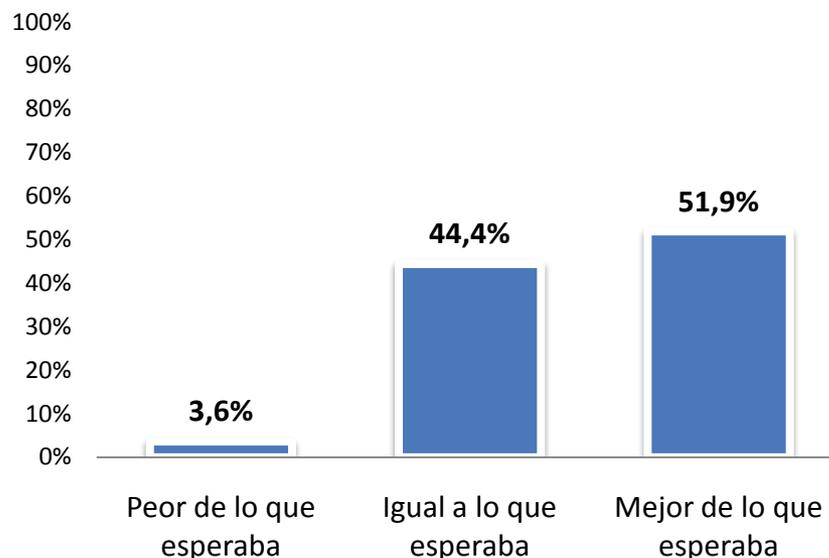
3.4 Capacitados

Capacitados: Aspectos generales

La duración de la capacitación, fue (N=414):

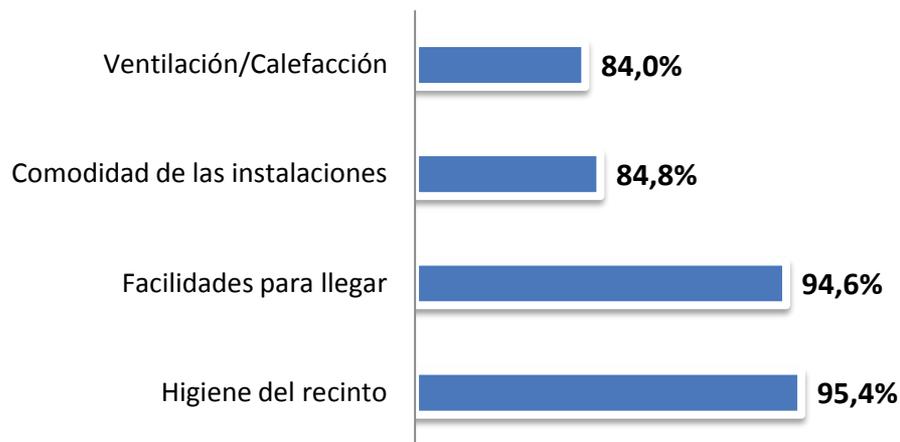


En general, la capacitación fue (N=414):



Respecto del recinto donde se realizó la capacitación...

■ Muy Satisfecho/Satisfecho



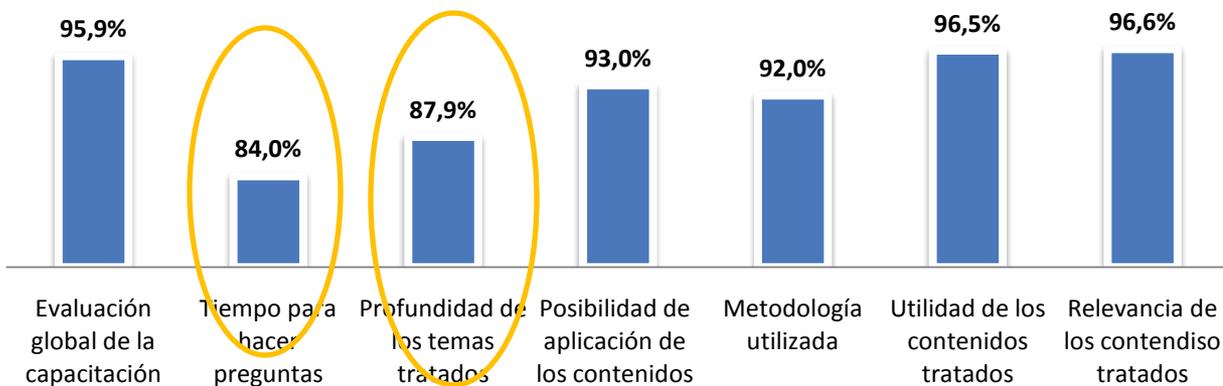
En relación al relator del Consejo para la Transparencia...(N=414)

■ Muy Satisfecho/Satisfecho



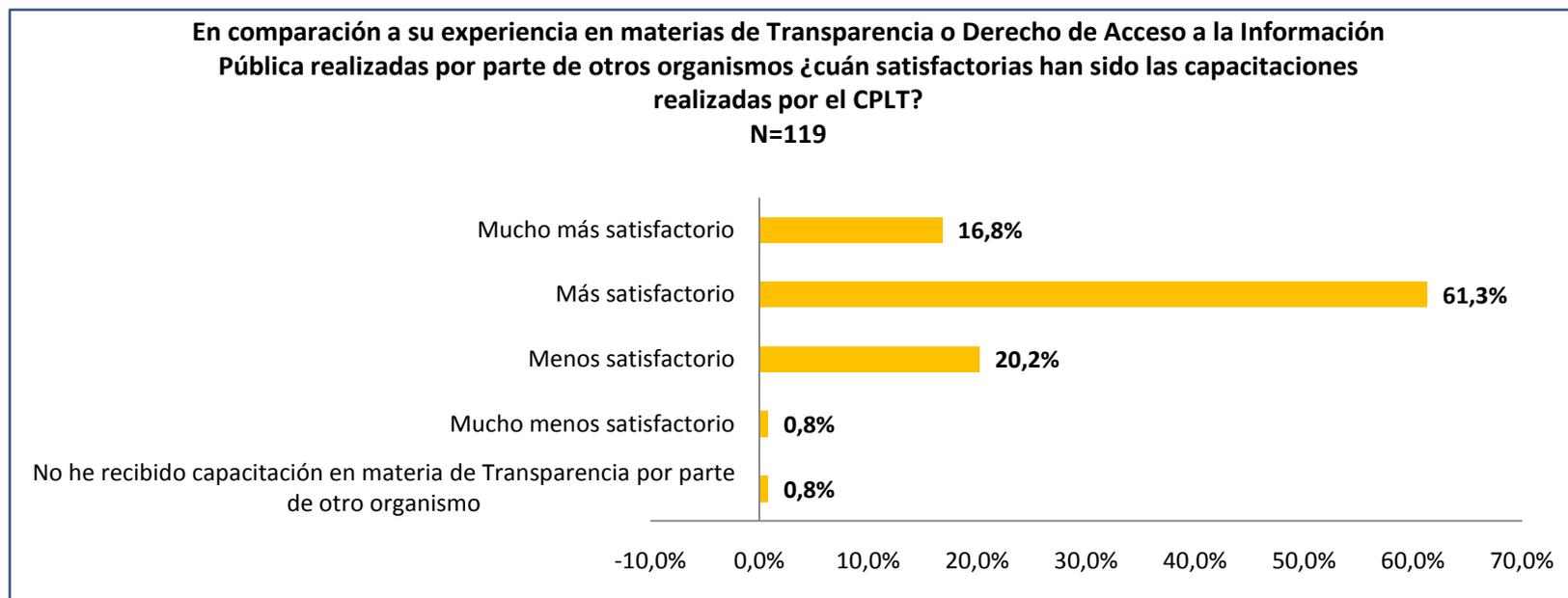
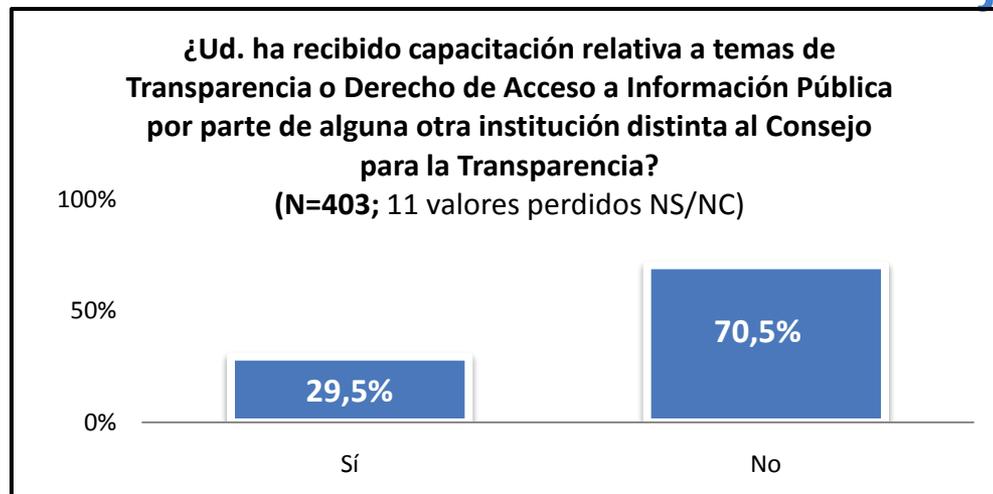
La capacitación en general... (N=414)

■ Muy Satisfecho/Satisfecho



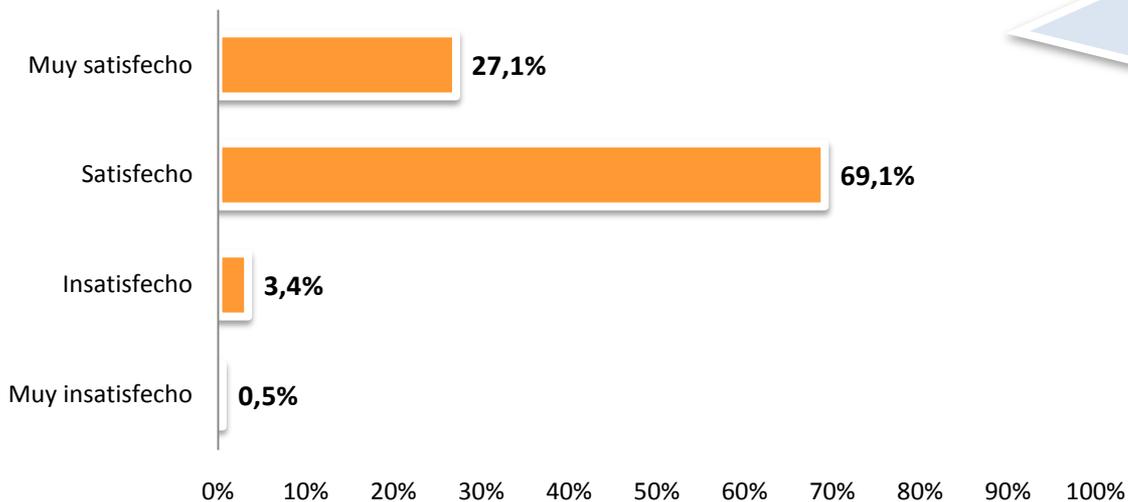
Se debe poner ATENCIÓN en tres aspectos:

- Capacidad para responder consultas
- Tiempo para hacer preguntas
- Metodología utilizada



Capacitados: Satisfacción con las capacitaciones

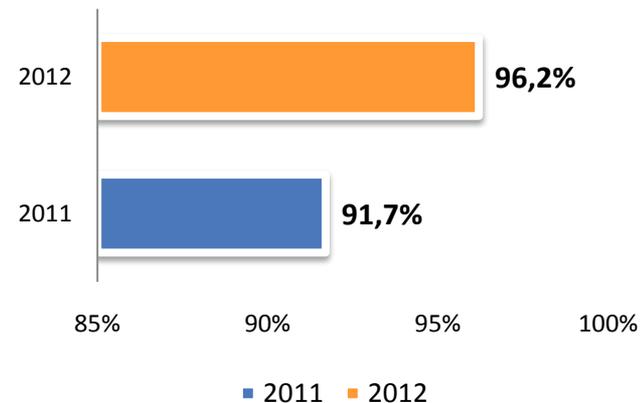
¿Cuán satisfecho se encuentra Ud. con los servicios que presta el Consejo para la Transparencia? (N=414)



El **96,2%** de los capacitados se considera Satisfecho con los servicios entregados por parte del CPLT. Por su parte, el año **2011** el **91,7%** de los capacitados se manifestó satisfecho con los servicios entregados por el Consejo.

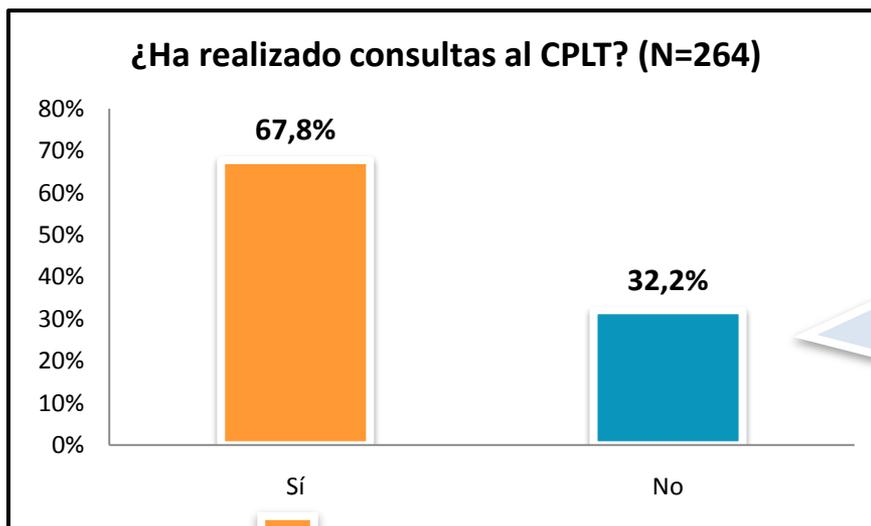
Los principales temas de interés para capacitaciones futuras son: Instrucciones generales de transparencia (59 menciones); actualización de información; Protección de datos personales y Ley 19.628 (22).

¿Cuán satisfecho se encuentra Ud. con los servicios que presta el Consejo para la Transparencia? (N 2011= 121)

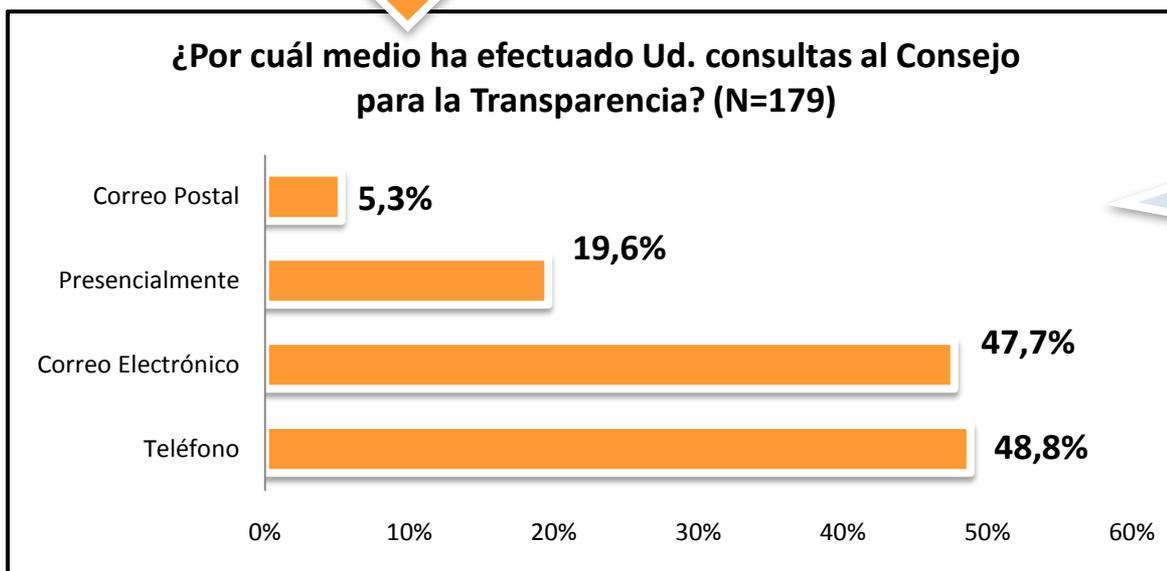


3.5 Enlaces

Enlaces: Evaluación de Consultas

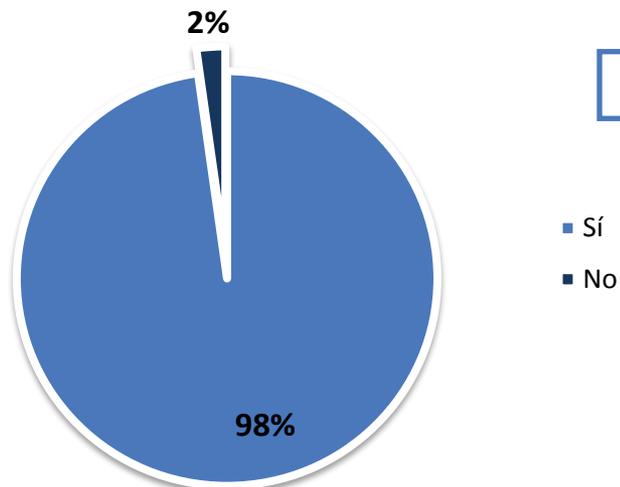


Los resultados de 2011 mostraron que el **43,8%** de los enlaces **NO** había realizado consultas al CPLT.



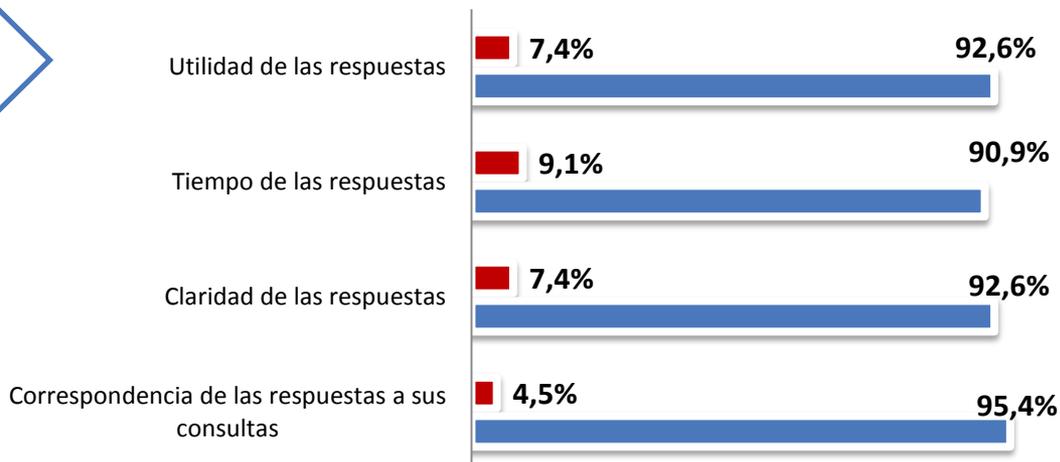
Esta pregunta es de **RESPUESTA MÚLTIPLE**

¿Ha recibido respuesta a sus consultas? (N=179)



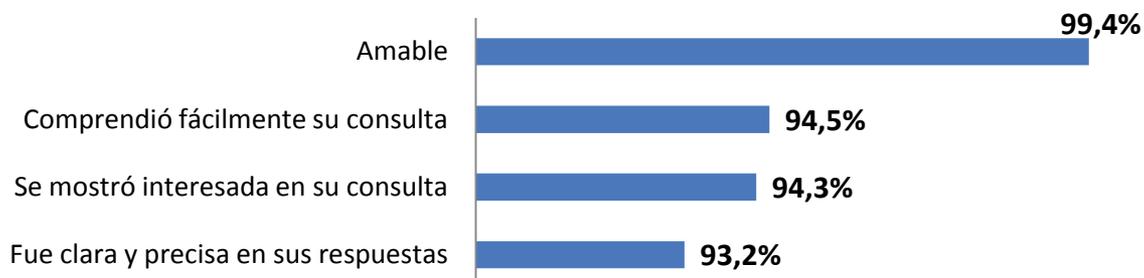
Satisfacción con las respuestas a sus consultas (N=179)

■ Muy Insatisfecho/Insatisfecho ■ Muy Satisfecho/Satisfecho



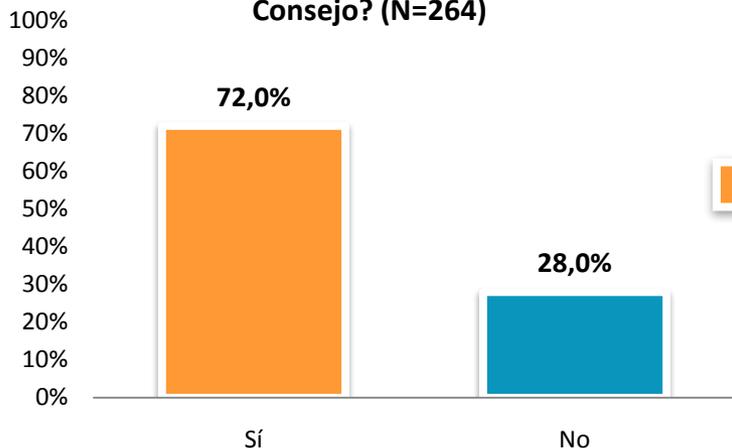
En cuanto a la atención otorgada por el personal del CPLT ¿Cuán de acuerdo está con que la persona que lo atendió fue...? (N=179)

■ Muy de acuerdo/De acuerdo

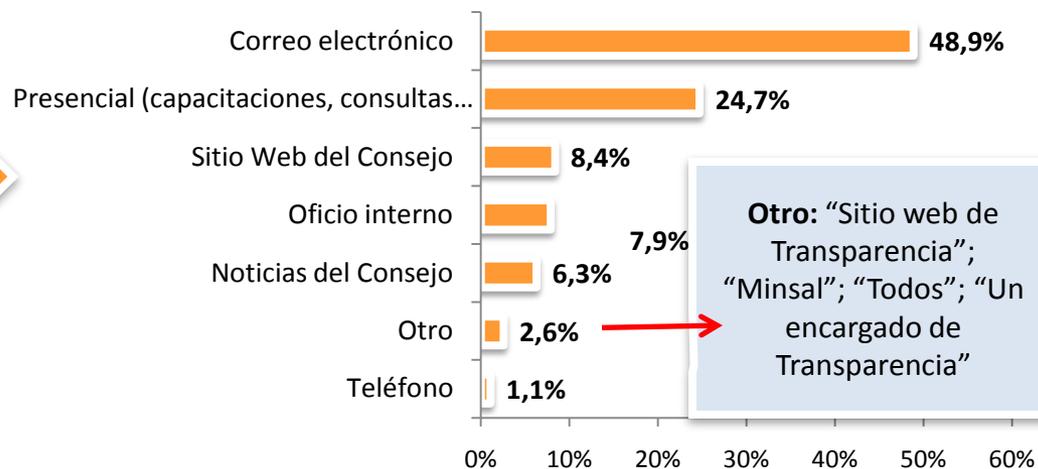


Enlaces: Extranet

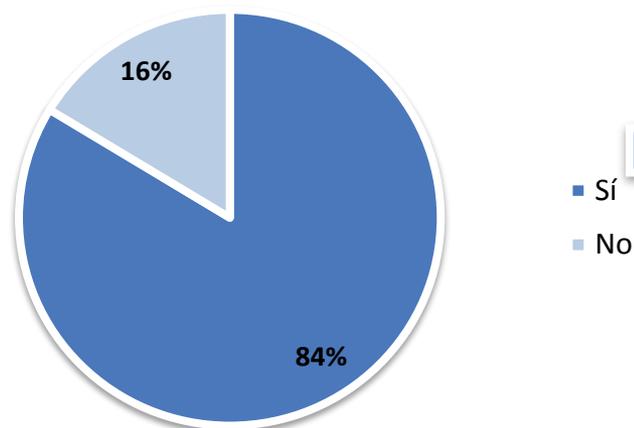
¿Ud. conoce la página de Extranet del Consejo? (N=264)



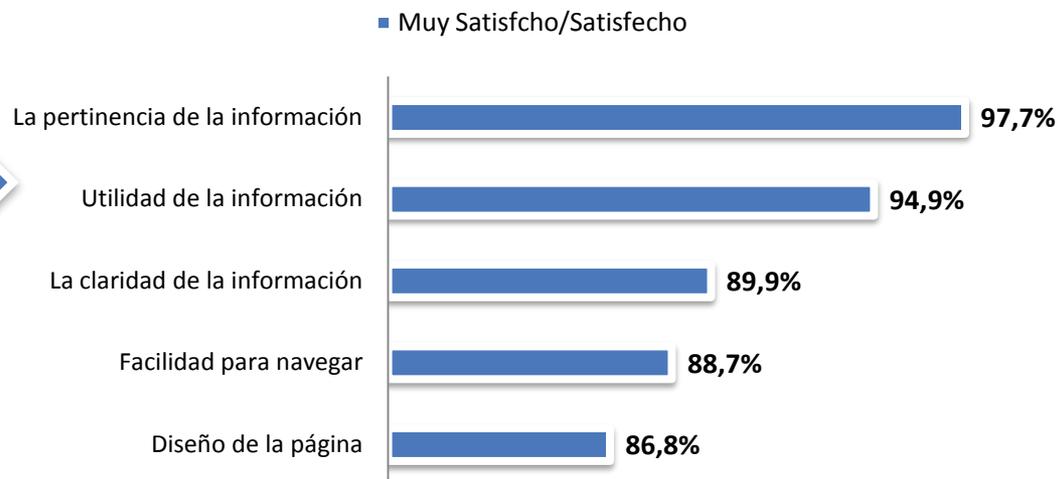
¿A través de qué medio se le informó sobre la Extranet? (N=190)



¿Ud. ha utilizado la Extranet? (N=190)

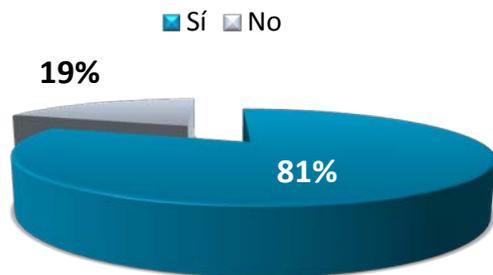


Respecto del sitio de extranet, ¿Cómo evalúa... (N=159)



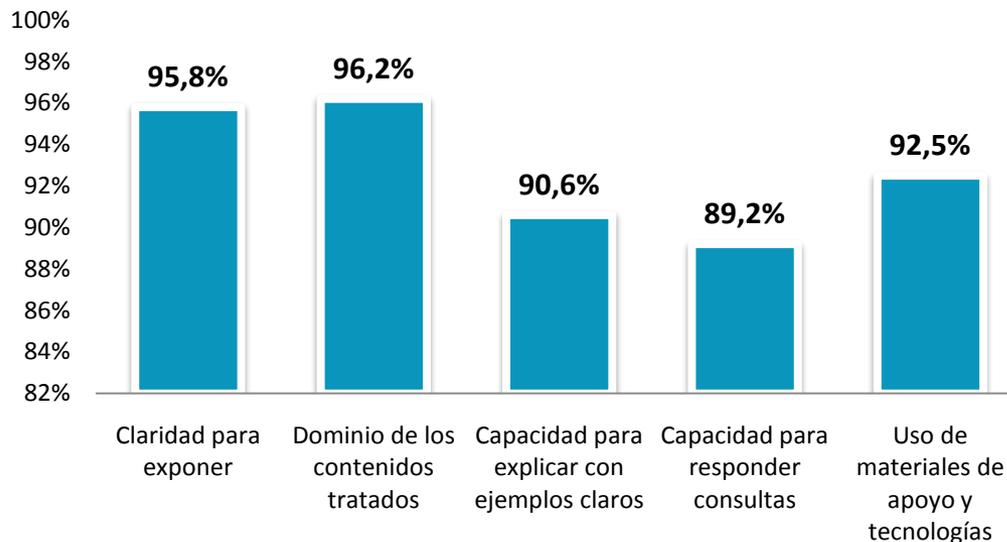
Enlaces: Evaluación capacitación

¿Ud. ha asistido a alguna capacitación del consejo para la Transparencia? (N=264)

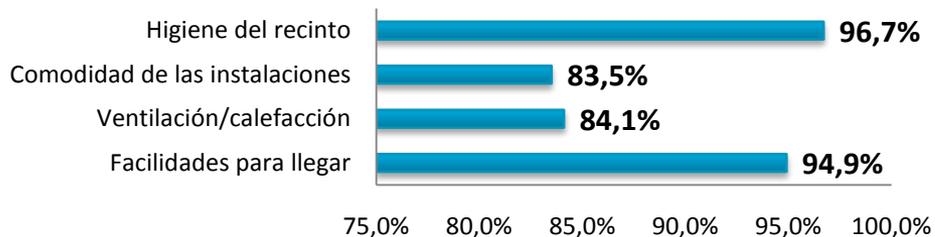


De acuerdo a los resultados 2011 el **61%** de los enlaces participó en una capacitación realizada por el Consejo

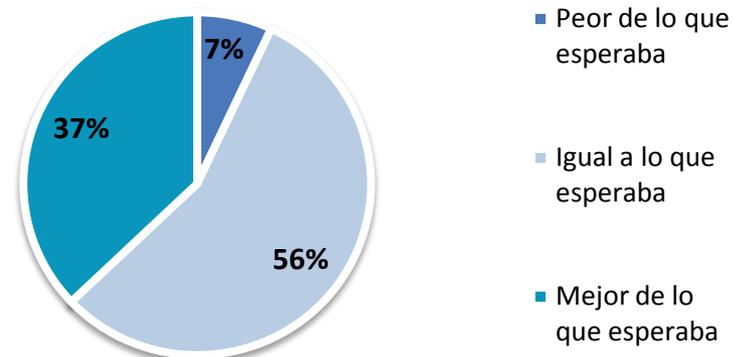
% de evaluación positiva del relator (N=213)



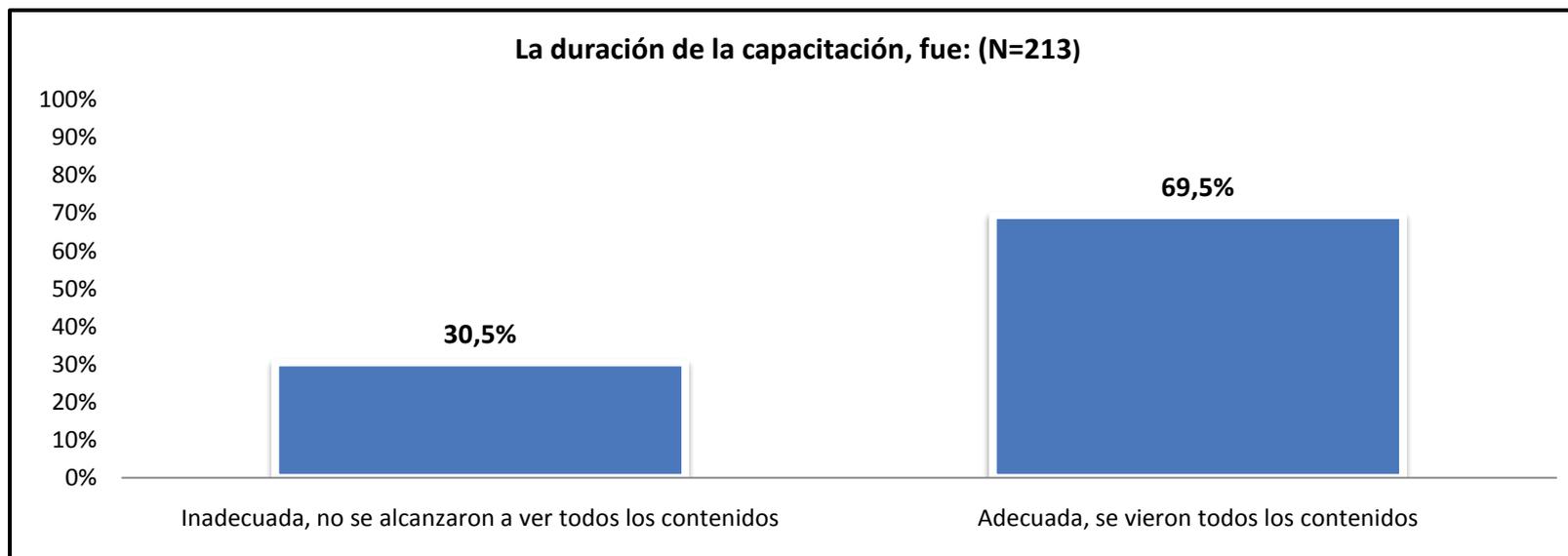
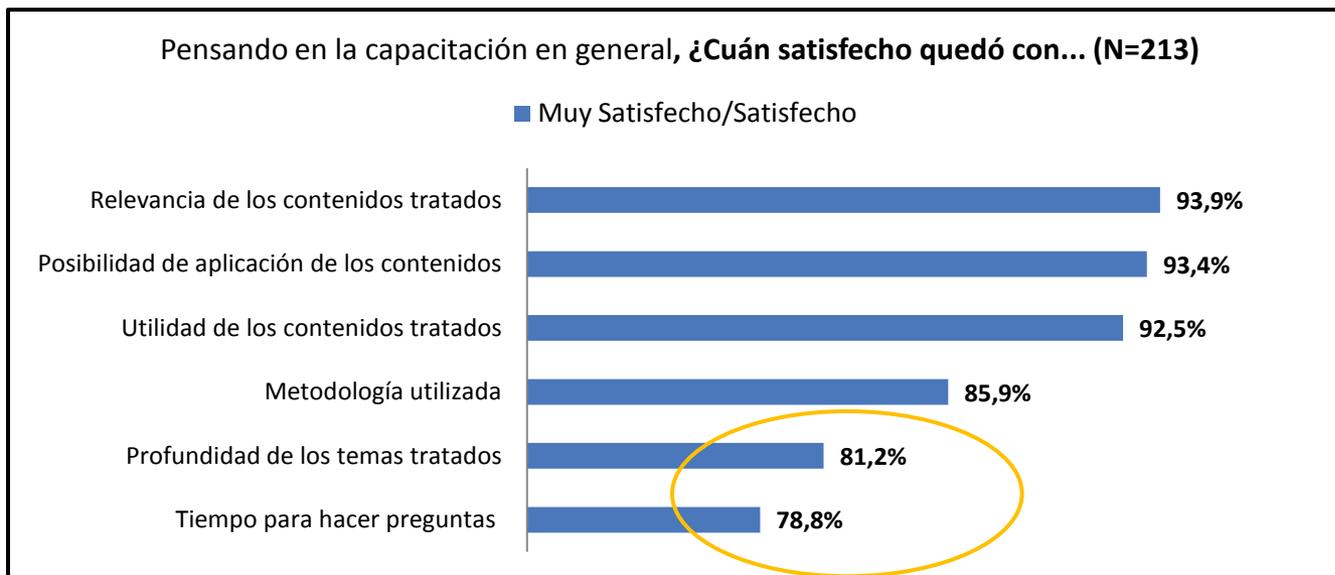
% de evaluación positiva del recinto de la capacitación (n=213)



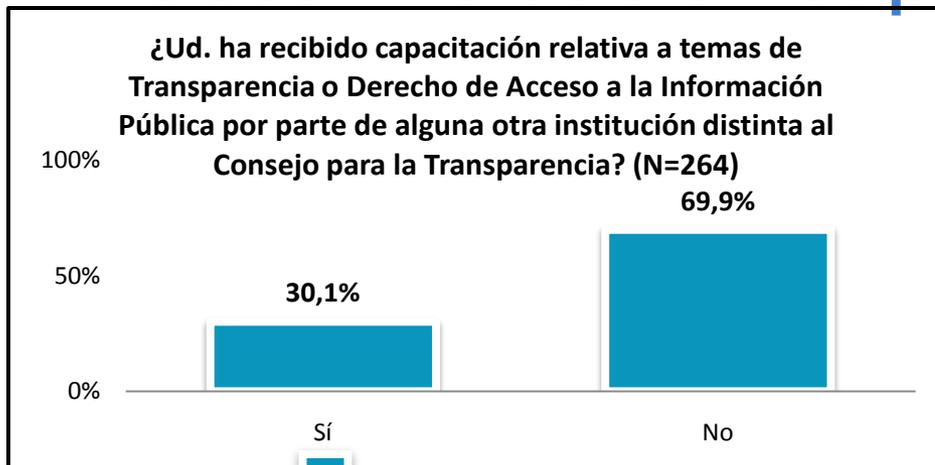
En general, la capacitación fue: (N=213)



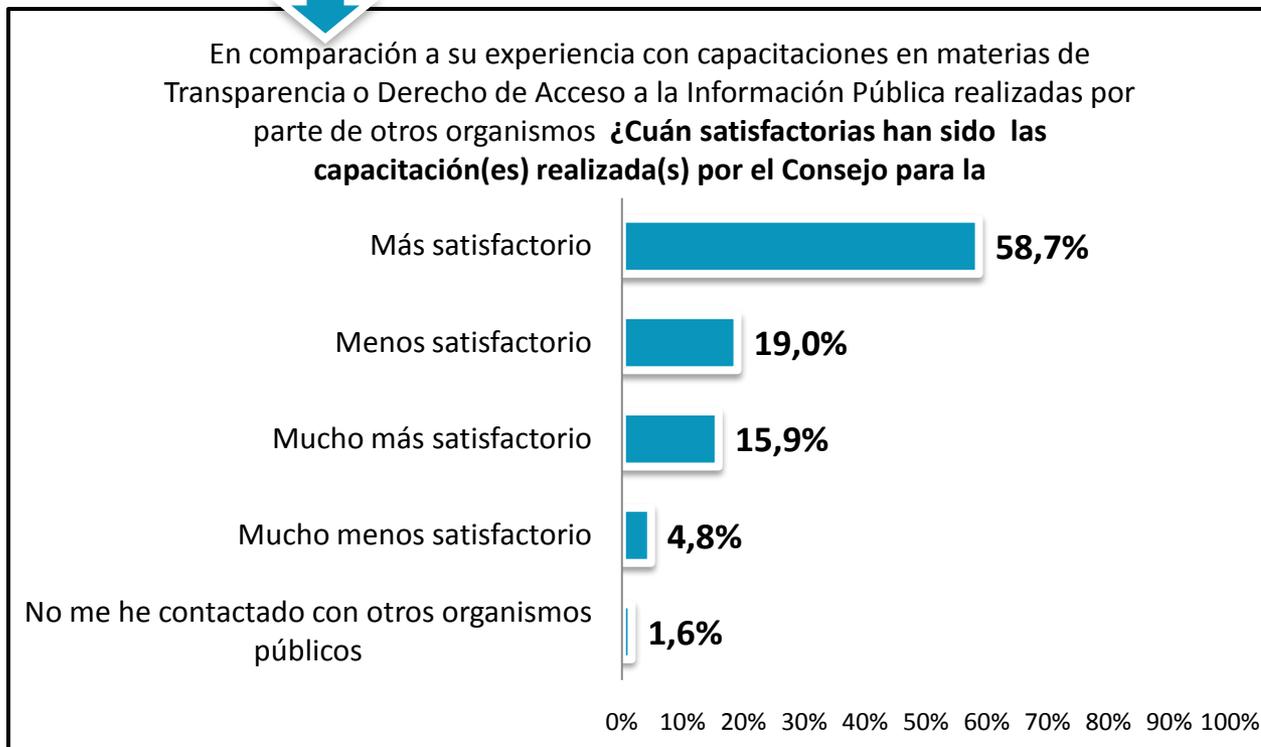
Enlaces: Evaluación capacitación



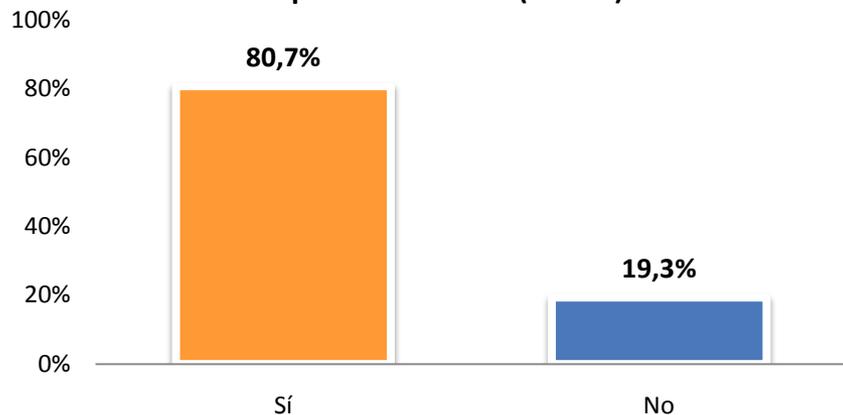
Enlaces: Evaluación capacitación



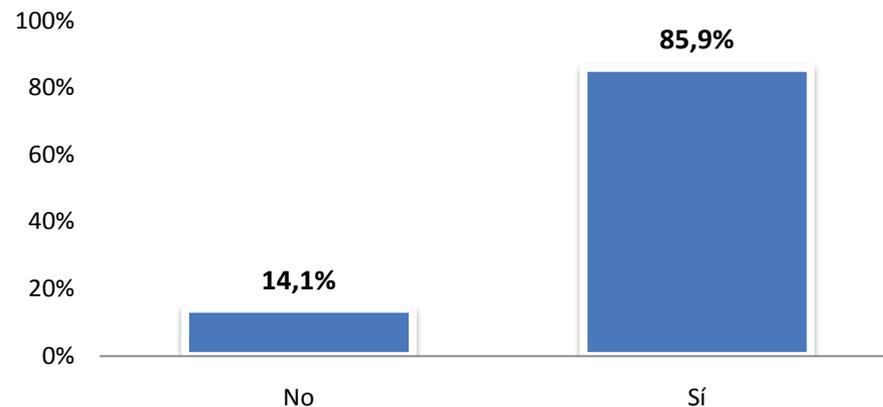
Los principales temas de interés para capacitaciones futuras son: Protección de la vida privada y datos personales (32 menciones) Transparencia activa (23), procedimientos sobre qué subir y qué no (19), Jurisprudencia (12) y normativa (11).



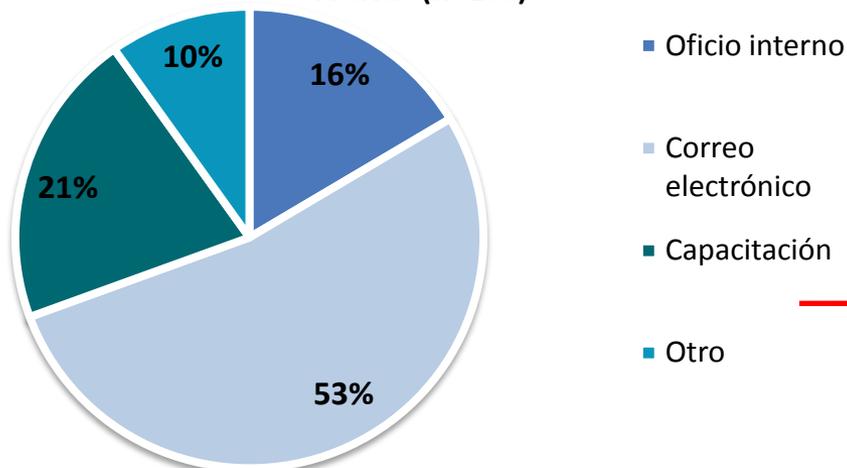
¿Ud. conoce la Herramienta de Auto-evaluación en Transparencia Activa? (N=264)



¿Ud. ha utilizado la Herramienta de Auto-evaluación en Transparencia Activa? (N=213)

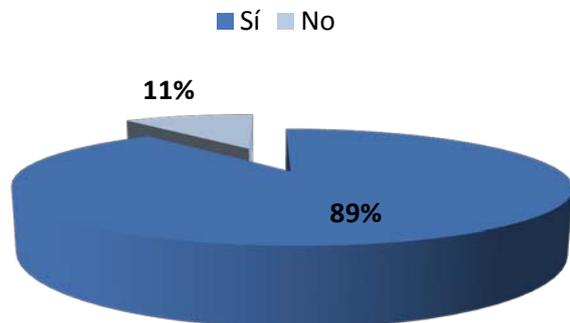


¿A través de qué medio se le informó sobre la Herramienta de auto-evaluación en Transparencia Activa? (N=183)

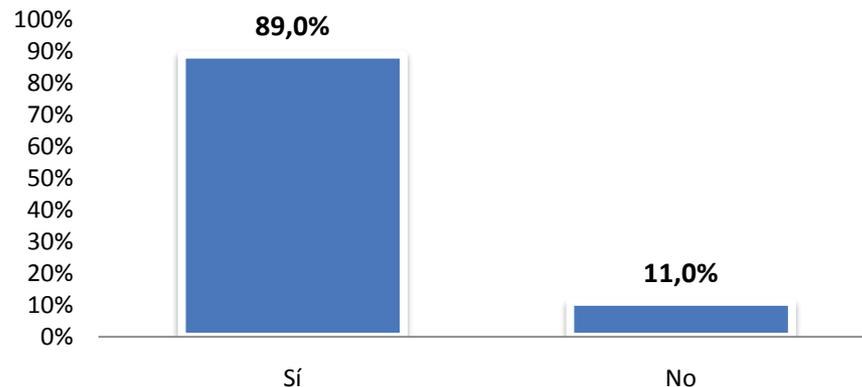


Destacan entre los medios por los cuales se enteraron de la herramienta de evaluación de TA activa **“capacitación”** (4 menciones), **“a través de un funcionarios de mi institución”** (3); **“a través de una auditoría ministerial”** (3); y **“a través de la página web”** (2).

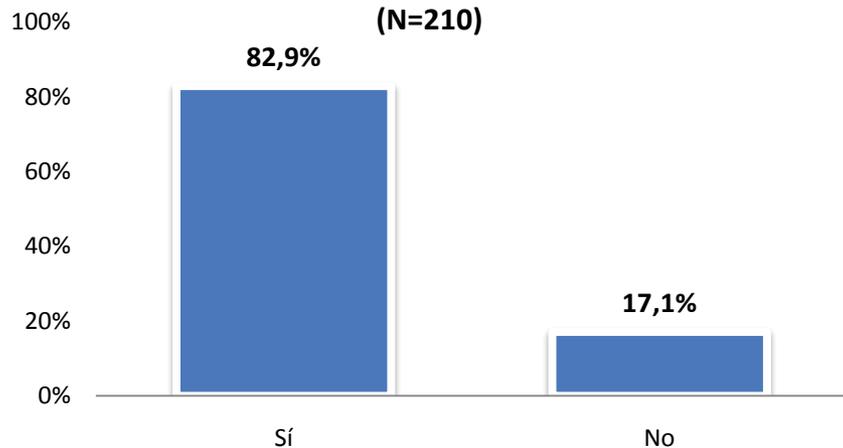
El Consejo para la Transparencia ha realizado procesos de fiscalización de Transparencia Activa a organismos centrales del Estado ¿estaba Ud. enterado? (N=264)



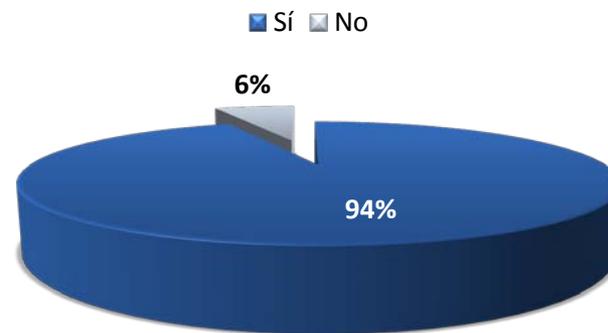
¿Ud. ha revisado alguno de los informes, correspondientes a estos procesos, que haya sido remitido a su institución por el Consejo para la Transparencia? (N= 236)



¿Ha entendido con facilidad las observaciones y comentarios contenidos en dicho informe? (N=210)

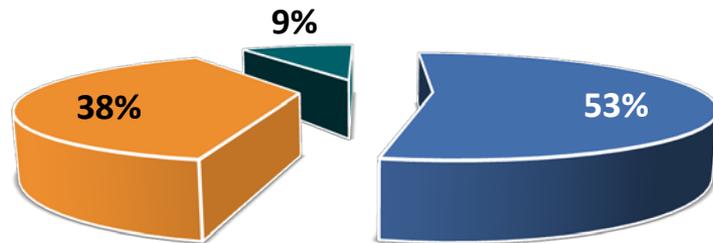


Dichos informes, ¿constituyen un aporte al mejoramiento de la gestión de materias de Transparencia Activa? (N=210)



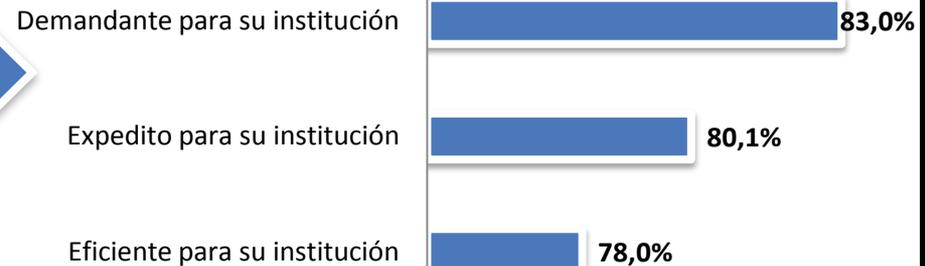
¿Existe algún reclamo, contra su institución, presentado ante el Consejo para la Transparencia? (N=264)

■ Sí ■ No ■ No sabe



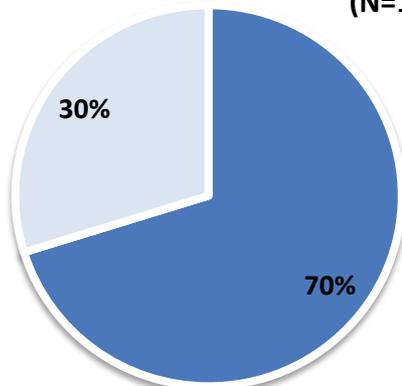
El proceso de resolución de reclamo por parte del Consejo para la Transparencia fue... (N=141)

■ Muy de acuerdo/de acuerdo



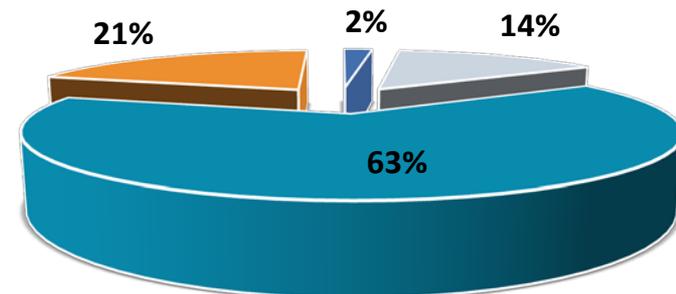
¿Se encuentra Ud. en conocimiento de los procesos de notificaciones, traslados y evacúa traslados enviados entre su institución y el Consejo para la Transparencia, para la resolución de reclamos? (N=141)

■ Sí ■ No



¿Cuán satisfecho se encuentra Ud. con los procesos de notificaciones y traslados enviados entre su institución y el Consejo para la Transparencia, para la resolución de reclamos? (N=98; 1 valor perdido NS/NC)

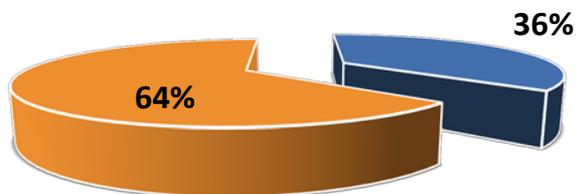
■ Muy insatisfecho ■ Insatisfecho ■ Satisfecho ■ Muy satisfecho



¿Sabe Ud. si algún reclamo presentado ante el Consejo para la Transparencia, producto de una solicitud de información denegada por su institución, fue tramitado de esta forma? (SARC)

(N=141)

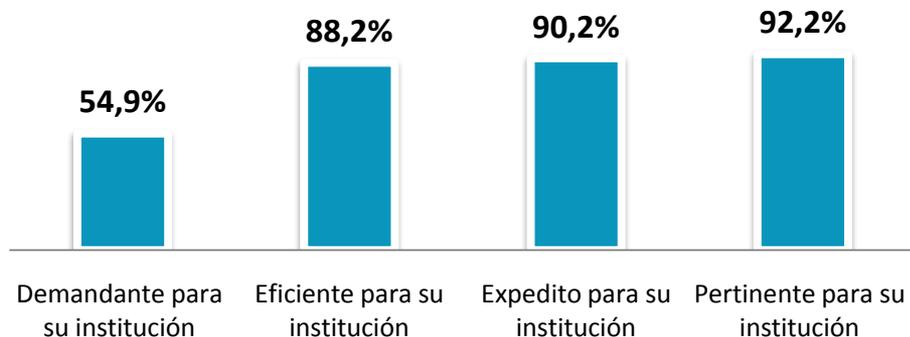
■ Sí ■ No



Diría Ud. que el proceso de salida anticipada de resolución de reclamos por parte del Consejo fue ...

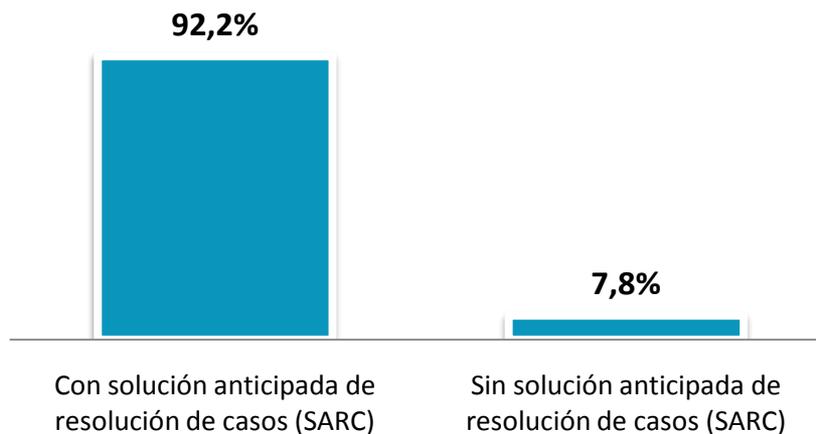
(N=51)

■ Sí



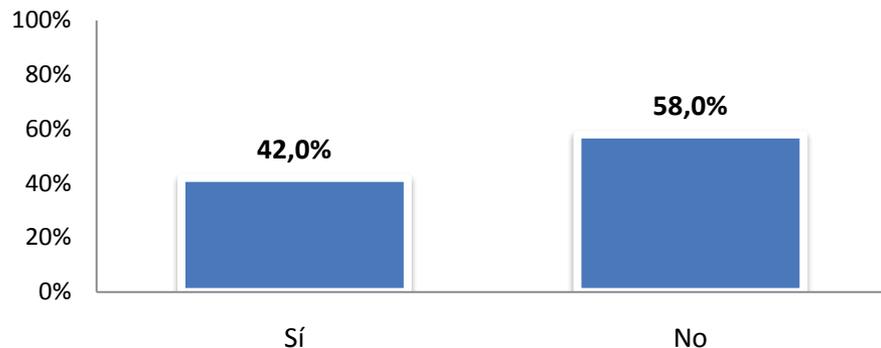
¿Qué proceso de resolución de casos le parece mejor? (N=51)

100%
90%
80%
70%
60%
50%
40%
30%
20%
10%
0%

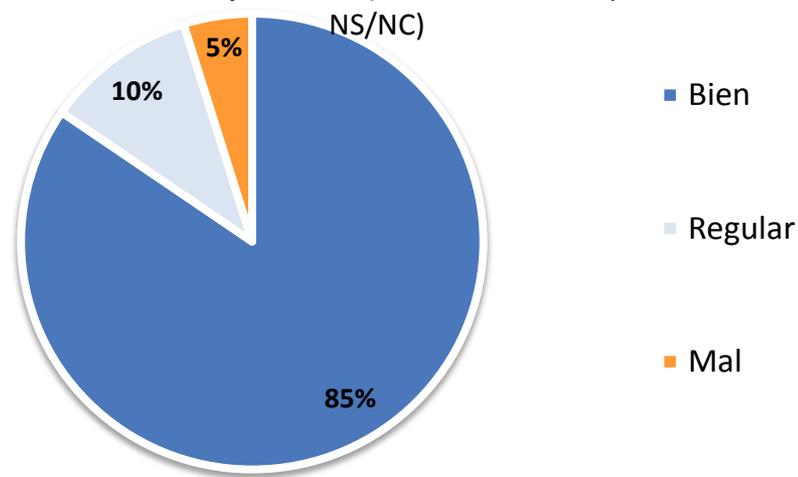


Enlaces: Portal de Transparencia

¿Conoce Ud. el proyecto de construcción de un Portal de Transparencia a través del cual los ciudadanos podrán realizar sus solicitudes de información a cualquier organismo público? (N=264)



¿Qué le parece que las solicitudes de información sean prontamente canalizadas a través de dicho Portal de Transparencia? (N= 104; 7 valores perdidos)

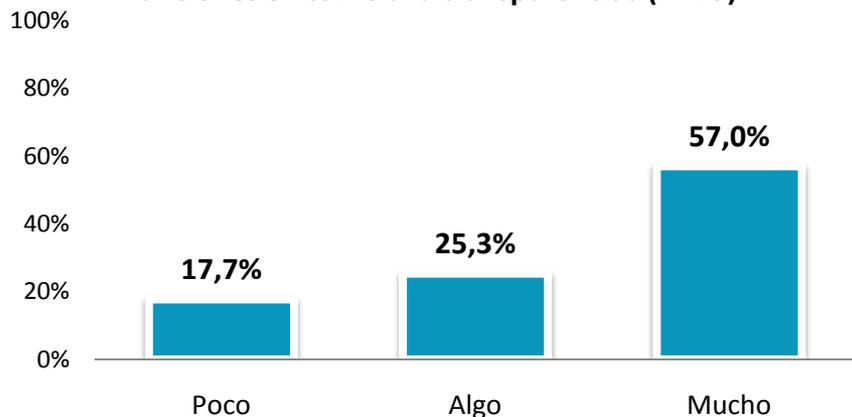


Enlaces: Instrucciones Generales

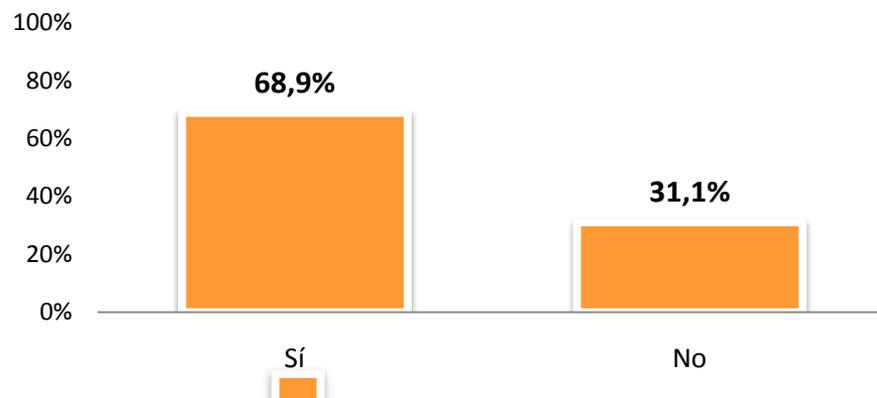
En general y considerando su experiencia, **por favor** indique si ha utilizado LA INSTRUCCIÓN GENERAL N° 1: PRESENTACIÓN DE RECLAMOS ANTE GOBERNACIONES (N=264)



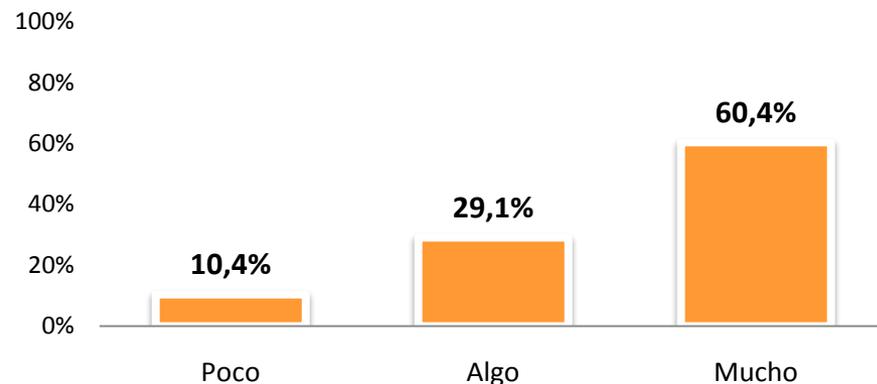
¿Qué tanto le ha servido la INSTRUCCIÓN GENERAL N°1 como orientación para el desarrollo de sus funciones en torno a la transparencia? (N=79)



En general y considerando su experiencia, **por favor** indique si ha utilizado LA INSTRUCCIÓN GENERAL N°2: DESIGNACIÓN DE ENLACES (N=264)

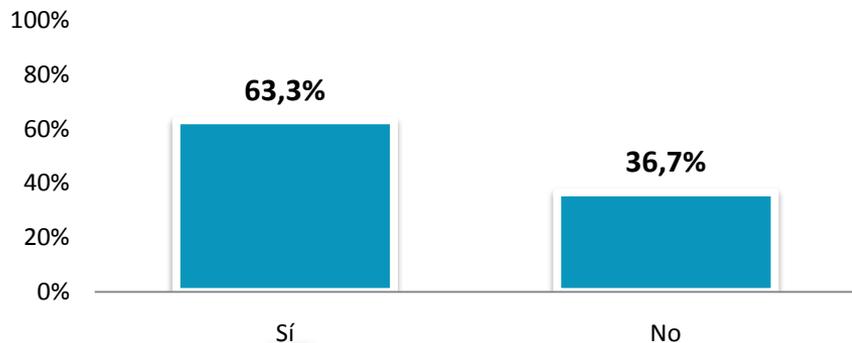


¿Qué tanto le ha servido LA INSTRUCCIÓN GENERAL N° 2 como orientación para el desarrollo de sus funciones en torno a transparencia? (N=182)

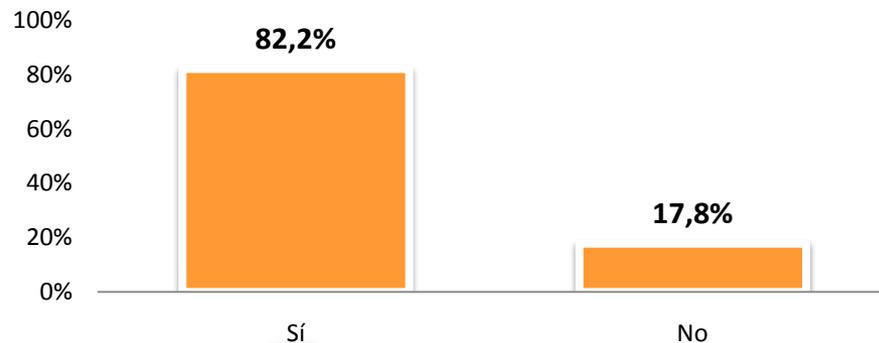


Enlaces: Satisfacción servicios CPLT

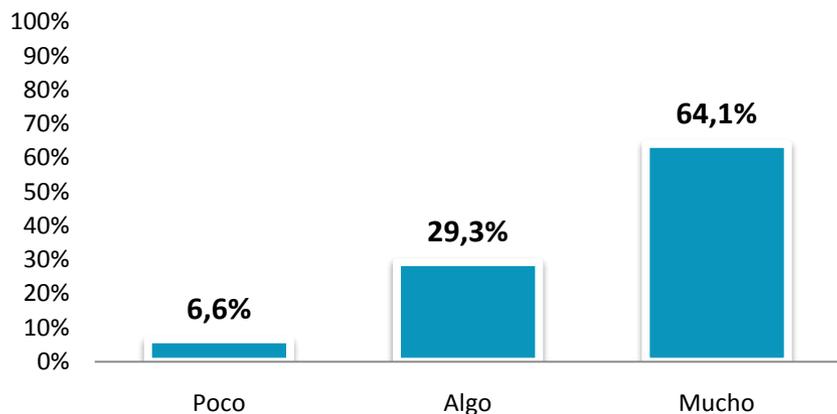
En general y considerando su experiencia, **por favor indique si ha utilizado LA INSTRUCCIÓN GENERAL N° 3: ÍNDICE DE ACTOS Y DOCUMENTOS CALIFICADOS COMO SECRETOS O RESERVADOS (N=264)**



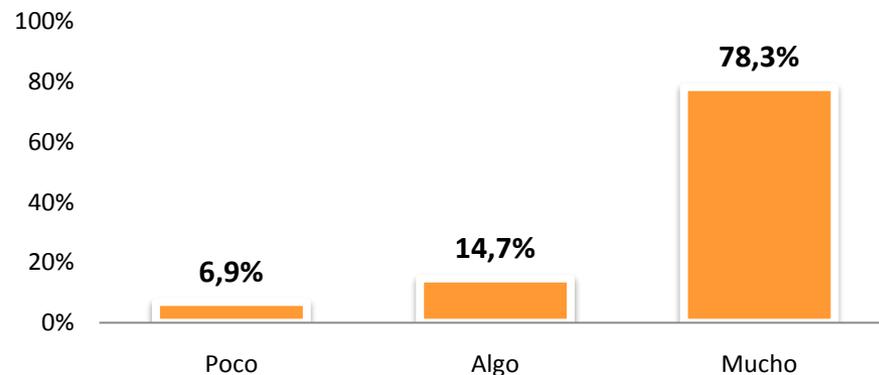
En general y considerando su experiencia, **por favor indique si ha utilizado LAS INSTRUCCIONES GENERALES N° 4, 5, 6, 7 8 Y 9 SOBRE TRANSPARENCIA ACTIVA (N=264)**



¿Qué tanto le ha servido LA INSTRUCCIÓN GENERAL N° 3 como orientación para el desarrollo de sus funciones en torno a la transparencia? (N=167)

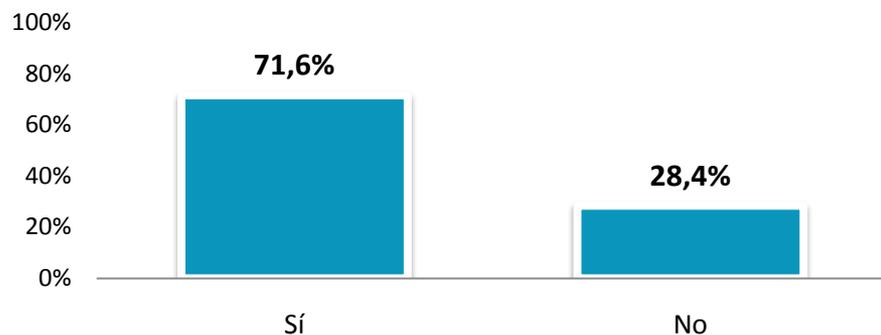


¿Qué tanto le han servido LAS INSTRUCCIONES GENERALES N° 4, 5, 6, 7, 8 Y 9 como orientación para el desarrollo de sus funciones en torno a transparencia? (N=217)

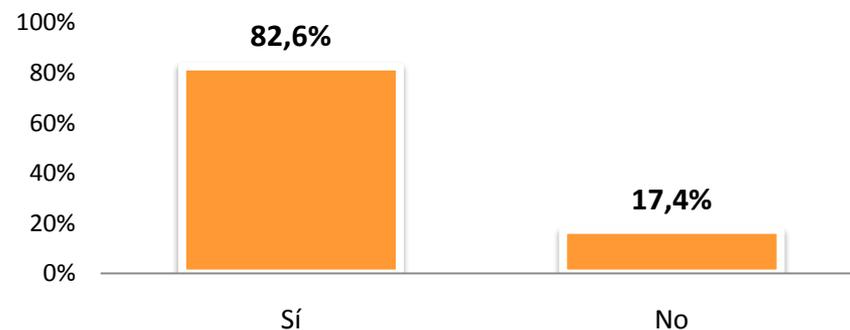


Enlaces: Instrucciones Generales

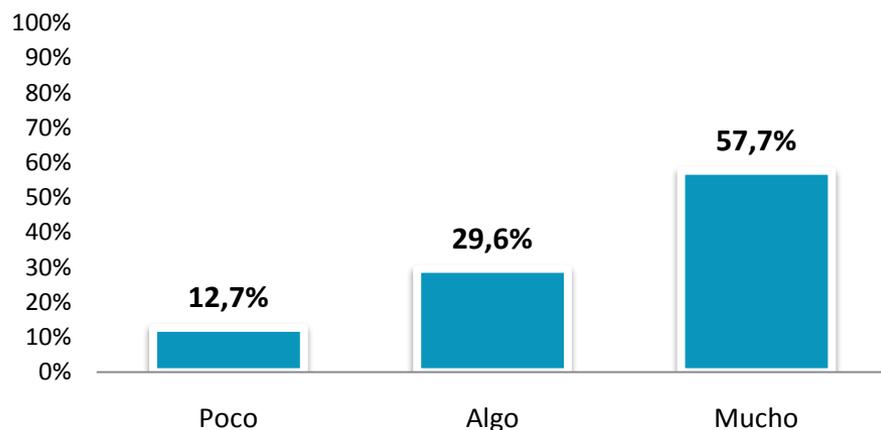
En general y considerando su experiencia, **por favor** indique si ha utilizado **LA INSTRUCCIÓN GENERAL N° 6: GRATUIDAD Y COSTOS DIRECTOS DE REPRODUCCIÓN** (N=264)



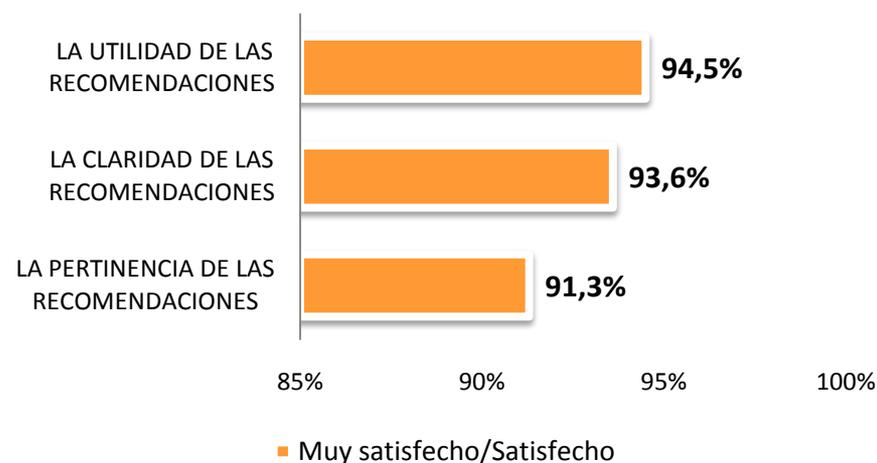
Durante el año 2011, se publicó la **Instrucción General N° 10 Sobre el procedimiento administrativo de Acceso a la Información**, ¿Ha leído o consultado éste documento? (N=264)

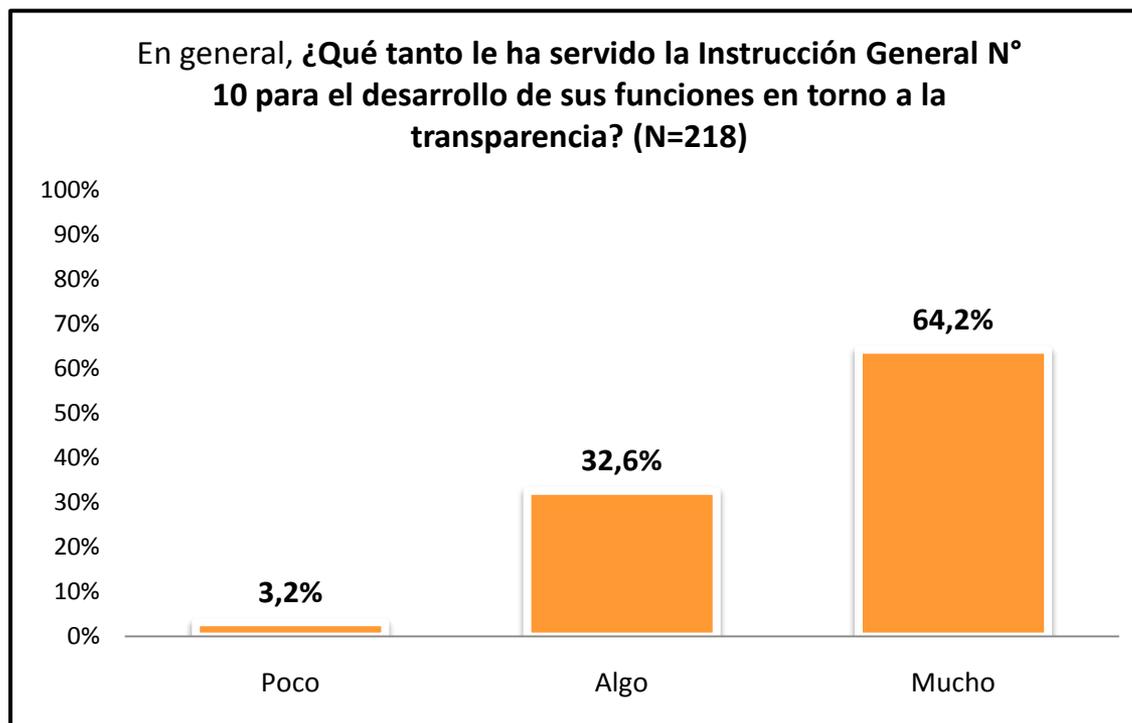


¿Qué tanto le ha servido **LA INSTRUCCIÓN GENERAL N° 6** como orientación para el desarrollo de sus funciones en torno a la transparencia? (N=189)



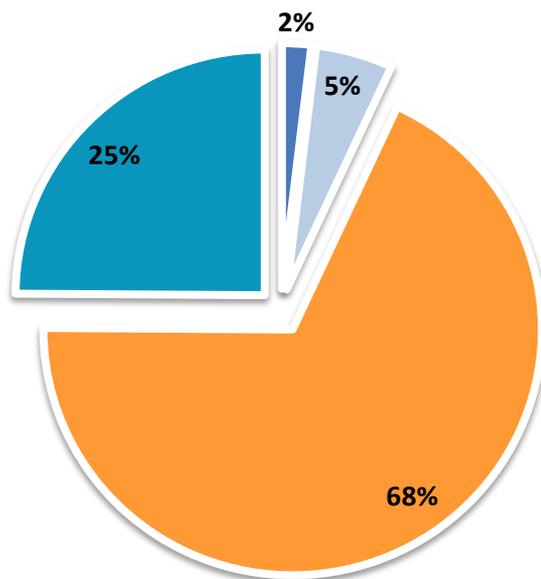
Respecto a la Instrucción General N° 10, ¿Cuán satisfecho está Ud. con... (N=218)





En general, ¿Cuán satisfecho se encuentra Ud. con los servicios que presta el Consejo para la Transparencia?

■ Muy insatisfecho ■ Insatisfecho ■ Satisfecho ■ Muy satisfecho



El **93,1%** de los enlaces está satisfecho con los servicios que presta el CPLT. En tanto, de acuerdo a los resultados 2011, el **89%** de éstos se manifestó satisfecho con los servicios del Consejo.



www.consejotransparencia.cl