

# Estudio Nacional de Transparencia

## Consejo para la Transparencia

---

Informe N°4  
Resultados

Noviembre de 2012

## Tabla de contenido

|                                                                                  |    |
|----------------------------------------------------------------------------------|----|
| ÍNDICE DE TABLAS .....                                                           | 3  |
| ÍNDICE DE GRÁFICOS .....                                                         | 4  |
| ÍNDICE DE ILUSTRACIONES .....                                                    | 7  |
| 1. Resumen Ejecutivo.....                                                        | 8  |
| 2. Introducción .....                                                            | 9  |
| 3. Antecedentes.....                                                             | 10 |
| 3.1. Marco Teórico.....                                                          | 10 |
| 3.2. Líneas de Negocio .....                                                     | 10 |
| 3.3. Conceptos.....                                                              | 11 |
| 4. Metodología.....                                                              | 13 |
| 4.1. Objetivo general .....                                                      | 13 |
| 4.2. Objetivos específicos.....                                                  | 13 |
| 4.3. Descripción de la encuesta y levantamiento de información .....             | 13 |
| 4.3.1. Diseño/revisión del instrumento .....                                     | 13 |
| 4.3.2. Capacitación de encuestadores.....                                        | 14 |
| 4.3.3. Muestra .....                                                             | 14 |
| 4.3.4. Especificación del procedimiento de supervisión de encuestas .....        | 20 |
| 4.4. Etapas del trabajo.....                                                     | 21 |
| 4.5. Trabajo de campo .....                                                      | 22 |
| 4.5.1. Prueba piloto .....                                                       | 22 |
| 4.5.2. Trabajo de campo real .....                                               | 23 |
| 5. Resultados.....                                                               | 23 |
| 5.1. Caracterización Socio Demográfica de los individuos entrevistados.....      | 23 |
| 5.2. Percepción general de transparencia .....                                   | 32 |
| 5.3. Expectativas del ciudadano frente a organismos públicos .....               | 36 |
| 5.4. Percepción de confianza en el sector público y en la información pública .. | 37 |

|        |                                                                                                    |     |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 5.5.   | Percepción general del acceso a la información pública como un derecho..                           | 42  |
| 5.6.   | Conocimiento de la Ley 20.285 (“Ley de Transparencia”) .....                                       | 46  |
| 5.7.   | Conocimiento de mecanismos de solicitud de información .....                                       | 51  |
| 5.8.   | Ejercicio efectivo del derecho .....                                                               | 54  |
| 5.9.   | Transparencia activa.....                                                                          | 60  |
| 5.10.  | Conocimiento y percepción del Consejo para la Transparencia .....                                  | 66  |
| 5.11.  | Conocimiento y percepción sobre la protección de datos personales .....                            | 78  |
| 6.     | Conclusiones .....                                                                                 | 82  |
| 7.     | Anexos .....                                                                                       | 84  |
| 7.1.   | Instrumento 2012 .....                                                                             | 84  |
| 7.2.   | Test de hipótesis utilizados para contrastar diferencias significativamente distintas de cero..... | 104 |
| 7.2.1. | Test de hipótesis para proporciones de dos muestras independientes                                 | 104 |
| 7.2.2. | Test de hipótesis para las medias de dos muestras independientes...                                | 105 |

## ÍNDICE DE TABLAS

|          |                                                                                                                                 |    |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabla 1. | Muestra por región, urbano, rural y margen de error .....                                                                       | 15 |
| Tabla 2. | Distribución de la muestra por comuna y margen de error.....                                                                    | 16 |
| Tabla 3. | Promedios por segmentos Transparencia organismos públicos.....                                                                  | 35 |
| Tabla 4. | Promedios de confianza, ocultamiento de información y corrupción de los organismos públicos. ....                               | 38 |
| Tabla 5. | Correlación de pearson entre transparencia, confianza, ocultamiento de información y corrupción de los organismos públicos..... | 39 |
| Tabla 6. | Anova entre medias de indicadores relativos a organismos públicos, según si conoce o no el CPLT.....                            | 77 |

|                                                                                                              |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabla 7. Diferencias entre quienes conocen o no conocer CPLT respecto a la percepción de transparencia ..... | 78 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

|                                                                                                                                          |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Gráfico 1. Distribución de la muestra en las regiones del país Peso-Muestra versus Peso-“Real País” (Ponderado). .....                   | 24 |
| Gráfico 2. Distribución nacional, variable género. ....                                                                                  | 24 |
| Gráfico 3. Distribución nacional, variable tramo etario. ....                                                                            | 25 |
| Gráfico 4. Distribución nacional, variable zona urbana/rural .....                                                                       | 25 |
| Gráfico 5. Distribución nacional, variable nivel educacional .....                                                                       | 26 |
| Gráfico 6. Distribución nacional, variable Actividad principal del entrevistado. ....                                                    | 26 |
| Gráfico 7. Distribución nacional, actividades relacionadas a la política .....                                                           | 27 |
| Gráfico 8. Distribución nacional, variable ingreso mensual líquido del grupo familiar .....                                              | 27 |
| Gráfico 9. Distribución nacional, principal medio de comunicación que utiliza para informarse .....                                      | 28 |
| Gráfico 10. Distribución nacional, principal medio de comunicación que utiliza para informarse, abierto por tramo etario. ....           | 28 |
| Gráfico 11. Uso de internet, abierto por tramo etario. ....                                                                              | 29 |
| Gráfico 12. Penetración de internet versus televisión como principales medios de comunicación para informarse, por región. ....          | 30 |
| Gráfico 13. Usos que entrevistados le dan a internet.....                                                                                | 30 |
| Gráfico 14. Segmentos que más han escuchado o visto alguna campaña de difusión del Consejo para la Transparencia. ....                   | 31 |
| Gráfico 15. Temas más relevantes y menos relevantes para el país. ....                                                                   | 33 |
| Gráfico 16. Asociaciones espontáneas con el concepto “información pública” .....                                                         | 34 |
| Gráfico 17. Resultados indicador Transparencia organismos públicos.....                                                                  | 34 |
| Gráfico 18. Expectativas respecto a atenciones en servicios públicos. ....                                                               | 36 |
| Gráfico 19. Expectativas respecto al apoyo que se podría recibir al no poder realizar un trámite o consulta en un servicio público. .... | 37 |
| Gráfico 20. Resultados indicadores de confianza, ocultamiento de información y corrupción de organismos públicos.....                    | 38 |
| Gráfico 21. Percepción sobre el tratamiento de la información por parte de organismos públicos.....                                      | 40 |
| Gráfico 22. Confianza en la información publicada en sitios web de organismos públicos. ....                                             | 41 |

|                                                                                                                                            |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Gráfico 23. Confianza en la información entregada por organismos públicos, al ser solicitada por ciudadanos. ....                          | 41 |
| Gráfico 24. Grado de acuerdo respecto al derecho de acceso a la información pública.....                                                   | 42 |
| Gráfico 25. Conocimiento de la institución que acoge reclamos de ciudadanos a los cuales un organismo público les denegó información. .... | 43 |
| Gráfico 26. Mecanismos de búsqueda de información relativa a organismos públicos.....                                                      | 43 |
| Gráfico 27. Qué harían los encuestados en caso de que Municipio denegara información. ....                                                 | 44 |
| Gráfico 28. Razones por las cuales algunas personas no harían nada en caso de denegación de información por parte del Municipio. ....      | 45 |
| Gráfico 29. Institución donde se presentaría reclamo ante denegación de información por parte del Municipio. ....                          | 46 |
| Gráfico 30. Porcentaje de entrevistados que conoce la Ley de Transparencia .....                                                           | 47 |
| Gráfico 31. Medios a través de los cuales individuos se enteraron de la Ley de Transparencia. ....                                         | 48 |
| Gráfico 32. Creencia espontánea sobre lo que trata la Ley de Transparencia .....                                                           | 48 |
| Gráfico 33. Tres principales beneficios de la Ley de Transparencia. ....                                                                   | 49 |
| Gráfico 34. Percepción de costos-beneficios de la Ley de Transparencia. ....                                                               | 50 |
| Gráfico 35. Tres principales áreas donde se requiere que la información sea pública. ....                                                  | 51 |
| Gráfico 36. Canales para ingresar solicitud de información en un organismo público.....                                                    | 52 |
| Gráfico 37. Datos que se solicitan para pedir información a una entidad pública. ....                                                      | 52 |
| Gráfico 38. Existencia de plazos por parte de los organismos públicos para responder a solicitudes de información. ....                    | 53 |
| Gráfico 39. Qué situación sería más grave al solicitar información a una entidad pública. ....                                             | 53 |
| Gráfico 40. Resultados solicitud de información a entidades públicas en los últimos 12 meses. ....                                         | 54 |
| Gráfico 41. Tipo de institución donde se solicitó información por última vez.....                                                          | 55 |
| Gráfico 42. Tipo de información que solicitó la última vez. ....                                                                           | 55 |
| Gráfico 43. Tipo de información que solicitó la última vez, apertura por tipo de institución. ....                                         | 56 |
| Gráfico 44. Motivo para última solicitud de información. ....                                                                              | 57 |
| Gráfico 45. Medio a través del cual se hizo la última solicitud de información.....                                                        | 57 |
| Gráfico 46. Porcentaje que declara que sí se entregó la información solicitada.....                                                        | 58 |
| Gráfico 47. Razones esgrimidas por los organismos públicos que no entregaron información solicitada. ....                                  | 58 |

|                                                                                                                                                       |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Gráfico 48. Nivel de satisfacción entre quienes sí recibieron la información solicitada al organismo público.....                                     | 59 |
| Gráfico 49. Porcentaje de conocimiento de secciones de Transparencia Activa en los sitios web de los organismos públicos.....                         | 60 |
| Gráfico 50. Porcentaje de conocimiento de secciones de Transparencia Activa en los sitios web de los organismos públicos, apertura por segmentos..... | 61 |
| Gráfico 51. Tipo de información que deben publicar los organismos públicos, según entrevistados e información que les gustaría que se publicara. .... | 62 |
| Gráfico 52. Porcentaje de entrevistados que ha buscado información en Transparencia Activa de algún organismo público. ....                           | 63 |
| Gráfico 53. Motivos de quienes no han buscado información en Transparencia Activa de algún organismo público.....                                     | 64 |
| Gráfico 54. Tipo de institución donde buscó información por última vez en Transparencia Activa. ....                                                  | 64 |
| Gráfico 55. Tipo de información que se buscó por última vez en Transparencia Activa .....                                                             | 65 |
| Gráfico 56. Motivo para última búsqueda de información por Transparencia Activa.....                                                                  | 65 |
| Gráfico 57. Porcentaje que encontró información buscada por Transparencia Activa y Porcentaje de Satisfacción con lo información encontrada.....      | 66 |
| Gráfico 58. Razones de insatisfacción entre quienes buscaron información por Transparencia Activa. ....                                               | 66 |
| Gráfico 59. Porcentaje de individuos entrevistados que conoce o ha escuchado hablar del Consejo para la Transparencia.....                            | 67 |
| Gráfico 60. Porcentaje que conoce o ha escuchado hablar del Consejo para la Transparencia, abierto por segmentos.....                                 | 67 |
| Gráfico 61. Perfiles de ciudadanos que tienen mayor conocimiento de la existencia del Consejo para la Transparencia.....                              | 68 |
| Gráfico 62. Medios a través de los cuales se enteraron del Consejo para la Transparencia.....                                                         | 72 |
| Gráfico 63. Percepción que tienen del Consejo para la Transparencia, quienes lo conocen. ....                                                         | 72 |
| Gráfico 64. Conocimiento de los mecanismos para presentar reclamos o amparos ante el CPLT.....                                                        | 73 |
| Gráfico 65. Conocimiento de los plazos para presentar reclamos o amparos ante el CPLT.....                                                            | 74 |
| Gráfico 66. Situaciones frente a las que se puede presentar un reclamo ante el CPLT.....                                                              | 75 |
| Gráfico 67. Información que es necesario presentar cuando se reclama ante el CPLT .....                                                               | 76 |
| Gráfico 68. Grado de importancia que se le otorga a la protección de los datos personales. ....                                                       | 78 |

|                                                                                                        |           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Gráfico 69. Principal preocupación al entregar datos personales a un organismo público. ....</b>    | <b>79</b> |
| Gráfico 70. Porcentaje que sabía de la existencia de una ley que protegiera los datos personales. .... | 80        |
| <b>Gráfico 71. Opinión sobre la ley de protección de datos personales. ....</b>                        | <b>81</b> |
| Gráfico 72. Porcentaje que ha utilizado la ley de protección de datos personales. ....                 | 81        |

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

|                                                                                                                   |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Ilustración 1. Resultados árbol Chaid para la variable dependiente “Conoce o ha escuchado hablar del CPLT” . .... | 69 |
| Ilustración 2. Primer nivel árbol Chaid .....                                                                     | 70 |
| Ilustración 3. Segundo nivel árbol Chaid.....                                                                     | 70 |
| Ilustración 4. Tercer nivel árbol Chaid.....                                                                      | 71 |

## 1. Resumen Ejecutivo

El presente informe muestra los resultados del cuarto Estudio Nacional de Transparencia, el cual consistió en aplicar una encuesta presencial a 2.241 individuos mayores de edad, en las principales comunas del país.

Los principales resultados arrojaron que, si bien la transparencia no es un tema país prioritario para los individuos entrevistados, hubo una mejora en la percepción de este indicador para los organismos públicos, aumentando de un promedio de 3.97 a 4.45, en una escala de 1 a 10. Existen diferencias a nivel regional, por lo cual es importante realizar gestiones diferenciadas por territorio, según los indicadores operacionales con los que cuente el Consejo para la Transparencia (número de solicitudes de información, por tipo de entidad pública, y los resultados de cada solicitud). En general se recomienda realizar gestiones con los municipios, ya que la mayor parte de las solicitudes de información se realizan a estos organismos.

Por otro lado, también mejoraron los indicadores de confianza hacia los organismos públicos y bajó la percepción de que estos son corruptos.

Un problema detectado, sin embargo es que es bajo el porcentaje de ciudadanos que sabe que existe una institución que acoge reclamos ante la negativa de un organismo público a entregar información (19%), y además, se tiende a confundir con el Servicio Nacional del Consumidor. En la misma línea, sólo el 11% sabía de la existencia de la Ley de Transparencia, en tanto que el 12% conocía el Consejo para la Transparencia, el 6% conocía la Transparencia Activa de los sitios web de organismos fiscales, aunque 9% en la práctica había buscado en este tipo de sitios.

Respecto a quienes conocen el Consejo, tienden a evaluar mejor la transparencia de los organismos públicos y tienen un nivel mayor de confianza, y una menor percepción de corrupción, por lo cual se recomienda a futuro estudiar una posible relación causal.



## Introducción

El presente estudio corresponde a la 4ª versión del Estudio Nacional de Transparencia, del Consejo para la Transparencia (CPLT), el cual busca dar cuenta de los avances en materias de acceso a la información pública, difusión de la Ley de Transparencia (nº 20.285) y la labor del CPLT, así como del ejercicio efectivo de los derechos conferidos a los ciudadanos en dicha ley.

Para llevar a cabo el estudio, se entrevistó presencialmente a 2.241 individuos en las principales comunas del territorio nacional, mediante la aplicación de un instrumento ad-hoc ,semi-estructurado, basado en los cuestionarios que se utilizaron en las versiones pasadas del mismo estudio. Los sujetos encuestados, por su parte, fueron seleccionados aleatoriamente mediante un procedimiento de muestreo tri-etápico que incluía la selección aleatoria de la manzana, del hogar y del individuo a entrevistar dentro del hogar, respectivamente.

En cuanto al cuestionario aplicado, permitió recolectar datos de clasificación socio-demográfica, opinión y percepción respecto a indicadores de transparencia para los organismos públicos, del mismo modo que contenía preguntas relativas al comportamiento de los ciudadanos en el ejercicio de su derecho de acceso a la información pública y de actividades relacionadas con la política en el plano personal. Los resultados tienen representatividad nacional, con un margen de error de 2.1% y permiten hacer inferencias para toda la población mayor de edad, de las comunas medidas. Los datos se analizaron en forma agregada, permitiendo resguardar la identidad de los encuestados.

El informe se dividió en 4 grandes capítulos: los antecedentes, la metodología, los resultados del estudio, y finalmente, las conclusiones. Dentro de los principales aspectos evaluados, están: la percepción general de transparencia, las expectativas de los ciudadanos frente a los organismos públicos, la confianza en el sector público y en la información pública, percepción del acceso a la información pública como un derecho, conocimiento de la Ley de Transparencia, conocimiento de los mecanismos de solicitud de información, el ejercicio efectivo del derecho a información, el conocimiento y uso efectivo de la Transparencia Activa, el conocimiento y percepción sobre el Consejo para la Transparencia y el conocimiento y percepción sobre la protección de los datos personales.

Finalmente, el propósito del presente informe es entregar datos que permitan evaluar el avance de la transparencia en el país, así como facilitar información para acciones futuras del Consejo para la Transparencia.

## 2. Antecedentes

### 2.1. Marco Teórico

La Ley N°20.285, conocida como la Ley de Transparencia, entró en vigencia el día 20 de abril de 2009 cuyo objetivo principal es *“regular el principio de transparencia de la función pública, el derecho de acceso a la información de los órganos de la Administración del Estado, los procedimientos para el ejercicio del derecho y para su amparo, y las excepciones a la publicidad de la información”*<sup>1</sup>. Entre otras cosas, esta ley crea al Consejo para la Transparencia (CPLT), organismo público y autónomo, cuya misión es *“promover y cooperar en la construcción e institucionalización de una cultura de la transparencia en Chile, garantizando el derecho de acceso a la información pública de las personas”*, en tanto, sus objetivos estratégicos son:

- Promover el principio de transparencia y difundir el derecho de acceso a la información pública, generando información relevante sobre los niveles de implementación en el sector público y buenas prácticas instaladas.
- Garantizar el derecho de acceso a la información pública velando por su accesibilidad, exigibilidad y disponibilidad, y fiscalizando el cumplimiento de los deberes de transparencia a través de los medios y procedimientos que establezcan las normativas aplicables.
- Perfeccionar la regulación de la normativa en materia de transparencia y del derecho de acceso a la información, favoreciendo la eficiencia de la gestión pública y el control ciudadano.
- Instalar el Consejo para la Transparencia en base a un modelo de gestión pública de calidad que promueve la participación ciudadana, incorporando experiencias comparadas y mejores prácticas institucionales.

### 2.2. Líneas de Negocio

El Consejo identifica cinco líneas de negocio, dentro de las cuales surgen distintas actividades y servicios para sus clientes:

---

<sup>1</sup><http://www.bcn.cl/ley-transparencia/resumen-ley-transparencia>

- a) Normativo, orientado a la formulación de recomendaciones a los órganos y servicios de la Administración del Estado para asegurar el adecuado cumplimiento de la Ley y propuestas de mejoramiento normativo para asegurar la transparencia y el acceso a la información pública.
- b) Promoción, capacitación y difusión de la Ley y sus alcances.
- c) Atención a clientes, considerando respuesta a consultas, atención de público, orientación al ciudadano, entre otros.
- d) Fiscalización del cumplimiento de los sujetos obligados a la Ley.
- e) Solución de conflictos: tramitación de casos, reposición, defensa de reclamos de ilegalidad y defensa de recursos de protección, etc.

### 2.3. Conceptos

- **Solicitud de información por Derecho de Acceso:** Este requerimiento refiere a la recepción de solicitudes de información por Ley de Transparencia, acerca de información de competencia de este Consejo. Las materias relativas a estas solicitudes tienen relación con documentos sobre estudios realizados, resultados de procesos de selección de personal, expedientes de casos tratados, etc. Las personas que realizan este tipo de requerimientos al Consejo son denominadas como Solicitantes.
- **Consulta General y/o Específica:** Refiere a la recepción de consultas, ya sean generales de la Ley de Transparencia (Ley 20.285) o de exclusiva competencia del Consejo. Este procedimiento constituye la primera línea de acción estratégica de la Unidad de Promoción y Clientes. En esta categoría se incluyen consultas por servicios otorgados por el Consejo, consultas por procedimientos formales, orientación, alcances de la Ley de Transparencia, rol del Consejo, entre otras. Las personas que realizan este tipo de requerimientos al Consejo son denominadas como Consultantes ya que buscan una orientación específica respecto al ejercicio de los derechos que entrega la Ley de Transparencia y Derecho de Acceso a la Información Pública (Ley N°20.285), una solución a ciertos problemas particulares o una serie de otros requerimientos que son tratados de manera inmediata o en breves periodos de tiempo. Las modalidades de atención son: centro presencial de atención, web center y atención telefónica.

- **Presentación y seguimiento de procesos de Reclamo/Amparo:** Este requerimiento se realiza por clientes privados quienes interponen un amparo (por faltas de un organismo público en el cumplimiento de las obligaciones emanadas de la Ley de Transparencia frente a solicitudes de información por parte de los ciudadanos); o interponen un reclamo (faltas de los organismos en materia de Transparencia Activa), ante el Consejo. Este procedimiento sólo puede ser presentado en forma presencial en las oficinas del Consejo, o bien, a través de las distintas gobernaciones regionales como explícita la Ley. Las personas que presentan este tipo de requerimiento son denominadas como reclamantes y se vinculan con la institución a partir de un vínculo jurídico-procedimental que se extiende en el tiempo. A este respecto cabe notar que el proceso de gestión y tramitación de Reclamos/Amparos está a cargo de la Dirección Jurídica, quienes dentro de sus procedimientos incluyen la salida anticipada de resolución de casos (SARC), en la cual se busca resolver el caso mediante la voluntad de las partes.
- **Capacitaciones:** Se desarrollan capacitaciones a la sociedad civil, en general, en coordinación con agrupaciones u organizaciones sin fines de lucro. El objetivo es acercar la Ley de Transparencia a la ciudadanía, empoderándola, respecto de la utilidad que ésta presenta.

## 3. Metodología

### 3.1. Objetivo general

Medir la percepción y opinión de los individuos del territorio nacional, mayores de 18 años, respecto a materias vinculadas con la aplicación de la Ley 20.285 (en adelante, “Ley de Transparencia”) y al Consejo para la Transparencia (en adelante, CPLT).

### 3.2. Objetivos específicos

- Recolectar datos cuantitativos mediante entrevistas presenciales, aplicando un instrumento ad-hoc a individuos de hogares seleccionados mediante muestreo aleatorio tri-etápico, en las principales comunas del territorio nacional.
- Dar cuenta de los avances en términos del derecho de acceso a la información pública, la Ley de Transparencia y la labor del CPLT, a partir de las respuestas entregadas por los individuos entrevistados.
- Determinar la existencia de avances en la transparencia en el país, mediante la evaluación de dimensiones como la confianza social y el ejercicio de derechos ciudadanos, entre otros.
- Determinar los cambios producidos en la opinión pública, así como en los indicadores medidos, respecto a los resultados obtenidos en estudios de años anteriores, mediante un análisis comparativo.
- Entregar lineamientos generales sobre los desafíos futuros del CPLT respecto a las materias que le atañen.

### 3.3. Descripción de la encuesta y levantamiento de información

#### 3.3.1. Diseño/revisión del instrumento

El cuestionario aplicado se basó en el mismo utilizado en versiones pasadas, incorporándole temáticas solicitadas por el CPLT (en particular sobre la protección de datos personales), así como modificando y eliminando otras preguntas. Así mismo, la empresa FrontDesk revisó el instrumento, verificando la naturalidad del flujo de preguntas y el orden de éstas.

Una vez modificado el cuestionario, se validó en conjunto con la contraparte (CPLT), aunque las últimas modificaciones se realizaron después del pre-test.

### 3.3.2. Capacitación de encuestadores

Para el trabajo de campo se trabajó con encuestadores que tenían vasta experiencia en estudios similares al presente, es decir, encuestas en hogares con muestreo polietápico. De todas maneras las capacitaciones se realizaron de dos formas distintas:

- i) En la Región Metropolitana los encuestadores fueron capacitados por el Jefe de Terreno y personal del CPLT en las oficinas de FrontDesk, donde se les explicó la metodología de trabajo de campo, los plazos para la realización de las encuestas, las cuotas a realizar y se revisó el cuestionario (saltos, preguntas filtros, forma de llenado, entre otros).
- ii) En regiones se capacitó a los coordinadores telefónicamente, abarcando las mismas temáticas de las capacitaciones presenciales.

El material utilizado en las capacitaciones presenciales fue:

- Sala de reuniones de FrontDesk.
- Data show para proyectar información relevante de la logística del estudio.
- Cuestionarios impresos, para cada participante, a fin de realizar una simulación de la aplicación de la encuesta, revisando el mensaje de presentación, los filtros y saltos de preguntas, y verificar que todas las dudas fueran aclaradas antes de la salida a campo.
- Entrega del Manual del encuestador.
- Entrega de material proporcionado por el CPLT para ser repartido entre los encuestados al final de cada.

### 3.3.3. Muestra

La muestra final, alcanzada en el estudio, corresponde a 2.241 casos a nivel nacional. El desglose por región se presenta en la tabla n°1, así como la cantidad de casos correspondientes a zonas urbanas y rurales, respectivamente, y por último se presenta el margen de error por región y a nivel nacional:

**Tabla 1. Muestra por región, urbano, rural y margen de error**

| Región             | Población mayor a 18 años, de las comunas encuestadas | Muestra Urbana | Muestra Rural | Muestra Total | Margen error Total |
|--------------------|-------------------------------------------------------|----------------|---------------|---------------|--------------------|
| Arica y Parinacota | 127.399                                               | 22             | 8             | 30            | 17,9%              |
| Tarapacá           | 197.743                                               | 30             | 12            | 42            | 15,1%              |
| Antofagasta        | 373.706                                               | 52             | 20            | 72            | 11,5%              |
| Atacama            | 128.233                                               | 22             | 9             | 31            | 17,6%              |
| Coquimbo           | 445.033                                               | 81             | 13            | 94            | 10,1%              |
| Valparaíso         | 1.056.147                                             | 173            | 37            | 210           | 6,8%               |
| Metropolitana      | 5.080.165                                             | 893            | 39            | 932           | 3,2%               |
| O'Higgins          | 416.925                                               | 84             | 35            | 119           | 9,0%               |
| Maule              | 542.963                                               | 92             | 37            | 129           | 8,6%               |
| Biobío             | 1.144.562                                             | 220            | 33            | 253           | 6,2%               |
| Araucanía          | 458.163                                               | 91             | 26            | 117           | 9,1%               |
| Los Ríos           | 199.027                                               | 36             | 10            | 46            | 14,4%              |
| Los Lagos          | 448.188                                               | 71             | 36            | 107           | 9,5%               |
| Aysén              | 41.200                                                | 22             | 8             | 30            | 17,9%              |
| Magallanes         | 93.239                                                | 22             | 7             | 29            | 18,2%              |
| <b>Total</b>       | <b>10.752.693</b>                                     | <b>1.911</b>   | <b>330</b>    | <b>2.241</b>  | <b>2,1%</b>        |

Fuente: Elaboración FrontDesk a partir de datos obtenidos desde sitio web INE, específicamente desde la ruta de enlace [http://www.ine.cl/canales/chile\\_estadistico/demografia\\_y\\_vitales/proyecciones/proyecciones\\_poblacion.zip](http://www.ine.cl/canales/chile_estadistico/demografia_y_vitales/proyecciones/proyecciones_poblacion.zip).

El margen de error para la muestra nacional de 2.241 encuestas es  $\pm 2,1\%$ . La estimación se hizo considerando un nivel de confianza de 95% y varianza máxima, mediante la fórmula de población finita:

$$\varepsilon = \sqrt{\frac{k^2 \cdot p \cdot (1 - p) \cdot (N - n)}{n \cdot (N - 1)}}$$

Dónde:

$\varepsilon = \text{error}$

$k = 1,96$

$p = 0,5$

$N = \text{Tamaño del universo}$

$n = \text{Tamaño de la muestra}$

Cabe señalar que los resultados fueron ponderados por las variables edad, género y región, para corregir diferencias entre los pesos reales de estas variables y las muestras alcanzadas. Para los pesos reales, se utilizaron las proyecciones del INE para la población chilena al 2012<sup>2</sup> (aunque sólo considerando las 121 comunas donde se encuestó). Los coeficientes de ponderación, por su parte, se obtuvieron como cociente del porcentaje de elementos de un segmento en la población total respecto al porcentaje de elementos del mismo grupo en la muestra total.

Finalmente, en la tabla 2 se presenta la muestra alcanzada en cada comuna y el margen de error respectivo.

Tabla 2. Distribución de la muestra por comuna y margen de error.

| Comuna        | Población mayor a 18 años, de las comunas encuestadas | Región             | Muestra Total | Margen error Total |
|---------------|-------------------------------------------------------|--------------------|---------------|--------------------|
| ARICA         | 127.399                                               | Arica y Parinacota | 30            | 17,9%              |
| ALTO HOSPICIO | 60.912                                                | Tarapacá           | 12            | 28,3%              |
| IQUIQUE       | 136.831                                               | Tarapacá           | 30            | 17,9%              |
| ANTOFAGASTA   | 270.734                                               | Antofagasta        | 52            | 13,6%              |
| CALAMA        | 102.972                                               | Antofagasta        | 20            | 21,9%              |
| CALDERA       | 10.867                                                | Atacama            | 17            | 23,8%              |
| COPIAPÓ       | 117.366                                               | Atacama            | 14            | 26,2%              |
| COQUIMBO      | 158.809                                               | Coquimbo           | 34            | 16,8%              |
| LA SERENA     | 158.796                                               | Coquimbo           | 35            | 16,6%              |
| OVALLE        | 81.496                                                | Coquimbo           | 17            | 23,8%              |
| ILLAPEL       | 22.943                                                | Coquimbo           | 3             | 56,6%              |
| MONTE PATRIA  | 22.989                                                | Coquimbo           | 5             | 43,8%              |
| SAN ANTONIO   | 73.941                                                | Valparaíso         | 14            | 26,2%              |
| VIÑA DEL MAR  | 223.643                                               | Valparaíso         | 48            | 14,1%              |
| LOS ANDES     | 55.236                                                | Valparaíso         | 12            | 28,3%              |

<sup>2</sup> [http://www.ine.cl/canales/chile\\_estadistico/demografia\\_y\\_vitales/proyecciones/proyecciones\\_poblacion.zip](http://www.ine.cl/canales/chile_estadistico/demografia_y_vitales/proyecciones/proyecciones_poblacion.zip).



|                        |         |               |     |       |
|------------------------|---------|---------------|-----|-------|
| VALPARAÍSO             | 206.890 | Valparaíso    | 44  | 14,8% |
| LA LIGUA               | 28.308  | Valparaíso    | 5   | 43,8% |
| CALERA                 | 39.833  | Valparaíso    | 8   | 34,6% |
| SAN FELIPE             | 56.537  | Valparaíso    | 6   | 40,0% |
| QUILPUÉ                | 124.950 | Valparaíso    | 24  | 20,0% |
| CONCÓN                 | 45.995  | Valparaíso    | 10  | 31,0% |
| LIMACHE                | 33.711  | Valparaíso    | 8   | 34,6% |
| QUILLOTA               | 66.274  | Valparaíso    | 14  | 26,2% |
| VILLA ALEMANA          | 100.829 | Valparaíso    | 17  | 23,8% |
| CONCHALÍ               | 80.808  | Metropolitana | 15  | 25,3% |
| RECOLETA               | 93.136  | Metropolitana | 17  | 23,8% |
| SAN MIGUEL             | 55.117  | Metropolitana | 10  | 31,0% |
| MAIPÚ                  | 646.431 | Metropolitana | 110 | 9,3%  |
| PROVIDENCIA            | 104.859 | Metropolitana | 19  | 22,5% |
| SAN BERNARDO           | 220.097 | Metropolitana | 38  | 15,9% |
| SAN RAMÓN              | 60.611  | Metropolitana | 11  | 29,5% |
| LA GRANJA              | 90.573  | Metropolitana | 16  | 24,5% |
| RENCA                  | 93.930  | Metropolitana | 17  | 23,8% |
| LAS CONDES             | 229.077 | Metropolitana | 41  | 15,3% |
| INDEPENDENCIA          | 39.985  | Metropolitana | 5   | 43,8% |
| VITACURA               | 61.693  | Metropolitana | 11  | 29,5% |
| LO BARNECHEA           | 79.659  | Metropolitana | 14  | 26,2% |
| EL BOSQUE              | 123.801 | Metropolitana | 22  | 20,9% |
| PEDRO AGUIRRE<br>CERDA | 70.564  | Metropolitana | 14  | 26,2% |
| LO ESPEJO              | 71.704  | Metropolitana | 13  | 27,2% |
| SAN JOAQUÍN            | 59.881  | Metropolitana | 11  | 29,5% |
| LA REINA               | 72.533  | Metropolitana | 12  | 28,3% |
| ÑUÑO A                 | 117.038 | Metropolitana | 34  | 16,8% |
| MACUL                  | 75.651  | Metropolitana | 15  | 25,3% |
| CERRO NAVIA            | 95.686  | Metropolitana | 18  | 23,1% |
| LA FLORIDA             | 307.881 | Metropolitana | 46  | 14,4% |
| HUECHURABA             | 60.819  | Metropolitana | 11  | 29,5% |
| PUDAHUEL               | 198.624 | Metropolitana | 70  | 11,7% |
| LO PRADO               | 67.929  | Metropolitana | 12  | 28,3% |
| PEÑALOLÉN              | 181.648 | Metropolitana | 35  | 16,6% |
| ISLA DE MAIPO          | 23.095  | Metropolitana | 5   | 43,8% |
| PEÑAFLO R              | 61.752  | Metropolitana | 11  | 29,5% |
| LAMPA                  | 45.332  | Metropolitana | 5   | 43,8% |
| COLINA                 | 80.369  | Metropolitana | 14  | 26,2% |
| SANTIAGO               | 130.879 | Metropolitana | 23  | 20,4% |

|                     |         |               |    |       |
|---------------------|---------|---------------|----|-------|
| QUINTA NORMAL       | 66.196  | Metropolitana | 12 | 28,3% |
| ESTACION CENTRAL    | 85.403  | Metropolitana | 15 | 25,3% |
| CERRILLOS           | 48.422  | Metropolitana | 5  | 43,8% |
| PUENTE ALTO         | 542.428 | Metropolitana | 96 | 10,0% |
| MELIPILLA           | 77.172  | Metropolitana | 13 | 27,2% |
| PADRE HURTADO       | 35.827  | Metropolitana | 5  | 43,8% |
| TALAGANTE           | 54.907  | Metropolitana | 8  | 34,6% |
| BUIN                | 53.623  | Metropolitana | 8  | 34,6% |
| QUILICURA           | 149.641 | Metropolitana | 26 | 19,2% |
| LA CISTERNA         | 54.256  | Metropolitana | 11 | 29,5% |
| CURACAVÍ            | 21.959  | Metropolitana | 5  | 43,8% |
| LA PINTANA          | 142.608 | Metropolitana | 25 | 19,6% |
| PAINE               | 46.561  | Metropolitana | 8  | 34,6% |
| CABRERO             | 21.650  | O'Higgins     | 5  | 43,8% |
| RANCAGUA            | 183.761 | O'Higgins     | 51 | 13,7% |
| GRANEROS            | 22.441  | O'Higgins     | 3  | 56,6% |
| MACHALÍ             | 25.010  | O'Higgins     | 7  | 37,0% |
| RENGO               | 44.320  | O'Higgins     | 13 | 27,2% |
| SAN VICENTE         | 34.830  | O'Higgins     | 10 | 31,0% |
| CHIMBARONGO         | 25.313  | O'Higgins     | 7  | 37,0% |
| SANTA CRUZ          | 27.285  | O'Higgins     | 8  | 34,6% |
| SAN FERNANDO        | 53.965  | O'Higgins     | 15 | 25,3% |
| TALCA               | 181.903 | Maule         | 42 | 15,1% |
| CAUQUENES           | 31.930  | Maule         | 8  | 34,6% |
| SAN JAVIER          | 30.063  | Maule         | 7  | 37,0% |
| LINARES             | 67.237  | Maule         | 16 | 24,5% |
| PARRAL              | 27.974  | Maule         | 7  | 37,0% |
| MOLINA              | 31.905  | Maule         | 8  | 34,6% |
| SAN CLEMENTE        | 28.099  | Maule         | 7  | 37,0% |
| CURICÓ              | 105.274 | Maule         | 25 | 19,6% |
| CONSTITUCIÓN        | 38.578  | Maule         | 9  | 32,7% |
| CHILLÁN             | 132.719 | Biobío        | 30 | 17,9% |
| SAN CARLOS          | 38.258  | Biobío        | 9  | 32,7% |
| CHILLÁN VIEJO       | 21.595  | Biobío        | 5  | 43,8% |
| LOS ANGELES         | 145.604 | Biobío        | 33 | 17,1% |
| ARAUCO              | 30.402  | Biobío        | 6  | 40,0% |
| TALCAHUANO          | 129.464 | Biobío        | 29 | 18,2% |
| CONCEPCIÓN          | 174.916 | Biobío        | 39 | 15,7% |
| HUALPÉN             | 65.743  | Biobío        | 14 | 26,2% |
| SAN PEDRO DE LA PAZ | 70.783  | Biobío        | 16 | 24,5% |

|                 |            |            |       |       |
|-----------------|------------|------------|-------|-------|
| CAÑETE          | 23.924     | Biobío     | 6     | 40,0% |
| CHIGUAYANTE     | 92.442     | Biobío     | 21    | 21,4% |
| CORONEL         | 80.313     | Biobío     | 18    | 23,1% |
| TOMÉ            | 41.819     | Biobío     | 10    | 31,0% |
| PENCO           | 40.002     | Biobío     | 9     | 32,7% |
| LOTA            | 34.928     | Biobío     | 8     | 34,6% |
| TEMUCO          | 228.726    | Araucanía  | 61    | 12,5% |
| VILLARRICA      | 41.501     | Araucanía  | 12    | 28,3% |
| PADRE LAS CASAS | 53.895     | Araucanía  | 15    | 25,3% |
| LAUTARO         | 25.706     | Araucanía  | 8     | 34,6% |
| NUEVA IMPERIAL  | 23.621     | Araucanía  | 7     | 37,0% |
| ANGOL           | 37.005     | Araucanía  | 7     | 37,0% |
| VICTORIA        | 24.341     | Araucanía  | 7     | 37,0% |
| PANGUIPULLI     | 26.070     | Los Ríos   | 7     | 37,0% |
| VALDIVIA        | 121.315    | Los Ríos   | 29    | 18,2% |
| RÍO BUENO       | 22.956     | Los Ríos   | 3     | 56,6% |
| LA UNIÓN        | 28.686     | Los Ríos   | 7     | 37,0% |
| CASTRO          | 38.519     | Los Lagos  | 10    | 31,0% |
| QUELLÓN         | 24.445     | Los Lagos  | 2     | 69,3% |
| ANCUD           | 30.692     | Los Lagos  | 8     | 34,6% |
| OSORNO          | 121.361    | Los Lagos  | 29    | 18,2% |
| CALBUCO         | 25.841     | Los Lagos  | 7     | 37,0% |
| PUERTO VARAS    | 29.737     | Los Lagos  | 8     | 34,6% |
| PUERTO MONTT    | 177.593    | Los Lagos  | 43    | 14,9% |
| COIHAIQUE       | 41.200     | Aysén      | 30    | 17,9% |
| PUNTA ARENAS    | 93.239     | Magallanes | 29    | 18,2% |
| Total           | 10.729.325 |            | 2.241 | 2,1%  |

Fuente: Fuente: Elaboración FrontDesk a partir de datos obtenidos desde sitio web INE, específicamente desde la ruta de enlace [http://www.ine.cl/canales/chile\\_estadistico/demografia\\_y\\_vitales/proyecciones/proyecciones\\_poblacion.zip](http://www.ine.cl/canales/chile_estadistico/demografia_y_vitales/proyecciones/proyecciones_poblacion.zip).

A continuación se describe el método de muestreo utilizado en el estudio.

### **3.3.3.1. Muestreo**

Para lograr una adecuada dispersión de la muestra e incrementar su representatividad, en las comunas urbanas se efectuó un promedio de 6 encuestas por manzana; por lo tanto, en cada comuna se seleccionó al azar una cantidad de manzanas que resultó de dividir el número de casos asignados a la comuna por 6.

Posteriormente, cuando el encuestador concurría a la manzana seleccionada, empadronaba todas las viviendas, obteniendo el total, el cual debía dividir por el número de casos

asignados a la manzana, resultando así el intervalo que debía utilizar para elegir las viviendas a entrevistar.

Luego, el encuestador determinaba al azar un número de arranque inferior al divisor, el que identificaba como la primera vivienda elegible. Si alguna vivienda seleccionada no era apta para aplicar la encuesta en el momento (deshabitada, nadie contestaba, local comercial, etc.), se reemplazaba por la vivienda contigua.

Una vez seleccionada la vivienda, el encuestador debía preguntar por el nombre de pila de todas las personas de 18 años y más que se encontraban presentes en ese momento (individuos elegibles), para aplicar la tabla de números aleatorios de Kish como método de selección del entrevistado.

#### **3.3.3.2. Mecanismos de reemplazo**

En el trabajo de campo, podían ocurrir las siguientes situaciones:

- No había ningún individuo elegible en el hogar (por ejemplo todos se encontraban en su lugar de trabajo o de estudio); en este caso, se pasaba a la vivienda contigua, siguiendo el orden de selección de viviendas, sin alterar la aplicación del intervalo para elegir la vivienda siguiente.
- El individuo seleccionado se rehusaba a responder; en ese caso, el encuestador realizaba una nueva selección entre los restantes individuos elegibles; en caso de no lograr la entrevista en este segundo intento, se pasaba a la vivienda contigua.

#### **3.3.4. Especificación del procedimiento de supervisión de encuestas**

Esta actividad fue crucial para el aseguramiento de la calidad del estudio. Consistió en una serie de tareas cuyo propósito era reducir la posibilidad de llenado incompleto y/o fraudulento de encuestas.

Durante el trabajo de campo, las encuestas realizadas se iban despachando desde regiones hasta las oficinas de Frontdesk, las cuales se contabilizaban para control de avance, pasando

posteriormente a etapa de supervisión. Para ello se realizaron dos tareas principales, en forma paralela:

- Revisión de datos de cada cuestionario aplicado. El objetivo era separar aquellas encuestas en las que faltaban datos y/o respuestas.
  - En caso que fueran pocos datos y fáciles de recuperar, el supervisor llamaba por teléfono a la persona encuestada, para repetir aquellas preguntas en blanco.
  - Supervisor aprovechaba el llamado para verificar la realización de la encuesta (supervisión telefónica).
  - En caso que la encuesta estuviera mal aplicada y/o contenía un patrón de respuestas en blanco, se eliminaba y repetía en la misma comuna, pero en una manzana distinta.
- Supervisión telefónica:
  - Se seleccionó al azar el 27% de las encuestas (609 casos).
  - Para cada una de estas 609 encuestas, el supervisor contactó telefónicamente a la persona encuestada y confirmó que efectivamente se había realizado la encuesta, la duración de ésta, la fecha de aplicación y la comuna de residencia.
  - En caso de detectarse fraude (no sucedió) o algún error sistemático en la aplicación, se debía eliminar la encuesta y supervisar el 100% del trabajo del encuestador, para comprobar si se trataba de un caso aislado o no.
  - Las encuestas eliminadas se debían reemplazar por otras en la misma comuna, pero de manzanas distintas.

### 3.4. Etapas del trabajo

Las principales etapas fueron las explicadas entre las secciones 4.3.1 y 4.3.4 del presente informe, sumado a lo que se describirá en la sección 4.5. Sin embargo, el desglose de la estructura de trabajo, contemplaba las siguientes actividades:

- Presentación equipo trabajo/ Entrega información
- Elaboración plan de trabajo final
- Informe 1 (Consolidación de la propuesta)
- Envío cuestionario validado CLPT
- Validación Informe 1
- Revisión de cuestionario

- Instructivo/capacitación prueba piloto
- Prueba Piloto
- Informe resultados prueba piloto
- Correcciones al cuestionario
- Impresión de cuestionarios
- Envío encuestas a regiones y plan toma encuestas
- Capacitación presencial Santiago
- Capacitación Telefónica Regiones
- Trabajo de campo
- Informes de avance semanales, durante el campo
- Recepción encuestas en oficina FrontDesk, durante el campo
- Supervisión
- Codificación
- Digitación
- Procesamiento y limpieza base de datos
- Informe 2 de supervisión de encuestas y consistencia de datos
- Validación Informe 2
- Análisis de resultados
- Informe final
- Validación Informe Final / solicitud correcciones
- Correcciones informe final
- Informe final con correcciones solicitadas por CPLT
- Presentación estudio

### 3.5. Trabajo de campo

#### 3.5.1. Prueba piloto

A fines de agosto se realizaron 20 encuestas piloto en las comunas de Ñuñoa, Providencia, Peñalolén, San Miguel, La Florida, Maipú, todas de la Región Metropolitana. La duración promedio fue de 20 minutos. El propósito era testear si se comprendían las preguntas antiguas y nuevas del cuestionario versión 2012, la duración de aplicación del instrumento y las respuestas abiertas de las preguntas nuevas.

Las decisiones que se tomaron tras el pre-test, fueron relativas a si dejar abiertas o cerradas algunas preguntas. Específicamente, se determinó lo siguiente:

- La pregunta 3 se dejó como abierta (a pesar de que habían aparecido posible pre-códigos).
- La pregunta 21 se dejó abierta.
- La pregunta 55 se dejó con una lista de pre-códigos, aunque la pregunta seguía siendo de respuesta espontánea (sin leer las alternativas al encuestado).

Así mismo, se incorporó en el cuestionario una primera página de consentimiento informado, que los encuestadores debían leer antes de aplicarlo.

### 3.5.2. Trabajo de campo real

El período de recolección de datos, mediante la aplicación de la encuesta, se llevó a cabo entre el primero de septiembre y el 5 de noviembre de 2012. La mayor parte de las encuestas se realizaron después del 18 de septiembre y antes del 15 de octubre. Por otro lado, las encuestas realizadas la segunda quincena de octubre y principios de noviembre corresponden principalmente a las regiones séptima y octava.

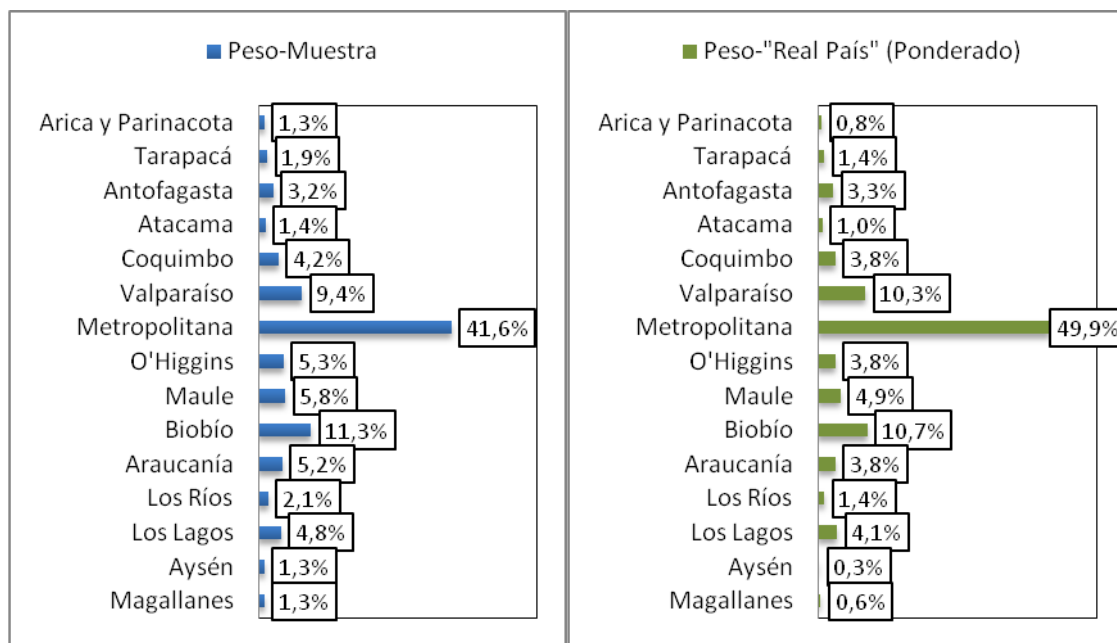
Cabe destacar, finalmente, que en paralelo a la aplicación de las encuestas, se realizaron actividades de revisión, codificación, digitación y supervisión.

## 4. Resultados

### 4.1. Caracterización Socio Demográfica de los individuos entrevistados

➤ En esta sección se describirán las características principales de la muestra alcanzada. En términos de distribución geográfica, en el gráfico 1 se presenta el porcentaje que representa cada región dentro de los 2.241 casos encuestados. La información se presenta de dos maneras dentro de este gráfico: el lado izquierdo representa el peso de cada región dentro de la muestra alcanzada, mientras que el lado derecho muestra el peso de cada región luego de ponderar los datos. Posteriormente, cuando se presenten los resultados por cada pregunta a nivel nacional, las encuestas de cada región estarán pesando según los porcentajes del lado derecho, ya que representan los pesos reales del país.

Gráfico 1. Distribución de la muestra en las regiones del país Peso-Muestra versus Peso-"Real País" (Ponderado).



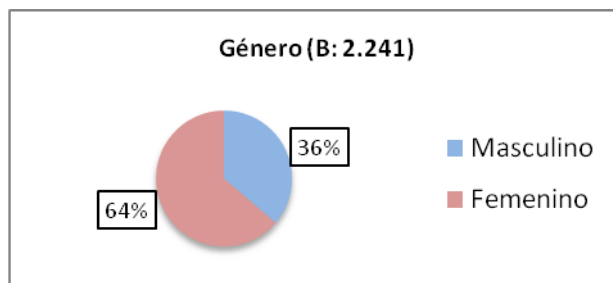
(Base = 2.241 casos)

Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2012.

Por ejemplo, la región Metropolitana equivale al 41,6% de la muestra, sin embargo cuando se presenten resultados, los casos de la capital estarán pesando en conjunto un 49,9% de la muestra, ya que ese es el porcentaje de la población nacional que vive en ella (considerando la población mayor a 18 años, de las comunas encuestadas, según las proyecciones del INE para el 2012).

En términos de género, se obtuvieron muchos más casos de mujeres que de hombres, como se puede observar en el gráfico 2:

Gráfico 2. Distribución nacional, variable género.



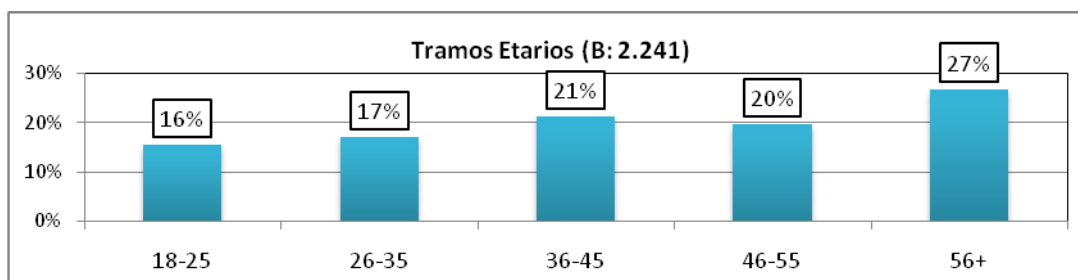
Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2012.

Sin embargo, al ponderar los datos, la diferencia en la proporción de hombres y mujeres se reduce, quedando en valores 47,5% y 52,5%, respectivamente.



Una tercera variable de caracterización de los entrevistados es el tramo etario al cual pertenecen. A nivel nacional se obtuvo una proporción relativamente pareja para cada grupo, aunque con una leve mayor cantidad de entrevistados del tramo de 56 años ó más, tal como se aprecia en el gráfico 3:

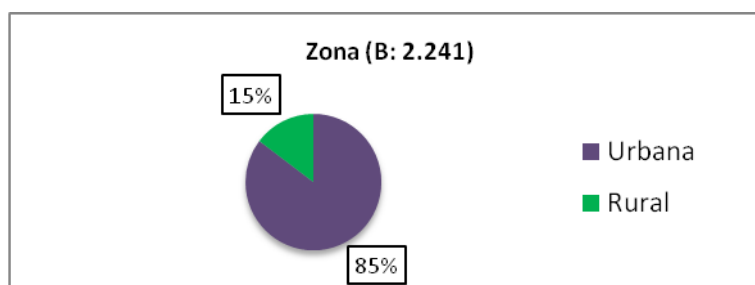
**Gráfico 3. Distribución nacional, variable tramo etario.**



*Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2012.*

Así mismo, en el gráfico 4 se presenta la proporción de la muestra correspondiente a zonas urbanas y rurales, respectivamente:

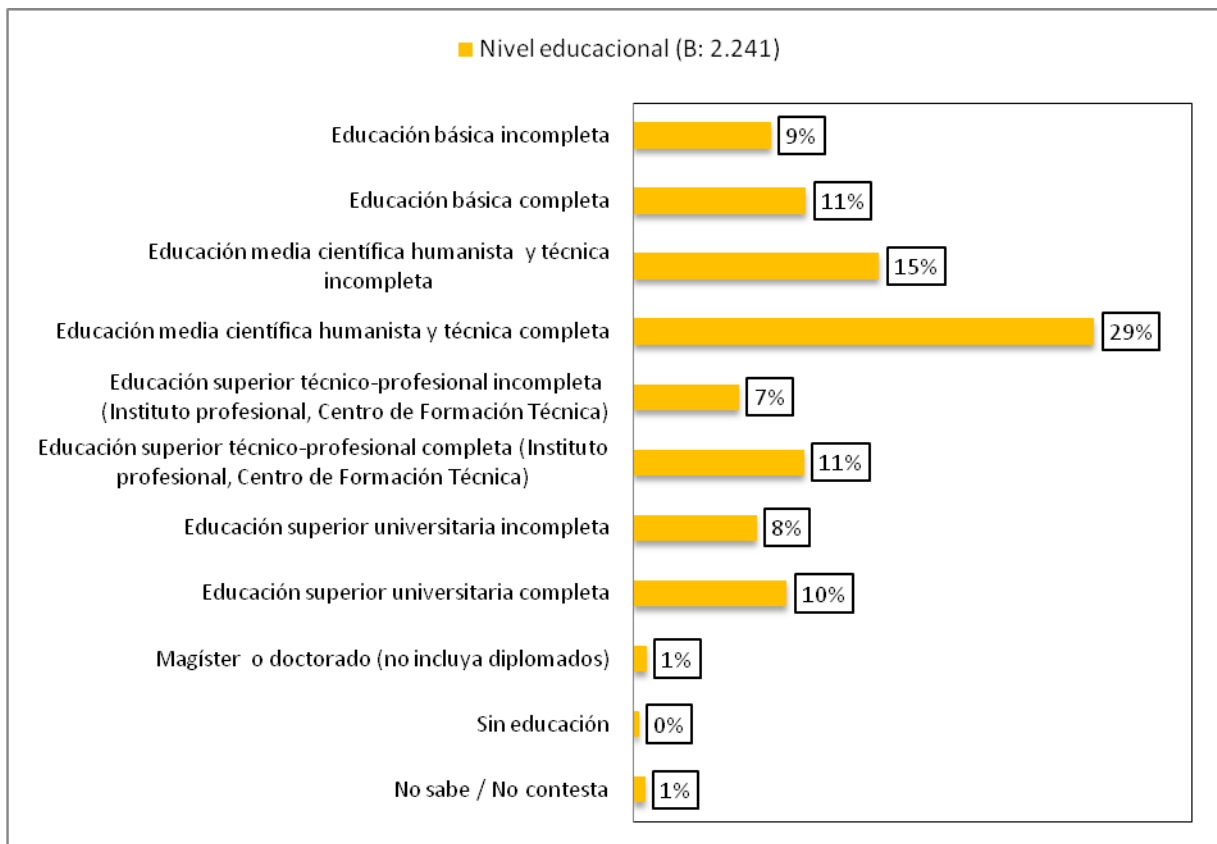
**Gráfico 4. Distribución nacional, variable zona urbana/rural**



*Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2012.*

El nivel educacional de los entrevistados, por su parte, se presenta en el gráfico 5:

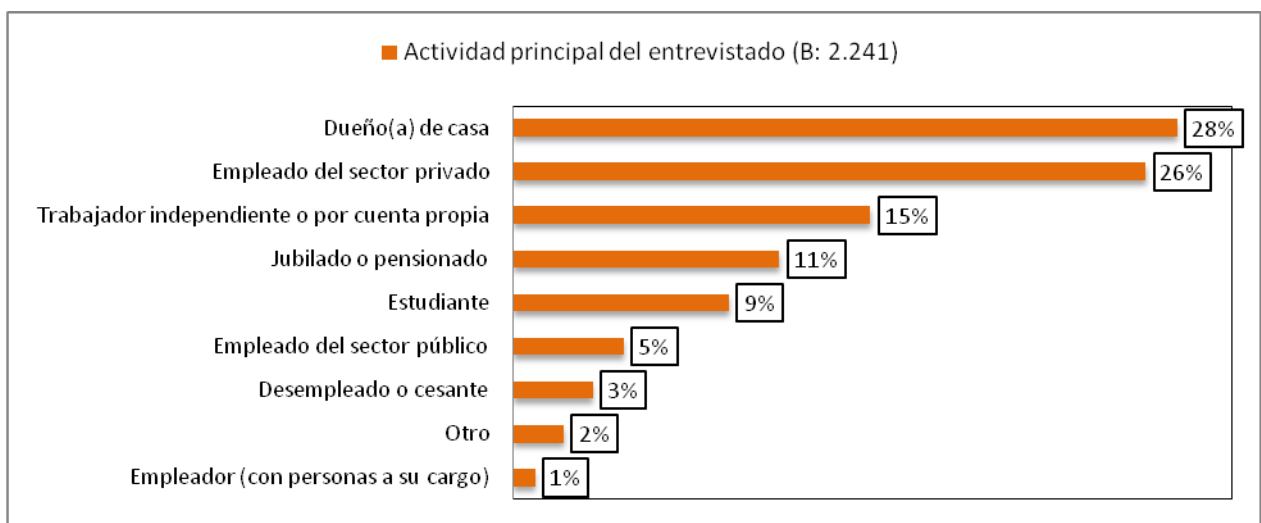
**Gráfico 5. Distribución nacional, variable nivel educacional**



Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2012.

En tanto que la distribución nacional de la variable actividad laboral, se presenta en el gráfico 6:

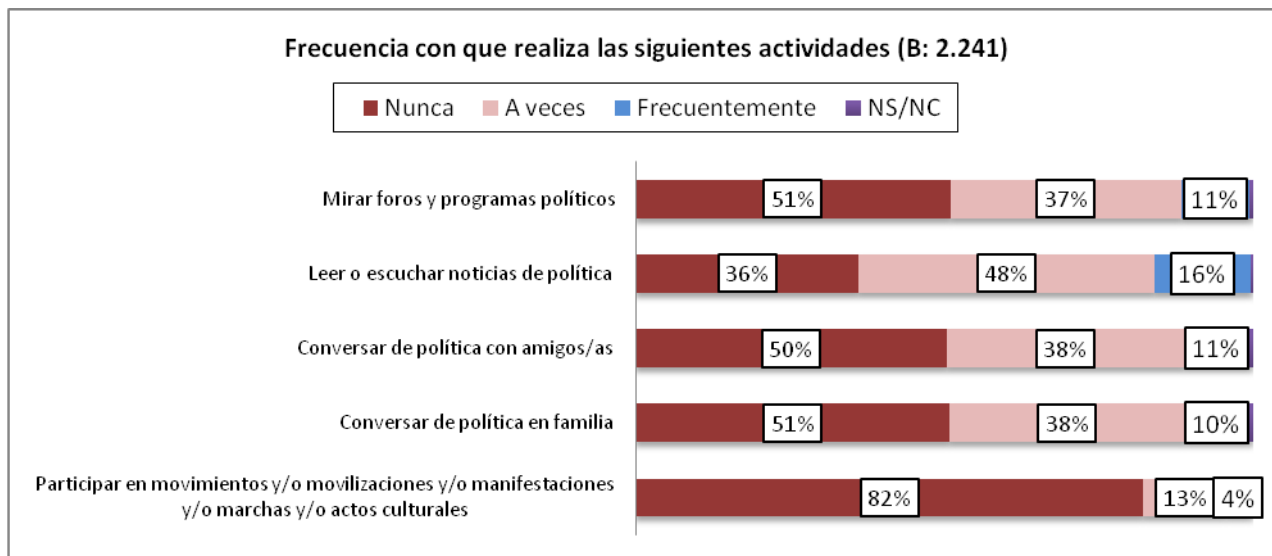
**Gráfico 6. Distribución nacional, variable Actividad principal del entrevistado.**



Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2012.

A continuación se presenta la distribución nacional para variables de comportamiento relativas a actividades políticas:

Gráfico 7. Distribución nacional, actividades relacionadas a la política

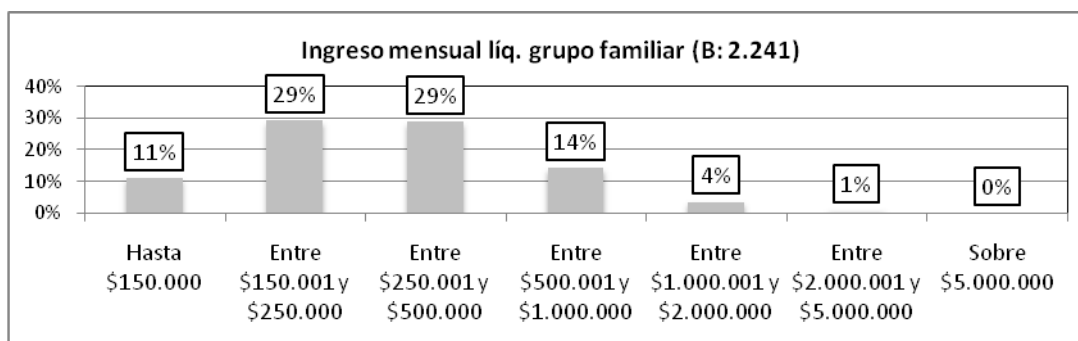


Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2012.

Del gráfico 7 se desprende que, en general, los individuos entrevistados a lo sumo leen o escuchan “a veces” noticias de política, en menor medida miran foros o conversan de política con amigos/as y/o con la familia, pero en muy pocos casos participan en movimientos, movilizaciones, manifestaciones, marchas y/o actos culturales. Como es de esperar, estas cifras varían según la región del país. Cuando se presenten los resultados de la encuesta, se verificará si hay mayor conocimiento sobre la Ley de Transparencia, el CPLT y mayor ejercicio efectivo de los derechos ciudadanos, en función de las variables presentadas en el gráfico 7.

En términos de ingreso promedio del hogar (mensual líquido del grupo familiar), la distribución de la muestra se comporta según el gráfico 8:

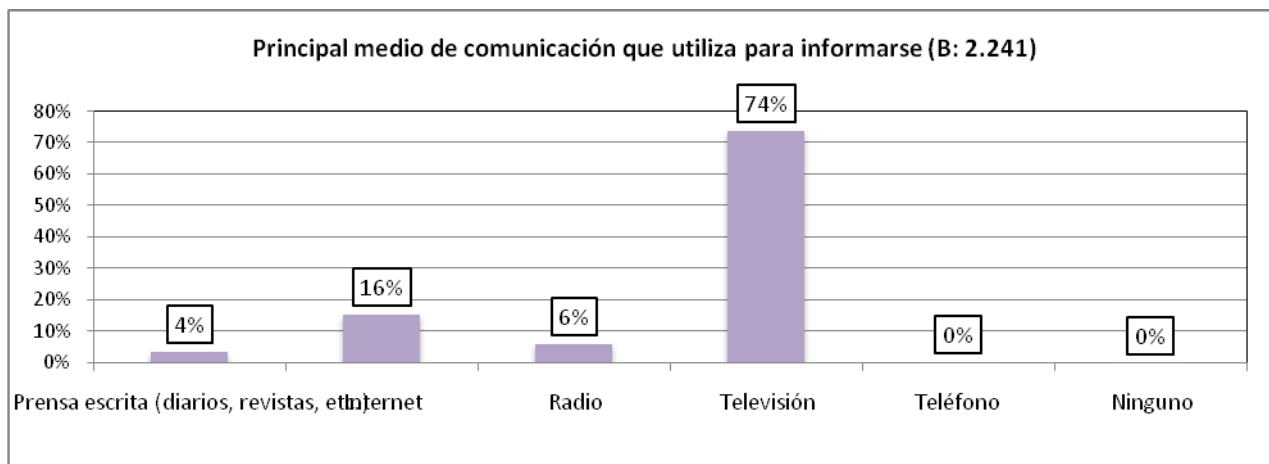
Gráfico 8. Distribución nacional, variable ingreso mensual líquido del grupo familiar



Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2012.

La gran mayoría de los entrevistados utiliza la televisión como su principal medio para informarse (gráfico 9), en segundo lugar, aunque en una proporción mucho más reducida, aparece internet:

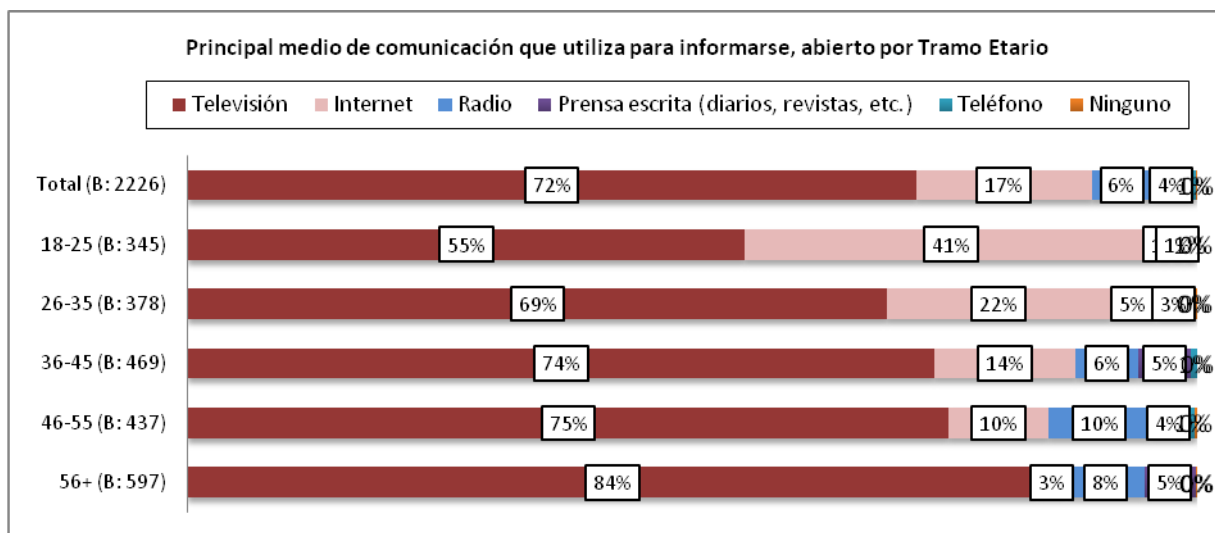
Gráfico 9. Distribución nacional, principal medio de comunicación que utiliza para informarse



Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2012.

Claro que esta proporción varía según el tramo etario, como se puede comprobar en el gráfico 10, que presenta el principal medio de comunicación que utilizan los individuos entrevistados para informarse, abierto por grupos de edad:

Gráfico 10. Distribución nacional, principal medio de comunicación que utiliza para informarse, abierto por tramo etario.

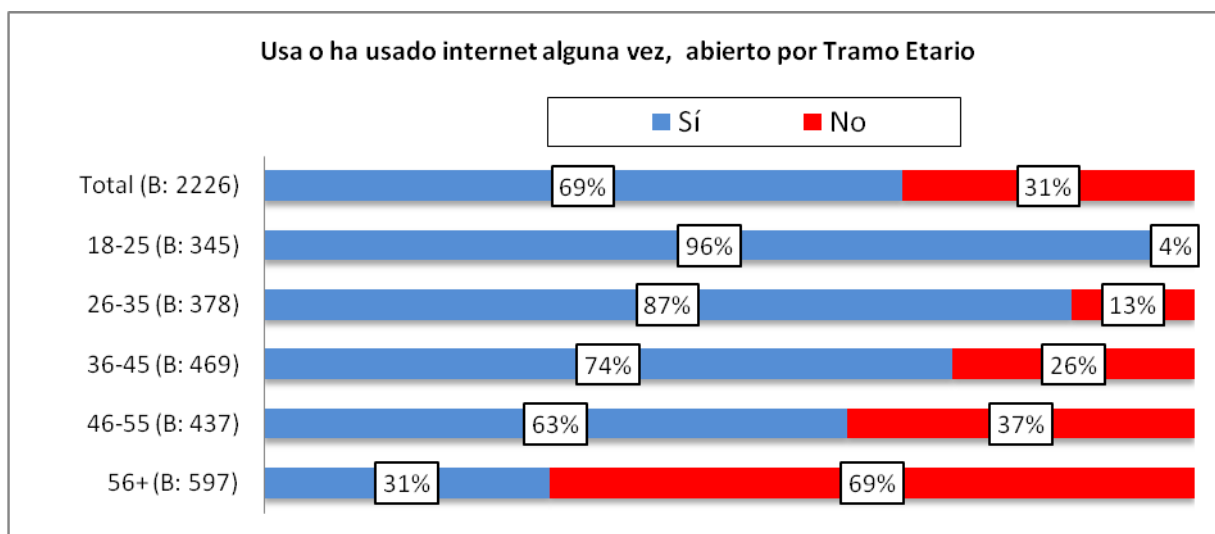


Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2012.

Se verifica en el gráfico 10, que el uso de internet como principal medio de comunicación es creciente en los grupos más jóvenes de entrevistados, quitándole terreno a la televisión.

En la misma línea, el uso de internet es inversamente proporcional a la edad (gráfico 11), por lo cual este medio se va posicionando como una herramienta útil y eficaz para abordar y/o hacer campañas informativas para el segmento joven de la población.

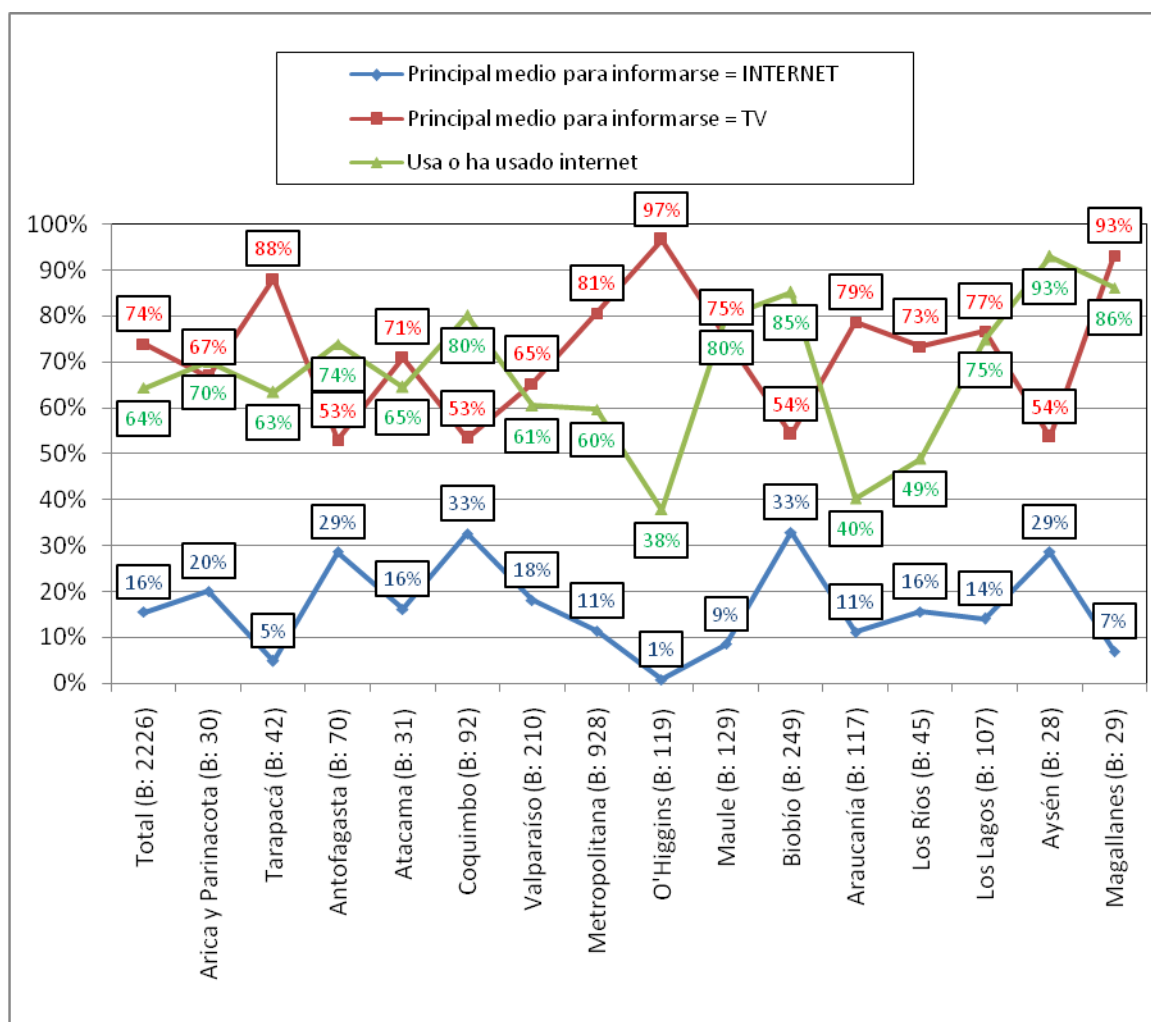
Gráfico 11. Uso de internet, abierto por tramo etario.



Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2012.

Ahora bien, la penetración en el uso de internet también tiene diferencias importantes en cada región. Del gráfico 12 se infiere que en las regiones de Antofagasta, Coquimbo, Biobío y Aysén existe un importante uso de internet como principal medio de información, con lo cual se pueden realizar campañas informativas diferenciadas por zona. Cabe destacar que los resultados están ponderados por la distribución real de la población según tramos de edad en cada región, por lo tanto no existe un sesgo por haber entrevistado a más gente joven en dichas regiones. La mayor penetración de internet en esas zonas, por lo tanto, se podría deber a que existe una mayor proporción de jóvenes en la población, hipótesis que no se comprobará en el presente estudio por salirse del alcance.

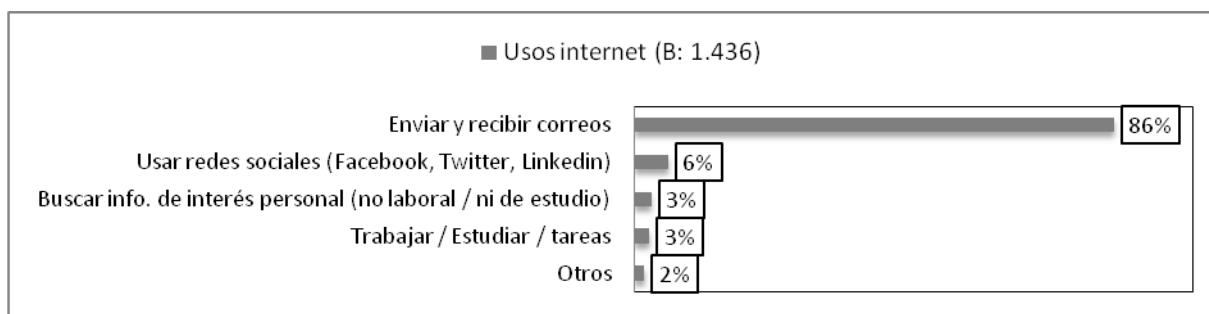
Gráfico 12. Penetración de internet versus televisión como principales medios de comunicación para informarse, por región.



Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2012.

Complementariamente, los principales usos que los individuos que usan o han utilizado internet, le dan a esta herramienta, se presentan en el gráfico 13:

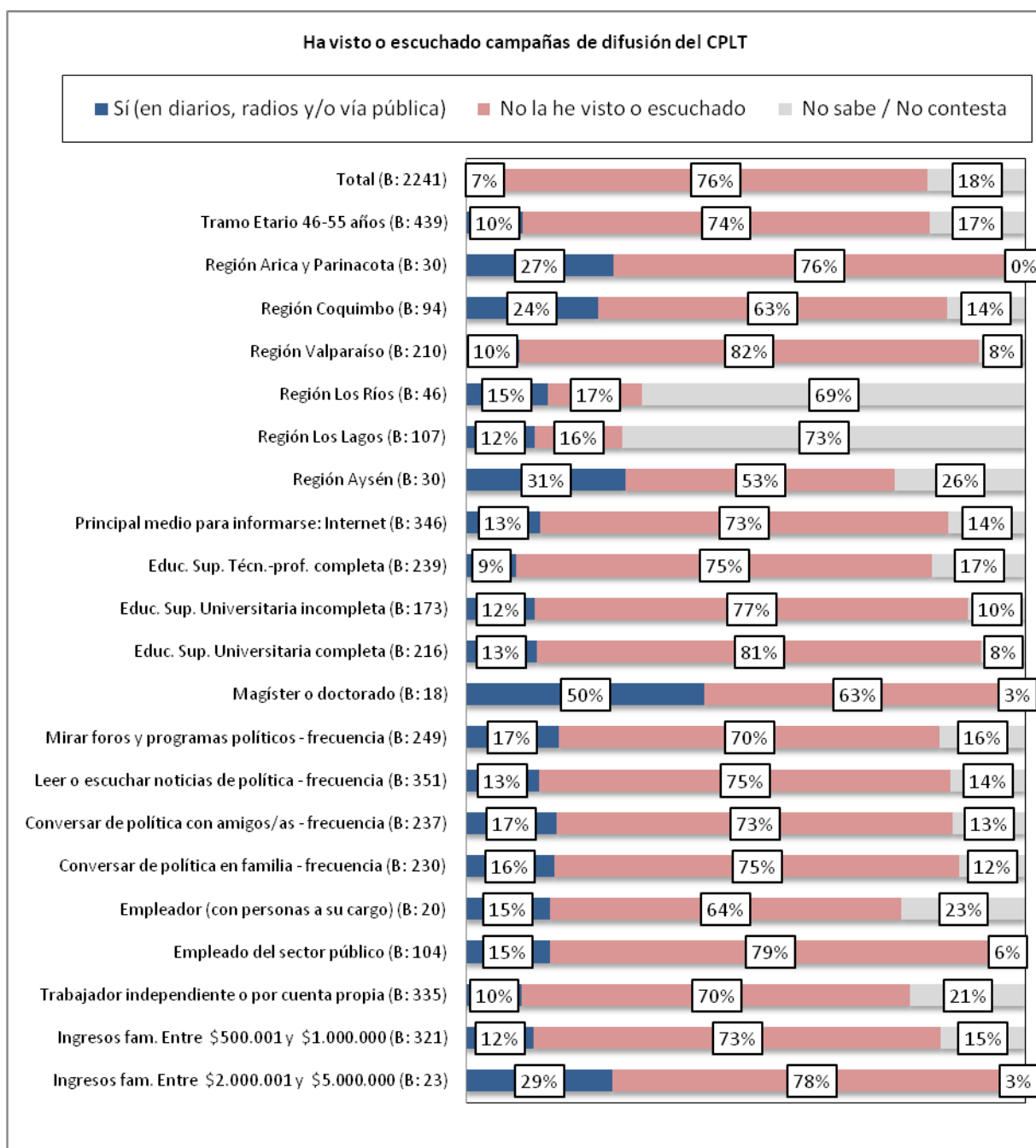
Gráfico 13. Usos que entrevistados le dan a internet



Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2012.

Finalmente, se consultó a los entrevistados si habían visto o escuchado alguna campaña de difusión del Consejo para la Transparencia. Del gráfico 14, se puede verificar que, en total, un 7% declaró sí haber escuchado o visto una campaña al respecto. Ahora bien, en el mismo gráfico se presentan los segmentos donde existe una proporción de individuos con recordación sobre la materia mayor al promedio (10% o más que declara sí haber visto campaña del CPLT).

Gráfico 14. Segmentos que más han escuchado o visto alguna campaña de difusión del Consejo para la Transparencia.



Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2012.

En resumen, los resultados de la encuesta (presentados en el gráfico 14) indican que en los siguientes segmentos existe una recordación de campañas de difusión del CPLT por sobre el promedio nacional (7%, según gráfico 14): tramo etario 46–55 años; regiones de Arica y Parinacota, Coquimbo, Valparaíso, Los Ríos, Los Lagos, Aysén; usuarios que se informan principalmente a través de internet; individuos con educación superior técnico–profesional completa, educación superior universitaria incompleta y completa, magíster o doctorado; ciudadanos que con frecuencia miran foros y programas políticos, leen o escuchan noticias de política y/o conversan de política con amigos o familiares; empleadores, empleados públicos y trabajadores independientes; ingresos familiares promedio por mes entre \$500 mil y \$1 millón, y entre \$2 millones y \$5 millones. Los demás segmentos, por el contrario, tienen una recordación igual o inferior al promedio nacional (7% – gráfico 14).

## 4.2. Percepción general de transparencia

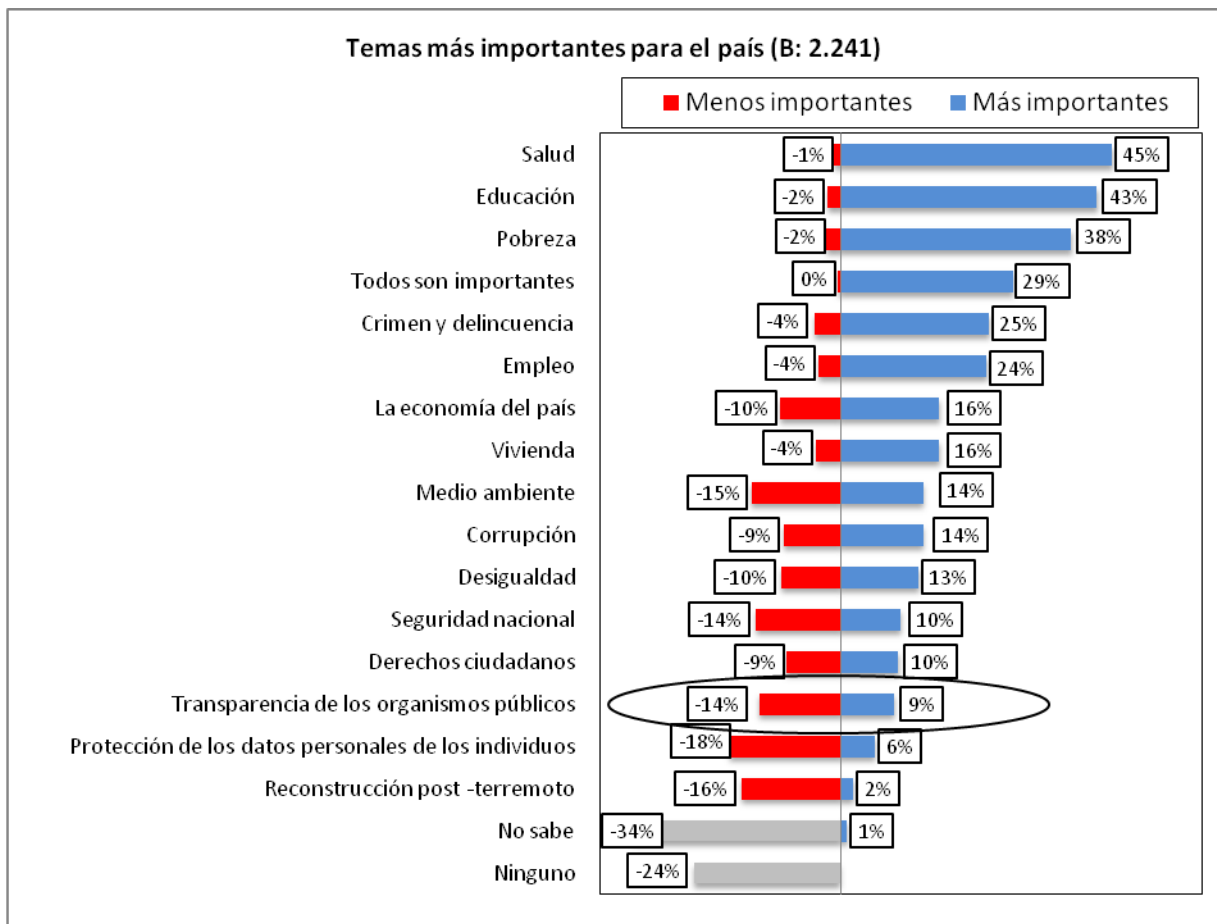
- En esta sección se describirán los resultados obtenidos para los indicadores generales de percepción de transparencia.

Se consultó a los individuos sobre los cuatro temas más importantes para el país. Estos resultaron ser (ver gráfico 15), en primer lugar, Salud; en segundo lugar, Educación; tercer lugar, Pobreza; y en cuarto orden de menciones, aparece que Todos los temas son importantes. Son prácticamente los mismos temas de mayor relevancia que habían aparecido el 2011, salvo que el año pasado Educación estaba en primer lugar y Salud en segundo lugar. Ahora bien, el 2012 lo que sucedió es que la Educación tuvo una baja estadísticamente significativa de 6 puntos porcentuales, mientras que la Salud se mantuvo prácticamente con el mismo porcentaje de menciones. Es decir, la Educación bajó aunque sigue estando entre los dos temas más importantes para el país. Esto se condice con que la Educación resultó estar en primer orden de noticias en los medios de comunicación, debido a las movilizaciones de estudiantes secundarios y universitarios. Por otro lado, la Pobreza estaba el 2011 en el tercer lugar y el 2012 se mantuvo en el mismo orden, pero aumentó significativamente en cuanto a cantidad de menciones, desde 35% a 38%.

Respecto a los temas que atañen al CPLT, vale decir, Transparencia de los organismos públicos y Protección de los datos personales de los individuos, el primer tema bajó en tres puntos porcentuales en cantidad de menciones, siendo estadísticamente significativo, mientras que el segundo disminuyó, pero no alcanzó a ser una baja significativa. Paralelamente, ambos temas también bajaron (y significativamente) en cantidad de menciones como los temas menos importantes para el país.



Gráfico 15. Temas más relevantes y menos relevantes para el país.

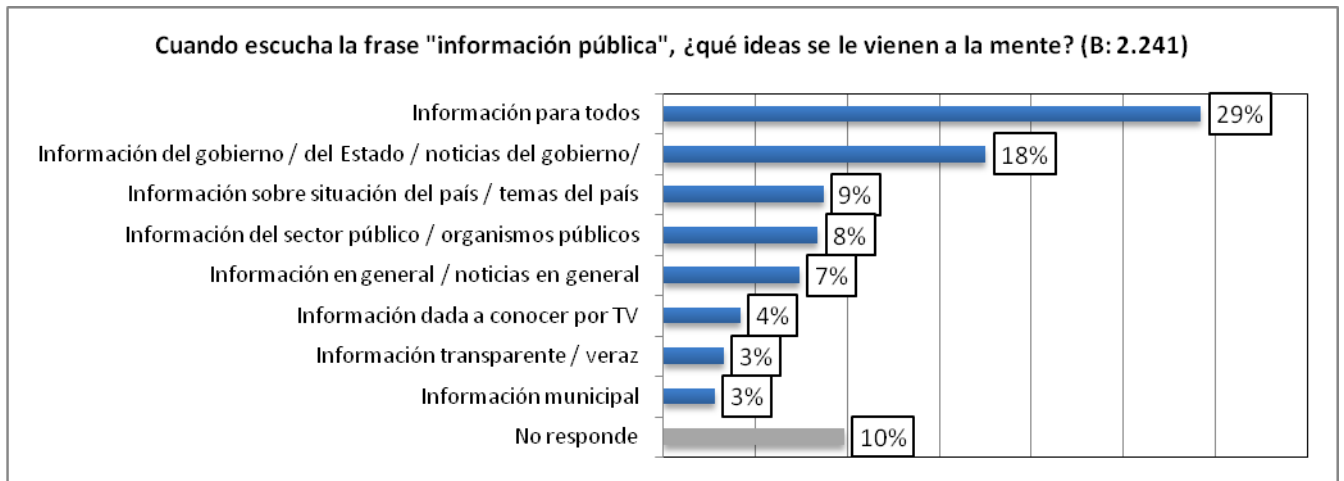


Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2012.

De todas maneras, cabe destacar que un 29% de los entrevistados mencionó que Todos los temas eran importantes, mientras que un 24% dijo que ninguno de los temas se constituía como la menos importante para el país.

En el gráfico 16, se puede observar que los individuos entrevistados asociaron espontáneamente el concepto de “información pública”, principalmente con la información que es para todos. Luego, se asocia con la información del gobierno, Estado, o las noticias sobre el gobierno. Una gran parte de las menciones están, justamente, relacionadas con el sector público.

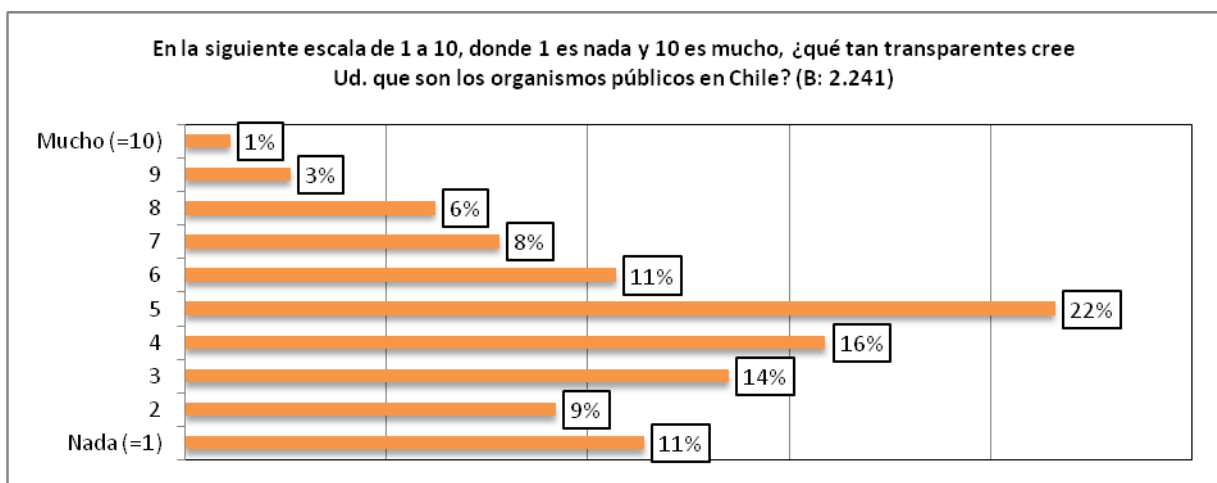
Gráfico 16. Asociaciones espontáneas con el concepto "información pública".



Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2012.

Un resultado destacable es que aumentó la percepción sobre el nivel de transparencia de los organismos públicos (gráfico 17 y tabla 3). Este indicador se consultó en una escala de 1 a 10 (1= nada transparentes y 10 = muy transparentes), obteniéndose un promedio de 4.45 el 2012, el cual es un aumento significativo respecto al promedio de 3.97 obtenido el 2011. Por otra parte, el 2011 el 79,8% había calificado con nota igual o inferior a 5 la transparencia de los organismos públicos, mientras que este año bajó a 72% (estadísticamente significativo), así como el año pasado un 20,2% calificó con nota igual o supero a 6, en tanto que este año dicha proporción aumentó significativamente hasta 29%. En conclusión, aumentó la percepción de transparencia de los organismos públicos.

Gráfico 17. Resultados indicador Transparencia organismos públicos.



Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2012.

En el gráfico 17 se presentan los porcentajes para cada nota de la escala de transparencia de los organismos públicos, mientras que en la tabla 3 se presentan los promedios por Total nacional, zona urbana o rural, región, género y tramo etario:

**Tabla 3. Promedios por segmentos Transparencia organismos públicos.**

|                    | Media       | N           | Desv. típ. |
|--------------------|-------------|-------------|------------|
| <b>Total</b>       | <b>4,45</b> | <b>2241</b> | <b>2,2</b> |
| Urbana             | 4,44        | 1962        | 2,2        |
| Rural              | 4,52        | 279         | 2,3        |
| Arica y Parinacota | ↓3,58       | 19          | 1,8        |
| Tarapacá           | ↓3,86       | 31          | 1,3        |
| Antofagasta        | ↑5,62       | 73          | 2,5        |
| Atacama            | ↓3,58       | 22          | 2,7        |
| Coquimbo           | 4,66        | 85          | 1,4        |
| Valparaíso         | ↓3,87       | 230         | 1,9        |
| Metropolitana      | 4,31        | 1119        | 2,2        |
| O'Higgins          | 4,13        | 85          | 1,8        |
| Maule              | ↑5,25       | 110         | 2,3        |
| Biobío             | 4,31        | 241         | 2,2        |
| Araucanía          | ↑5,02       | 85          | 1,8        |
| Los Ríos           | ↑5,97       | 31          | 1,5        |
| Los Lagos          | ↑5,50       | 92          | 1,6        |
| Aysén              | 4,12        | 7           | 1,4        |
| Magallanes         | ↑6,59       | 13          | 1,6        |
| 18-25              | 4,20        | 413         | 2,0        |
| 26-35              | 4,50        | 467         | 2,2        |
| 36-45              | 4,50        | 440         | 2,2        |
| 46-55              | 4,14        | 401         | 2,2        |
| 56+                | 4,81        | 520         | 2,2        |
| Masculino          | 4,57        | 1064        | 2,2        |
| Femenino           | 4,35        | 1177        | 2,1        |

*Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2012.*

Existen zonas, por lo tanto, donde varía la percepción de transparencia. Por ejemplo, el existe una peor percepción (nota promedio) en regiones del norte como Arica y Parinacota, Tarapacá, Atacama, y en la región central de Valparaíso, mientras que la percepción de transparencia está por sobre el promedio nacional en las regiones de Antofagasta, Maule, Araucanía, Los Ríos, Los Lagos y Magallanes.

Por otro lado, en la Tabla 5 se presentan las correlaciones entre el indicador de transparencia de los organismos públicos, respecto a los indicadores confianza, ocultamiento de información y corrupción para el mismo sector, obteniéndose que a mayor confianza con el

sector público, existe mejor percepción de transparencia, mientras que a mayor percepción de que los organismos públicos ocultan información, así como a mayor percepción de corrupción, el indicador de transparencia es peor evaluado.

### 4.3. Expectativas del ciudadano frente a organismos públicos

- En esta sección se describen indicadores de imagen de los ciudadanos frente a organismos públicos.

En general, del gráfico 18 se desprende que existe una mala percepción sobre la calidad de las atenciones los servicios públicos.

Prácticamente la totalidad de los entrevistados cree que no existe certeza sobre los tiempos de demora, por tanto tendrían que acudir con tiempo a realizar trámites con organismos del Estado, lo cual es un empeoramiento significativo en 4 puntos porcentuales respecto al 2011, mientras que sólo la mitad cree que será orientado de forma adecuada (aunque en este indicador hubo una mejora de 3%, significativo).

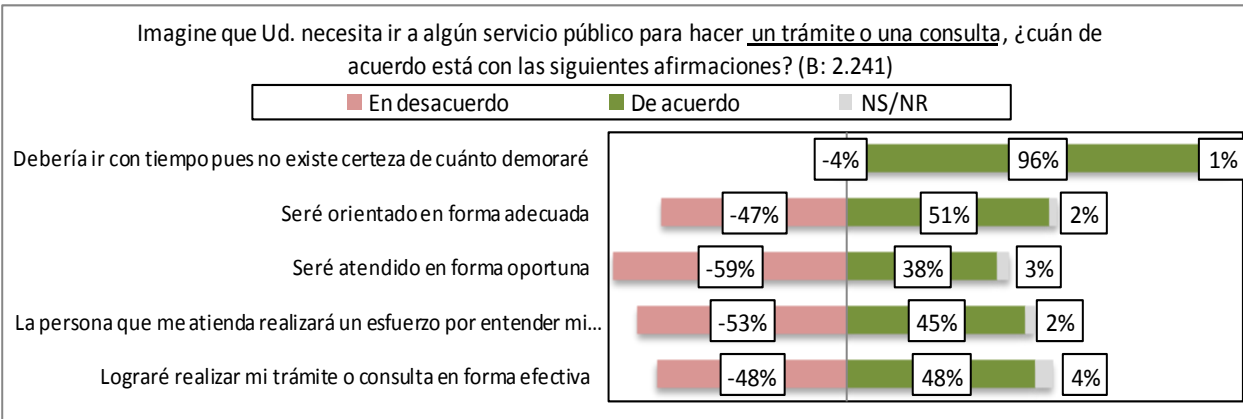


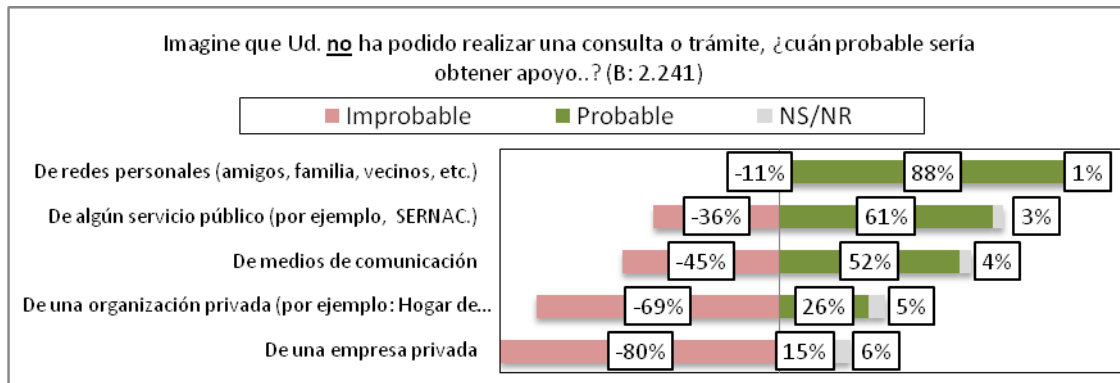
Gráfico 18. Expectativas respecto a atenciones en servicios públicos.

Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2012.

Así mismo, mejoró significativamente respecto al 2011, el indicador “La persona que me atienda realizará un esfuerzo por entender mi necesidad y clarificar mi solicitud”, también mejoró, pero no significativamente, el indicador “Seré atendido en forma oportuna”, mientras que empeoró significativamente “Lograré realizar mi trámite o consulta en forma efectiva”.

Por otro lado, del gráfico 19 se puede concluir que la gran mayoría de los entrevistados piensa que ante el escenario de no poder realizar una consulta o trámite, es muy probable obtener ayuda de las redes personales (más conocido como el “pituto”), y en mucho mejor medida de algún servicio público o de algún medio de comunicación.

Gráfico 19. Expectativas respecto al apoyo que se podría recibir al no poder realizar un trámite o consulta en un servicio público.



Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2012.

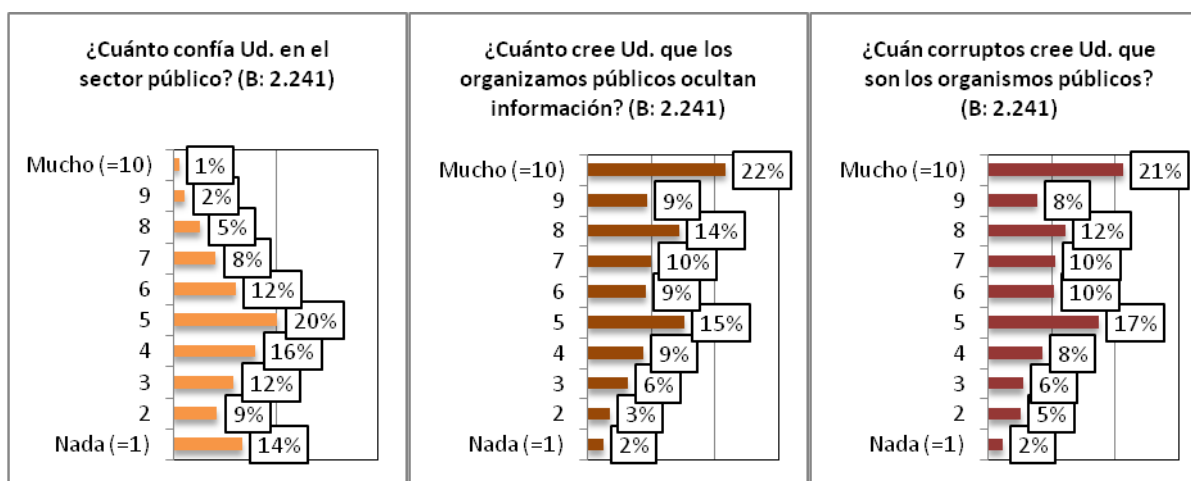
Por lo tanto, las redes personales son preponderantes, incluso frente a los propios servicios públicos, al momento de percibir de qué fuente se podría obtener apoyo ante la imposibilidad de realizar una consulta o trámite.

#### 4.4. Percepción de confianza en el sector público y en la información pública

- En esta sección se describen las relaciones entre los indicadores de confianza en el sector público.

En el gráfico 20 se presentan los resultados respecto a los indicadores de confianza en el sector público, percepción de cuánto ocultan información los organismos públicos, y cuán corruptos son.

Gráfico 20. Resultados indicadores de confianza, ocultamiento de información y corrupción de organismos públicos.



Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2012.

Así mismo, en la Tabla 4 se presentan los promedios (para una escala de 1 a 10), donde se pueden observar las diferencias a nivel de zona urbana o rural, regiones, género y tramos etarios.

El indicador de confianza mejoró significativamente respecto al 2011, desde un promedio de 4.09 a 4.40. Sin embargo, el indicador de ocultamiento de información no tuvo cambios en el promedio, mientras que el indicador de corrupción de los organismos públicos cayó de 6.9 a 6.6 (disminución estadísticamente significativa).

Tabla 4. Promedios de confianza, ocultamiento de información y corrupción de los organismos públicos.

|                    | Cuánto confía Ud. en el sector público (1 a 10) | Cuánto cree Ud. que los organismos públicos ocultan información (1 a 10) | Cuán corruptos cree Ud. que son los organismos públicos (1 a 10) |      |
|--------------------|-------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|------|
|                    | Media                                           | Media                                                                    | Media                                                            | N    |
| Total              | 4,40                                            | 6,77                                                                     | 6,60                                                             | 2241 |
| Urbana             | 4,37                                            | 6,75                                                                     | 6,64                                                             | 1962 |
| Rural              | 4,63                                            | 6,86                                                                     | 6,34                                                             | 279  |
| Arica y Parinacota | 3,82                                            | 7,40                                                                     | 7,63                                                             | 19   |
| Tarapacá           | 4,11                                            | 7,58                                                                     | 7,50                                                             | 31   |
| Antofagasta        | 5,01                                            | 5,64                                                                     | 5,56                                                             | 73   |
| Atacama            | 3,31                                            | 6,12                                                                     | 7,38                                                             | 22   |
| Coquimbo           | 4,69                                            | 6,19                                                                     | 6,12                                                             | 85   |
| Valparaíso         | 4,34                                            | 7,19                                                                     | 7,02                                                             | 230  |
| Metropolitana      | 4,26                                            | 6,92                                                                     | 6,80                                                             | 1119 |
| O'Higgins          | 4,26                                            | 6,67                                                                     | 6,71                                                             | 85   |

|            |      |      |      |      |
|------------|------|------|------|------|
| Maule      | 5,26 | 7,50 | 6,32 | 110  |
| Biobío     | 4,00 | 7,01 | 6,80 | 241  |
| Araucanía  | 4,91 | 5,62 | 5,47 | 85   |
| Los Ríos   | 5,62 | 4,16 | 4,06 | 31   |
| Los Lagos  | 5,24 | 5,56 | 5,17 | 92   |
| Aysén      | 4,12 | 6,93 | 7,17 | 7    |
| Magallanes | 5,56 | 6,52 | 7,52 | 13   |
| 18-25      | 4,05 | 7,07 | 6,82 | 413  |
| 26-35      | 4,40 | 6,93 | 6,81 | 467  |
| 36-45      | 4,46 | 6,72 | 6,63 | 440  |
| 46-55      | 4,12 | 6,83 | 6,64 | 401  |
| 56+        | 4,86 | 6,36 | 6,20 | 520  |
| Masculino  | 4,47 | 6,57 | 6,46 | 1064 |
| Femenino   | 4,35 | 6,95 | 6,73 | 1177 |

*Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2012.*

En la tabla 5 se presentan las correlaciones entre los indicadores Transparencia, Confianza, Ocultamiento de información y Corrupción de los organismos públicos. En general, los cambios producidos entre el 2011 y el 2012 coinciden con las conclusiones que se pueden sacar de las correlaciones de la tabla 5, es decir, a mayor percepción de transparencia, mejor confianza y menor percepción de corrupción. El único indicador que debió bajar, pero se mantuvo igual, fue el Ocultamiento de información.

**Tabla 5. Correlación de pearson entre transparencia, confianza, ocultamiento de información y corrupción de los organismos públicos.**

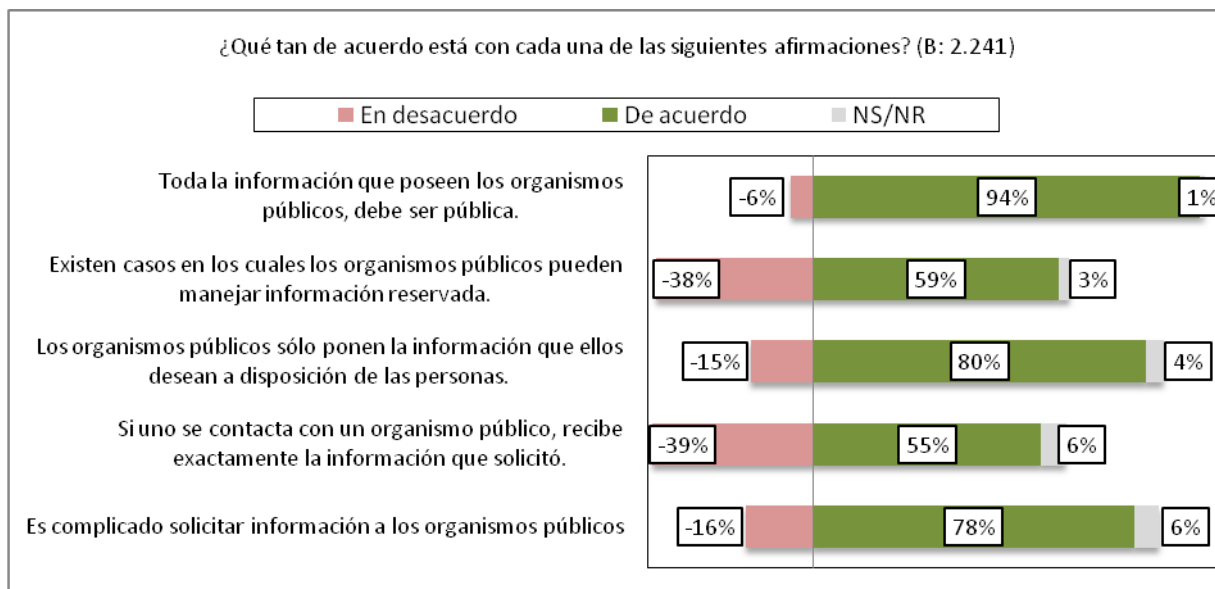
|                                                                           | ¿Qué tan transparentes cree Ud. que son los organismos públicos en Chile? | Cuánto confía Ud. en el sector público | Cuánto cree Ud. que los organismos públicos ocultan información | Cuán corruptos cree Ud. que son los organismos públicos |
|---------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| ¿Qué tan transparentes cree Ud. que son los organismos públicos en Chile? | 1                                                                         | 0,679                                  | -0,446                                                          | -0,451                                                  |
| Cuánto confía Ud. en el sector público                                    | 0,679                                                                     | 1                                      | -0,461                                                          | -0,481                                                  |
| Cuánto cree Ud. que los organismos públicos ocultan información           | -0,446                                                                    | -0,461                                 | 1                                                               | 0,701                                                   |
| Cuán corruptos cree Ud. que son los organismos públicos                   | -0,451                                                                    | -0,481                                 | 0,701                                                           | 1                                                       |

*Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2012.*

Ahora bien, respecto al tratamiento de la información por parte de los organismos públicos, existe una fuerte consenso de que toda la información que poseen debe ser pública (gráfico 21), y en menor medida, hay un grupo no menor (59%), que está de acuerdo en que existen

casos en que los organismos públicos pueden mantener información en reserva. De todas maneras, existe una fuerte percepción de que sólo se publica la información que les conviene a los servicios públicos (80%) y de que es complicado solicitarles información (78%). Más adelante se presentarán los resultados respecto al conocimiento de los mecanismos formales de solicitud de información al Estado.

Gráfico 21. Percepción sobre el tratamiento de la información por parte de organismos públicos.

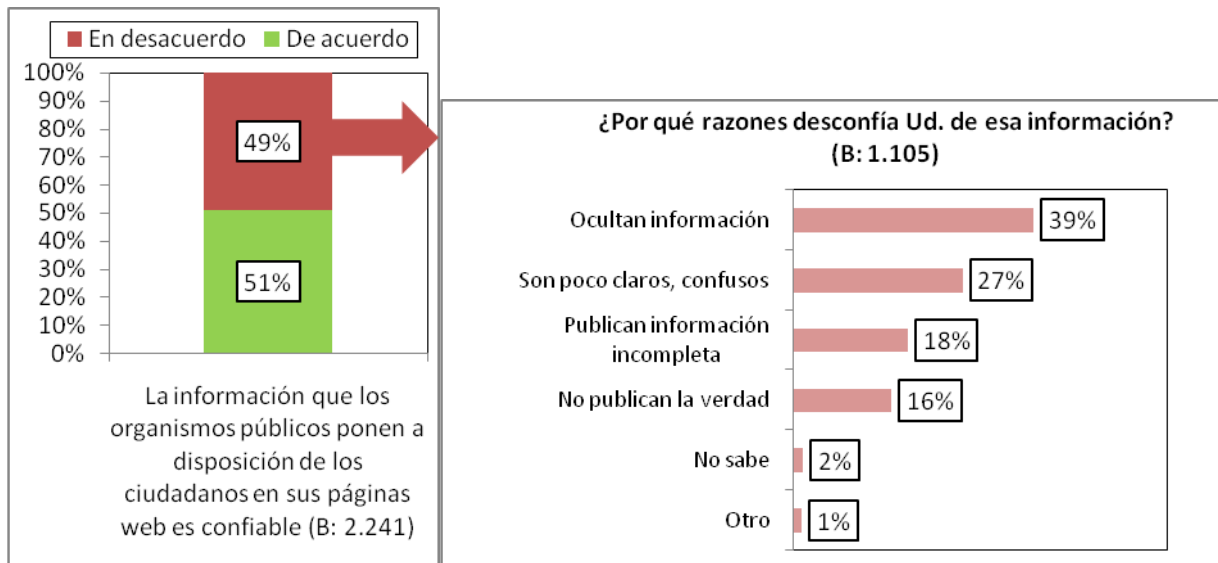


Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2012.

En la misma línea, tan sólo la mitad de los individuos cree que la información publicada por los organismos públicos en sus páginas o sitios web, es confiable (gráfico 22). Si bien es un resultado aún bajo, es una mejora de 14 puntos porcentuales respecto al 2011, ciertamente significativo desde el punto de vista estadístico.



**Gráfico 22. Confianza en la información publicada en sitios web de organismos públicos.**

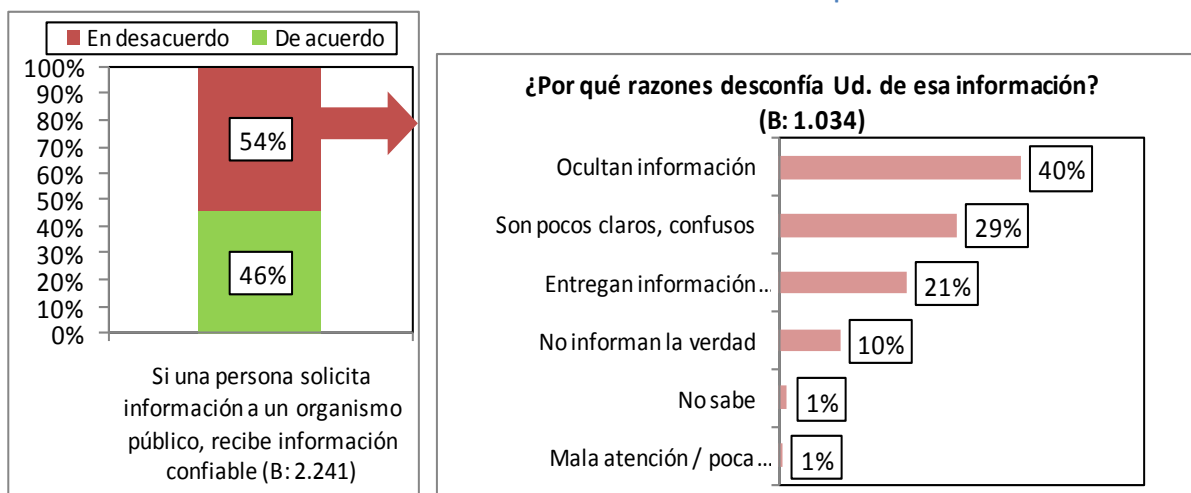


Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2012.

Ahora bien, las razones que se esgrimen para no confiar en la información disponible en los sitios web de los organismos públicos, es que, principalmente, ocultan información, y en segundo término, son poco claros y/o confusos.

Respecto a cuando una persona solicita información a un organismo público, recibirá información confiable, el grado de acuerdo es levemente menor (gráfico 23), sin embargo también hubo una mejora significativa (aunque sólo 5 puntos porcentuales), respecto al 2011.

**Gráfico 23. Confianza en la información entregada por organismos públicos, al ser solicitada por ciudadanos.**



Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2012.

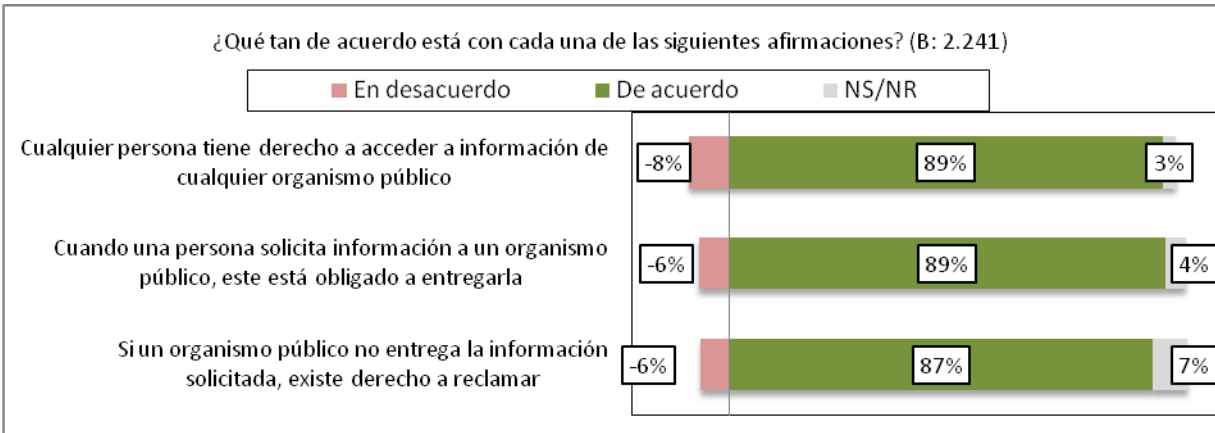
El grupo de individuos que cree que la información entregada no sería confiable, aduce las mismas razones respecto a los sitios web, es decir, se oculta información y es poco clara y/o confusa.

### 4.5. Percepción general del acceso a la información pública como un derecho

- En esta sección se describen los resultados sobre el grado de conocimiento del derecho de acceso a la información pública y los mecanismos formales para ejercerlo.

A partir del gráfico 24 se puede concluir que hubo un gran aumento en el grado de acuerdo respecto al derecho de acceder a la información pública de cualquier organismo público. El año pasado sólo el 57% de los entrevistados estuvo de acuerdo con dicha afirmación, sin embargo el 2012 esta cifra aumentó en 32 puntos porcentuales. Lo mismo ocurrió con el grado de acuerdo respecto a que los organismos públicos están obligados a entregar la información de sus entidades y que en caso de denegarla, las personas tienen derecho a reclamar, los cuales aumentaron de 75% a 89% y de 78% a 87%, respectivamente.

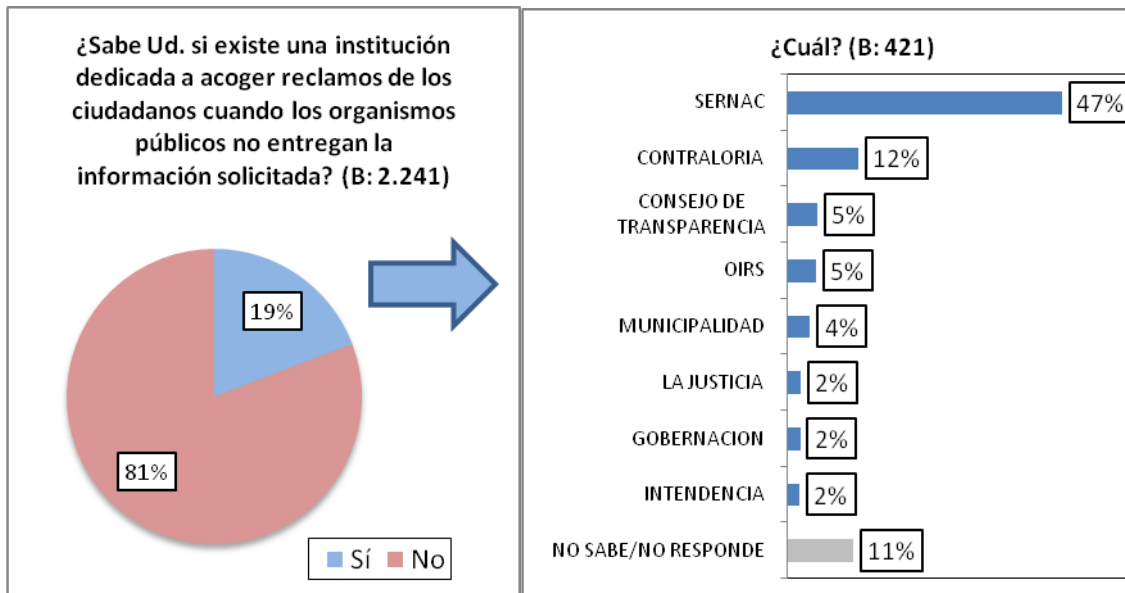
Gráfico 24. Grado de acuerdo respecto al derecho de acceso a la información pública.



Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2012.

Sin embargo, el 19% de los entrevistados sabe que existe una institución encargada de acoger los reclamos de ciudadanos a los cuales les fue denegado el acceso a información por parte de un organismo del Estado (gráfico 25). Más aún, en el mismo gráfico se puede observar que del grupo que dijo saber de dicha entidad, el 47% señala que se trata del Servicio Nacional del Consumidor (Sernac), el 12% señala la Contraloría, y el 5% menciona el Consejo para la Transparencia.

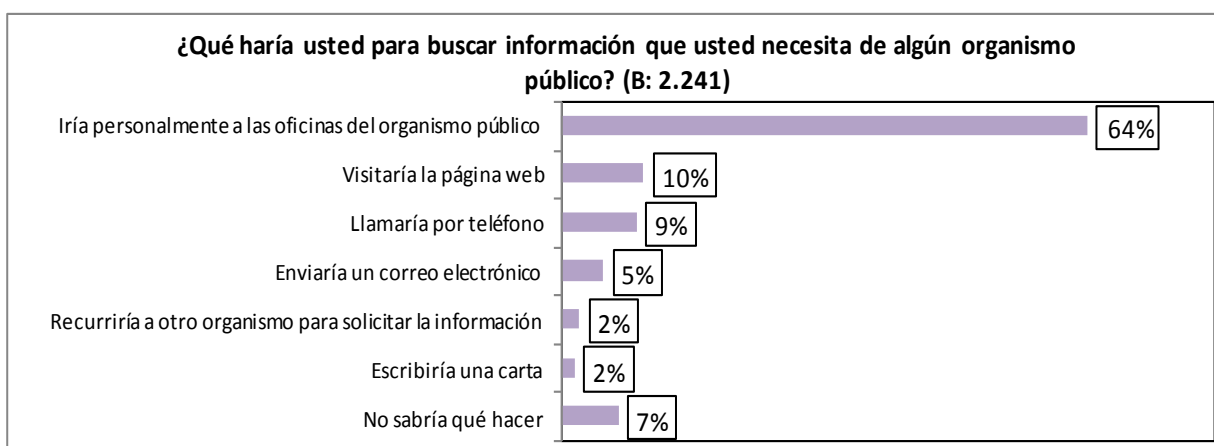
**Gráfico 25. Conocimiento de la institución que acoge reclamos de ciudadanos a los cuales un organismo público les denegó información.**



*Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2012.*

Sin lugar a dudas, el Sernac está posicionado como un organismo que apoya a los ciudadanos, mientras que el CPLT tiene muy pocas menciones. De esto se puede desprender como hipótesis que los individuos se autoperciben como “consumidores” frente a los organismos públicos.

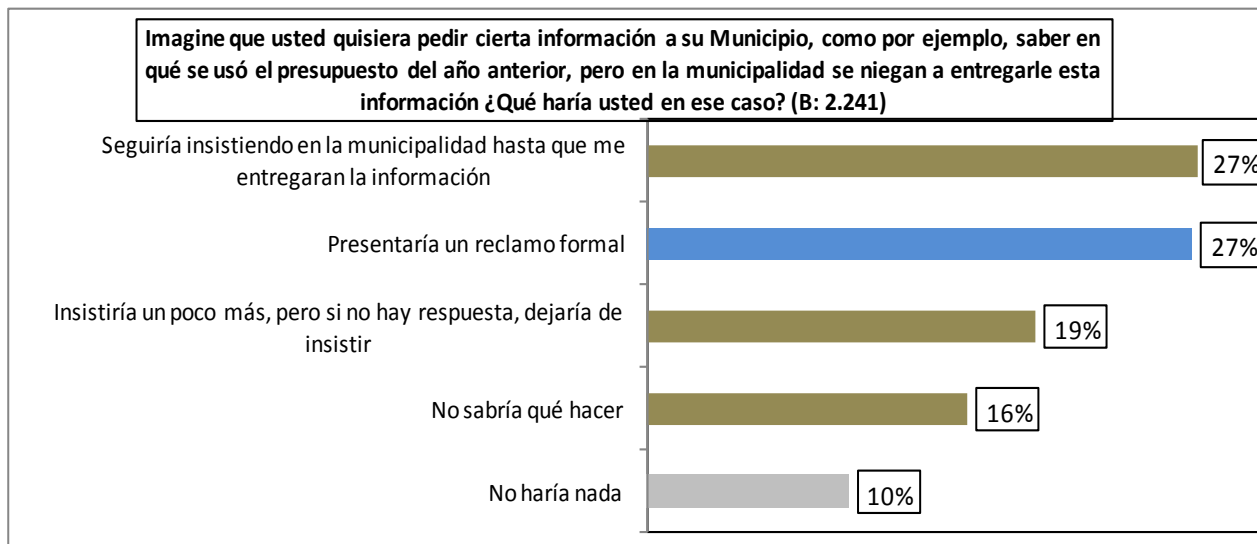
**Gráfico 26. Mecanismos de búsqueda de información relativa a organismos públicos.**



*Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2012.*

Por otro lado, del gráfico 26 se desprende que el principal medio de obtención de información pública, sería acudir personalmente a las oficinas de la institución responsable de la información requerida. Esto da cuenta de que, probablemente, las personas confían más en los mecanismos presenciales, para los organismos públicos, ya sea porque los consideran más efectivos para lograr el objetivo o porque la información sobre qué pasos seguir es más confiable cuando es entregada presencialmente, por parte de un funcionario público. El año 2011 un 62.7% de los entrevistados contestó que acudirían personalmente a buscar información.

También a los encuestados se les puso en una situación hipotética de solicitud de información, en particular al Municipio donde se residía. Se consultaba sobre qué pasos seguirían los individuos en caso de que la entidad les denegara la información. Los resultados se presentan en el gráfico 27.



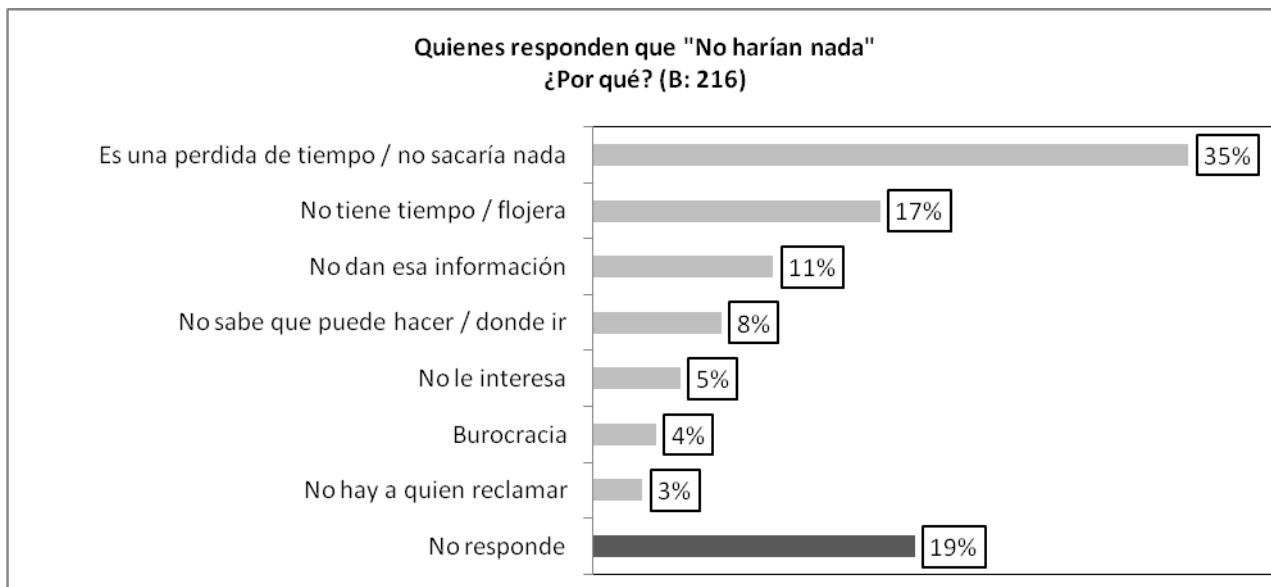
**Gráfico 27. Qué harían los encuestados en caso de que Municipio denegara información.**

*Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2012.*

Del mismo gráfico se puede observar que un 27% seguiría insistiendo en el mismo Municipio (subió respecto al 2011, donde un 20.3% mencionaba esta opción), mientras que la misma cantidad de personas presentarían un reclamo formal (el año pasado había sido 25.6%). Por otro lado, un 19% insistiría un poco, pero dejaría las cosas hasta ahí en caso de no haber respuesta (drástica caída ya que en 2011 era 31.6%), mientras que un 16% no sabría qué hacer y, finalmente, un 10% no haría nada.

Para este último grupo de personas, resultaría inútil seguir insistiendo (gráfico 28), ya que sería una pérdida de tiempo, aunque también se esgrimen la falta de tiempo y “flojera”.

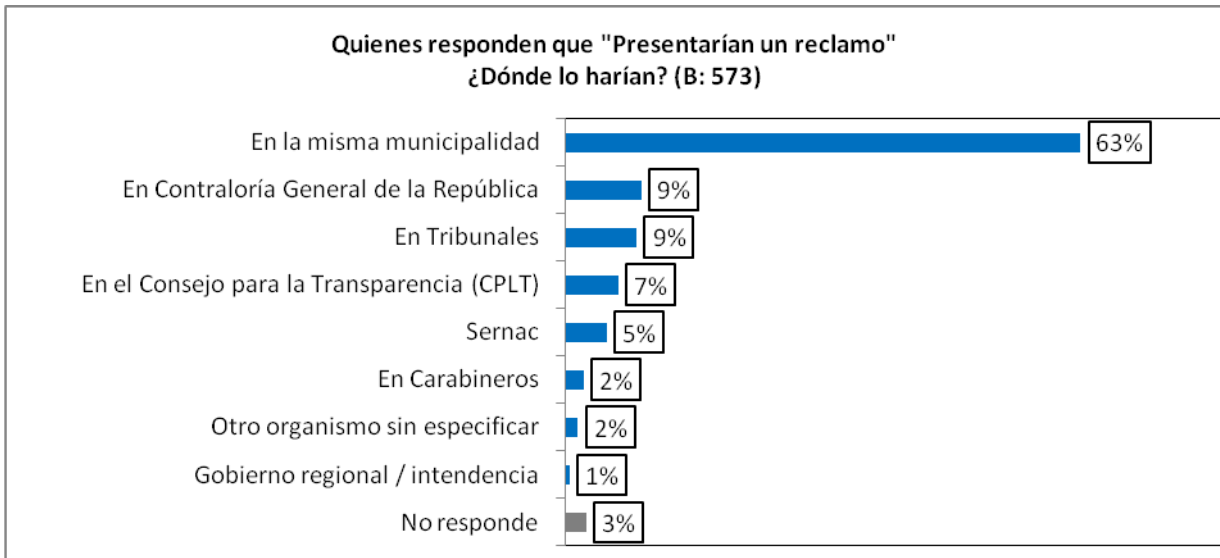
**Gráfico 28. Razones por las cuales algunas personas no harían nada en caso de denegación de información por parte del Municipio.**



*Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2012.*

También se consultó al 27% de usuarios que presentarían un reclamo formal (presentados en el gráfico 27), sobre dónde harían efectiva esa acción. Principalmente, se presentaría el reclamo en la misma municipalidad (63%, gráfico 29), mientras que el Consejo para la Transparencia aparece en el cuarto lugar de menciones, con un 7%, según el gráfico 29. El 2011, el CPLT había obtenido un 23% de menciones espontáneas para la misma pregunta, lo cual implica que hubo una drástica caída para este organismo.

Gráfico 29. Institución donde se presentaría reclamo ante denegación de información por parte del Municipio.



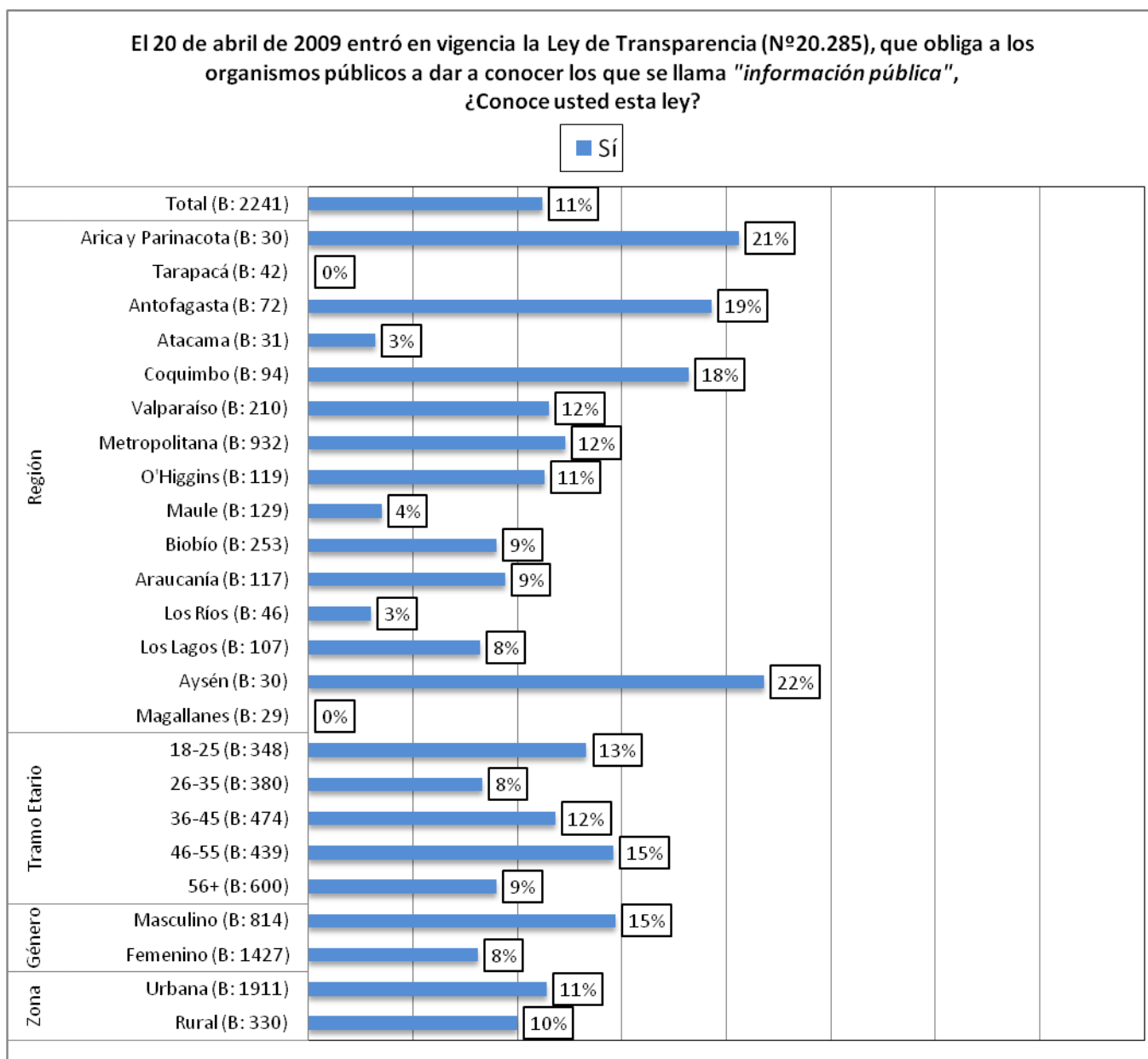
Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2012.

#### 4.6. Conocimiento de la Ley 20.285 ("Ley de Transparencia")

- En esta sección se presentan resultados sobre el grado de conocimiento de la "Ley de Transparencia".

El conocimiento de la ciudadanía sobre la Ley de Transparencia bajó de un 15% en 2011 a 11% en 2012 (ver gráfico 30). Si bien el 2010 se había alcanzado un "peak" de conocimiento (24%), en las últimas dos mediciones este indicador ha ido disminuyendo significativamente. Ahora bien, en términos geográficos el mismo gráfico 30 permite apreciar dónde existe mayor conocimiento, o viceversa, el presente año. Por ejemplo en regiones como Arica y Parinacota, Antofagasta, Coquimbo y Aysén, el porcentaje de individuos que conocen la Ley de Transparencia, está por sobre el promedio. Así mismo, los hombres tienden a conocerla más. Por otro lado, no existe una diferencia observable entre quienes residen en áreas urbanas o rurales.

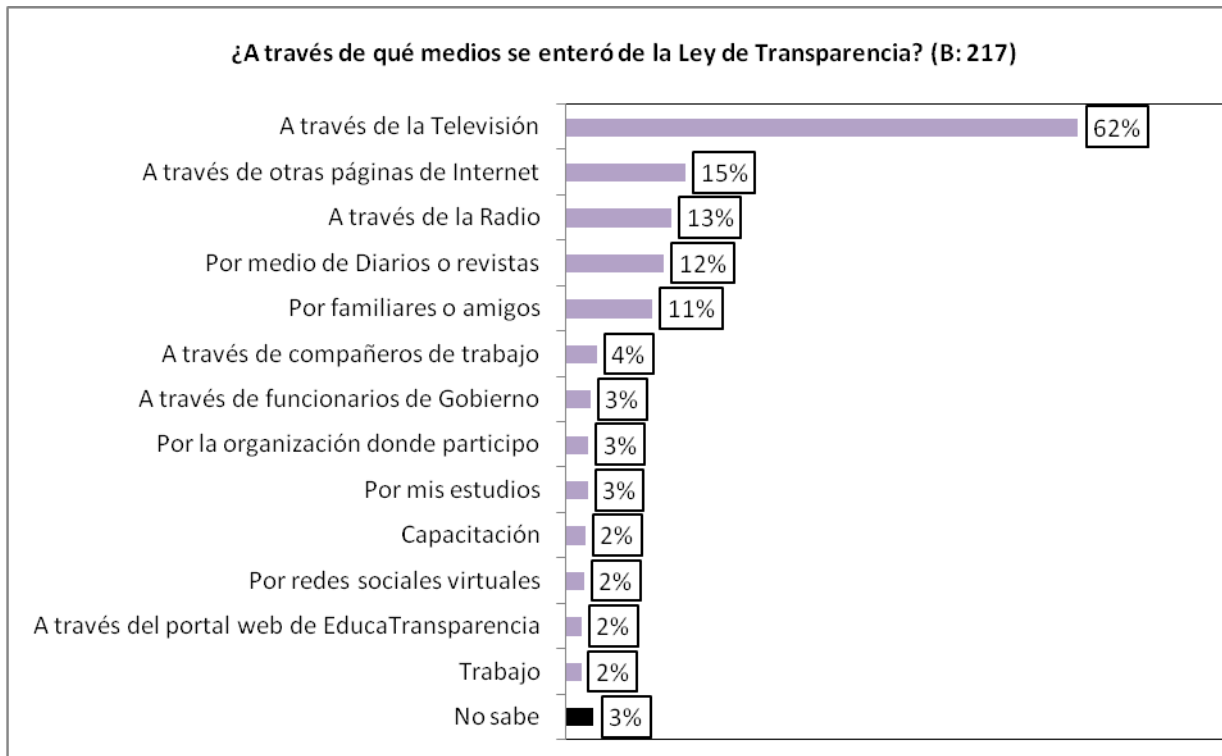
Gráfico 30. Porcentaje de entrevistados que conoce la Ley de Transparencia



Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2012.

El principal medio a través del cual los entrevistados se enteraron de la Ley de Transparencia, fue la televisión (62%, gráfico 31), y muy por detrás aparecen internet, radios y prensa escrita.

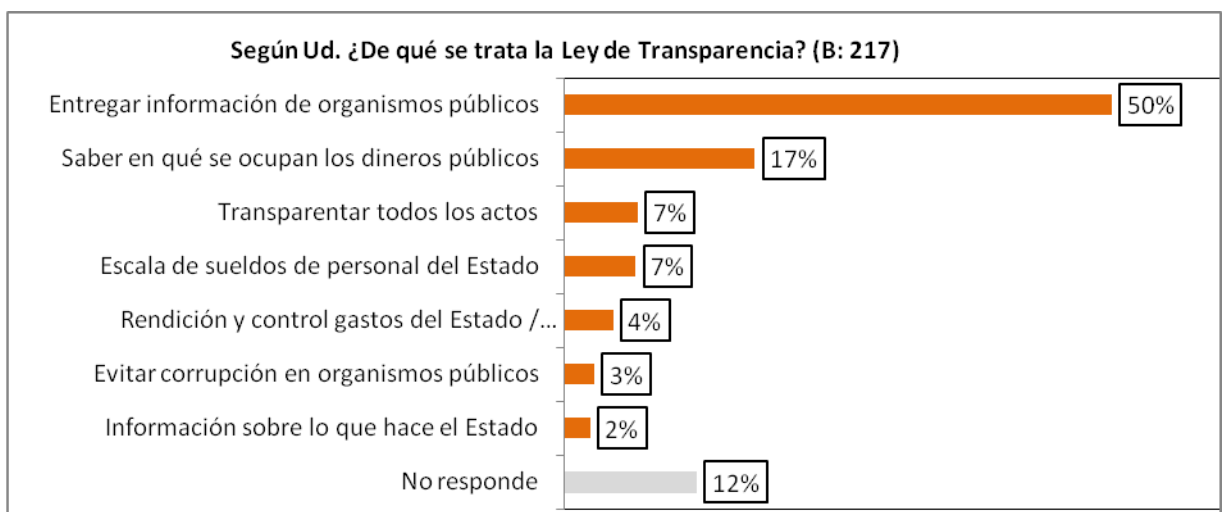
**Gráfico 31. Medios a través de los cuales individuos se enteraron de la Ley de Transparencia.**



*Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2012.*

En el gráfico 32 se pueden apreciar las asociaciones espontáneas sobre qué trata la ley, entre quienes declararon conocerla. En general se aprecia que existe un conocimiento bastante exacto sobre qué trata: entregar información de organismos públicos, conocer en qué se gastan los recursos públicos, transparentar actos, escalas de sueldos, etc.

**Gráfico 32. Creencia espontánea sobre lo que trata la Ley de Transparencia**

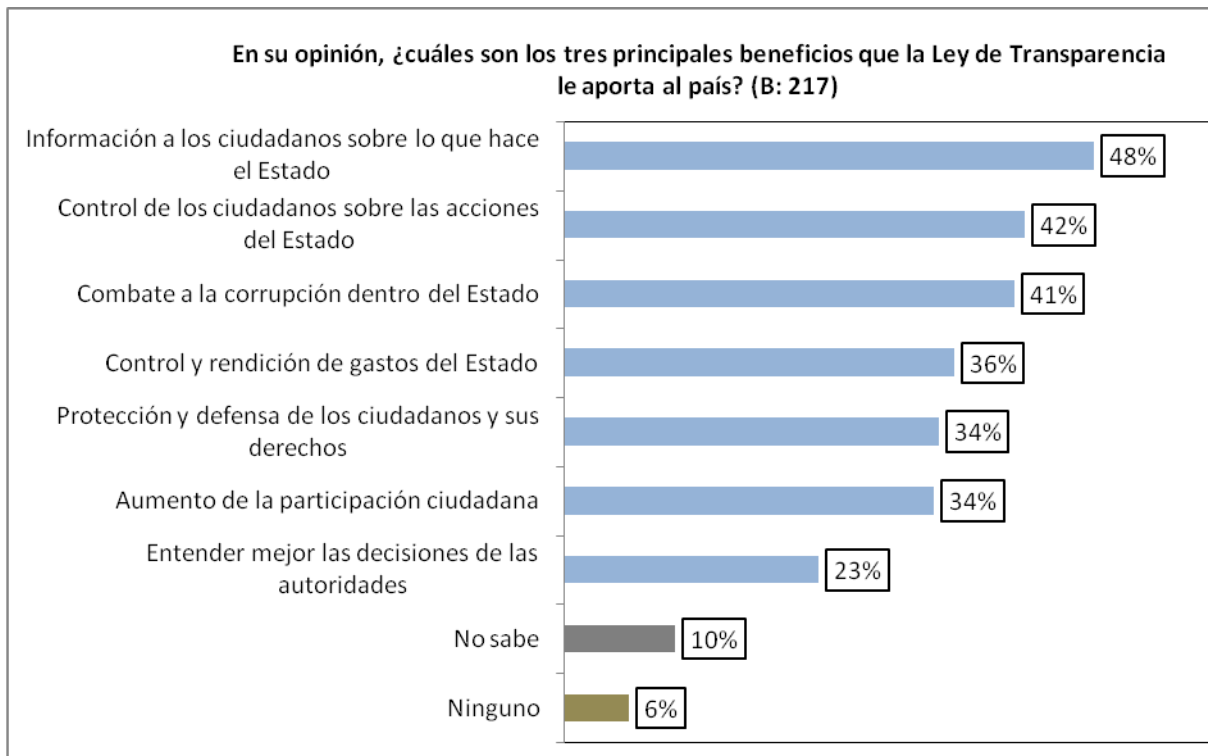




*Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2012.*

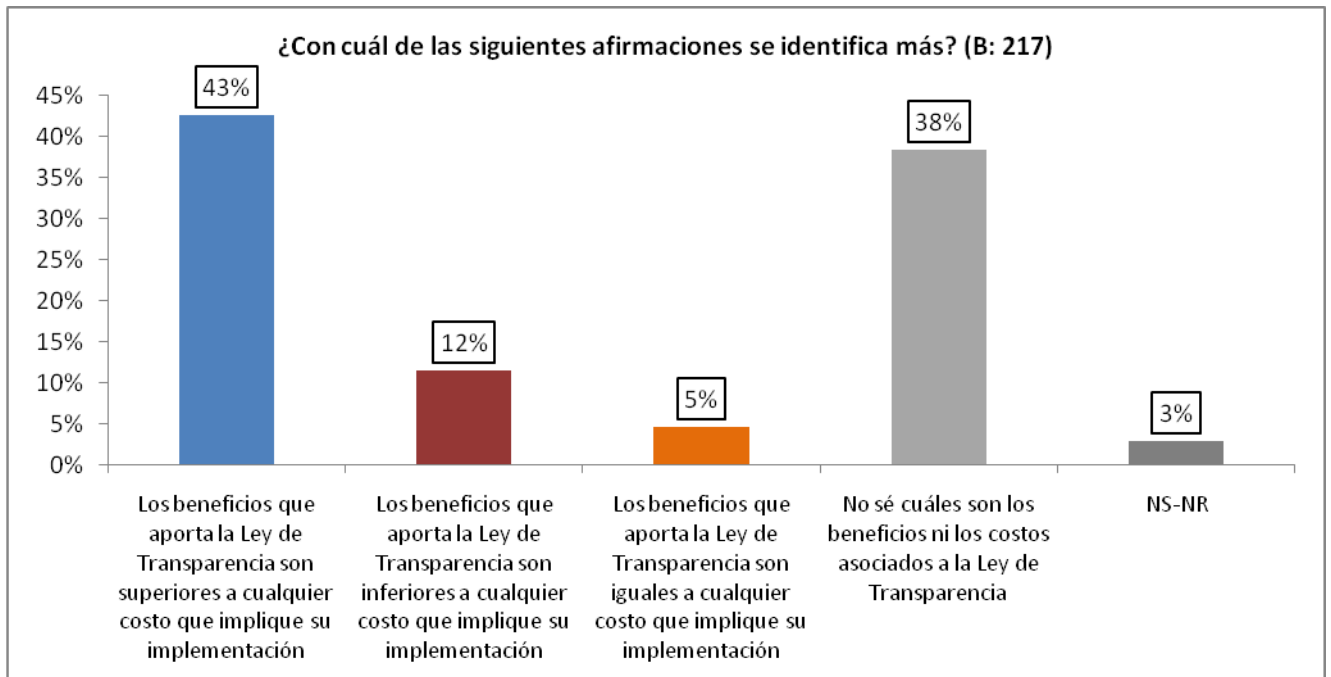
Se consultó a este mismo grupo de individuos (11% que conocía la Ley de Transparencia), sobre cuáles eran, a su juicio, los tres principales beneficios de la ley, siendo estas: información a los ciudadanos sobre lo que hace el Estado, Control de los ciudadanos sobre las acciones del Estado y Combate a la corrupción dentro del Estado (gráfico 33, presenta agregado de las 3 menciones de cada individuo entrevistado).

**Gráfico 33. Tres principales beneficios de la Ley de Transparencia.**



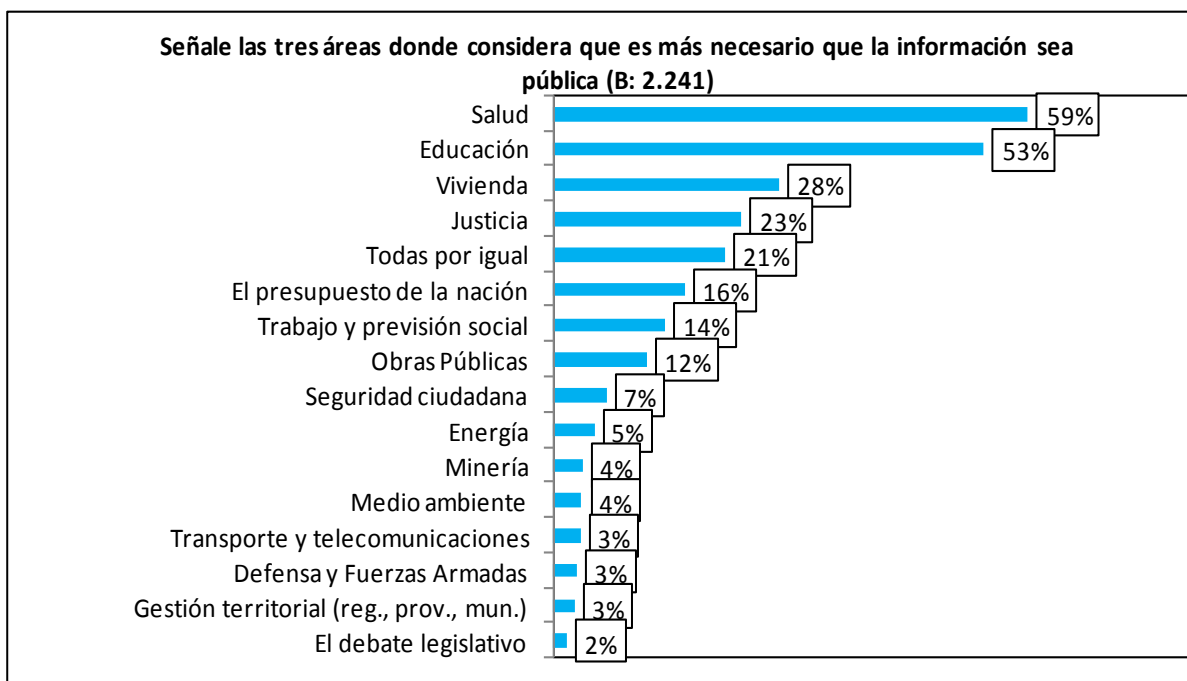
*Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2012.*

Gráfico 34. Percepción de costos-beneficios de la Ley de Transparencia.



Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2012.

Ahora bien, del gráfico 34 se desprende que en general los individuos perciben mayores beneficios que costos para el país, a la Ley de Transparencia, sin embargo, el principal obstáculo a vencer es el desconocimiento de la ley, su objetivo y sus beneficios.



**Gráfico 35. Tres principales áreas donde se requiere que la información sea pública.**

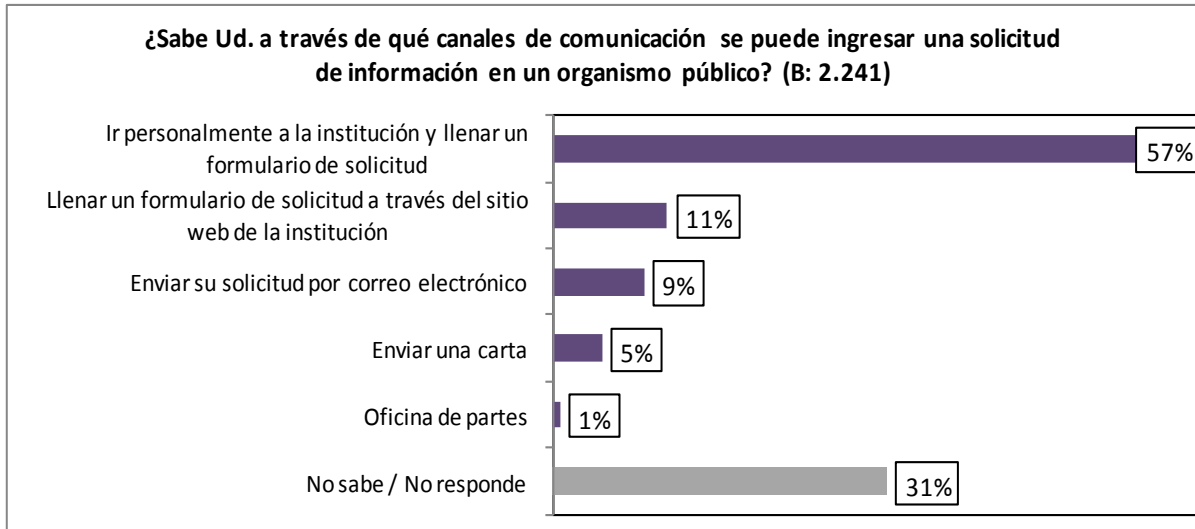
*Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2012.*

Finalmente, en el gráfico 35 se aprecian las áreas en que la información pública es prioritaria: Salud, Educación y Vivienda. Estas áreas también fueron las tres primeras menciones en el estudio del 2011.

#### 4.7. Conocimiento de mecanismos de solicitud de información

- En esta sección se presentan resultados sobre el mecanismo y proceso para solicitar información pública.

Al respecto, la mayoría de los individuos encuestados cree que hay que acudir personalmente al organismo público (gráfico 36), mientras que sólo un 11% menciona la posibilidad de llenar un formulario a través del sitio web de la entidad, lo cual, sumado al 9% que menciona la posibilidad de enviar un correo electrónico, indica que un 20% conoce los mecanismos digitales y “a distancia” para ejercer el derecho a acceso a la información pública, por lo cual se deben potenciar estos mecanismos no presenciales como forma de aumentar el porcentaje de ciudadanos que ejerza el mencionado derecho. Complementariamente, existe un alto grado de desconocimiento sobre los canales para solicitar información (31% no sabe o no responde, según gráfico 36).

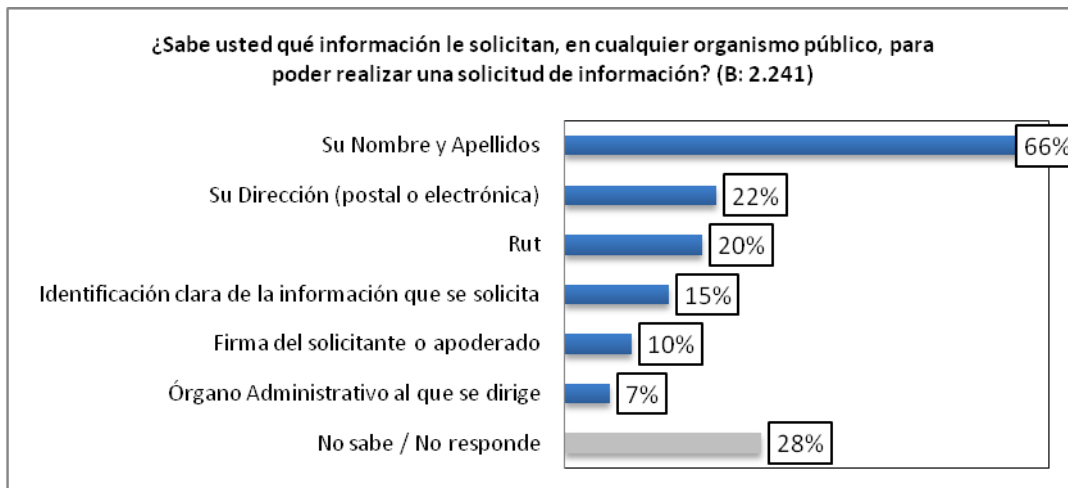


**Gráfico 36. Canales para ingresar solicitud de información en un organismo público.**

*Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2012.*

Respecto a los datos personales que el organismo público pide al individuo que le solicita información, dos tercios de los entrevistados mencionan el nombre y apellido, mientras que una quinta parte menciona la dirección postal o electrónica (gráfico 37). También aparece el Rut con un 20%.

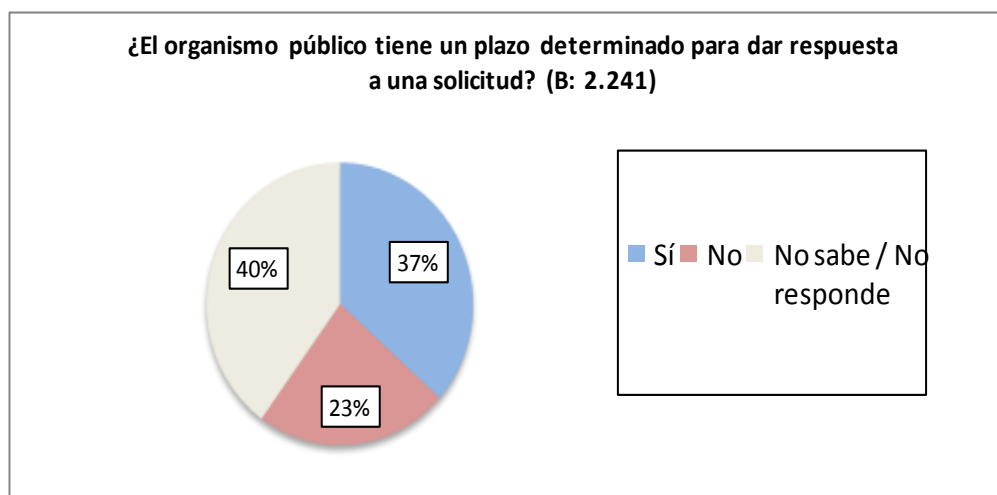
**Gráfico 37. Datos que se solicitan para pedir información a una entidad pública.**



*Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2012.*

Del mismo modo, existe un alto nivel de desconocimiento sobre la existencia de plazos que tienen los organismos públicos para responder a las solicitudes de información (gráfico 38). Un 40% desconoce si existen plazos, mientras que un 23% cree que no los hay. El 37% cree que sí.

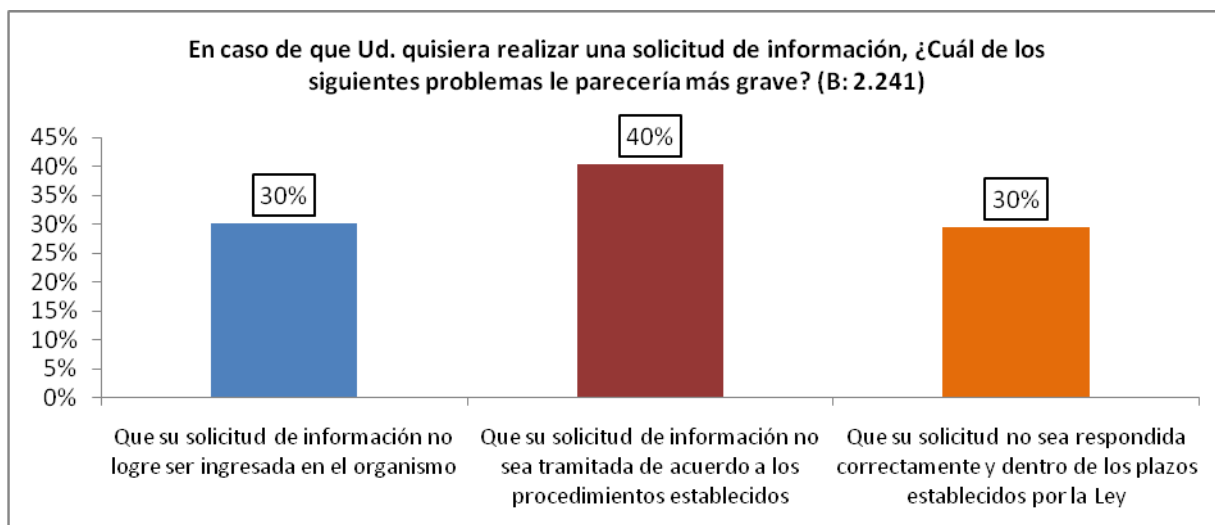
**Gráfico 348. Existencia de plazos por parte de los organismos públicos para responder a solicitudes de información.**



*Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2012.*

Finalmente, los ciudadanos entrevistados perciben que ante una solicitud de información a un organismo público, la situación más grave sería que esta no fuera tramitada según los procedimientos establecidos (gráfico 39).

**Gráfico 35. Qué situación sería más grave al solicitar información a una entidad pública.**



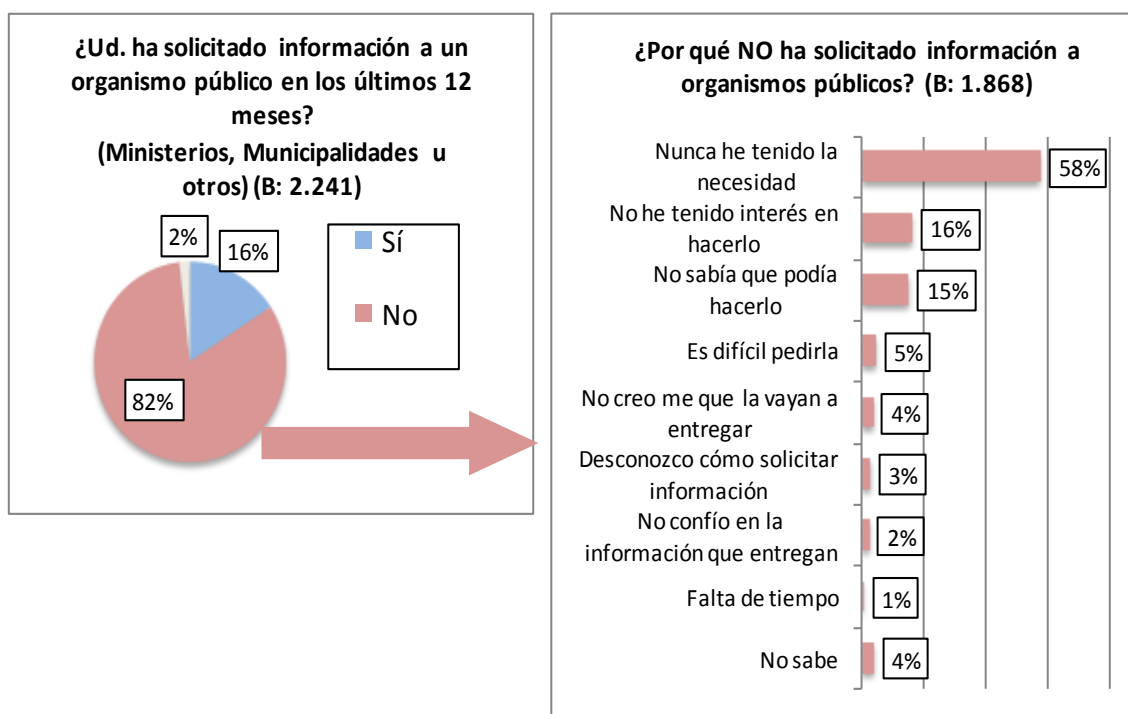
*Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2012.*

## 4.8. Ejercicio efectivo del derecho

- En esta sección se presentan resultados sobre cuántos individuos efectivamente han solicitado información pública.

Según el gráfico 40, el 16% de los entrevistados había solicitado información a algún organismo público en los últimos 12 meses. Esta cifra no es comparable con los resultados de años anteriores, ya que en versiones pasadas, se consultaba sin restringir a 12 meses la solicitud de información. Ahora bien, las personas que no han solicitado información a entidades públicas, principalmente no han tenido la necesidad (58%).

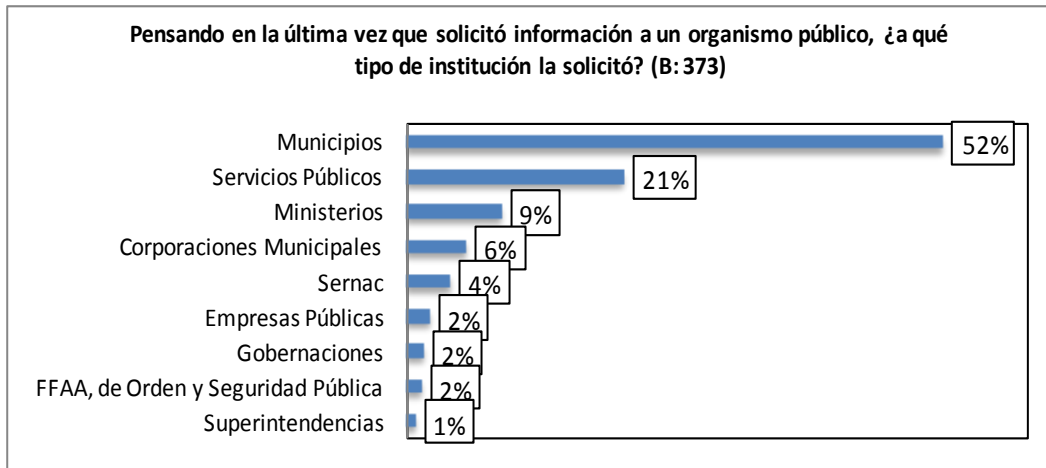
Gráfico 40. Resultados solicitud de información a entidades públicas en los últimos 12 meses.



Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2012.

Por otro lado, quienes sí han solicitado información en el último año, lo hicieron principalmente en municipalidades o corporaciones municipales (58%, gráfico 41), luego en servicios públicos (21%) y en tercer lugar, en ministerios (9%). En el estudio del año 2011, también se había solicitado información, principalmente, a municipios o corporaciones municipales.

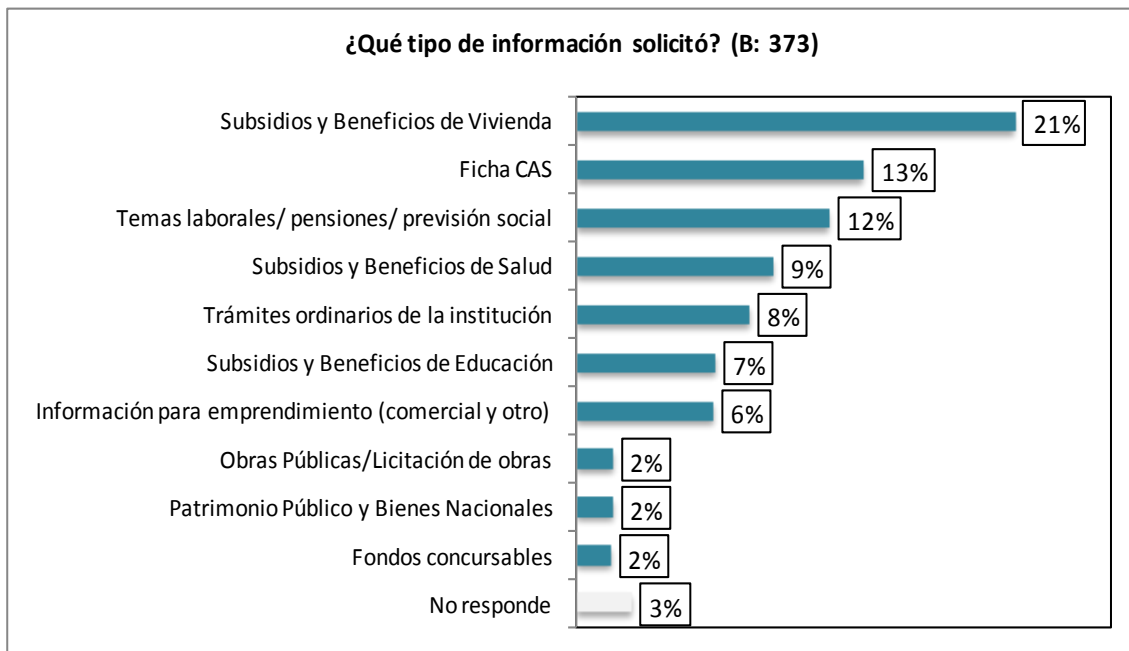
**Gráfico 41. Tipo de institución donde se solicitó información por última vez.**



*Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2012.*

La información solicitada, era relativa a Subsidios y Beneficios de Vivienda y Fichas CAS (gráfico 42).

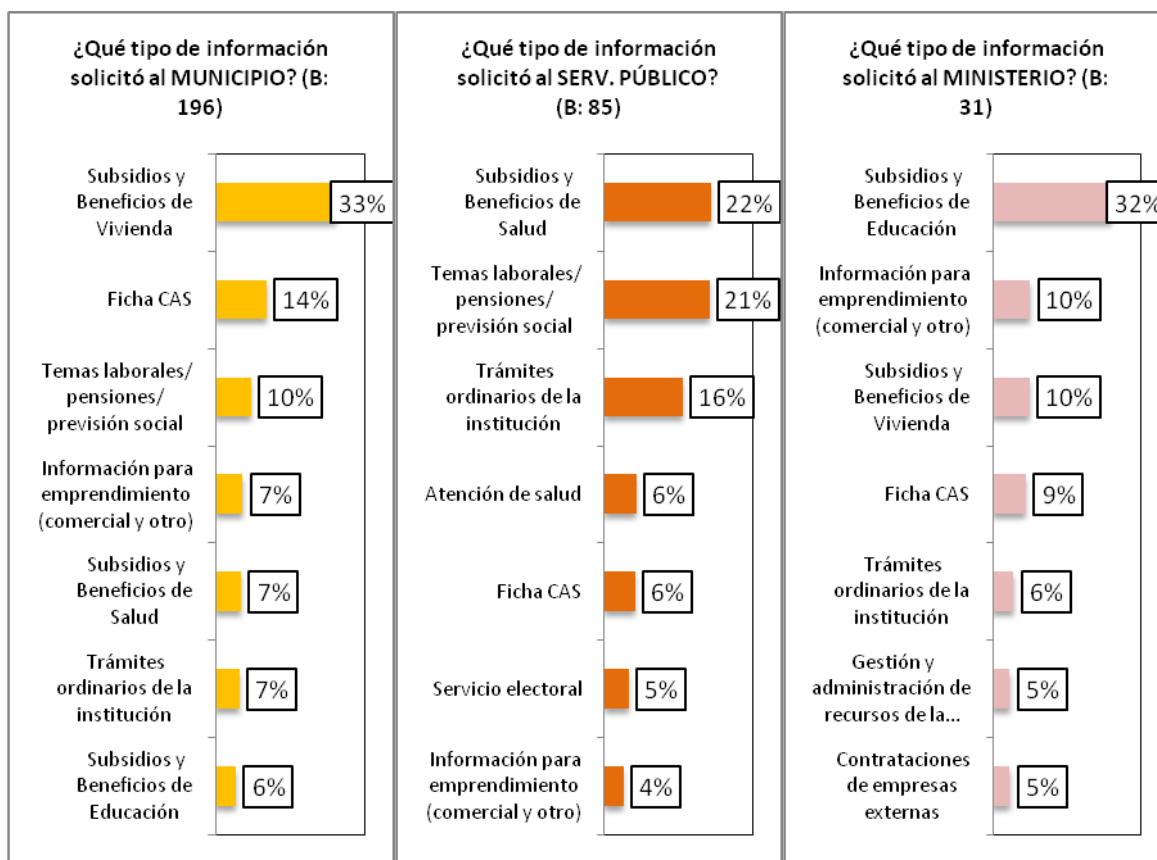
**Gráfico 42. Tipo de información que solicitó la última vez.**



*Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2012.*

Sin embargo, el tipo de información solicitada varía según el tipo de entidad pública donde se realizó la solicitud, como se puede apreciar en el gráfico 43. Por ejemplo, en los municipios se solicitó información sobre subsidios y beneficios de vivienda y fichas CAS, en los servicios públicos, subsidios y beneficios de salud, temas laborales, de pensiones o previsión social y trámites ordinarios de la institución, mientras que en los ministerios se pidió información relativa a la cartera: subsidios y beneficios de educación, información para emprender negocios, etc.

**Gráfico 43. Tipo de información que solicitó la última vez, apertura por tipo de institución.**

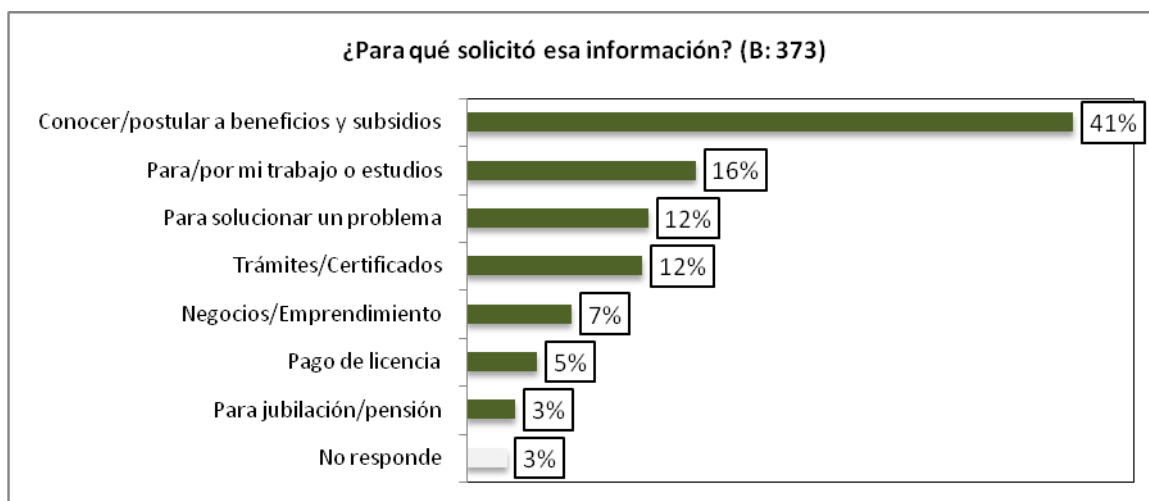


*Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2012.*

El principal motivo para solicitar información se puede verificar en el gráfico 44, y corresponde, tal como se había visto en el gráfico 43, a conocer y/o postular a subsidios y/o beneficios. En segundo lugar, y por lejos, aparecen motivos laborales y/o por estudios.



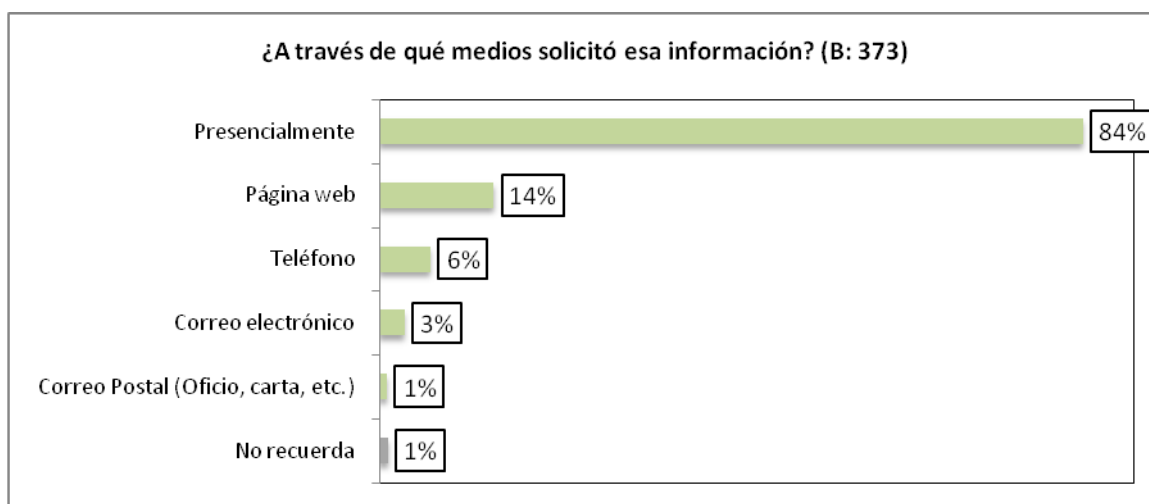
Gráfico 44. Motivo para última solicitud de información.



Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2012.

Tal como se había mencionado anteriormente, el medio presencial fue el preponderante para la solicitud formal de información: 84%, según gráfico 45, mientras que un 14% hizo la solicitud vía página web.

Gráfico 45. Medio a través del cual se hizo la última solicitud de información.

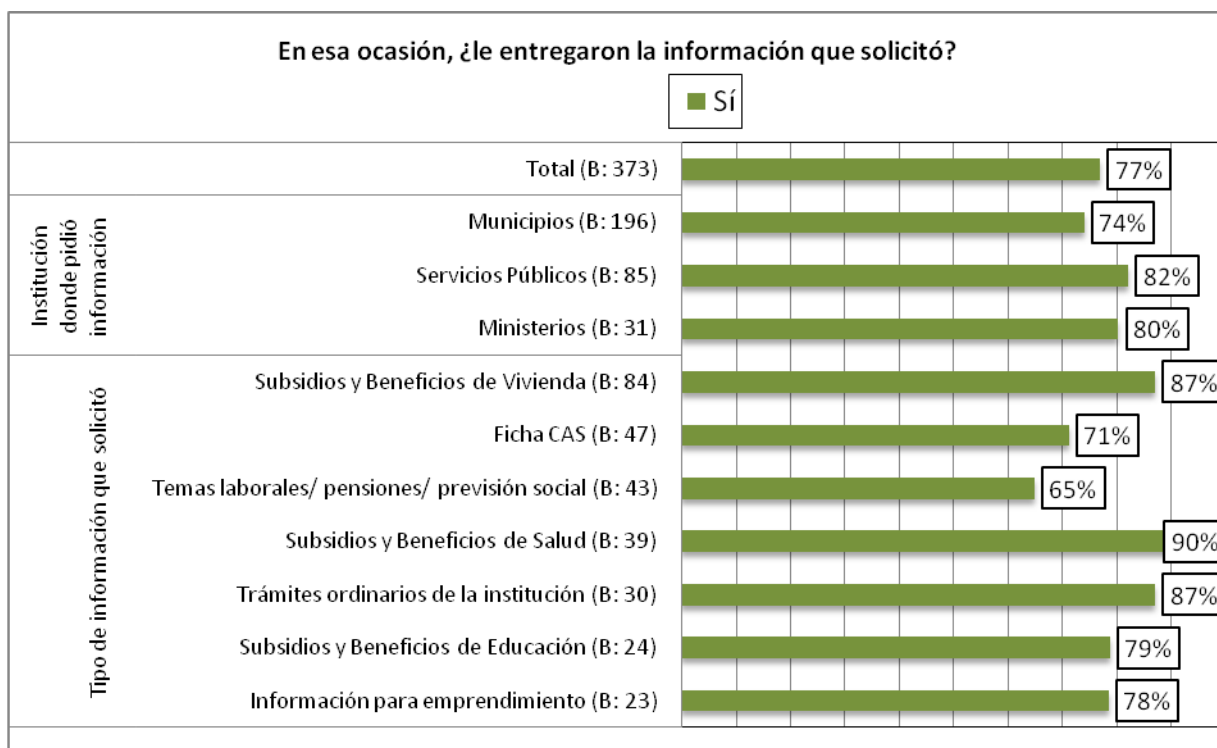


Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2012.

A nivel nacional, un 77% de los entrevistados que habían solicitado información pública a algún organismo estatal, declaró que la información le fue efectivamente entregada (gráfico 46). Es interesante notar que esta cifra baja entre quienes solicitaron información a municipios, respecto a servicios públicos y ministerios, así como quienes solicitaron

información laboral o previsional. Por el contrario, la cifra subió para quienes pidieron información propia de la institución o sobre subsidios y/o beneficios de salud.

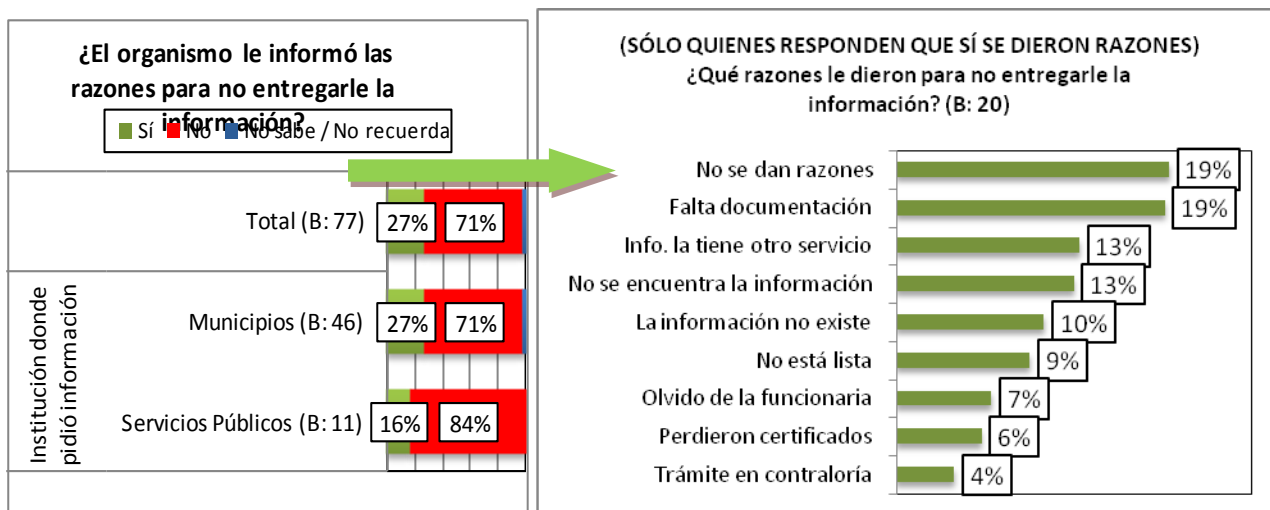
Gráfico 46. Porcentaje que declara que sí se entregó la información solicitada.



Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2012.

Entre quienes declararon que no les fue entregada la información solicitada, un 71% indica que no se dieron razones (gráfico 47).

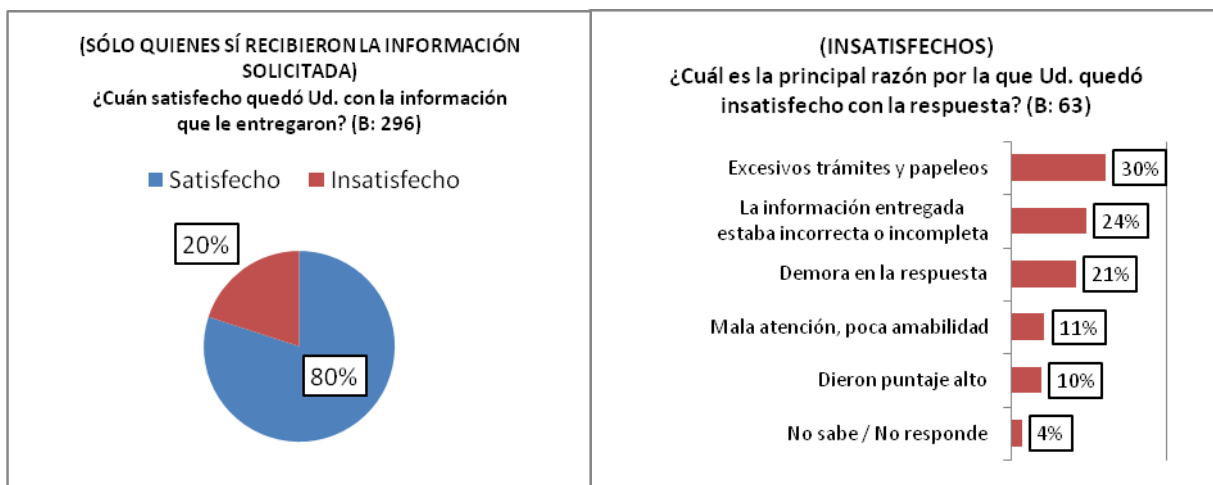
Gráfico 47. Razones esgrimidas por los organismos públicos que no entregaron información solicitada.



Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2012.

Por otro lado, entre quienes sí recibieron la información solicitada, el 80% quedó satisfecho con lo que recibieron (gráfico 48), en tanto que entre quienes no quedaron satisfechos, se criticó el exceso de trámites, problemas con la información entregada (incorrecta o incompleta), y demora en la respuesta.

Gráfico 368. Nivel de satisfacción entre quienes sí recibieron la información solicitada al organismo público.



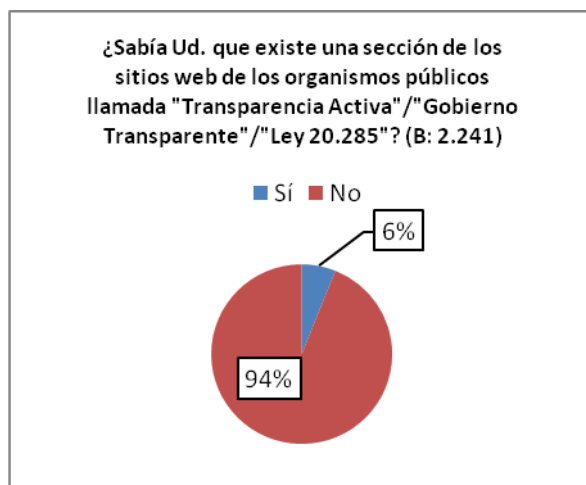
Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2012.

## 4.9. Transparencia activa

- En esta sección se presentan resultados de indicadores relativos a la transparencia activa en los sitios web de los organismos públicos.

En una primera consulta, se preguntó por el conocimiento de la sección de Transparencia Activa o Gobierno Transparente de los sitios web de organismos públicos, sin explicar a qué se refería esta, obteniendo que un 6% de los individuos consultados sabía de la existencia de estas secciones (gráfico 49). Dicha cifra es una caída significativa respecto al 7.7% obtenido el 2011, ante la misma consulta.

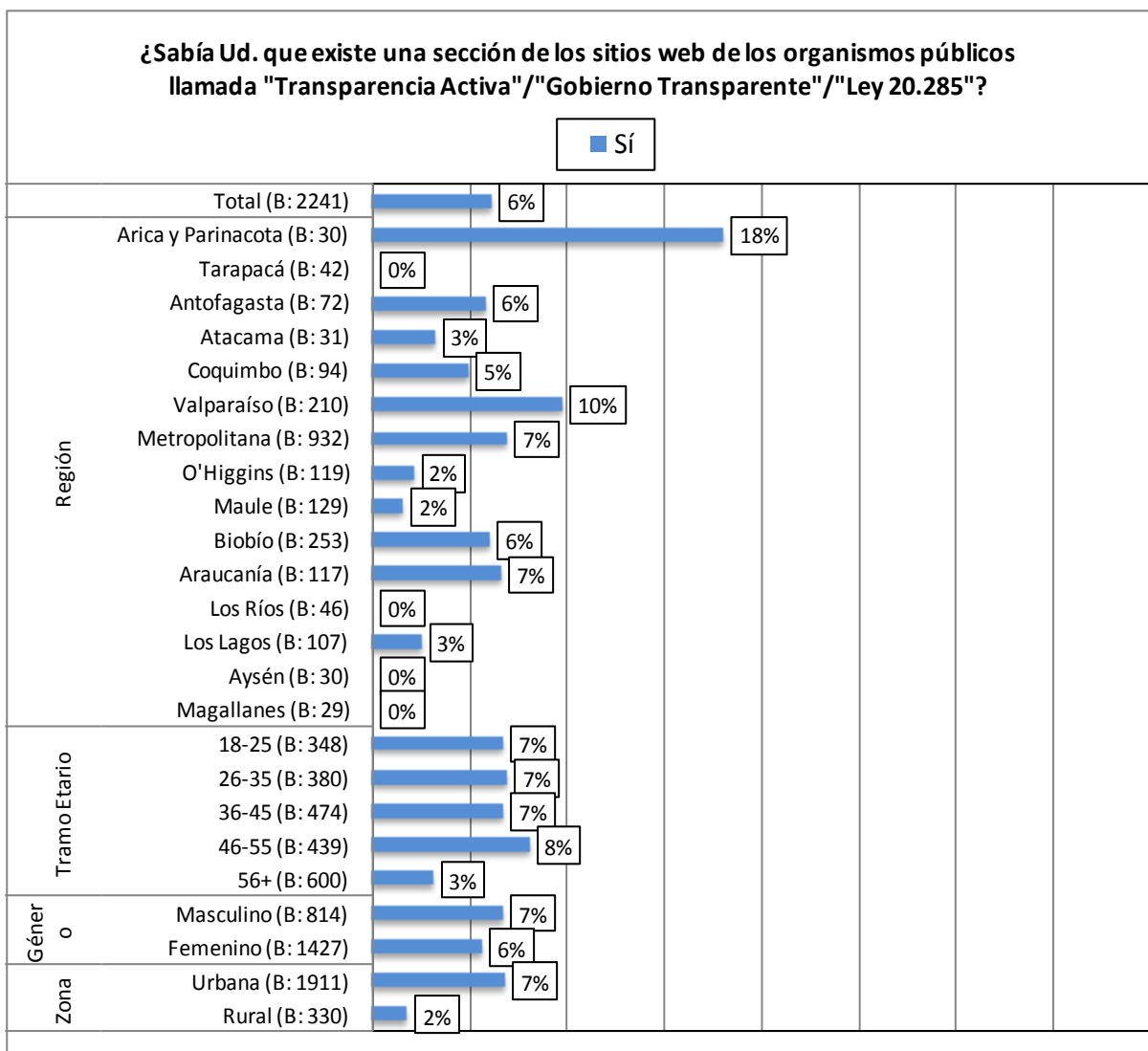
Gráfico 49. Porcentaje de conocimiento de secciones de Transparencia Activa en los sitios web de los organismos públicos



Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2012.

A nivel de regiones, sólo Arica y Parinacota tiene un porcentaje sobre el promedio (18%, gráfico 51), mientras que en regiones como Tarapacá, Atacama, O'Higgins, Maule, Los Ríos, Los Lagos, Aysén y Magallanes, la cifra es casi nula. Existe también una diferencia significativa entre los individuos de las zonas urbanas y rurales (gráfico 50), siendo más bajo el conocimiento del concepto de "Gobierno Transparente" entre estos últimos, así como entre los usuarios de más edad (56 años o más). Entre hombres y mujeres, no hay diferencias.

Gráfico 50 Porcentaje de conocimiento de secciones de Transparencia Activa en los sitios web de los organismos

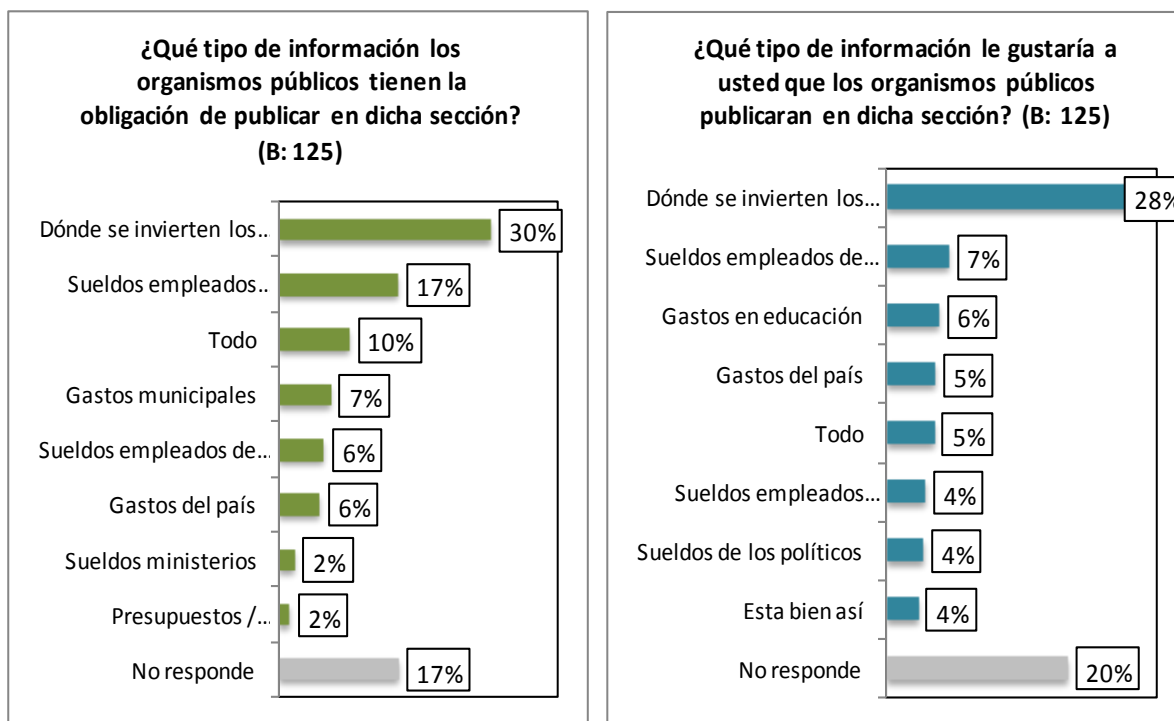


públicos, apertura por segmentos.

Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2012.

A su vez, tal como se puede observar en el gráfico 51, los individuos entrevistados creen que los organismos públicos están obligados a publicar información relativa al uso de los recursos públicos: dónde se gastan y cuáles son los sueldos de los empleados fiscales. En el mismo gráfico, se puede apreciar que a la ciudadanía le interesa que se publique, principalmente, información sobre dichos tópicos, es decir, del uso de recursos fiscales.

**Gráfico 51 Tipo de información que deben publicar los organismos públicos, según entrevistados e información que les gustaría que se publicara.**

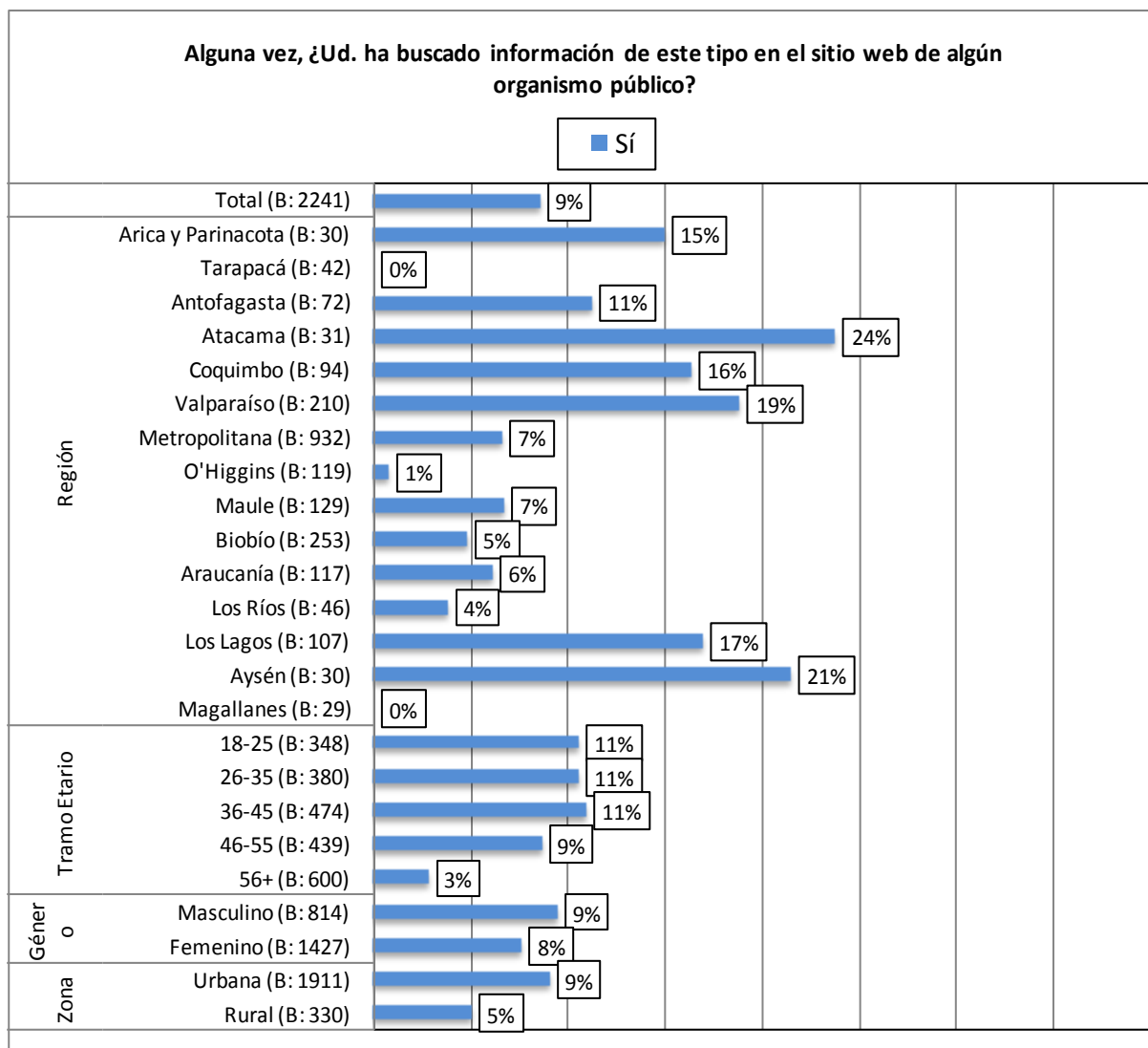


*Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2012.*

Posteriormente, durante la aplicación del instrumento, se les explicó a los entrevistados qué es la Transparencia Activa y se les pidió indicar si alguna vez habían buscado información pública en un sitio de tales características. El resultado se presenta en el gráfico 52, donde el 9% de los individuos consultados reconoce haber buscado información en algún sitio de Transparencia Activa, existiendo importantes diferencias entre regiones, tramos de edad y entre quienes viven en zonas urbanas o rurales, como se puede comprobar en el mismo gráfico.

Por otro lado, cabe señalar que este resultado no es comparable con el 2011, ya que en dicha ocasión se realizó una pregunta levemente diferente: se consultó si alguna vez el individuo había buscado información en el sitio web de algún organismo público, en cambio en el 2012 se consultó específicamente si se había buscado información en un sitio web de Transparencia Activa.

Gráfico 52 Porcentaje de entrevistados que ha buscado información en Transparencia Activa de algún organismo público.



Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2012.

Ahora bien, contrastando los resultados de los gráficos 50 y 52, se concluye que, en general, es mayor el número de ciudadanos que ha buscado efectivamente información en Transparencia Activa, que el conocimiento que se tiene del “nombre” o concepto mismo. Esto sucede especialmente en regiones como Antofagasta, Atacama, Coquimbo, Valparaíso, Maule, Los Ríos, Los Lagos y Aysén, donde comparando ambos gráficos, se evidencia una importante brecha.

Ahondando en los motivos del 91% de ciudadanos entrevistados que no han buscado información en Transparencia Activa, la principal razón es que no se ha tenido la necesidad

(49%, gráfico 53), aunque hay un 19% (según el mismo gráfico) que no sabía que se podía hacer y un 11% que no tiene interés.

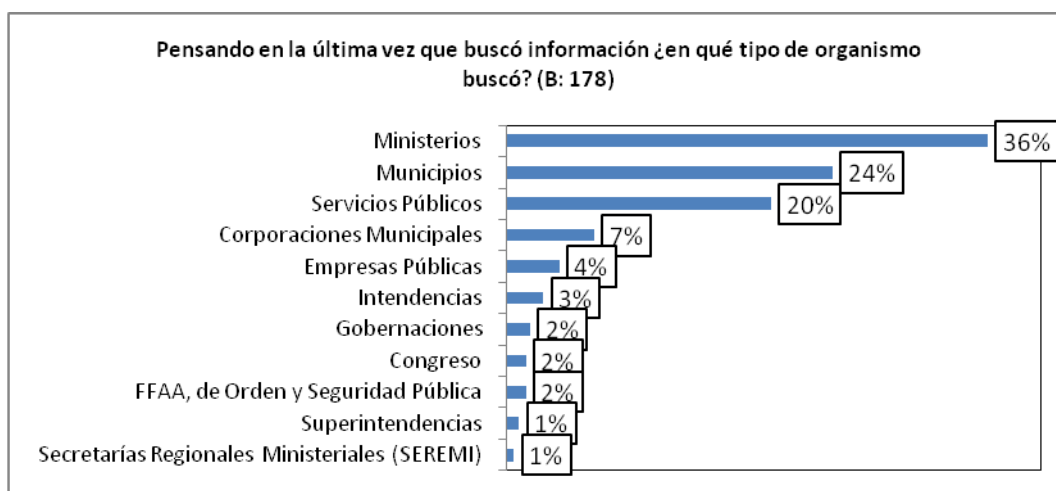
**Gráfico 53. Motivos de quienes no han buscado información en Transparencia Activa de algún organismo público.**



*Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2012.*

Respecto al 9% (presentado en el gráfico 52) que sí ha buscado información pública en Transparencia Activa, lo hicieron principalmente en ministerios, municipios y servicios públicos, pero en esta ocasión se realizaron más búsquedas en carteras ministeriales, a diferencia de las solicitudes de información pública en general donde la mayoría se concentraba en las municipalidades (gráfico 54).

**Gráfico 54. Tipo de institución donde buscó información por última vez en Transparencia Activa.**

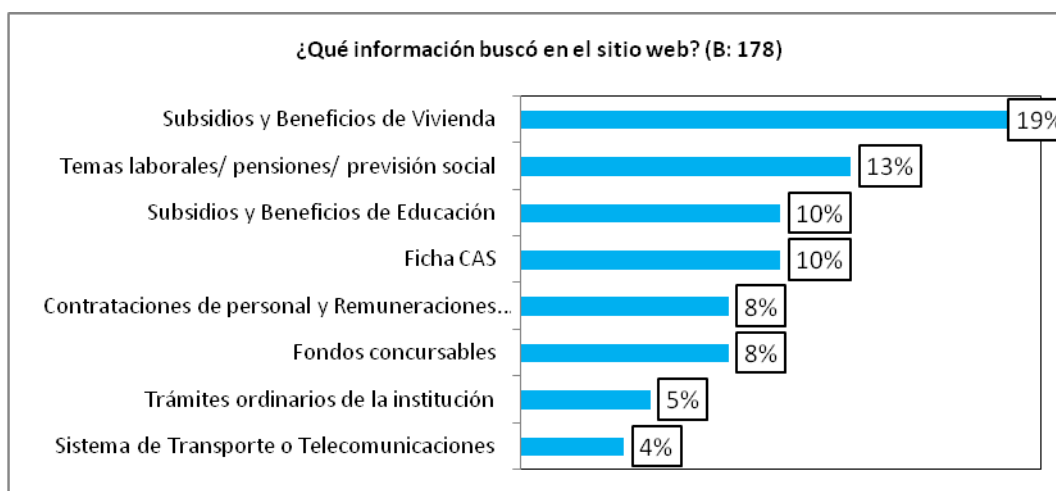


*Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2012.*



Por lo tanto la primera diferencia entre quienes buscan información por Transparencia Activa respecto a quienes solicitan información de organismos públicos en general, es el tipo de institución sobre la cual se quiere indagar. De todas maneras, la información buscada tiene que ver con subsidios y beneficios de vivienda, temas laborales, y subsidios y beneficios de educación, como se puede apreciar en el gráfico 55.

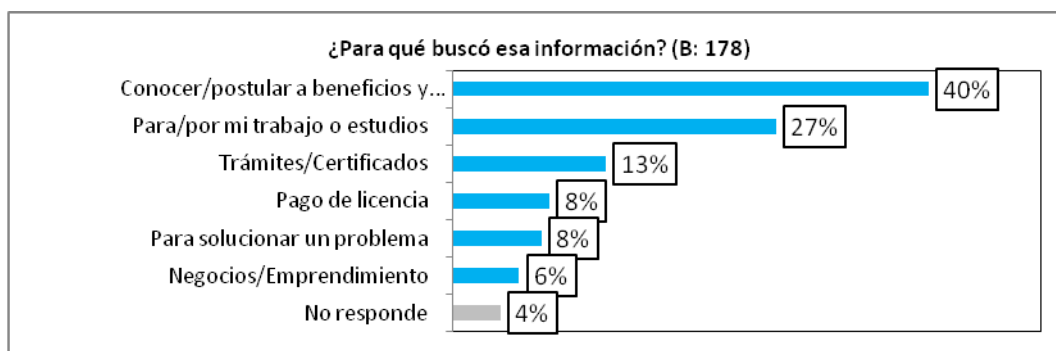
**Gráfico 37. Tipo de información que se buscó por última vez en Transparencia Activa**



*Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2012.*

El principal motivo para buscar información fue conocer y/o postular a beneficios y subsidios (gráfico 56), luego, por motivos de trabajo o estudios.

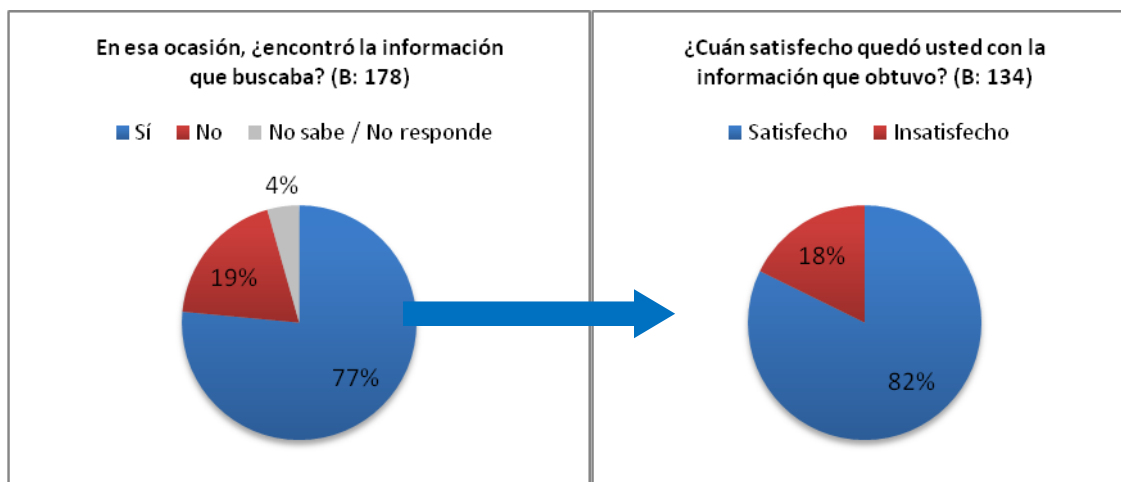
**Gráfico 38. Motivo para última búsqueda de información por Transparencia Activa.**



*Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2012.*

El 77% de quienes buscaron información, encontraron lo que buscaba, y de este grupo, el 82% quedó satisfecho (gráfico 57). Quienes quedaron insatisfechos con la información obtenida, adujeron que esta estaba incompleta o era insuficiente, desactualizada, etc. (gráfico 58)

**Gráfico 57. Porcentaje que encontró información buscada por Transparencia Activa y Porcentaje de Satisfacción con la información encontrada.**



*Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2012.*

**Gráfico 58. Razones de insatisfacción entre quienes buscaron información por Transparencia Activa.**



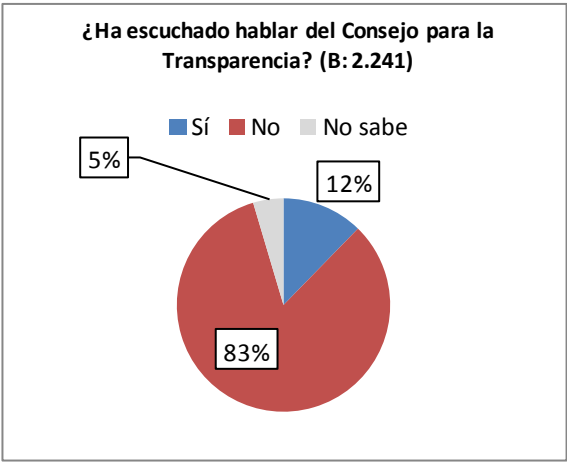
*Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2012.*

## 4.10. Conocimiento y percepción del Consejo para la Transparencia

- En esta sección se presentan resultados sobre el nivel de conocimiento y la percepción que tiene la ciudadanía respecto al Consejo para la Transparencia.

El 12% de los individuos entrevistados conocía o había escuchado hablar del Consejo para la Transparencia (gráfico 59). Si bien es una diferencia de 1.2 puntos porcentuales por sobre el resultado del 2011, no alcanza a ser un cambio estadísticamente significativo. Es decir, no existe mayor conocimiento del organismo respecto a lo que se tenía el 2011.

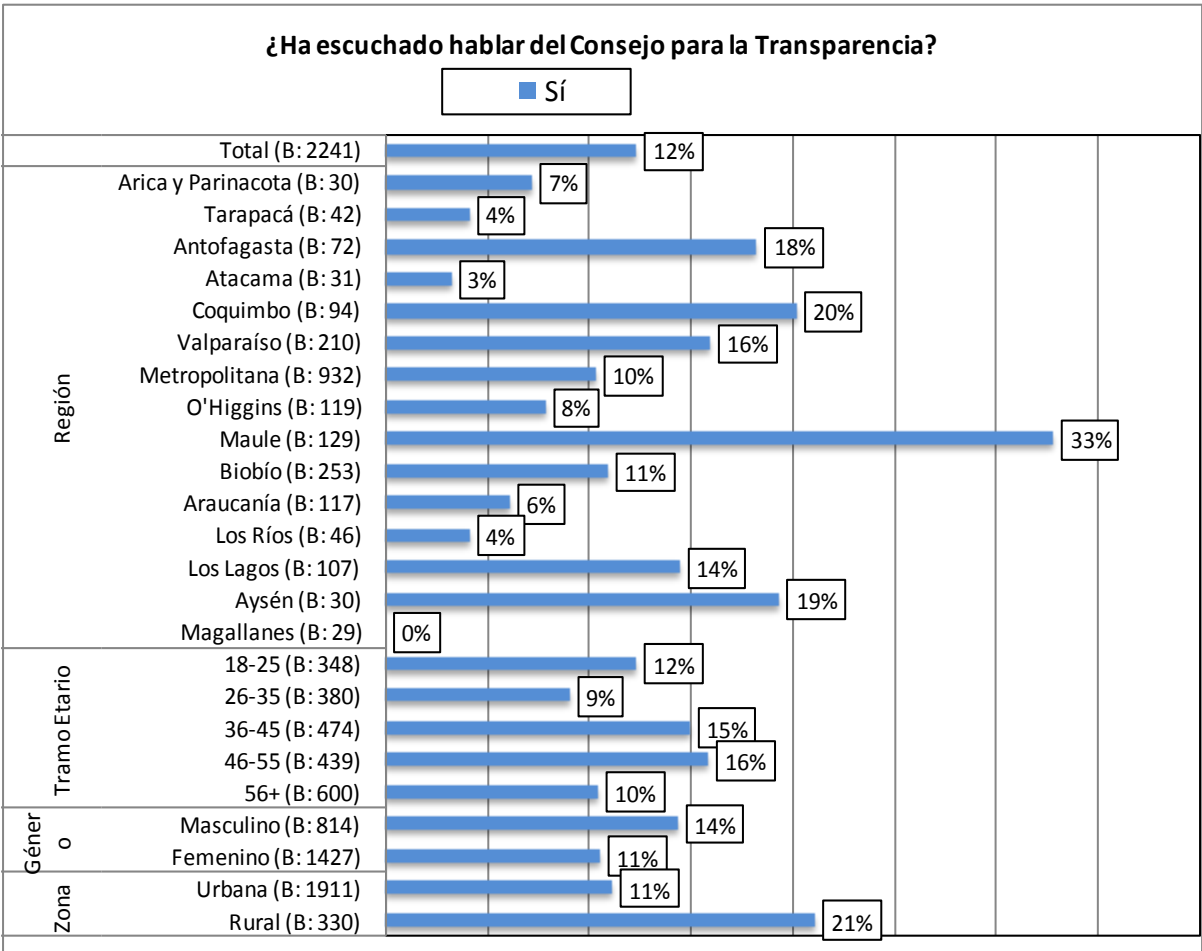
Gráfico 59. Porcentaje de individuos entrevistados que conoce o ha escuchado hablar del Consejo para la Transparencia.



Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2012.

Sin embargo, en el gráfico 60 se pueden observar las diferencias por zona y segmento:

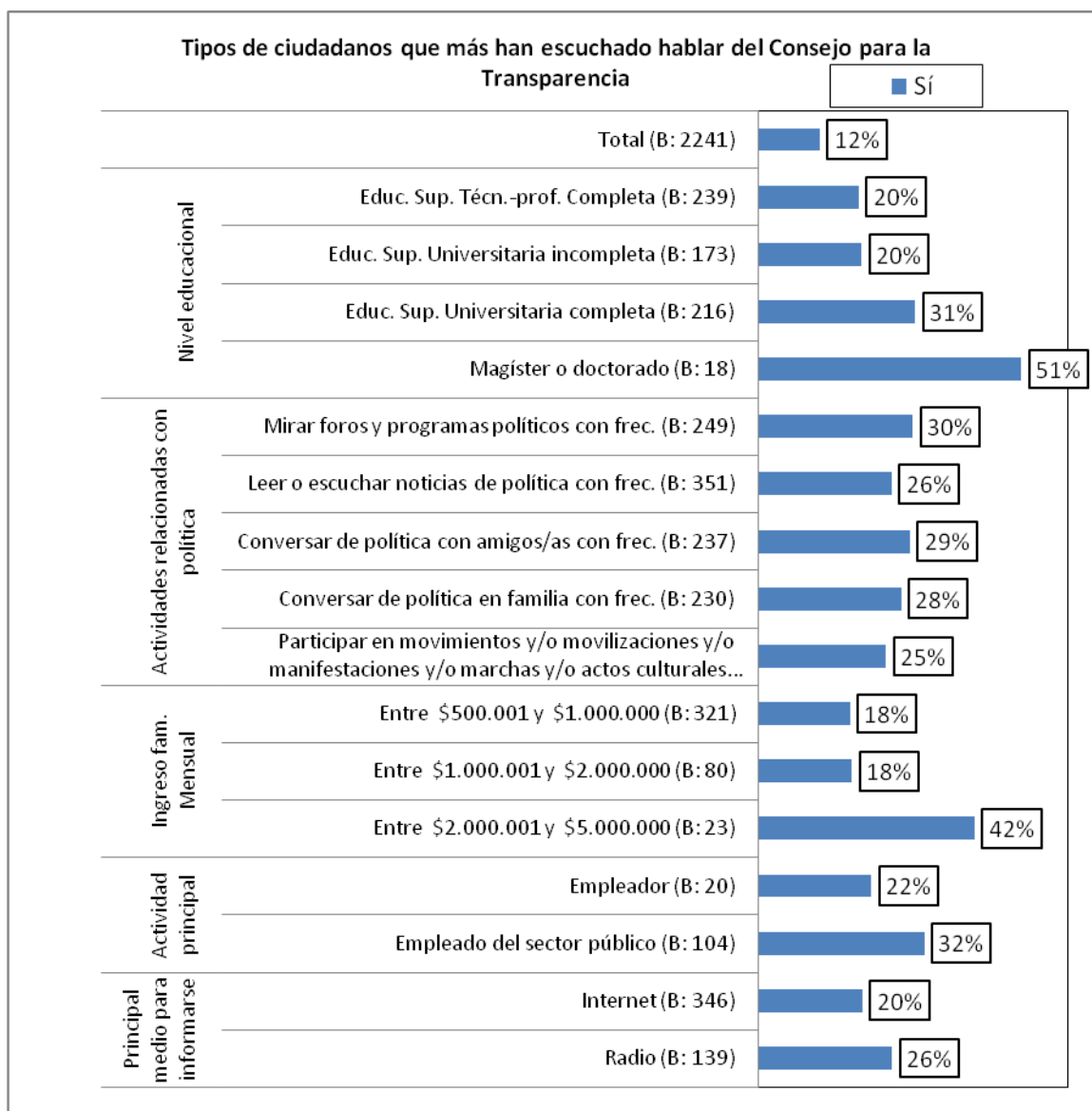
Gráfico 60 Porcentaje que conoce o ha escuchado hablar del Consejo para la Transparencia, abierto por segmentos.



Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2012.

Es así como del gráfico 60 se desprende que en zonas rurales se conoce más el CPLT, así como los hombres lo conocen más respecto a las mujeres. Sin embargo, en el gráfico 61 se presentan los segmentos donde el CPLT es más conocido, mientras que en la ilustración 1 se presentan los resultados de un análisis Chaid que determinó el perfil de quienes tienen mayor probabilidad de conocer al Consejo. Este último ejercicio se comenta más adelante.

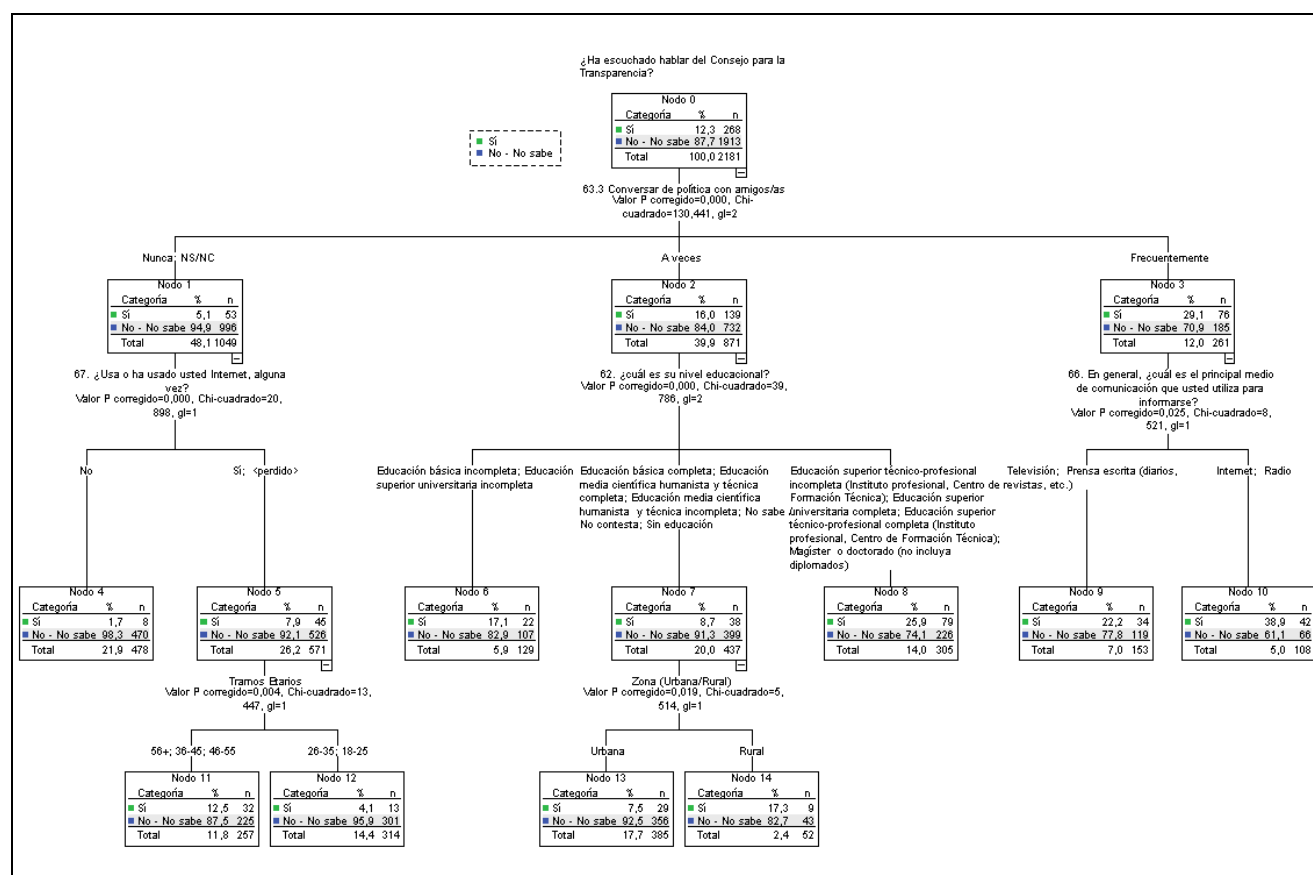
Gráfico 61. Perfiles de ciudadanos que tienen mayor conocimiento de la existencia del Consejo para la Transparencia.



Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2012.

En el gráfico 61 se puede observar que los ciudadanos con mayor nivel de estudios tienden a conocer más el CPLT, así como aquellos que conversan sobre política con amigos y/o familiares, miran foros o programas de política, leen o escuchan noticias al respecto, o participan directamente en actividades políticas. También hay un patrón relacionado con los ingresos del hogar, sin embargo esto puede deberse a la correlación entre nivel educacional y sueldos. También empleadores y empleados públicos conocen en mayor proporción al CPLT (para este último grupo es esperable ya que las labores del Consejo le atañen más de cerca). Finalmente, también quienes se informan por internet y radio tienen mayor conocimiento del CPLT.

**Ilustración 1. Resultados árbol Chaid para la variable dependiente “Conoce o ha escuchado hablar del CPLT”.**



La ilustración 1, por su parte, presenta los resultados de un análisis Chaid, el cual permite deducir cuál es el perfil de los ciudadanos con mayor probabilidad de conocer el Consejo para la Transparencia. Este análisis consiste en determinar las variables que mejor predicen o determinan una variable dependiente (en este caso, es la variable “Conoce o no el CPLT”), desagrupando a la población según dichas variables, cuando se producen diferencias significativas según pruebas de chi-cuadrada. La interpretación de los resultados da información valiosa:

- En la ilustración 1, el primer nodo (el de más arriba), presenta la información general de la población estudiada: un 12.3% conoce o ha escuchado hablar del CPLT. Es decir, la probabilidad de que un individuo conozca al CPLT es de 12%. Se detalla el primer nodo en la ilustración 2:

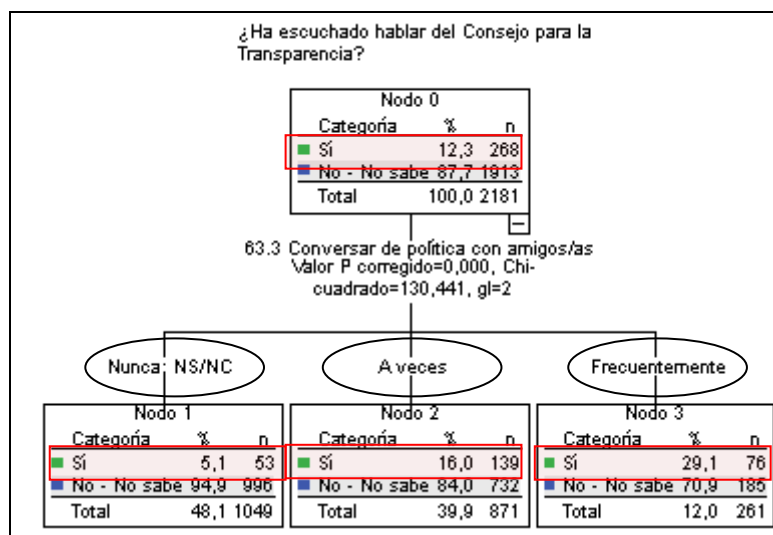
Ilustración 2. Primer nivel árbol Chaid

¿Ha escuchado hablar del Consejo para la Transparencia?

| Nodo 0         |              |             |
|----------------|--------------|-------------|
| Categoría      | %            | n           |
| ■ Sí           | 12,3         | 268         |
| ■ No - No sabe | 87,7         | 1913        |
| <b>Total</b>   | <b>100,0</b> | <b>2181</b> |

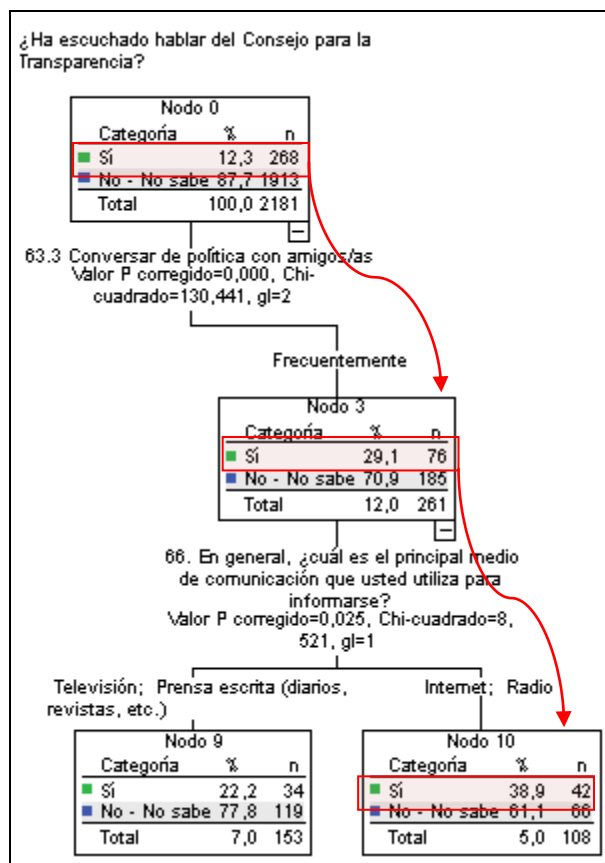
- La variable más importante que incide en la probabilidad de que un ciudadano conozca el CPLT, es que converse de política con sus amigos (el cual descompone el segundo nivel del árbol de la ilustración 1, de arriba a abajo). Si lo hace frecuentemente, el porcentaje de conocimiento del CPLT aumenta a 29.1%, si lo hace a veces, aumenta a 16%, mientras que si no lo hace nunca, disminuye a 5.1%. Es decir, es más probable que una persona que converse de política con amigos conozca al CPLT, respecto a los demás individuos. Lo anterior se detalla en la ilustración 3:

Ilustración 3. Segundo nivel árbol Chaid.



- Luego, si además de conversar frecuentemente de política con amigos, el principal medio de comunicación a través del cual se informa el individuo es internet o radio, la probabilidad de conocer el CPLT aumenta a 38.9% (ilustración 4).

Ilustración 4. Tercer nivel árbol Chaid.

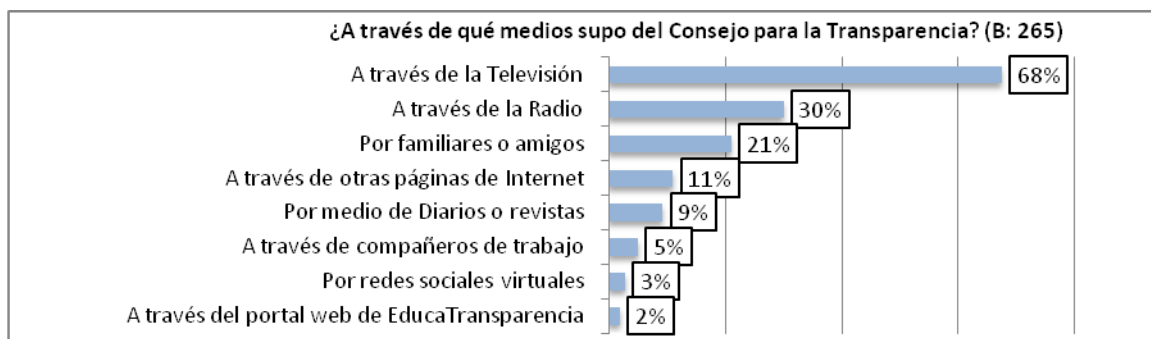


- Por otro lado, si una persona conversa a veces de política con sus amigos, la variable que más determinará si conoce o no el CPLT, será su nivel educacional (ver ilustración 1).
- Así mismo, entre quienes no conversan nunca de política con los amigos, si bien tienen menos probabilidad de conocer el CPLT, un elemento diferenciador es si han utilizado o no internet alguna vez: de la ilustración 1 se desprende que si no han usado internet nunca (y no conversan nunca de política con amigos), sólo el 1.7% conoce el CPLT, mientras que si ha usado internet alguna vez, el conocimiento sube a 7.9%.

Por lo tanto, se puede concluir que existen dos variables que si bien el CPLT no puede gestionar directamente, son aliados del posicionamiento de este organismo, en términos de nivel de conocimiento: ciudadanos que conversen de política con amigos y el uso de internet. El perfil del ciudadano con mayor probabilidad de conocer al organismo (entre las variables que se midieron), será un individuo que, justamente, converse de política con sus amigos y se informe principalmente a través de internet o la radio.

Entre quienes conocen el CPLT, la principal forma de enterarse de su existencia, fue la televisión (según lo declarado por estos individuos), como se puede apreciar en el gráfico 62.

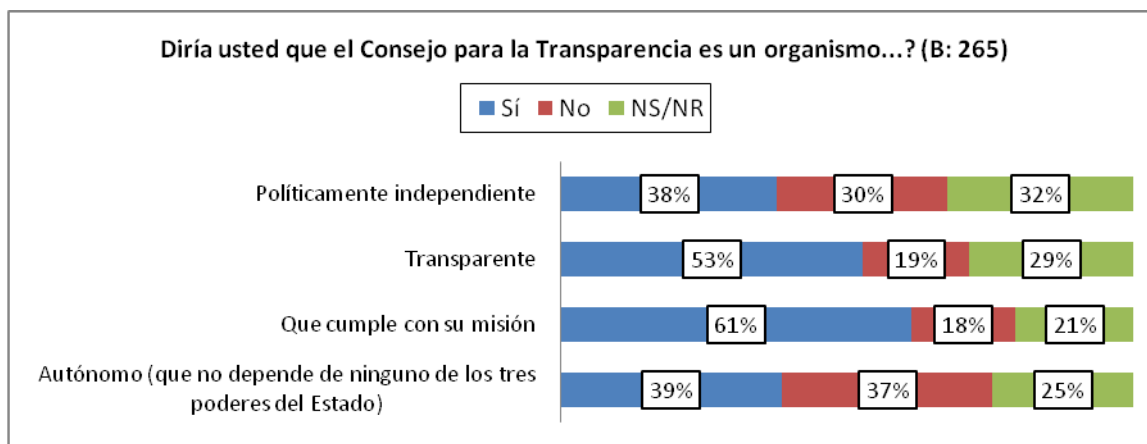
**Gráfico 62. Medios a través de los cuales se enteraron del Consejo para la Transparencia.**



*Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2012.*

El 38% de estos individuos lo consideran un organismo políticamente independiente (gráfico 63), lo cual es un aumento de casi 7 puntos porcentuales respecto al 2011, en tanto que el porcentaje de individuos que conocen el CPLT y lo consideran Transparente, aumentó significativamente desde 32.2% en 2011 hasta 53% en 2012.

**Gráfico 63. Percepción que tienen del Consejo para la Transparencia, quienes lo conocen.**



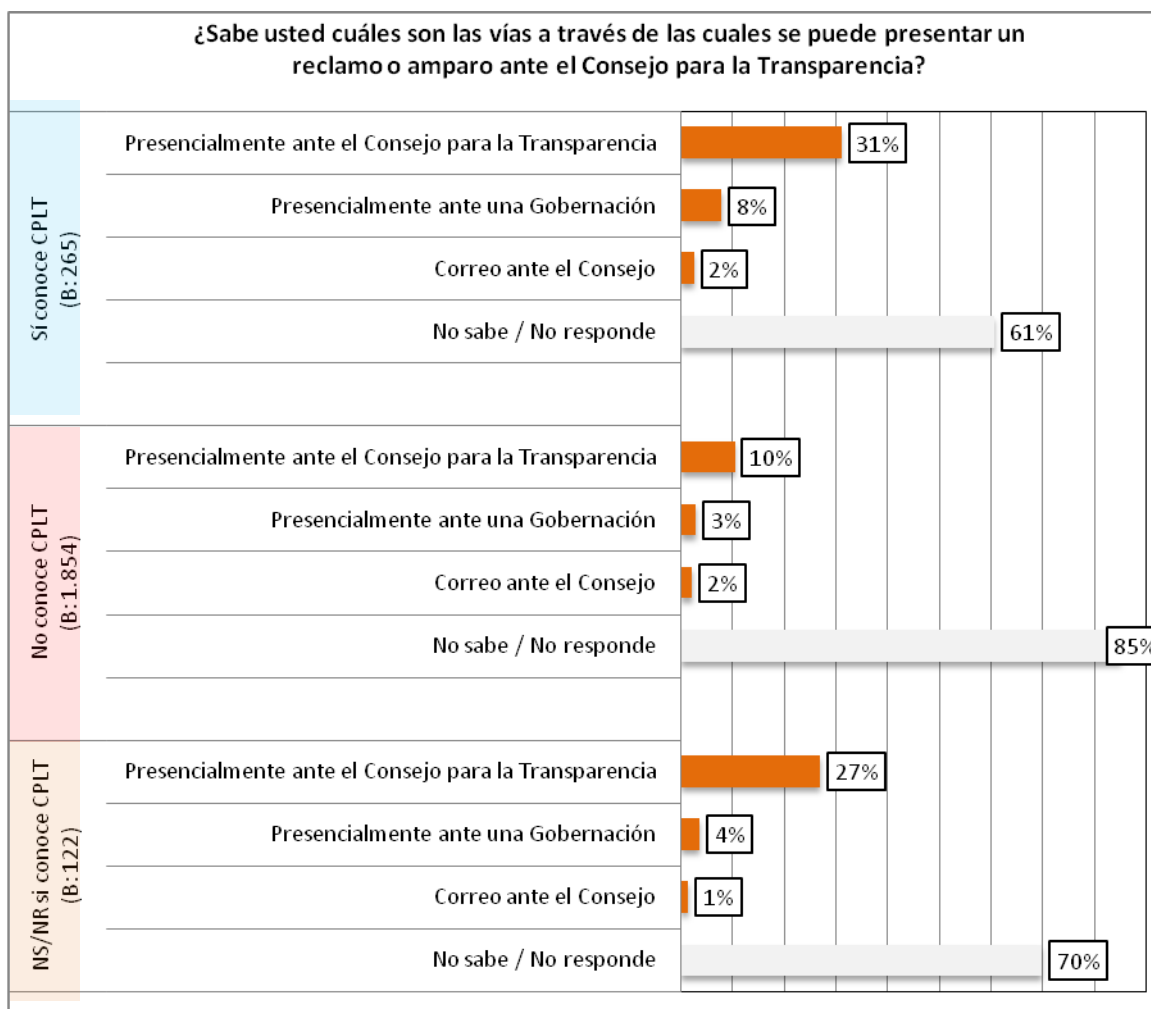
*Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2012.*

Complementariamente, el 61% considera que el CPLT cumple con su misión, mientras que el porcentaje de entrevistados que lo consideran autónomo prácticamente tiene el mismo valor que el indicador 'políticamente independiente'.



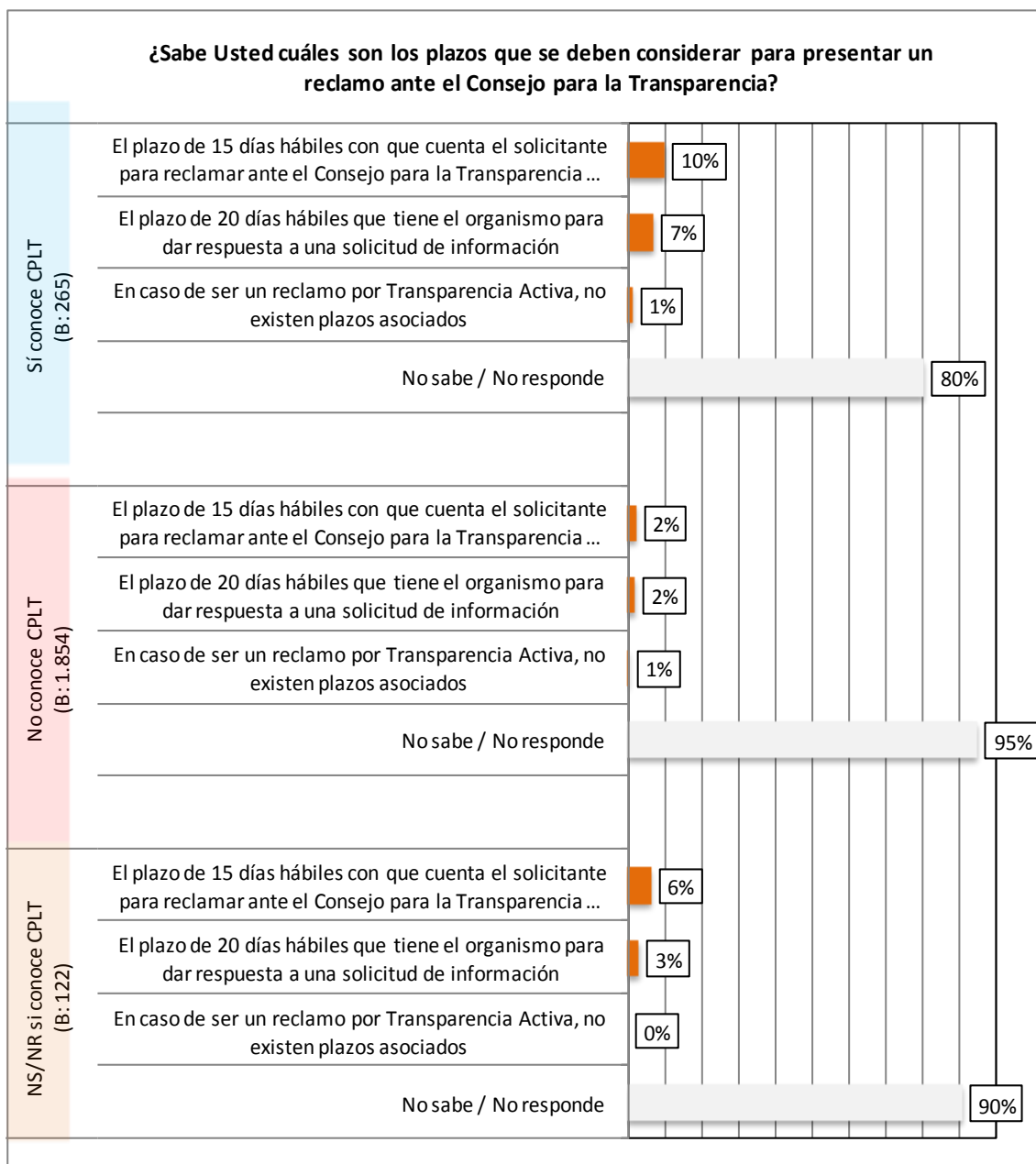
Observando el gráfico 64, se puede inferir que existe un muy bajo conocimiento de los mecanismos para presentar reclamos o amparos ante el CPLT, aunque como es de esperar, el desconocimiento es mayor entre quienes no conocen la entidad (No sabe-No responde el 85%, versus 61% entre quienes sí conocen el CPLT). El mecanismo más mencionado, entre quienes conocían el CPLT, fue acudir presencialmente al propio Consejo a interponer el reclamo o el amparo (31%, gráfico 64).

**Gráfico 6439. Conocimiento de los mecanismos para presentar reclamos o amparos ante el CPLT.**



*Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2012.*

Respecto a los plazos para presentar dichos recursos, en el gráfico 65 se evidencia también un muy bajo conocimiento, aunque nuevamente quienes sí conocían al Consejo, presentan un nivel un poco más alto (resultado esperable):

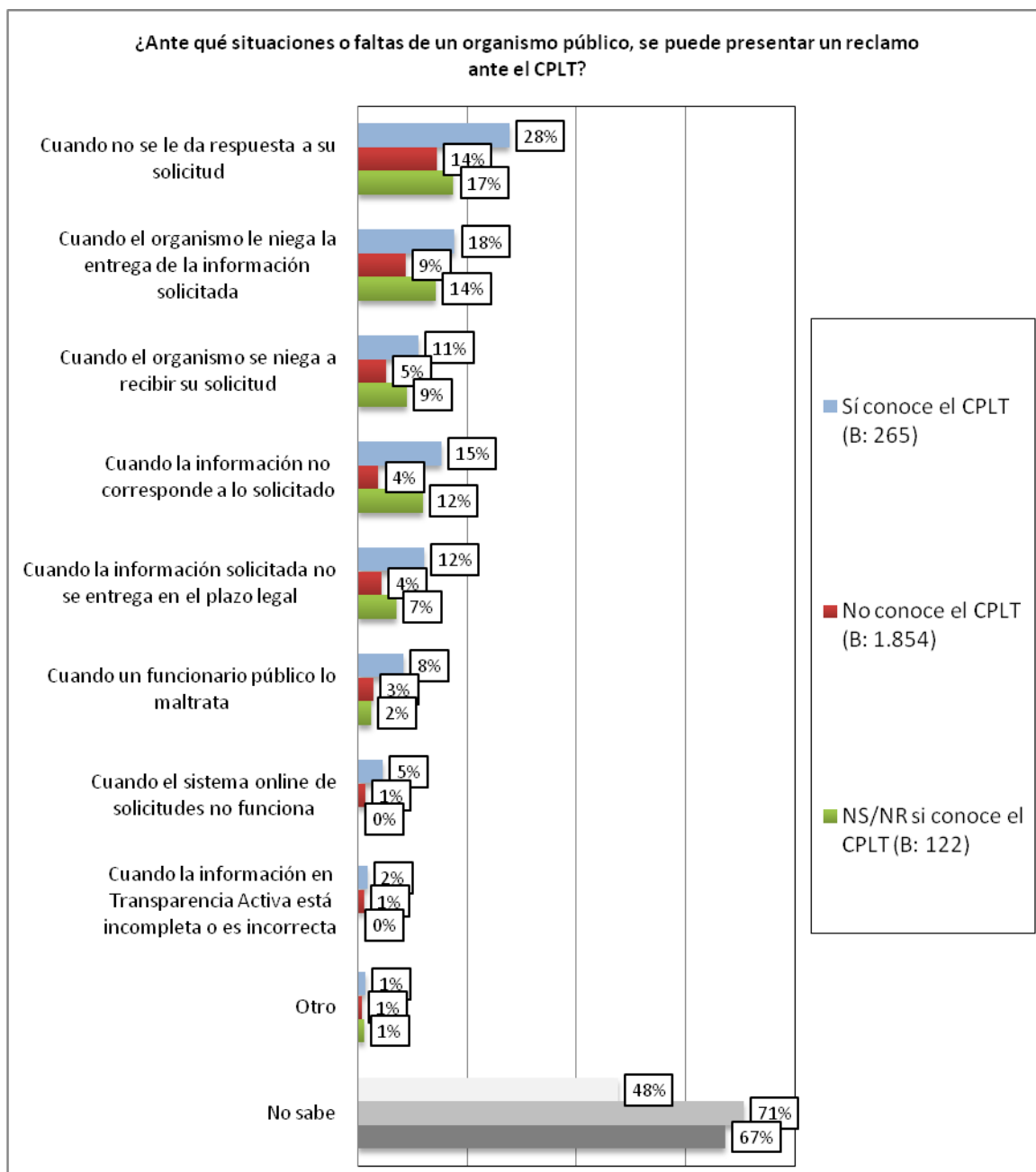


**Gráfico 65. Conocimiento de los plazos para presentar reclamos o amparos ante el CPLT.**

*Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2012*

Sobre el conocimiento de las situaciones en que un ciudadano puede presentar un reclamo ante el CPLT (gráfico 66), el 28% de quienes sí conocían al organismo menciona que se puede hacer cuando no se da respuesta a una solicitud, luego el 18% señala que se puede hacer cuando un organismo público niega la entrega de información solicitada. De todas maneras, entre quienes no conocían el CPLT, el porcentaje de desconocimiento es alto (71% no sabe).

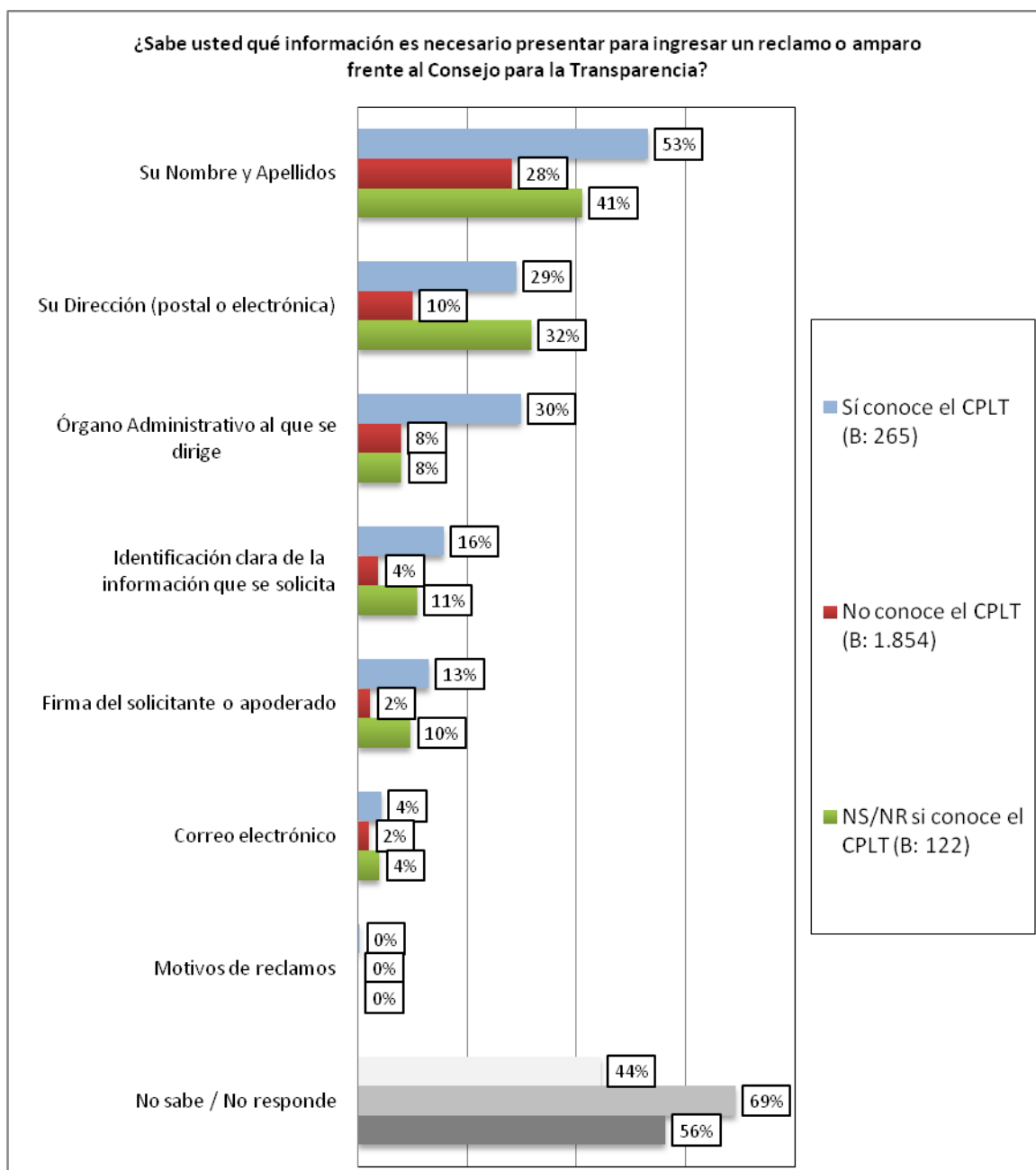
Gráfico 66. Situaciones frente a las que se puede presentar un reclamo ante el CPLT.



Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2012.

Finalmente, se consultó sobre qué datos creían los individuos que debían informar al presentar un reclamo ante el CPLT, cuyos resultados se presentan en el gráfico 67.

**Gráfico 67 Información que es necesario presentar cuando se reclama ante el CPLT**



*Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2012.*

Finalmente, antes de pasar a la sección siguiente, es importante revisar la tabla 6, en la que se presentan las diferencias de percepción para indicadores relativos a organismos públicos

(Transparencia, Confianza, Ocultamiento de Información y Corrupción), entre los individuos que conocen y los que no conocen el Consejo para la Transparencia:

Tabla 6. Anova entre medias de indicadores relativos a organismos públicos, según si conoce o no el CPLT.

|                                                                                                                                 | ¿Ha escuchado hablar del Consejo para la Transparencia? |                          |                                                                    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                 | Sí                                                      | No – No sabe             | TEST ANOVA<br>(¿Existe diferencia significativa entre las medias?) |
|                                                                                                                                 | Media<br>(escala 1 a 10)                                | Media<br>(escala 1 a 10) |                                                                    |
| <b>TRANSPARENCIA DE LOS ORG. PÚBLICOS</b><br>(4. ¿Qué tan transparentes cree Ud. que son los organismos públicos en Chile?)     | 4,59                                                    | 4,43                     | No                                                                 |
| <b>CONFIANZA EN EL SECTOR PÚBLICO</b><br>(7. Cuánto confía Ud. en el sector público)                                            | ↑ 4,78                                                  | 4,35                     | Sí                                                                 |
| <b>OCULTAMIENTO DE INFO. POR PARTE DE ORG. PÚBLICOS</b><br>(8. Cuánto cree Ud. que los organismos públicos ocultan información) | ↑ 7,05                                                  | 6,73                     | Sí                                                                 |
| <b>CORRUPCIÓN ORG. PÚBLICOS</b><br>(9. Cuán corruptos cree Ud. que son los organismos públicos)                                 | ↓ 6,10                                                  | 6,67                     | Sí                                                                 |
| <b>N (casos)</b>                                                                                                                | <b>276</b>                                              | <b>1.975</b>             |                                                                    |

De la tabla 6, se puede inferir que conocer el CPLT puede influir positivamente en la confianza hacia el sector público, así como en reducir la percepción de que los organismos públicos son corruptos, pero a su vez aumenta la idea de que estas entidades ocultan información. Respecto al efecto sobre la percepción de transparencia de los organismos públicos, no es posible concluir analizando las diferencias entre las medias. Sin embargo, al comparar las diferencias entre las proporciones de personas que califican la transparencia de estas instituciones con notas 1 a 6 (Nada transparentes a medianamente transparentes), y en paralelo, con notas 9 y 10 (muy transparentes), sí existen diferencias significativas, como se puede observar en la tabla 7. La interpretación de dicha tabla, es que la proporción de individuos que califican con nota 1 a 6, es significativamente mayor (en 6 puntos porcentuales) en los usuarios que no conocen el CPLT, mientras que es significativamente mayor la proporción de personas que califican con nota 9 y 10, entre quienes sí conocen el CPLT. De esta manera se comprueba que existe también un efecto positivo de conocer el CPLT sobre la percepción de transparencia de los organismos públicos.

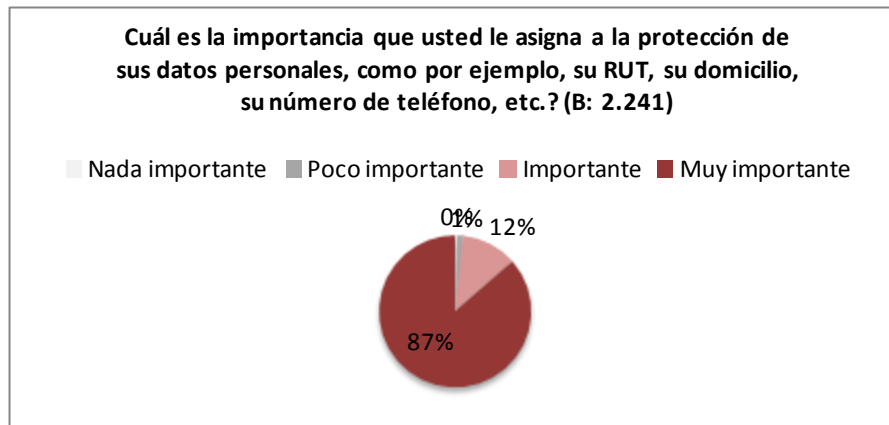
Tabla 7. Diferencias entre quienes conocen o no conocer CPLT respecto a la percepción de transparencia

|                                                         |            | TRANSPARENCIA DE LOS ORG. PÚBLICOS<br>(4. ¿Qué tan transparentes cree Ud. que son los organismos públicos en Chile?, EN UNA ESCALA DE 1 A 10) |                |                                                                    |
|---------------------------------------------------------|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|--------------------------------------------------------------------|
|                                                         |            | % notas 1 a 6                                                                                                                                 | % notas 9 y 10 | Test de hipótesis para proporciones de dos muestras independientes |
| ¿Ha escuchado hablar del Consejo para la Transparencia? | Sí         | 77%                                                                                                                                           | 9%             | Diferencia estadísticamente significativa                          |
|                                                         | No-No sabe | 83%                                                                                                                                           | 3%             | Diferencia estadísticamente significativa                          |

#### 4.11. Conocimiento y percepción sobre la protección de datos personales

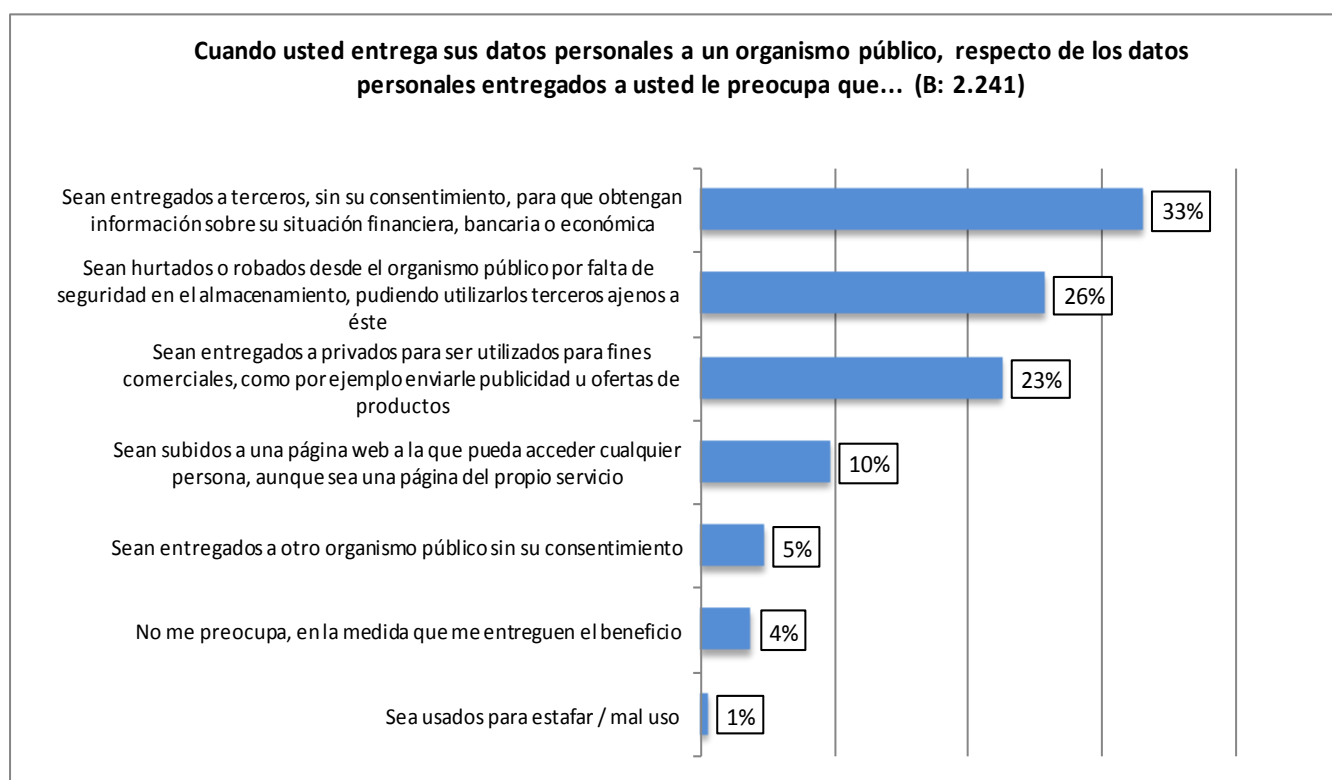
➤ En esta sección se presentan resultados sobre el nivel de conocimiento y la percepción que tiene la ciudadanía respecto a la protección de datos personales. Prácticamente todos los entrevistados (99%, gráfico 68), creen que la protección de los datos personales es importante o muy importante.

Gráfico 68. Grado de importancia que se le otorga a la protección de los datos personales.



Sin embargo, al ahondar en cuál es la principal preocupación de entregar los datos personales a una entidad pública (gráfico 69), el 33% de los entrevistados señala que le inquieta que sean entregados, sin su consentimiento, a terceros que puedan obtener información su financiera, luego el 26% menciona que le preocupa que los datos no sean resguardados en forma adecuada por el organismo público, pudiendo ser robadas por terceros, y luego, el 23% señala que le preocupa que los datos sean utilizados con fines comerciales, mediante el envío de publicidad no deseada.

Gráfico 69. Principal preocupación al entregar datos personales a un organismo público.

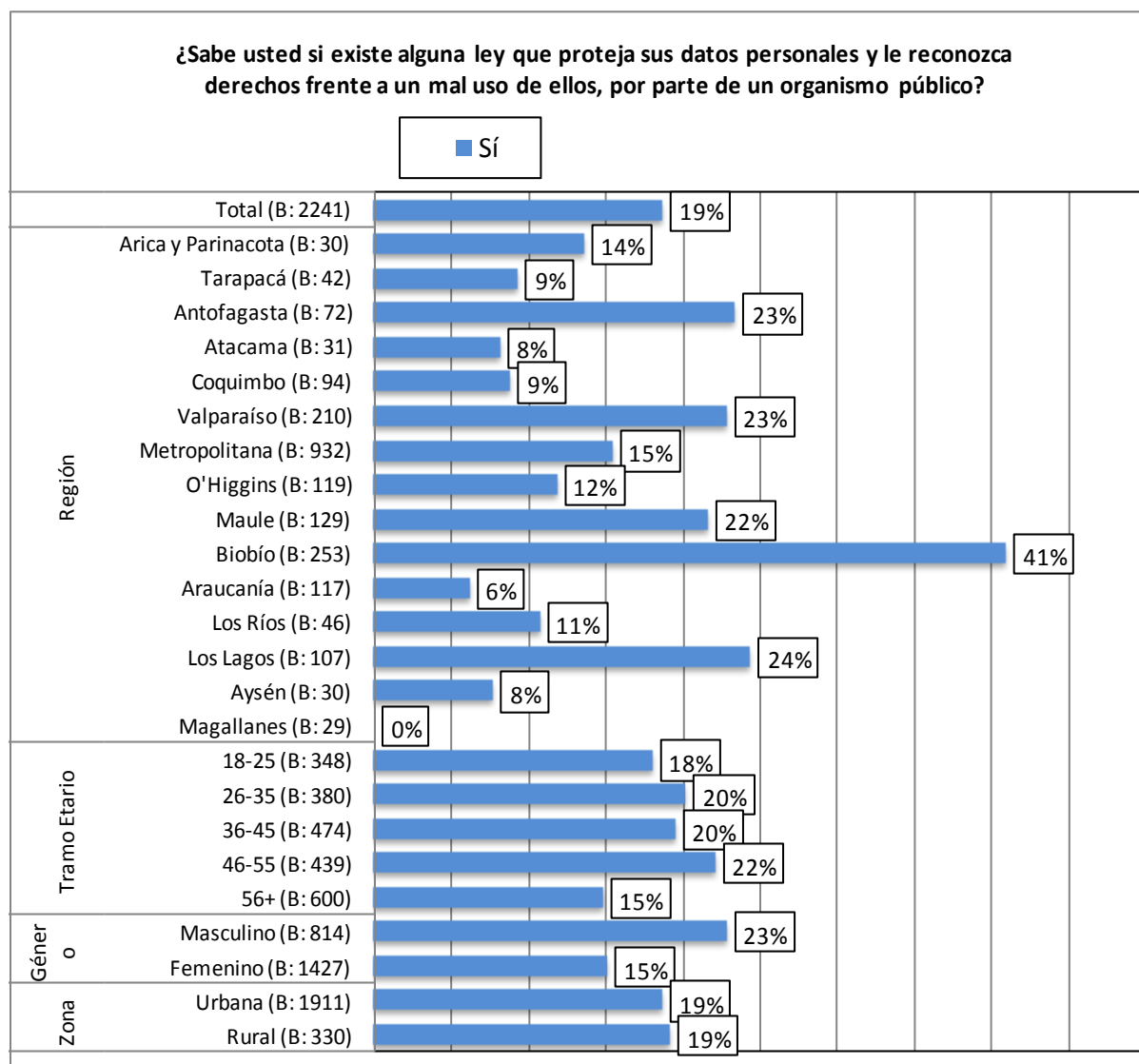


En el mismo gráfico 69 se puede ver que pocos entrevistados (4%) serían indiferentes a la entrega de su información a terceros, con tal de obtener los beneficios a los cuales están postulando.

Luego, se consultó a los individuos si sabían de la existencia de una ley que protegiera los datos personales, resultando afirmativo en un 19% de los casos a nivel nacional, y particularmente alto en la región del Biobío (gráfico 70). También hay mayor conocimiento en

los hombres que en las mujeres, mientras que a nivel de zona urbana o rural, no hay diferencias.

**Gráfico 70. Porcentaje que sabía de la existencia de una ley que protegiera los datos personales.**

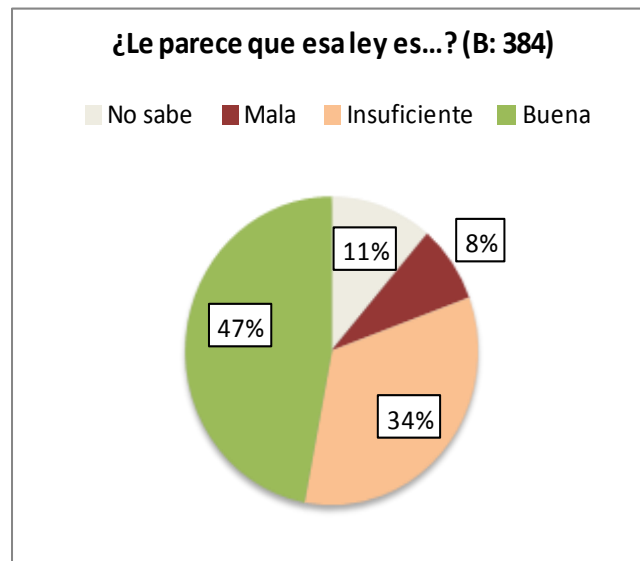


*Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2012.*

Entre quienes sabían de la existencia de la ley de protección de datos personales, un 47% la consideró buena, un 34%, insuficiente, y un 8% opinó que era mala (gráfico 71).



Gráfico 71. Opinión sobre la ley de protección de datos personales.



Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2012.

Sin embargo un porcentaje casi mínimo de los entrevistados afirmó haberla utilizado en alguna ocasión (4%, gráfico 72). Dicho porcentaje equivale a menos de un 1% de la muestra.

Gráfico 72. Porcentaje que ha utilizado la ley de protección de datos personales.



Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2012.

## 5. Conclusiones

Si bien la transparencia como tema país sigue estando lejos de las prioridades de los ciudadanos, se destaca un avance en la percepción de transparencia de los organismos públicos, respecto al año 2011. Hoy, los ciudadanos perciben mayor transparencia en las entidades públicas.

Desde luego, existen diferencias a nivel regional, lo cual hace pensar que las gestiones para mejorar la percepción de este indicador, debieran potenciarse en las zonas peor evaluadas, aunque sin descuidar las demás. A nivel de género, en tanto, los hombres tienen una mejor evaluación, lo cual puede estar ligado a que tienen un mayor conocimiento de la existencia de la Ley de Transparencia y del Consejo para la Transparencia, y tal como se pudo comprobar en el análisis de los resultados, los ciudadanos que conocían a este organismo tenían una mejor evaluación de la transparencia. Aunque lo anterior es un patrón general para el agregado de la población, no se vio replicado en las zonas urbanas y rurales, donde el conocimiento de la existencia del Consejo para la Transparencia era mucho mayor en zonas rurales, pero no se reflejó en una mejor evaluación de la transparencia, respecto a las zonas urbanas.

Tal como mejoró la percepción de transparencia, también mejoró la confianza en los organismos públicos, al tiempo que bajó la percepción de que son corruptos, quedando demostrado que la situación respecto al año pasado, al menos para los indicadores más genéricos, evolucionó de forma positiva. Sin embargo, a la hora de evaluar situaciones del nivel operacional, como la calidad de las atenciones de los organismos públicos frente a trámites o consultas, sigue habiendo una tendencia negativa, principalmente por las bajas expectativas y prejuicios que tienen los ciudadanos.

Siguen habiendo temas pendientes que se deben mejorar, en particular la desconfianza de la mitad de la población frente a la información que ponen a disposición del público, los organismos estatales. En este sentido, se debe potenciar la idea fuerza de que estos organismos no ocultan información, y mejorar la claridad con la que se presenta la información. Al mismo tiempo, se debe mejorar la difusión de las labores del Consejo para la Transparencia, ya que una gran mayoría asocia sus labores con otras entidades públicas, en particular con el Servicio Nacional del Consumidor.

De todas maneras, se tiene que un mayor porcentaje de la población está de acuerdo con que el acceso a la información pública es un derecho para todos. El problema es que hubo una disminución en el porcentaje de ciudadanos que conocía la Ley de Transparencia, por lo

tanto existe una brecha entre la expectativa de que la información es un derecho y el conocimiento de la ley que lo regula.

Ahora bien, entre quienes solicitaron información pública en los últimos 12 meses, prácticamente la mitad lo hizo en municipalidades o en sus corporaciones, por lo cual se sugiere que las gestiones del Consejo para la Transparencia se centren en estas entidades, tanto en la difusión de la Ley de Transparencia, como en el control del cumplimiento de esta, y en la difusión de las labores del Consejo. A modo de hipótesis para comprobar a futuro, es posible que las diferencias en las percepciones de individuos de distintas comunas, sea a causa de las diferencias en la gestión municipal en términos de transparencia y entrega de información. Sin embargo, no es posible comprobar dicha hipótesis en este estudio, ya que los márgenes de error a nivel comunal son muy grandes.

Aunque no subió significativamente entre el 2011 y el 2012, el porcentaje de conocimiento del Consejo para la Transparencia tiene un efecto positivo en la percepción general de transparencia de los organismos públicos y en la confianza. Eso sí, quienes saben de la existencia del Consejo, tienden a creer en mayor proporción que los servicios públicos tienen a ocultar información.

Así mismo, el uso de internet es un factor que está relacionado con el conocimiento del Consejo, por lo cual debiera potenciarse como herramienta de difusión y como mecanismo para ejercer el derecho al acceso a información.

## 6. Anexos

### 6.1. Instrumento 2012



#### Cuarto Estudio Nacional de Transparencia 2012

Estimado ciudadano:

Durante el presente mes, el Consejo para la Transparencia (CPLT), está desarrollando el 4º Estudio Nacional de Transparencia y su hogar ha sido seleccionado de manera aleatoria para participar en él. Para ello, se está trabajando en colaboración con la empresa Consultora FrontDesk, que a través de una entrevista recopilará toda la información necesaria para conocer su percepción sobre los temas planteados.

La entrevista tiene una duración aproximada de 20 minutos.

Cabe destacar que tanto el Consejo para la Transparencia, como la consultora encargada del terreno del estudio (FrontDesk), manejarán los datos personales que recolecte esta encuesta, bajo las exigencias establecidas en la Ley N°19.628, especialmente a lo dispuesto en el artículo 3º de la misma. Se informa, en este sentido, que la entrega de las respuestas es de carácter facultativo y que los datos recopilados serán utilizados exclusivamente para fines estadísticos; efectuando a su respecto los correspondientes procedimientos de disociación y adoptando las medidas de seguridad adecuadas.

A su vez, las respuestas que usted entregue son muy importantes, pues permitirán conocer e indagar en torno a su percepción, opinión y conocimiento acerca de ésta Ley, además de brindar la oportunidad de incluir su punto de vista en el diseño de políticas públicas relacionadas con la transparencia en nuestro país.

Agradecemos su participación

Consejo para la Transparencia



**ENCUESTA NACIONAL DEL CONSEJO PARA LA TRANSPARENCIA  
2012**

|                                                         |               |
|---------------------------------------------------------|---------------|
| <b>COMUNA aplicación encuesta:</b>                      | <b>FOLIO:</b> |
| <b>Región:</b>                                          |               |
| <b>Nombre encuestador</b>                               |               |
| <i>(NO se aceptarán encuestas con este campo vacío)</i> |               |
| <b>Anotar día aplicación encuesta</b>                   |               |
| <i>(NO se aceptarán encuestas con este campo vacío)</i> |               |

PRESENTACIÓN: Buenos días/tardes: mi nombre es: **(MOSTRAR CREDENCIAL)** y soy encuestador/a del Consejo para la Transparencia. En este momento, estamos haciendo una encuesta en temas referidos a la relación entre las instituciones públicas y los ciudadanos. Este hogar ha sido seleccionado al azar para esta encuesta, la cual, también están respondiendo muchas otras personas a lo largo del país. Quiero solicitarle su colaboración para que responda ésta encuesta que no le tomará mucho tiempo. La información que usted nos proporcione es totalmente confidencial y será utilizada sólo para realizar cálculos estadísticos. Muchas gracias por su colaboración.

**A. PERCEPCIÓN GENERAL DE TRANSPARENCIA**

1. (RESPONDEN TODOS) (TARJETA 1) De la siguiente lista de temas, **a su juicio**, ¿Cuáles son los cuatro temas **más** importantes para el país?
2. Y, **a su juicio**, ¿Cuáles son los cuatro temas **menos** importantes para el país?

|                                                         | P1 Más Importantes<br>(marque hasta 4) | P2 Menos importantes<br>(marque hasta 4) |
|---------------------------------------------------------|----------------------------------------|------------------------------------------|
| 1. Medio ambiente                                       | 1                                      | 1                                        |
| 2. Protección de los datos personales de los individuos | 2                                      | 2                                        |
| 3. La economía del país                                 | 3                                      | 3                                        |
| 4. Transparencia de los organismos públicos             | 4                                      | 4                                        |
| 5. Derechos ciudadanos                                  | 5                                      | 5                                        |
| 6. Seguridad nacional                                   | 6                                      | 6                                        |
| 7. Pobreza                                              | 7                                      | 7                                        |
| 8. Corrupción                                           | 8                                      | 8                                        |
| 9. Crimen y delincuencia                                | 9                                      | 9                                        |
| 10. Educación                                           | 10                                     | 10                                       |
| 11. Desigualdad                                         | 11                                     | 11                                       |
| 12. Salud                                               | 12                                     | 12                                       |
| 13. Empleo                                              | 13                                     | 13                                       |
| 14. Vivienda                                            | 14                                     | 14                                       |
| 15. Reconstrucción post -terremoto                      | 15                                     | 15                                       |
| 16. Todos son importantes                               | 16                                     |                                          |
| 88. No sabe                                             | 88                                     | 88                                       |

3. Cuando escucha la frase "**información pública**", ¿qué ideas se le vienen a la mente? (ABIERTA, MÚLTIPLE)

4. (RESPONDEN TODOS) (TARJETA 2) En la siguiente escala de 1 a 10, donde 1 es nada y 10 es mucho, ¿qué tan transparentes cree Ud. que son los organismos públicos en Chile?

| NADA | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | MUCHO |
|------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-------|
|------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-------|

#### B. EXPECTATIVAS DEL CIUDADANO FRENTE A ORGANISMOS PÚBLICOS

5. Imagine que Ud. necesita ir a algún servicio público para hacer un trámite o una consulta, ¿cuán de acuerdo está con las siguientes afirmaciones? (ENCUESTADORES MOSTRAR TARJETA 3)

|                                                                                                         | Muy de acuerdo | De acuerdo | En desacuerdo | Muy en desacuerdo | NS/NR |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|------------|---------------|-------------------|-------|
| 5.1 Debería ir con tiempo pues no existe certeza de cuánto demoraré                                     | 4              | 3          | 2             | 1                 | 88    |
| 5.2 Seré orientado en forma adecuada                                                                    | 4              | 3          | 2             | 1                 | 88    |
| 5.3 Seré atendido en forma oportuna                                                                     | 4              | 3          | 2             | 1                 | 88    |
| 5.4 La persona que me atienda realizará un esfuerzo por entender mi necesidad o clarificar mi solicitud | 4              | 3          | 2             | 1                 | 88    |
| 5.5 Lograré realizar mi trámite o consulta en forma efectiva                                            | 4              | 3          | 2             | 1                 | 88    |

6. Imagine que Ud. **no** ha podido realizar una consulta o trámite, ¿cuán probable sería obtener apoyo...? (ENCUESTADORES MOSTRAR TARJETA 4)

|                                                                                     | Muy probable | Algo probable | Poco Probable | Nada Probable | NS/NR |
|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---------------|---------------|---------------|-------|
| 6.1 De redes personales (amigos, familia, vecinos, etc.)                            | 4            | 3             | 2             | 1             | 88    |
| 6.2 De algún servicio público (por ejemplo, SERNAC.)                                | 4            | 3             | 2             | 1             | 88    |
| 6.3 De medios de comunicación                                                       | 4            | 3             | 2             | 1             | 88    |
| 6.4 De una organización privada (por ejemplo: Hogar de Cristo, una fundación, etc.) | 4            | 3             | 2             | 1             | 88    |
| 6.5 De una empresa privada                                                          | 4            | 3             | 2             | 1             | 88    |

### C. PERCEPCIÓN DE CONFIANZA EN EL SECTOR PÚBLICO

En una escala de 1 a 10, qué cree usted acerca de las siguientes afirmaciones:  
(ENCUESTADORES MOSTRAR TARJETA 2)

|                                                                    |      |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |       |
|--------------------------------------------------------------------|------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-------|
| 7. Cuánto confía Ud. en el sector público                          | NADA | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | MUCHO |
| 8. Cuánto cree Ud. que los organismos públicos ocultan información | NADA | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | MUCHO |
| 9. Cuán corruptos cree Ud. que son los organismos públicos         | NADA | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | MUCHO |

### D. PERCEPCIÓN DE CONFIANZA EN LA INFORMACIÓN PÚBLICA

10. **(RESPONDEN TODOS)** (ENCUESTADORES MOSTRAR TARJETA 3) Por favor indique, ¿qué tan de acuerdo está con cada una de las siguientes afirmaciones?

|                                                                                                        | Muy de acuerdo | De acuerdo | En desacuerdo | Muy en desacuerdo | NS/ NR |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|------------|---------------|-------------------|--------|
| 10.1 Toda la información que poseen los organismos públicos, debe ser pública.                         | 4              | 3          | 2             | 1                 | 88     |
| 10.2 Existen casos en los cuales los organismos públicos pueden manejar información reservada.         | 4              | 3          | 2             | 1                 | 88     |
| 10.3 Los organismos públicos sólo ponen la información que ellos desean a disposición de las personas. | 4              | 3          | 2             | 1                 | 88     |
| 10.4 Si uno se contacta con un organismo público, recibe exactamente la información que solicitó.      | 4              | 3          | 2             | 1                 | 88     |
| 10.5 Es complicado solicitar información a los organismos públicos                                     | 4              | 3          | 2             | 1                 | 88     |

11. **(RESPONDEN TODOS)** Las siguientes afirmaciones se refieren a la confianza que usted tiene en la información que los organismos públicos entregan a las personas cuando éstas la buscan o solicitan. Por favor indique, ¿cuán de acuerdo está usted con cada una de las siguientes afirmaciones?

|                                                                                                                                                               |   |               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---------------|
| <b>11.1</b> La información que los organismos públicos ponen a disposición de los ciudadanos en sus páginas web es confiable(ENCUESTADORES MOSTRAR TARJETA 3) |   |               |
| Muy de acuerdo                                                                                                                                                | 4 | PASE A 11.2   |
| De acuerdo                                                                                                                                                    | 3 | PASE A 11.2   |
| En desacuerdo                                                                                                                                                 | 2 | PASE A 11.1.a |
| Muy en desacuerdo                                                                                                                                             | 1 | PASE A 11.1.a |

|                                                                                                |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>11.1.a.</b> ¿Por qué razones desconfía usted de esa información?(NO MENCIONAR ALTERNATIVAS) |    |
| 1. No publican la verdad                                                                       | 1  |
| 2. Son poco claros, confusos                                                                   | 2  |
| 3. Ocultan información                                                                         | 3  |
| 4. Publican información incompleta                                                             | 4  |
| 5.Otro ESPECIFICAR                                                                             | 5  |
| 88.No sabe                                                                                     | 88 |

|                                                                                                                                      |   |               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---------------|
| <b>11.2</b> Si una persona solicita información a un organismo público, recibe información confiable(ENCUESTADORES MOSTRAR TARJETA 3 |   |               |
| Muy de acuerdo                                                                                                                       | 4 | PASE A 12     |
| De acuerdo                                                                                                                           | 3 | PASE A 12     |
| En desacuerdo                                                                                                                        | 2 | PASE A 11.2.a |
| Muy en desacuerdo                                                                                                                    | 1 | PASE A 11.2.a |

|                                                                                               |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>11.2.a</b> ¿Por qué razones desconfía usted de esa información?(NO MENCIONAR ALTERNATIVAS) |    |
| 1. No informan la verdad                                                                      | 1  |
| 2. Son poco claros, confusos                                                                  | 2  |
| 3. Ocultan información                                                                        | 3  |
| 4. Entregan información incompleta                                                            | 4  |
| 5.Otro ESPECIFICAR                                                                            | 5  |
| 88.No sabe                                                                                    | 88 |

#### E. PERCEPCIÓN GENERAL DEL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA COMO UN DERECHO

12. (RESPONDEN TODOS) (ENCUESTADORES MOSTRAR TARJETA3) ¿Qué tan de acuerdo está Ud. con las siguientes afirmaciones?:

|                                                                                                      | Muy de acuerdo | De acuerdo | En desacuerdo | Muy en desacuerdo | NS/NR |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|------------|---------------|-------------------|-------|
| 12.1 Cualquier persona tiene derecho a acceder a información de cualquier organismo público          | 4              | 3          | 2             | 1                 | 88    |
| 12.2 Cuando una persona solicita información a un organismo público, este está obligado a entregarla | 4              | 3          | 2             | 1                 | 88    |
| 12.3 Si un organismo público no entrega la información solicitada, existe derecho a reclamar         | 4              | 3          | 2             | 1                 | 88    |

13. (RESPONDEN TODOS) ¿Sabe Ud. si existe una institución dedicada a acoger reclamos de los ciudadanos cuando los organismos públicos no entregan la información solicitada?

|       |   |             |
|-------|---|-------------|
| 1. Sí | 1 | 13.1 ¿Cuál? |
| 2. No | 2 |             |



14. **(RESPONDEN TODOS)** ¿Qué haría usted para buscar información que usted necesita de algún organismo público? **(NO LEA ALTERNATIVAS, MARQUE SÓLO UNA, LA PRINCIPAL)**

|                                                              |   |
|--------------------------------------------------------------|---|
| 1. Llamaría por teléfono                                     | 1 |
| 2. Escribiría una carta                                      | 2 |
| 3. Enviaría un correo electrónico                            | 3 |
| 4. Iría personalmente a las oficinas del organismo público   | 4 |
| 5. Recurriría a otro organismo para solicitar la información | 5 |
| 6. Visitaría la página web                                   | 6 |
| 7. No sabría qué hacer                                       | 7 |

15. Imagine que usted quisiera pedir cierta información a su Municipio, como por ejemplo, saber en qué se usó el presupuesto del año anterior, pero en la municipalidad se niegan a entregarle esta información ¿Qué haría usted en ese caso? **(NO LEA ALTERNATIVAS, ESPERE Y LUEGO REGISTRE. MARQUE SÓLO UNA)**

|                                                                                    |   |                              |             |
|------------------------------------------------------------------------------------|---|------------------------------|-------------|
| 1. No haría nada                                                                   | 1 | 15.1 ¿Por qué no haría nada? | PASE A P.17 |
| 2. Insistiría un poco más, pero si no hay respuesta, dejaría de insistir           | 2 |                              | PASE A P.17 |
| 3. Seguiría insistiendo en la Municipalidad hasta que me entregaran la información | 3 |                              | PASE A P.17 |
| 4. Presentaría un reclamo formal                                                   | 4 |                              | PASE A P.16 |
| 5. Otro:<br>ESPECIFICAR _____                                                      | 5 |                              | PASE A P.17 |
| 6. No sabría qué hacer                                                             | 6 |                              | PASE A P.17 |

16. **(SÓLO QUIENES RESPONDEN QUE PRESENTARÍAN UN RECLAMO FORMAL EN P.15)** ¿Dónde presentaría su reclamo? **(NO LEER ALTERNATIVAS, MARCAR SÓLO UNA)**

|                                              |   |
|----------------------------------------------|---|
| 1. En la misma municipalidad                 | 1 |
| 2. En Tribunales                             | 2 |
| 3. En el Consejo para la Transparencia(CPLT) | 3 |
| 4. En Contraloría General de la República    | 4 |
| 5. En Carabineros                            | 5 |
| 6. Otro: ESPECIFICAR _____                   | 6 |

#### F. CONOCIMIENTO DE LA LEY 20.285 (LEY DE TRANSPARENCIA)

17. **(RESPONDEN TODOS)** El 20 de abril del 2009 entró en vigencia la Ley de Transparencia (Ley N° 20.285), que obliga a los organismos públicos a dar a conocer lo que se llama “**información pública**” ¿Conoce usted esta ley?

|               |    |             |
|---------------|----|-------------|
| 1. Sí         | 1  | PASE A P.18 |
| 2. No         | 2  | PASE A P.23 |
| 3. 88.No sabe | 88 | PASE A P.23 |

18. (SÓLO QUIENES RESPONDEN SI EN P.17) ¿A través de qué **medios** se informó sobre la Ley de Transparencia? (**NO LEA ALTERNATIVAS. MARQUE TODAS LAS QUE MENCIONE**)

|                                                                             |    |
|-----------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. Por familiares o amigos                                                  | 1  |
| 2. Por redes sociales virtuales (Facebook, Twitter, LinkedIn, etc.)         | 2  |
| 3. A través del portal web de EducaTransparencia                            | 3  |
| 4. A través de otras páginas de Internet                                    | 4  |
| 5. A través de la Radio                                                     | 5  |
| 6. A través de la Televisión                                                | 6  |
| 7. Por medio de Diarios o revistas                                          | 7  |
| 8. Por medio de Publicidad en la calle                                      | 8  |
| 9. A través de compañeros de trabajo                                        | 9  |
| 10. A través de funcionarios o autoridades del CPLT (capacitaciones, otros) | 10 |
| 11. A través de funcionarios de Gobierno                                    | 11 |
| 12. Por mis estudios                                                        | 12 |
| 13. Por la organización donde participo                                     | 13 |
| 14. Por mi participación en un seminario, congreso o coloquio               | 14 |
| 15. Otro, ESPECIFICAR _____                                                 | 15 |
| 88. No sabe                                                                 | 88 |

19. (SÓLO QUIENES RESPONDEN SI EN P.17) Según Ud. ¿De qué trata la Ley de Transparencia? (ABIERTA)

---



---

20. (SÓLO QUIENES RESPONDEN SI EN P.17) (ENCUESTADORES MOSTRAR TARJETA 7) En su opinión, ¿cuáles son los **tres principales beneficios** que la Ley de Transparencia le aporta al país? (REGISTRAR 3 MENCIONES EN ORDEN DE IMPORTANCIA).

|                                                             |    |    |    |
|-------------------------------------------------------------|----|----|----|
| 1. Aumento de la participación ciudadana                    | 1° | 2° | 3° |
| 2. Control de los ciudadanos sobre las acciones del Estado  |    |    |    |
| 3. Entender mejor las decisiones de las autoridades         |    |    |    |
| 4. Protección y defensa de los ciudadanos y sus derechos    |    |    |    |
| 5. Información a los ciudadanos sobre lo que hace el Estado |    |    |    |
| 6. Combate a la corrupción dentro del Estado                |    |    |    |
| 7. Control y rendición de gastos del Estado                 |    |    |    |
| 8. Ninguno                                                  |    |    |    |
| 88. No sabe                                                 |    |    |    |

21. (SÓLO QUIENES RESPONDEN SI EN P.17) En su opinión, ¿cuáles son los **tres principales costos** que la Ley de Transparencia le ha traído al país? (REGISTRAR 3 MENCIONES EN ORDEN DE IMPORTANCIA). (ABIERTA)<sup>3</sup>

|    |
|----|
| 1° |
| 2° |
| 3° |

<sup>3</sup> La Consultora a cargo del Estudio reconoce un error de aplicación de esta pregunta, ante lo cual el CPLT señala inconformidad con el resultado de ésta, declarándola inválida. Por lo tanto no está presente en el análisis del presente informe, y en la base de datos, solo se mantiene por razones formales.

22. (SÓLO QUIENES RESPONDEN SI EN P.17) ¿Con cuál de las siguientes afirmaciones se identifica más? (ENCUESTADORES MOSTRAR TARJETA 8) (MARQUE SÓLO UNA).

|                                                                                                                                                           |   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| 1. Los beneficios que aporta la Ley de Transparencia son superiores a cualquier costo que implique su implementación (tiempo, trabajo, recursos, riesgos) | 1 |
| 2. Los beneficios que aporta la Ley de Transparencia son inferiores a cualquier costo que implique su implementación (tiempo, trabajo, recursos, riesgos) | 2 |
| 3. Los beneficios que aporta la Ley de Transparencia son iguales a cualquier costo que implique su implementación (tiempo, trabajo, recursos, riesgos)    | 3 |
| 4. No sé cuáles son los beneficios ni los costos asociados a la Ley de Transparencia                                                                      | 4 |
| 5. Otra, ¿Cuál? _____                                                                                                                                     | 5 |

23. (RESPONDEN TODOS)(ENCUESTADORES MOSTRAR TARJETA 9) Señale, en orden de importancia, las tres áreas donde considera que es más necesario que la información sea pública.

|                                |                                                          |    |    |    |
|--------------------------------|----------------------------------------------------------|----|----|----|
| 1.Educación                    | 12.Gestión territorial (regional, provincial, municipal) | 1° | 2° | 3° |
| 2.Salud                        | 13.Trabajo y previsión social                            |    |    |    |
| 3.Obras Públicas               | 14.Transporte y telecomunicaciones                       |    |    |    |
| 4.Vivienda                     | 15.Seguridad ciudadana                                   |    |    |    |
| 5.Justicia                     | 16.Medio ambiente                                        |    |    |    |
| 6.Defensa y Fuerzas Armadas    | 17.Cultura y artes                                       |    |    |    |
| 7.El debate legislativo        | 18.Agricultura, pesca y ganadería                        |    |    |    |
| 8.Minería                      | 19. Deporte                                              |    |    |    |
| 9.Energía                      | 20. Otra, ESPECIFICAR _____                              |    |    |    |
| 10.El presupuesto de la nación | 21.Todas por igual                                       |    |    |    |
| 11.Relaciones exteriores       |                                                          |    |    |    |

#### G. CONOCIMIENTO MECANISMOS DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN

A continuación le haremos algunas preguntas sobre **solicitudes de información**, entendiendo que son aquellas en las que se pide documentos que contengan información elaborada por un organismo público sobre su propia acción, como por ejemplo; actas de decisiones tomadas, estudios realizados, información estadística, información sobre el uso del presupuesto, sobre contrataciones y sueldos, etc. **No nos referimos aquí sobre la realización de trámites, como la renovación de la cédula de identidad, ni a información que es entregada a todo público en el mesón de atención de clientes o por medio de folletos.**

24. ¿Sabe usted a través de qué **canales de comunicación** se puede ingresar una solicitud de información en un organismo público? ¿Cuáles?

|                                                                               |   |
|-------------------------------------------------------------------------------|---|
| 1. Ir personalmente a la institución y llenar un formulario de solicitud      | 1 |
| 2. Llenar un formulario de solicitud a través del sitio web de la institución | 2 |
| 3. Enviar su solicitud por correo electrónico                                 | 3 |
| 4. Enviar una carta                                                           | 4 |
| 5. Otro (ESPECIFICAR)                                                         | 5 |
| 6. No sabe / No responde                                                      | 6 |

25. ¿Sabe Ud. qué información le solicitan, en cualquier organismo público, para poder realizar una solicitud de información? **(NO LEA ALTERNATIVAS. MARQUE TODAS LAS QUE MENCIONE)**

|                                                           |   |
|-----------------------------------------------------------|---|
| 1. Su Nombre y Apellidos                                  | 1 |
| 2. Su Dirección (postal o electrónica)                    | 2 |
| 3. Órgano Administrativo al que se dirige                 | 3 |
| 4. Identificación clara de la información que se solicita | 4 |
| 5. Firma del solicitante o apoderado                      | 5 |
| 6. Otro: ESPECIFICAR _____                                | 6 |
| 7. No sabe / No responde                                  | 7 |

26. ¿El organismo público tiene un **plazo** determinado para dar respuesta a una solicitud?

|                         |   |
|-------------------------|---|
| 1. Sí                   | 1 |
| 2. No                   | 2 |
| 3. No sabe/ No responde | 3 |

27. **(RESPONDEN TODOS)** En caso de que Ud. quisiera realizar una solicitud de información, ¿Cuál de los siguientes **problemas** le parecería más grave? **TARJETA 10**

|                                                                                                     |   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| 1. Que su solicitud de información no logre ser ingresada en el organismo.                          | 1 |
| 2. Que su solicitud de información no sea tramitada de acuerdo a los procedimientos establecidos.   | 2 |
| 3. Que su solicitud no sea respondida correctamente y dentro de los plazos establecidos por la Ley. | 3 |

## H. EJERCICIO EFECTIVO DEL DERECHO

28. **(RESPONDEN TODOS)** ¿Ud. ha solicitado **información a un organismo público** en los últimos 12 meses? (Ministerios, Municipalidades u otros).

|             |    |             |
|-------------|----|-------------|
| 1. Sí       | 1  | PASE A P.29 |
| 2. No       | 2  | PASE A P.38 |
| 88. No sabe | 88 | PASE A P.38 |

29. **(SÓLO QUIENES RESPONDAN SI EN P.28)** Pensando en **la última vez** que solicitó información a un organismo público, ¿a qué tipo de institución la solicitó?

|                                                   |    |
|---------------------------------------------------|----|
| 1. Ministerios                                    | 1  |
| 2. Intendencias                                   | 2  |
| 3. Superintendencias                              | 3  |
| 4. Gobernaciones                                  | 4  |
| 5. Municipios                                     | 5  |
| 6. Corporaciones Municipales                      | 6  |
| 7. FF.AA. de Orden y Seguridad Pública            | 7  |
| 8. Servicios Públicos                             | 8  |
| 9. Empresas Públicas                              | 9  |
| 10. Secretarías Regionales Ministeriales (SEREMI) | 10 |
| 11. Otra institución ESPECIFICAR _____            | 11 |

30. (SOLO QUIENES RESPONDEN SI EN P.28) ¿Qué tipo de información solicitó? (NO LEA ALTERNATIVAS. MARQUE SÓLO UNA)

|                                                                  |    |                                                  |    |
|------------------------------------------------------------------|----|--------------------------------------------------|----|
| 1. Orden y mantenimiento de espacios públicos                    | 1  | 13. Temas laborales/ pensiones/ previsión social | 13 |
| 2. Patrimonio Público y Bienes Nacionales                        | 2  | 14. Seguridad ciudadana                          | 14 |
| 3. Fondos concursables                                           | 3  | 15. Defensa Nacional (dotación y recursos FFAA)  | 15 |
| 4. Gestión y administración de recursos de la Institución        | 4  | 16. Relaciones Exteriores                        | 16 |
| 5. Contrataciones de personal y Remuneraciones de la Institución | 5  | 17. Sistema de Transporte o Telecomunicaciones   | 17 |
| 6. Contrataciones de empresas externas                           | 6  | 18. Trámites ordinarios de la institución        | 18 |
| 7. Información para emprendimiento (comercial y otro)            | 7  | 19. Ayudas a la reconstrucción post terremoto    | 19 |
| 8. Licitaciones de estudios                                      | 8  | 20. Medio ambiente                               | 20 |
| 9. Obras Públicas/Licitación de obras                            | 9  | 21. Otros ESPECIFICAR _____                      | 21 |
| 10. Subsidios y Beneficios de Vivienda                           | 10 | 88. No recuerda                                  | 88 |
| 11. Subsidios y Beneficios de Salud                              | 11 | 99. No responde                                  | 99 |
| 12. Subsidios y Beneficios de Educación                          | 12 |                                                  |    |

31. (SÓLO QUIENES RESPONDAN SI EN P.28) ¿Para qué solicitó esa información? (NO LEA ALTERNATIVAS. MARQUE TODAS LAS QUE MENCIONE)

|                                                |    |
|------------------------------------------------|----|
| 1. Conocer/postular a beneficios y subsidios   | 1  |
| 2. Para/por mi trabajo o estudios              | 2  |
| 3. Trámites/Certificados                       | 3  |
| 4. Negocios/Emprendimiento                     | 4  |
| 5. Para solucionar un problema                 | 5  |
| 6. Para jubilación/pensión                     | 6  |
| 7. Para comprar/vender bienes                  | 7  |
| 8. Para desenmascarar una irregularidad        | 8  |
| 9. Para controlar lo que hacen las autoridades | 9  |
| 10. Otros ESPECIFICAR _____                    | 10 |
| 88. No recuerda                                | 88 |
| 99. No responde                                | 99 |

32. (SÓLO QUIENES RESPONDEN SI EN P.28) ¿A través de qué medios solicitó esa información? (NO LEA ALTERNATIVAS. MARQUE TODAS LAS QUE MENCIONE)

|                                        |    |
|----------------------------------------|----|
| 1. Página web                          | 1  |
| 2. Teléfono                            | 2  |
| 3. Presencialmente                     | 3  |
| 4. Correo Postal (Oficio, carta, etc.) | 4  |
| 5. Correo electrónico                  | 5  |
| 88. No recuerda                        | 88 |
| 99. No responde                        | 99 |

33. **(SÓLO QUIENES RESPONDEN SI EN P.28)** En esa ocasión, ¿le entregaron la información que solicitó?

|       |   |             |
|-------|---|-------------|
| 1. Si | 1 | PASE A P.36 |
| 2. No | 2 | PASE A P.34 |

34. **(SÓLO QUIENES RESPONDEN NO EN P.33)** ¿El organismo le informó las **razones** para no entregarle la información?

|                           |    |             |
|---------------------------|----|-------------|
| 1. Si                     | 1  | PASE A P.35 |
| 2. No                     | 2  | PASE A P.39 |
| 88. No sabe / No recuerda | 88 | PASE A P.39 |

35. **(SÓLO QUIENES RESPONDEN SI EN P.34)** ¿Qué **razones** le dieron para **no** entregarle la información? **(NO LEA ALTERNATIVAS. MARQUE SÓLO UNA)**

|                                                                         |   |
|-------------------------------------------------------------------------|---|
| 1. Por afectar la seguridad nacional                                    | 1 |
| 2. Por afectar el debido cumplimiento de las funciones institucionales  | 2 |
| 3. Por afectar el interés nacional                                      | 3 |
| 4. No se encuentra la información                                       | 4 |
| 5. La información no existe                                             | 5 |
| 6. La información solicitada está en posesión de otro órgano o servicio | 6 |
| 7. Por oposición de un tercero / Por derechos de terceros               | 7 |
| 8. No se dan razones                                                    | 8 |
| 9. Otra ¿Cuál? _____                                                    | 9 |

36. **(SOLO QUIENES RESPONDEN SI EN P.33)** ¿Cuán satisfecho quedó Ud. con la información que le entregaron?

|                     |   |             |
|---------------------|---|-------------|
| 1. Muy satisfecho   | 4 | PASE A P.39 |
| 2. Satisfecho       | 3 | PASE A P.39 |
| 3. Insatisfecho     | 2 | PASE A P.37 |
| 4. Muy insatisfecho | 1 | PASE A P.37 |

37. **(SOLO QUIENES RESPONDEN INSATISFECHO O MUY INSATISFECHO EN P.36)** ¿Cuál es la principal razón por la que Ud. quedó **insatisfecho** con la respuesta? **(MARQUE SOLO UNA)**

|                                                            |   |             |
|------------------------------------------------------------|---|-------------|
| 1. La información entregada estaba incorrecta o incompleta | 1 | PASE A P.39 |
| 2. Excesivos trámites y papeleos                           | 2 | PASE A P.39 |
| 3. Demora en la respuesta                                  | 3 | PASE A P.39 |
| 4. Mala atención, poca amabilidad                          | 4 | PASE A P.39 |
| 5. Otro, ESPECIFICAR                                       | 5 | PASE A P.39 |
| 6. No sabe/ No responde                                    | 6 | PASE A P.39 |

**CUALQUIER RESPUESTA EN P.37 PASE A P.39**

38. **(SÓLO QUIENES NO HAN SOLICITADO INFORMACIÓN O NO SABE EN P.28)** ¿Por qué **no** ha solicitado información a organismos públicos? **(NO LEER ALTERNATIVAS. MARQUE TODAS LAS QUE MENCIONE)**

|                                                                    |    |
|--------------------------------------------------------------------|----|
| 1. Nunca he tenido la necesidad                                    | 1  |
| 2. No sabía que podía hacerlo                                      | 2  |
| 3. No he tenido interés en hacerlo                                 | 3  |
| 4. Es difícil pedirla                                              | 4  |
| 5. Aunque solicite información, no creo me que la vayan a entregar | 5  |
| 6. No confío en la información que entregan                        | 6  |
| 7. Desconozco cómo solicitar información                           | 7  |
| 8. Otro                                                            | 8  |
| 88. No sabe                                                        | 88 |

39. **(RESPONDEN TODOS)** ¿Sabía Ud. que existe una sección de los sitios web de los organismos públicos llamada "Transparencia Activa"/"Gobierno Transparente"/"Ley 20.285"?

|       |   |                                               |
|-------|---|-----------------------------------------------|
| 1. Sí | 1 | PASE A P.40                                   |
| 2. No | 2 | PASE A <b>TEXTO EXPLICATIVO</b><br><b>TA.</b> |

40. **(SÓLO QUIENES RESPONDEN Sí EN P.39)** ¿Qué tipo de información los organismos públicos tienen la obligación de publicar en dicha sección? (ABIERTA)

41. **(SÓLO QUIENES RESPONDEN Sí EN P.39)** ¿Qué tipo de información le gustaría a Ud. que los organismos públicos publicaran en dicha sección? (ABIERTA)

La **Transparencia activa** se refiere a la obligación que impone la Ley de Transparencia a los órganos y servicios de la Administración del Estado de mantener publicada a disposición permanente de las personas, cierta información referente a la organización, personal, funcionamiento y servicios que presta el órgano. Por tanto, es la obligación de los organismos públicos de proporcionar, publicar y difundir información sobre sus principales actividades, presupuestos y políticas para que el público general pueda conocer lo que están haciendo, pueda participar en los asuntos públicos y pueda controlar cómo se comportan las autoridades públicas.

42. **(RESPONDEN TODOS)** Alguna vez, ¿Ud. ha buscado información de este tipo en el sitio web de algún organismo público?

|             |    |             |
|-------------|----|-------------|
| 1. Sí       | 1  | PASE A P.43 |
| 2. No       | 2  | PASE A P.49 |
| 88. No sabe | 88 | PASE A P.49 |

43. **(SÓLO QUIENES RESPONDEN SI EN P.42)** Pensando en la última vez que buscó información ¿en qué tipo de organismo buscó? **(MARQUE LA PRINCIPAL.)**

|                                                   |    |
|---------------------------------------------------|----|
| 1. Ministerios                                    | 1  |
| 2. Intendencias                                   | 2  |
| 3. Superintendencias                              | 3  |
| 4. Gobernaciones                                  | 4  |
| 5. Municipios                                     | 5  |
| 6. Corporaciones Municipales                      | 6  |
| 7. FF.AA. de Orden y Seguridad Pública            | 7  |
| 8. Servicios Públicos                             | 8  |
| 9. Empresas Públicas                              | 9  |
| 10. Secretarías Regionales Ministeriales (SEREMI) | 10 |
| 11. Otra institución ESPECIFICAR _____            | 11 |

44. **(SÓLO QUIENES RESPONDEN SI EN P.42)** ¿Qué información buscó en el sitio web? **(NO LEA ALTERNATIVAS MARQUE SÓLO UNA)**

|                                                                  |    |                                                  |    |
|------------------------------------------------------------------|----|--------------------------------------------------|----|
| 1. Orden y mantenimiento de espacios públicos                    | 1  | 13. Temas laborales/ pensiones/ previsión social | 13 |
| 2. Patrimonio Público y Bienes Nacionales                        | 2  | 14. Seguridad ciudadana                          | 14 |
| 3. Fondos Concursables                                           | 3  | 15. Defensa Nacional (dotación y recursos FFAA)  | 15 |
| 4. Gestión y administración de recursos de Institución           | 4  | 16. Relaciones Exteriores                        | 16 |
| 5. Contrataciones de personal y Remuneraciones de la Institución | 5  | 17. Sistema de Transporte o Telecomunicaciones   | 17 |
| 6. Contrataciones de empresas externas                           | 6  | 18. Trámites ordinarios de la institución        | 18 |
| 7. Información para emprendimiento (comercial y otro)            | 7  | 19. Ayudas a la reconstrucción post terremoto    | 19 |
| 8. Licitaciones de estudios                                      | 8  | 20. Medio ambiente                               | 20 |
| 9. Obras Públicas/Licitación de obras                            | 9  | 21. Otros ESPECIFICAR _____                      | 21 |
| 10. Subsidios y Beneficios de Vivienda                           | 10 | 88. No recuerda                                  | 88 |
| 11. Subsidios y Beneficios de Salud                              | 11 | 99. No responde                                  | 99 |
| 12. Subsidios y Beneficios de Educación                          | 12 |                                                  |    |

45. **(SÓLO QUIENES RESPONDEN SI EN P.42)** ¿Para qué buscó esa información? **(NO LEA ALTERNATIVAS. MARQUE TODAS LAS QUE MENCIONE)**

|                                                |    |
|------------------------------------------------|----|
| 1. Conocer/postular a beneficios y subsidios   | 1  |
| 2. Para/por mi trabajo o estudios              | 2  |
| 3. Trámites/Certificados                       | 3  |
| 4. Negocios/Emprendimiento                     | 4  |
| 5. Para solucionar un problema                 | 5  |
| 6. Para jubilación/pensión                     | 6  |
| 7. Para comprar/vender bienes                  | 7  |
| 8. Para desenmascarar una irregularidad        | 8  |
| 9. Para controlar lo que hacen las autoridades | 9  |
| 10. Otros ESPECIFICAR _____                    | 10 |
| 88. No recuerda                                | 88 |
| 99. No responde                                | 99 |



46. (SÓLO QUIENES RESPONDEN SI EN P.42) En esa ocasión, ¿encontró la información que buscaba?

|                           |    |             |
|---------------------------|----|-------------|
| 1. Sí                     | 1  | PASE A P.47 |
| 2. No                     | 2  | PASE A P.50 |
| 88. No Sabe / No Responde | 88 | PASE A P.50 |

47. (SÓLO QUIENES RESPONDEN SI EN P.46) ¿Cuán satisfecho quedó usted con la información que obtuvo?

|                     |   |             |
|---------------------|---|-------------|
| 1. Muy satisfecho   | 4 | PASE A P.50 |
| 2. Satisfecho       | 3 | PASE A P.50 |
| 3. Insatisfecho     | 2 | PASE A P.48 |
| 4. Muy insatisfecho | 1 | PASE A P.48 |

48. (SÓLO QUIENES RESPONDEN INSATISFECHO O MUY INSATISFECHO EN P. 47) ¿Por qué razones quedó usted insatisfecho? ¿Por qué otra razón?

|                                                           |   |             |
|-----------------------------------------------------------|---|-------------|
| 1. Información incompleta o insuficiente en la página web | 1 | PASE A P.50 |
| 2. Es difícil encontrar la información en la página web   | 2 | PASE A P.50 |
| 3. La información no está disponible en forma permanente  | 3 | PASE A P.50 |
| 4. La información no está actualizada                     | 4 | PASE A P.50 |
| 5 Otro ¿Cuál? _____                                       | 5 | PASE A P.50 |

49. (SOLO QUIENES NO HAN BUSCADO INFORMACIÓN O NO SABEN -NO O NO SABE EN P.42) ¿Por qué no ha buscado información en el sitio web de algún organismo público? (NO LEA ALTERNATIVAS. MARQUE TODAS LAS QUE MENCIONE)

|                                             |    |
|---------------------------------------------|----|
| 1. No lo he necesitado                      | 1  |
| 2. No me interesa                           | 2  |
| 3. No sabía que podía hacerlo               | 3  |
| 4. No creo que encuentre lo que necesito    | 4  |
| 5. No confío en la información que entregan | 5  |
| 6. Es muy complicado                        | 6  |
| 7. No sé cómo se hace                       | 7  |
| 8. No tengo acceso a computador o internet  | 8  |
| 88. No sabe                                 | 88 |

## 6 CONOCIMIENTO Y PERCEPCIÓN DEL CONSEJO PARA LA TRANSPARENCIA

50. (RESPONDEN TODOS) ¿Ha escuchado hablar del Consejo para la Transparencia?

|             |    |                                      |
|-------------|----|--------------------------------------|
| 1. Sí       | 1  | PASE A P.51                          |
| 2. No       | 2  | PASE A P.53 – LEER TEXTO EXPLICATIVO |
| 88. No sabe | 88 | PASE A P.53 – LEER TEXTO EXPLICATIVO |

51. (SÓLO QUIENES RESPONDAN SI EN P.50) ¿A través de qué medios supo del Consejo para la Transparencia? (NO LEA ALTERNATIVAS. MARQUE TODAS LAS QUE MENCIONE)

|                                                                             |    |
|-----------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. Por familiares o amigos                                                  | 1  |
| 2. Por redes sociales virtuales (Facebook, Twitter, LinkedIn, etc.)         | 2  |
| 3. A través del portal web de EducaTransparencia                            | 3  |
| 4. A través de otras páginas de Internet                                    | 4  |
| 5. A través de la Radio                                                     | 5  |
| 6. A través de la Televisión                                                | 6  |
| 7. Por medio de Diarios o revistas                                          | 7  |
| 8. Por medio de Publicidad en la calle                                      | 8  |
| 9. A través de compañeros de trabajo                                        | 9  |
| 10. A través de funcionarios o autoridades del CPLT (capacitaciones, otros) | 10 |
| 11. A través de funcionarios de Gobierno                                    | 11 |
| 12. Por mis estudios                                                        | 12 |
| 13. Por la organización donde participo                                     | 13 |
| 14. Por mi participación en un seminario, congreso o coloquio               | 14 |
| 15. Otro, ESPECIFICAR _____                                                 | 15 |
| 88. No sabe                                                                 | 88 |

52. (SÓLO QUIENES RESPONDEN SI EN P.50) ¿Diría usted que el Consejo para la Transparencia es un organismo?: (LEA UNA A UNA Y REGISTRE UNA RESPUESTA PARA CADA PREGUNTA)

|                                                                           | Sí | No | NS/NR |
|---------------------------------------------------------------------------|----|----|-------|
| 52.1. Autónomo (que no depende de ninguno de los tres poderes del Estado) | 1  | 2  | 88    |
| 52.2. Que cumple con su misión                                            | 1  | 2  | 88    |
| 52.3. Transparente                                                        | 1  | 2  | 88    |
| 52.4. Políticamente independiente                                         | 1  | 2  | 88    |

(LEER A TODOS – TEXTO EXPLICATIVO)

El **Consejo para la Transparencia** es un organismo del Estado que se encarga de **garantizar la entrega de información** a los ciudadanos por parte de las instituciones públicas e informar con respecto a cuáles son los **derechos que les otorga la Ley de Transparencia**. El Consejo también recibe reclamos cuando algún organismo público no pone a disposición de los ciudadanos la información que exige esta Ley, ya sea en la página web o a través de solicitudes de los ciudadanos.

## 7 CONOCIMIENTO MECANISMOS DE PROTECCIÓN

53. ¿Sabe Ud. cuáles son las **vías** a través de los cuales se puede presentar un reclamo o amparo ante el Consejo para la Transparencia? (NO LEER ALTERNATIVAS, MARCAR TODAS LAS QUE SEÑALE)

|                                                          |   |
|----------------------------------------------------------|---|
| 1. Presencialmente ante el Consejo para la Transparencia | 1 |
| 2. Presencialmente ante una Gobernación                  | 2 |
| 3. Otro: ESPECIFICAR _____                               | 3 |
| 4. No sabe / No responde                                 | 4 |

54. ¿Sabe Usted cuáles son los **plazos** que se deben considerar para presentar un reclamo ante el Consejo para la Transparencia? ¿Cuáles? (**NO LEER ALTERNATIVAS, MARCAR TODAS LAS QUE SEÑALE**)

|                                                                                                                                                 |   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| 1. El plazo de 20 días hábiles que tiene el organismo para dar respuesta a una solicitud de información                                         | 1 |
| 2. El plazo de 15 días hábiles con que cuenta el solicitante para reclamar ante el Consejo para la Transparencia una vez fracasada su solicitud | 2 |
| 3. En caso de ser un reclamo por Transparencia Activa, no existen plazos asociados.                                                             | 3 |
| 4. Otro: ESPECIFICAR _____                                                                                                                      | 4 |
| 5. No sabe / No responde                                                                                                                        | 5 |

55. ¿Ante qué situaciones o faltas de un organismo público, se puede presentar un reclamo ante el Consejo para la Transparencia? (**NO LEER ALTERNATIVAS – MÚLTIPLE**):

|                                                                                  |    |
|----------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. Cuando no se le da respuesta a su solicitud                                   | 1  |
| 2. Cuando la información solicitada no se entrega en el plazo legal              | 2  |
| 3. Cuando la información no corresponde a lo solicitado                          | 3  |
| 4. Cuando el organismo le niega la entrega de la información solicitada          | 4  |
| 5. Cuando el organismo se niega a recibir su solicitud                           | 5  |
| 6. Cuando el sistema online de solicitudes no funciona                           | 6  |
| 7. Cuando la información en Transparencia Activa está incompleta o es incorrecta | 7  |
| 8. Cuando un funcionario público lo maltrata                                     | 8  |
| 9. Otro, ¿Cuál?                                                                  | 9  |
| 88. No sabe                                                                      | 88 |

56. ¿Sabe Ud. qué información es necesario presentar para ingresar un reclamo o amparo frente al Consejo para la Transparencia? (**ENCUESTADOR: NO LEER ALTERNATIVAS**)

|                                                           |   |
|-----------------------------------------------------------|---|
| 1. Su Nombre y Apellidos                                  | 1 |
| 2. Su Dirección                                           | 2 |
| 3. Nombre de la institución reclamada                     | 3 |
| 4. Fecha en la que se realizó la solicitud de información | 4 |
| 5. Copia de la solicitud o comprobante                    | 5 |
| 6. Otro: ESPECIFICAR _____                                | 6 |
| 7. No sabe / No responde                                  | 7 |

## 8 CONOCIMIENTO Y PERCEPCIÓN SOBRE LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES

A continuación se le preguntará sobre el **tratamiento de sus datos personales** por parte de los órganos públicos, entendiendo como tales, a modo de ejemplo: RUT, domicilio particular, teléfono fijo y móvil, dirección de correo electrónico, estado civil, enfermedades que ha padecido, origen racial, orientación sexual, etc.

57. ¿Cuál es la importancia que usted le asigna a la protección de sus datos personales, como por ejemplo, su RUT, su domicilio, su número de teléfono, etc.?

|                    |   |
|--------------------|---|
| 1. Muy importante  | 4 |
| 2. Importante      | 3 |
| 3. Poco importante | 2 |
| 4. Nada importante | 1 |

58. Cuando usted entrega sus datos personales a un organismo público para solicitar un beneficio, por ejemplo, un subsidio para la vivienda, una beca de estudios, una asignación familiar, etc., respecto de los datos personales entregados a usted le preocupa que: (**MARQUE SÓLO UNA**)

|                                                                                                                                                 |   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| 1. Sean entregados a privados para ser utilizados para fines comerciales, como por ejemplo enviarle publicidad u ofertas de productos.          | 1 |
| 2. Sean entregados a terceros, sin su consentimiento, para que obtengan información sobre su situación financiera, bancaria o económica.        | 2 |
| 3. Sean hurtados o robados desde el organismo público por falta de seguridad en el almacenamiento, pudiendo utilizarlos terceros ajenos a éste. | 3 |
| 4. Sean subidos a una página web a la que pueda acceder cualquier persona, aunque sea una página del propio servicio.                           | 4 |
| 5. No me preocupa, en la medida que me entreguen el beneficio                                                                                   | 5 |
| 6. Sean entregados a otro organismo público sin su consentimiento.                                                                              | 6 |
| 7. Otro, ESPECIFICAR _____                                                                                                                      | 7 |

59. ¿Sabe Ud. si existe alguna ley que proteja sus datos personales y le reconozca derechos frente a un mal uso de ellos, por parte de un organismo público?

|             |    |             |
|-------------|----|-------------|
| 1. Sí       | 1  | PASE A P.60 |
| 2. No       | 2  | PASE A P.62 |
| 88. No sabe | 88 | PASE A P.62 |

60. ¿Le parece que esa ley es...?

|                 |   |
|-----------------|---|
| 1. Buena        | 3 |
| 2. Insuficiente | 2 |
| 3. Mala         | 1 |
| 4. No sabe      | 0 |

61. ¿Ud. ha utilizado la referida ley para proteger sus datos y hacer valer sus derechos ante un organismo público?

|             |    |             |
|-------------|----|-------------|
| 1. Sí       | 1  | PASE A P.62 |
| 2. No       | 2  | PASE A P.62 |
| 88. No sabe | 88 | PASE A P.62 |

**Le agradezco que se haya dado el tiempo para responder esta encuesta. Para finalizar, le haré algunas preguntas de caracterización. Las respuestas a cada pregunta sólo serán utilizadas para realizar cálculos con fines estadísticos.**

## 9 CARACTERIZACIÓN

62. **(RESPONDEN TODOS)** Según la Tarjeta (11), ¿cuál es su nivel educacional? (DEL ENCUESTADO)

|                                                                                                                    |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. Educación básica incompleta                                                                                     | 1  |
| 2. Educación básica completa                                                                                       | 2  |
| 3. Educación media científica humanista y técnica incompleta                                                       | 3  |
| 4. Educación media científica humanista y técnica completa                                                         | 4  |
| 5. Educación superior técnico-profesional incompleta ( <i>Instituto profesional, Centro de Formación Técnica</i> ) | 5  |
| 6. Educación superior técnico-profesional completa ( <i>Instituto profesional, Centro de Formación Técnica</i> )   | 6  |
| 7. Educación superior universitaria incompleta                                                                     | 7  |
| 8. Educación superior universitaria completa                                                                       | 8  |
| 9. Magister o doctorado (no incluya diplomados)                                                                    | 9  |
| 10. Sin educación                                                                                                  | 10 |
| 88. No sabe / No contesta                                                                                          | 88 |

63. **(RESPONDEN TODOS)** ¿Con qué frecuencia realiza usted cada una de las siguientes actividades? (LEA ACTIVIDADES UNA A UNA, REGISTRE RESPUESTA PARA CADA ACTIVIDAD)

| Actividades:                                                                                           | Nunca | A veces | Frecuentemente | NS/NC |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|---------|----------------|-------|
| 63.1 Mirar foros y programas políticos                                                                 | 0     | 1       | 2              | 88    |
| 63.2 Leer o escuchar noticias de política                                                              | 0     | 1       | 2              | 88    |
| 63.3 Conversar de política con amigos/as                                                               | 0     | 1       | 2              | 88    |
| 63.4 Conversar de política en familia                                                                  | 0     | 1       | 2              | 88    |
| 63.5 Participar en movimientos y/o movilizaciones y/o manifestaciones y/o marchas y/o actos culturales | 0     | 1       | 2              | 88    |

64. **(RESPONDEN TODOS)** ¿En cuál de los siguientes tramos se ubica el ingreso mensual líquido de su grupo familiar? (CONSIDERAR EL PROMEDIO DE INGRESOS DE TODOS LOS INTEGRANTES DE LA FAMILIA) **TARJETA 12**

|                                    |    |
|------------------------------------|----|
| 1. Hasta \$150.000                 | 1  |
| 2. Entre \$150.001 y \$250.000     | 2  |
| 3. Entre \$250.001 y \$500.000     | 3  |
| 4. Entre \$500.001 y \$1.000.000   | 4  |
| 5. Entre \$1.000.001 y \$2.000.000 | 5  |
| 6. Entre \$2.000.001 y \$5.000.000 | 6  |
| 7. Sobre \$5.000.000               | 7  |
| 88. No sabe / No contesta          | 88 |

65. **(RESPONDEN TODOS)** ¿Cuál es su actividad principal actual? (DEL ENCUESTADO) **(MARQUE SÓLO UNA, LA PRINCIPAL)**

|                                                                                      |   |
|--------------------------------------------------------------------------------------|---|
| 1. Empleador (con personas a su cargo)                                               | 1 |
| 2. Empleado del sector público (gobierno, municipios, FFAA, empresas públicas, etc.) | 2 |
| 3. Empleado del sector privado                                                       | 3 |
| 4. Trabajador independiente o por cuenta propia                                      | 4 |
| 5. Desempleado o cesante                                                             | 5 |
| 6. Jubilado o pensionado                                                             | 6 |
| 7. Dueño(a) de casa                                                                  | 7 |
| 8. Estudiante                                                                        | 8 |
| 9. Otro                                                                              | 9 |

66. **(RESPONDEN TODOS)** En general, ¿cuál es el principal medio de comunicación que usted utiliza para informarse? **(MARQUE SÓLO UNO)**

|                                             |   |
|---------------------------------------------|---|
| 1. Prensa escrita (diarios, revistas, etc.) | 1 |
| 2. Internet                                 | 2 |
| 3. Radio                                    | 3 |
| 4. Televisión                               | 4 |
| 5. Otro ¿Cuál? _____                        | 5 |
| 6. Ninguno                                  | 6 |

67. **(RESPONDEN TODOS)** ¿Usa o ha usado usted Internet, alguna vez?

|       |   |             |
|-------|---|-------------|
| 1. Sí | 1 | PASE A P.68 |
| 2. No | 2 | PASE A P.69 |

68. **(SÓLO QUIENES RESPONDEN SÍ EN LA P.67)** De la siguiente lista, indique los usos que le da a Internet **(MARCAR TODAS LAS QUE CORRESPONDA)**

|                                                                              |    |
|------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. Enviar y recibir correos                                                  | 1  |
| 2. Usar redessociales (Facebook, Twitter, LinkedIn.)                         | 2  |
| 3. Hablar (telefonía IP, Skype)                                              | 3  |
| 4. Trabajar / Estudiar / tareas                                              | 4  |
| 5. Jugar en línea                                                            | 5  |
| 6. Bajar música y/o películas                                                | 6  |
| 7. Buscar información de interés personal (no laboral / ni de estudio)       | 7  |
| 8. Revisar estados de cuenta o cartolas bancarias                            | 8  |
| 9. Realizar trámites "on-line" (pagar cuentas, solicitar certificados, etc.) | 9  |
| 10. Otro ESPECIFICAR _____                                                   | 10 |

69. **(RESPONDEN TODOS)** Para terminar, ¿ha visto o escuchado alguna Campaña de difusión del Consejo para la Transparencia? **(NO LEA ALTERNATIVAS. MARQUE TODAS LAS QUE CORRESPONDA)**

|                               |    |
|-------------------------------|----|
| 1. Sí, en diarios             | 1  |
| 2. Sí, en radios              | 2  |
| 3. Sí, en la vía pública      | 3  |
| 4. No la he visto o escuchado | 4  |
| 88. No sabe / No contesta     | 88 |

|                                  |    |           |
|----------------------------------|----|-----------|
| Nombre                           |    |           |
| Edad (REGISTRAR N° EXACTO)       |    |           |
| Género (ANOTAR, NO PREGUNTAR)    | 1. | Masculino |
|                                  | 2. | Femenino  |
| Teléfono                         |    |           |
| Dirección (ANOTAR, NO PREGUNTAR) |    |           |
| Comuna                           |    |           |

**¡MUCHAS GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN!**

## 6.2. Test de hipótesis utilizados para contrastar diferencias significativamente distintas de cero

### 6.2.1. Test de hipótesis para proporciones de dos muestras independientes

Este test se utilizó para contrastar diferencias significativas entre porcentajes de dos años distintos o del año 2012, para sub-muestras excluyentes o independientes (sin casos en común).

**Definición de hipótesis:**

- Hipótesis nula o indiferente (lo que se quiere probar):  
(1)  $H_0 : P_1 = P_2$
- Hipótesis alternativa:  
(2)  $H_1 : P_1 \neq P_2$

Donde  $P_1$  y  $P_2$  son los porcentajes que se quieren contrastar, es decir, verificar si la diferencia entre ellos es significativamente distinta de cero (rechazar hipótesis nula) o no.

**Método estadístico:**

$$(3) P^* = \frac{n_1 \cdot p_1 + n_2 \cdot p_2}{n_1 + n_2}$$

Donde  $n_1$  y  $n_2$  son los tamaños de las muestras 1 y 2, respectivamente.

$$(4) S_{p_1 p_2} = \sqrt{[P^* \cdot (1 - P^*)] \cdot \left[ \frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right]}$$

$$(5) Z = \frac{p_1 - p_2}{S_{p_1 - p_2}}$$

$$(6) Z_c = Z_{1 - \frac{\alpha}{2}}$$

**Regla de decisión:**

Rechazar  $H_0$  si:

$$(7) Z > Z_c \text{ ó } Z < -Z_c$$



### 6.2.2. Test de hipótesis para las medias de dos muestras independientes<sup>4</sup>

Este test se utilizó para contrastar diferencias significativas entre medias de dos años distintos o del año 2012, para sub-muestras excluyentes o independientes (sin casos en común).

#### Definición de hipótesis:

- Hipótesis nula o indiferente (lo que se quiere probar):  
(8)  $H_0: \mu_1 = \mu_2$
- Hipótesis alternativa:  
(9)  $H_1: \mu_1 \neq \mu_2$

Donde

$\mu_1$  e

$\mu_2$  son las medias que se quieren contrastar, es decir, verificar si la diferencia entre ellas es significativamente distinta de cero (rechazar hipótesis nula) o no.

#### Método estadístico:

$$(10) \quad S_{y_1y_2} = \sqrt{\left[\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2}\right]}$$

Donde  $n_1$  y  $n_2$  son los tamaños de las muestras 1 y 2, respectivamente y  $s_1^2$  y  $s_2^2$  son las varianzas de cada una de las medias,

$\mu_1$  e

$\mu_2$ .

$$(11) \quad t = \frac{\mu_1 - \mu_2}{S_{y_1y_2}}$$

$$(12) \quad t_c = t_{1-\frac{\alpha}{2}, n_1+n_2-2}$$

---

<sup>4</sup>En el caso de la tabla 6 se aplicó un Anova para contrastar las medias, distinto al método explicado aquí

**Regla de decisión:**

Rechazar  $H_0$  si:

$$(13) \quad t > t_c \text{ ó } t < -t_c$$