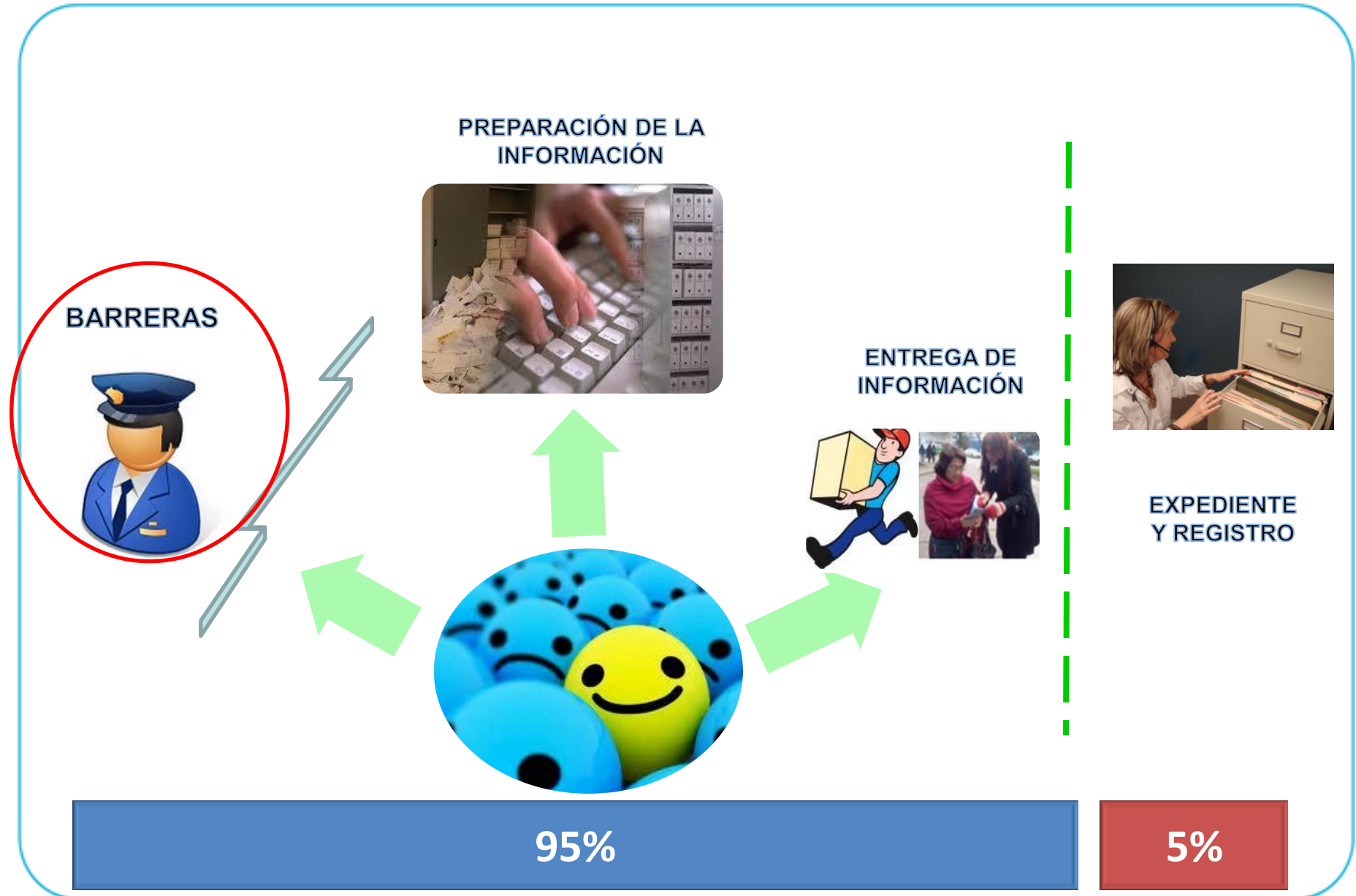


Derecho de Acceso a la Información

Resultados Proceso 2013, Módulo I, Barreras de Ingreso

Unidad Derecho de Acceso a la Información
Dirección de Fiscalización
Noviembre 2013

Proceso de Fiscalización DAI



❑ Objetivo

- Verificar el cumplimiento del Título IV de la **Ley de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado**, aprobada por el artículo 1° de la Ley N° 20.285, de 2008, del Título I, II y III de su **Reglamento** y la **Instrucción General N° 10** del Consejo para la Transparencia, sobre el procedimiento administrativo de acceso a la información.

❑ Alcances

- 1 solicitud presencial y 1 solicitud electrónica. Ambos ingresos se realizaron como “usuario simulado”.
- Las notificaciones y el medio de entrega de la información se solicitaron por correo electrónico en ambas solicitudes.

❑ Período de Fiscalización (Junio – Octubre 2013)

- Presentación de Solicitudes en línea: Junio- Julio 2013.
- Presentación de Solicitudes Presenciales: Agosto- Septiembre 2013.
- Solicitud de Expediente y Registro: Octubre 2013.

Aspectos Obligatorios: 177

Buenas Prácticas: 50

Registros ITAI 38

Organismos Fiscalizados - Muestra Representativa:

ORGANISMO	MUESTRA REPRESENTATIVA
Municipalidades	65
Servicios Públicos	21
Hospitales Autogestionados	11
Subsecretarías	6
Servicios de Salud	5
Universidades	3
Gobiernos Regionales	3
Intendencias	3
SERVIU	3
Superintendencias	2
TOTAL	122

8 Regiones

XV Arica y Parinacota
I Tarapacá
II Antofagasta
V Valparaíso*
RM Santiago
VII Maule
VIII Bío Bío
X Los Lagos*

Ingreso de Solicitudes



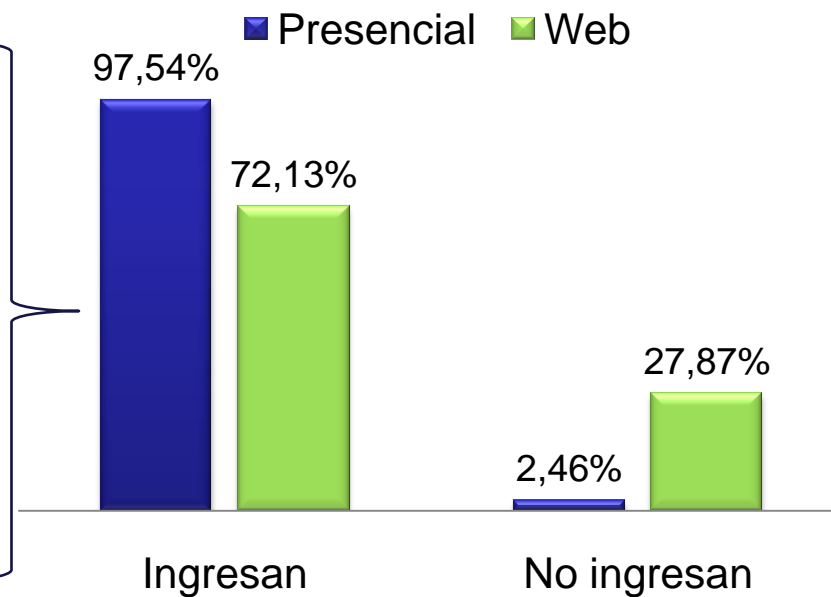
Presencial

	N°	%
Ingresan	119	97,54%
No ingresan	3	2,46%
N° Solicitudes	122	100%



Web

	N°	%
Ingresan	88	72,13%
No ingresan	34	27,87%
N° Solicitudes	122	100%



Comparación de Resultados 2012 – 2013

63 Organismos evaluados en ambos años



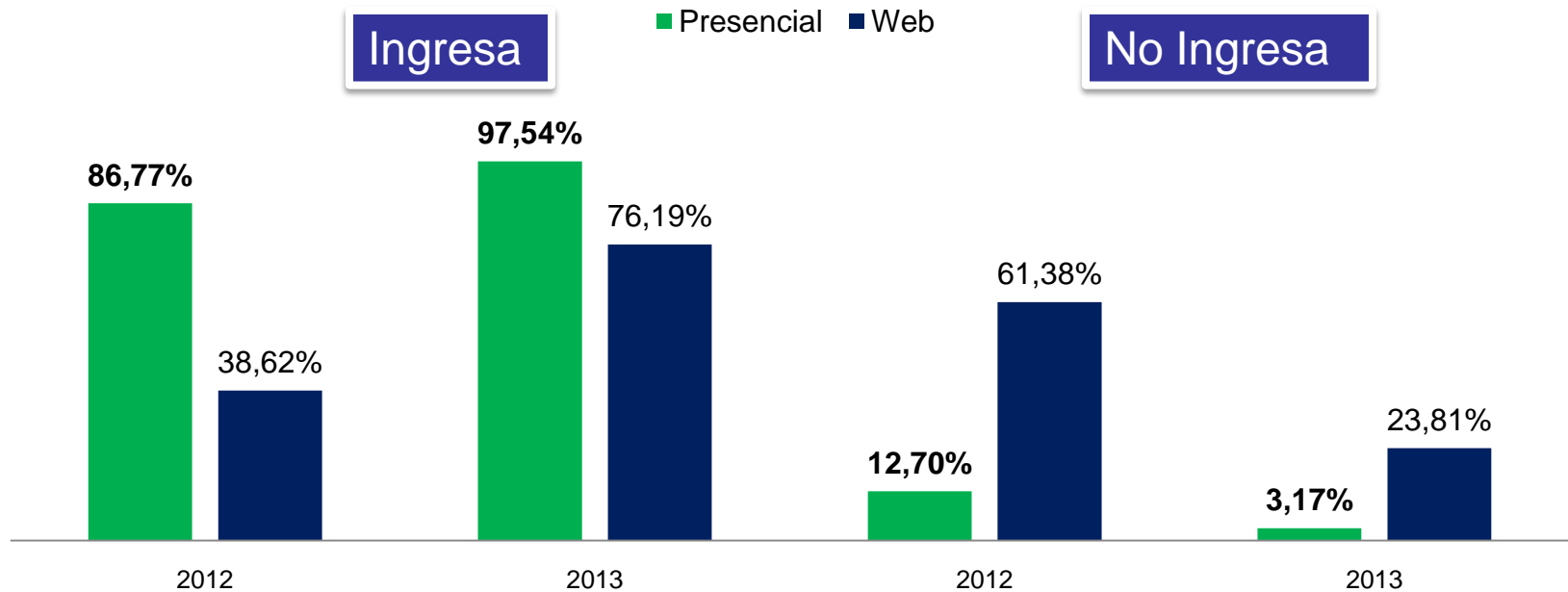
Presencial

	2012	2013
Ingresan	86,77%	97,54%
No ingresan	12,70%	2,46%



Web

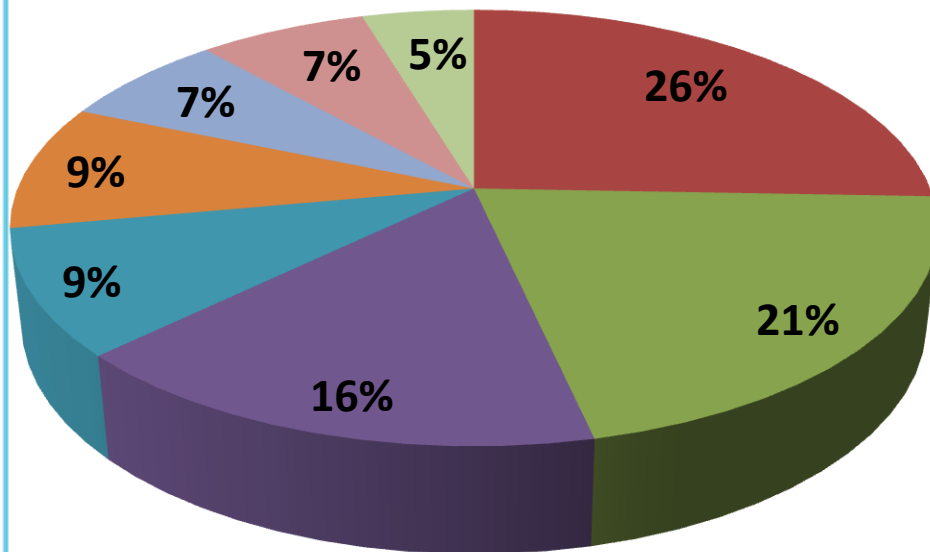
	2012	2013
Ingresan	38,62%	76,19%
No ingresan	61,38%	23,81%



Organismos con Barreras al Ingreso WEB (34)

Central Nacional de Abastecimientos	Municipalidad de La Reina
Comisión Nacional de Investigación Científica y Tecnológica, (CONICYT)	Municipalidad de Llay Llay
Gobierno regional de Maule	Municipalidad de Los Muermos
Gobierno regional de Valparaíso	Municipalidad de Maule
Hospital Regional Antofagasta	Municipalidad de Ñuñoa
Hospital San José	Municipalidad de Padre Hurtado
Intendencia de Arica - Parinacota	Municipalidad de Pelarco
Intendencia del Bío Bío	Municipalidad de Romeral
Intendencia Región Metropolitana	Municipalidad de Talca
Municipalidad de Cartagena	Municipalidad de Valparaíso
Municipalidad de Colina	Municipalidad de Villa Alegre
Municipalidad de Concepción	Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, SENCE
Municipalidad de Coronel	Servicio de Impuestos Internos
Municipalidad de El Bosque	Servicio de Registro Civil e Identificación
Municipalidad de Fresia	SS. Metropolitano Occidente
Municipalidad de Frutillar	Subsecretaria de Educación
Municipalidad de Hijuelas	Universidad de Talca

Barreras presentadas al ingreso WEB



- Se exige completar campo de domicilio adicional al correo electrónico
- RUT
- Teléfono (fijo o celular)
- Existen problemas con el sistema (pág. web no operativa o se presentan errores de tipo informático)
- Sin Sist. de Ingreso de Solicitudes (no posee formulario electrónico)
- Región
- Comuna
- Sexo

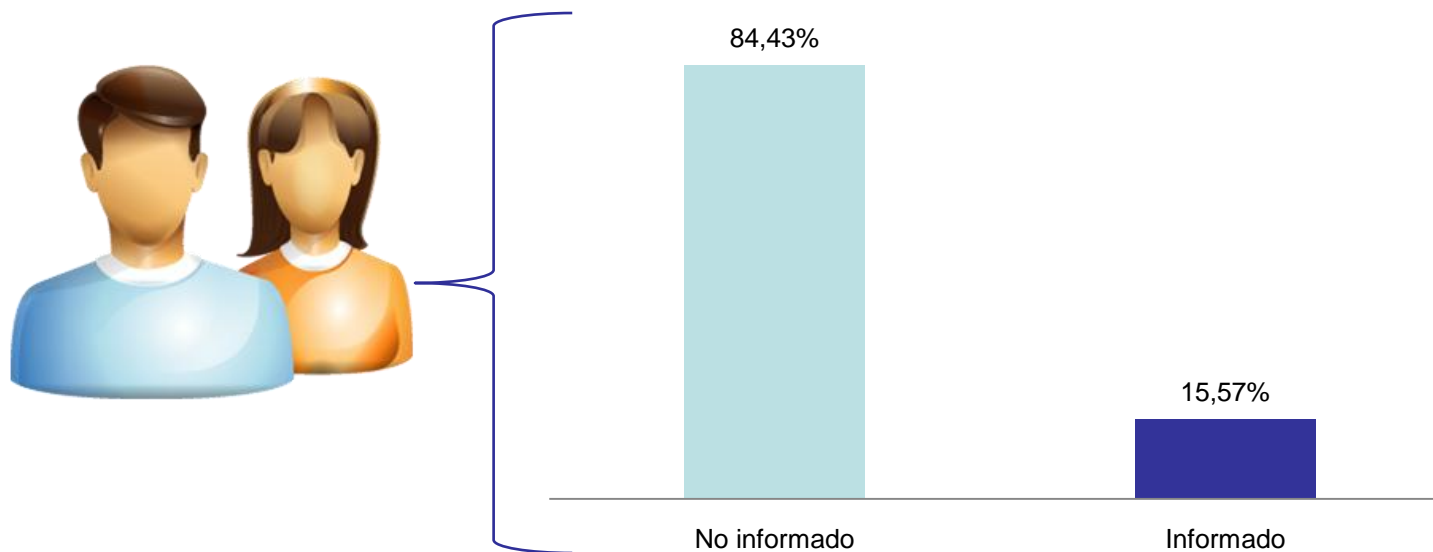
3 solicitudes presenciales no ingresaron



Institución	Barrera
Central Nacional de Abastecimientos	<ul style="list-style-type: none">- Desconocimiento del personal del ejercicio del derecho.- No existen formularios y no permiten hacer ingreso de la solicitud por carta.
Hospital de Puerto Montt	<ul style="list-style-type: none">- El solicitante hace entrega del formulario a la funcionaria, quien traspasa inmediatamente la solicitud, al sistema interno. El sistema exigió RUT para poder ingresar la solicitud.
Subsecretaría de Educación	<ul style="list-style-type: none">- Se indicó que sólo se reciben solicitudes vía página web. Que en esa oficina sólo se entregan certificados de estudios. No se permitió hacer la solicitud vía carta y señalan que el jefe no va a atender al usuario./a.

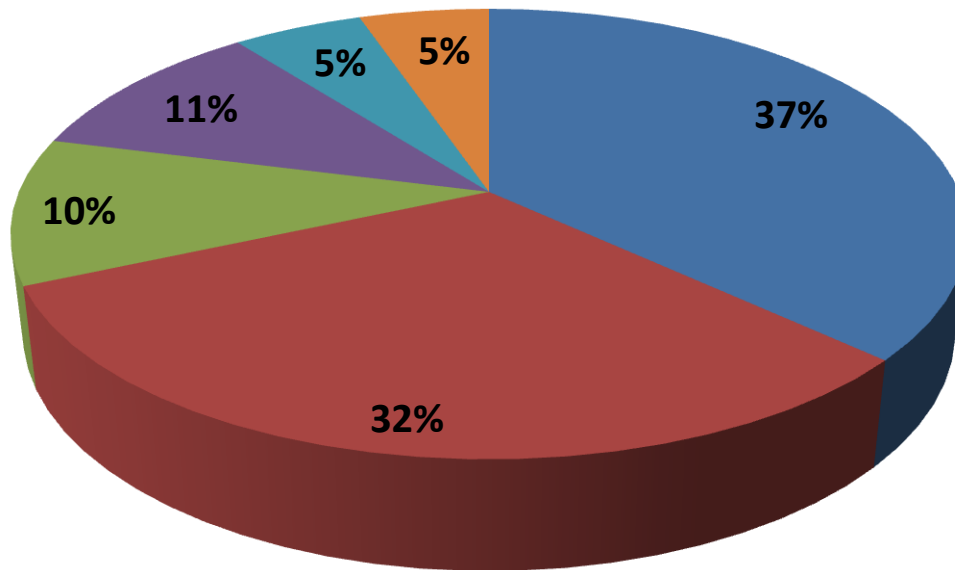
Ingreso de Solicitudes como Usuario Informado/ No Informado

Usuario NO informado		Usuario Informado		Total general
N°	%	N°	%	
103	84,43%	19	15,57%	122



Ingreso de Solicitudes como Usuario INFORMADO

Principales observaciones al ingreso



- Se exigió más información que el art. 12
- Trámite se hace sólo por web
- No estaba el encargado / Nadie conocía el procedimiento
- El funcionario se niega a hacer ingreso
- Nadie conocía el procedimiento
- Trámite por web / Exige más información



- Barreras registradas que obligaron al usuario simulado, a mostrar conocimiento para poder ingresar la solicitud.

Puntajes Generales año 2013 por tipología de organismos

ORGANISMO	MUESTRA REPRESENTATIVA	PUNTAJE PROMEDIO
SERVIU	3	87,00%
Subsecretaría	6	84,67%
Superintendencias	2	83,50%
Servicios Públicos	21	81,10%
Hospital	11	80,91%
Intendencia	3	77,67%
Servicio de Salud	5	74,00%
Gobiernos Regionales	3	69,67%
Municipios	65	61,74%
Universidad	3	60,00%
TOTAL	122	69,95%

Principales Conclusiones:

- El desempeño de las instituciones el año 2013 es mejor en el ingreso de solicitudes presenciales en comparación al ingreso web: 97, 54 % v/s 72, 13%. (25% + de éxito presencial).
- Los funcionarios mejoran su desempeño, no así los sistemas.
- Es posible el ingreso de solicitudes como usuario no informado en un 84, 43% de los organismos.
- Instituciones evaluadas en el año 2012 (63).
 - Mejoran su desempeño en el ingreso presencial de 86,77% 2012 a 97, 54% el 2013. (10, 77%).
 - En Ingreso on line mejora desempeño de 38, 62% 2012 a 76, 19% 2013 (37, 57%).
 - Fiscalización 2012, provoca impacto en instituciones (talleres, capacitaciones, reuniones de seguimiento, acompañamiento telefónico, mail, Modelo de Gestión Municipal).

Puntajes año 2013 - Módulo Ingreso

N°	ORGANISMO	Puntaje
1	Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos (DIBAM)	99%
2	Municipalidad de Cerrillos	99%
3	Municipalidad de Quilpué	99%
4	SS. TALCAHUANO	99%
5	Subsecretaría de Previsión Social	99%
6	Subsecretaría de Redes Asistenciales	99%
7	Subsecretaría de Salud Pública	99%
8	Hospital Las Higueras de Talcahuano	98%
9	Hospital Luis Calvo Mackenna	98%
10	SERVIU RM	98%
11	Instituto de Previsión Social	97%
12	Hospital Juan Noé de Arica	96%
13	Municipalidad de San Jose de Maipo	96%
14	Hospital Carlos Van Buren	95%
15	Parque Metropolitano	95%
16	Fondo Nacional de Salud	94%
17	Hospital San Juan de Dios	94%
18	Servicio Nacional de Aduanas	94%
19	Superintendencia de Salud	94%
20	Dirección del Trabajo	93%
21	Municipalidad de Lo Barnechea	93%
22	Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo	93%
23	JUNJI	92%
24	Comisión Nacional de Acreditación (CNA).	91%
25	Instituto de Salud Pública	90%
26	Servicio Nacional de Pesca	90%
27	Municipalidad de Peñalolén	89%
28	Dirección General de Aguas	88%
29	Municipalidad de Puente Alto	88%
30	Universidad de Santiago de Chile	88%
31	Municipalidad de Con Con	87%

Puntajes año 2013 - Módulo Ingreso

N°	ORGANISMO	Puntaje
32	CNED	85%
33	Hospital Barros Luco Trudeau	85%
34	Hospital Regional de Iquique	85%
35	SS.MAULE	85%
36	Instituto de Seguridad Laboral	84%
37	Municipalidad de Talca	84%
38	SERVIU Tarapacá	84%
39	Municipalidad de Colina	82%
40	Municipalidad de Pozo Almonte	81%
41	SENCE	81%
42	Hospital Regional de Talca	80%
43	Municipalidad de Molina	80%
44	Servicio de Registro Civil e Identificación	80%
45	Gore de Tarapacá	79%
46	Intendencia del Bío Bío	79%
47	Intendencia Región Metropolitana	79%
48	SERVIU Maule	79%
49	Municipalidad de Conchalí	78%
50	Municipalidad de Independencia	78%
51	Municipalidad de Macul	78%
52	Comisión Administradora del Sistema de Créditos para Estudios Superiores (INGRESA).	77%
53	Subsecretaría del Trabajo	77%
54	Gore Maule	76%
55	Municipalidad de Talcahuano	76%
56	Intendencia de Arica - Parinacota	75%
57	Municipalidad de La Reina	74%
58	Municipalidad de Maipú	74%
59	Municipalidad de Mejillones	74%
60	SS. IQUIQUE	74%
61	Municipalidad de Curacaví	73%

Puntajes año 2013 - Módulo Ingreso

N°	ORGANISMO	Puntaje
62	Superintendencia de Seguridad Social	73%
63	Municipalidad de Cartagena	71%
64	CONICYT	70%
65	Municipalidad de Arica	70%
66	Municipalidad de El Bosque	69%
67	Municipalidad de San Antonio	69%
68	Municipalidad de Los Andes	68%
69	Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas (JUNAEB).	67%
70	Municipalidad de Curicó	67%
71	Municipalidad de HUALQUI	67%
72	Municipalidad de Ñuñoa	67%
73	Municipalidad de Viña del Mar	67%
74	Municipalidad de FLORIDA	66%
75	Municipalidad de Puerto Varas	66%
76	SS. ANTOFAGASTA	65%
77	Municipalidad de Quinta Normal	63%
78	Municipalidad de Estación Central	61%
79	Municipalidad de Penco	61%
80	Hospital de Puerto Montt	60%
81	Municipalidad de Pelarco	60%
82	Municipalidad de Teno	60%
83	Consejo Nacional de Rectores de las Universidades Chilenas (CRUCH).	59%
84	Municipalidad de Maule	59%
85	Municipalidad de Santo Domingo	59%
86	Municipalidad de Calera de Tango	58%
87	Municipalidad de Hualpen	58%
88	Municipalidad de Llay Llay	58%
89	Municipalidad de Padre Hurtado	58%
90	Servicio de Impuestos Internos	57%
91	Gore Valparaíso	54%
92	Municipalidad de PUERTO MONTT	54%

Puntajes año 2013 - Módulo Ingreso

N°	ORGANISMO	Puntaje
93	Municipalidad de Romeral	54%
94	Municipalidad de San Rafael	54%
95	Hospital San José	52%
96	Municipalidad de San javier	52%
97	Municipalidad de San Pedro de la Paz	52%
98	Municipalidad de Río Claro	51%
99	Municipalidad de Panquehue	50%
100	Municipalidad de Catemu	48%
101	Hospital Regional Antofagasta	47%
102	Municipalidad de Antofagasta	47%
103	Municipalidad de Olmué	47%
104	SS. Metropolitano OCCIDENTE	47%
105	Universidad de Talca	47%
106	Municipalidad de Coronel	46%
107	Municipalidad de Paine	46%
108	Municipalidad de Chiguayante	45%
109	Universidad de Antofagasta	45%
110	Municipalidad de Hijuelas	41%
111	Municipalidad de Valparaíso	41%
112	SUBSECRETARÍA DE EDUCACIÓN	41%
113	Municipalidad de Llanquihue	39%
114	Municipalidad de FRUTILLAR	38%
115	Municipalidad de Concepción	37%
116	Municipalidad de Los Muermos	36%
117	Municipalidad de FRESIA	33%
118	Municipalidad de Iquique	32%
119	Municipalidad de Villa Alegre	32%
120	Municipalidad de La Calera	28%
121	Municipalidad de La Cruz	25%
122	Central Nacional de Abastecimientos	20%