



# **ESTUDIO NACIONAL DE TRANSPARENCIA SEXTA MEDICIÓN**

## **ANÁLISIS DE RESULTADOS**

**Enero, 2015**

## ÍNDICE

1. FICHA TÉCNICA .....	3
2. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS .....	3
3. INFORME ANALÍTICO DE RESULTADOS .....	5
4. LA DEMOCRACIA Y LA CULTURA CÍVICA. ....	6
5. LA AGENDA INFORMATIVA - EL TEMA MÁS IMPORTANTE DEL PAÍS. ....	9
6. TRANSPARENCIA DE LOS ORGANISMOS PÚBLICOS COMO TEMA PAÍS .....	10
7. LA CONFIANZA .....	11
8. TRANSPARENCIA.....	13
9. CONFIABILIDAD DE LA INFORMACIÓN PÚBLICA .....	15
10. DERECHOS Y ACCESOS .....	19
11. CONOCIMIENTO DE LOS MECANISMOS PARA EJERCER EL DERECHO A LA INFORMACIÓN .....	21
12. RECLAMO .....	23
13. ACCIONES PARA OBTENER INFORMACIÓN .....	26
14. LEY DE TRANSPARENCIA .....	27
15. ACCESO A LA INFORMACIÓN .....	30
16. TIPOS DE INFORMACIÓN QUE DEBE SER PÚBLICA Y CANALES. ....	32
17. CONOCIMIENTO DE LOS MECANISMOS DE ACCESO A LA INFORMACIÓN .....	34
18. EJERCICIO EFECTIVO DEL DERECHO: SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN ....	35
19. DIFICULTADES EN EL ACCESO A LA INFORMACIÓN: LOS NEGATIVOS.....	40
20. EJERCICIO EFECTIVO DEL DERECHO: TRANSPARENCIA ACTIVA (INFORMACION PUBLICADA EN SITIOS WEB) .....	44
21. LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN Y LA TRANSPARENCIA .....	52
22. LA MOVILIDAD SOCIAL Y LA TRANSPARENCIA .....	53
23. DATOS PERSONALES .....	53
24. LEY DE LOBBY .....	56
25. CONSIDERACIONES FINALES Y RECOMENDACIONES .....	59
26. ANTECEDENTES BIBLIOGRÁFICOS .....	62

## 1. FICHA TÉCNICA

Se aplican 2554 encuestas cara a cara a una muestra representativa de todos los chilenos de 18 años entre el 14 y el 31 de octubre del 2014, que habitan en Chile continental con un error muestral de 2% y un nivel de confianza de 95%.

Para esta versión del estudio la muestra tuvo un aumento de casos en las regiones. El aumento de casos se realizó para que cada región tuviera al menos 100 casos, lo que implicó aumentar 476 casos distribuidos en ocho regiones. Esto se hizo con el objeto de observar las regiones si así ameritaba. La muestra además cuenta con una segmentación por Macrozona que ya se había aplicado en otros años.

## 2. PRESENTACIÓN

El Estudio Nacional de Transparencia 2014 es el sexto estudio desde la creación del Consejo para la Transparencia. Su objetivo es monitorear las actitudes, opiniones, comportamiento y valores de la ciudadanía hacia la problemática de la transparencia que aborda la ley respectiva.

Se trata de un encuesta nacional representativa de toda la población del país con una distribución geográfica que permite la separación por región y por macro zona, norte centro y sur. El estudio comprende el análisis sociodemográfico, sociopolítico, geográfico y temporal, con una amplia gama de variables sobre la transparencia. Este informe recoge los seis años de datos en la medida que estos se pueden comparar.

Los resultados se presentan, por una parte, con una presentación descriptiva de cada variable en la forma de gráficos con los resultados de cada pregunta, de la siguiente manera:

1. Se grafican todas las frecuencias simples de las variables.
2. Se incluyen los resultados de los años anteriores cuando estos son pertinentes.
3. Se grafican los resultados de las variables que arrojan resultados estadísticamente significativos o donde hay una correlación entre las variables

**Sociodemográfico:** Sexo, Edad, Educación del entrevistado, Clase Social<sup>1</sup>.

**Geográfico:** Macrozona

**Políticas y Cultura Cívica:** Clasificación en escala Izquierda-derecha, Obediencia a la ley, participación electoral.

La recodificación de las variables es según la siguiente tabla:

---

<sup>1</sup> Hablamos de clase social y no de categoría de segmentación de mercado , ya que estamos analizando la ciudadanía y no un mercado de productos.

**Tabla 3: VARIABLES RECODIFICADAS**

<b>Variables</b>	<b>Valores Originales</b>	<b>Valor recodificado</b>
<b>Sociodemográficas</b>		
<b>Edad</b>	Escalar	18 a 25 26 a 40 41 s 60 60 y más
<b>Educación</b>	Abierta (la persona responde su último curso realizado y se categoriza en codificación)	Educación Básica (Sin educación + Educación Básica incompleta + Educación básica completa)  Educación Media (Educación media científica humanista y técnica incompleta + educación media científica humanista y técnica completa)  Educación Superior (Técnico-profesional incompleta (Instituto profesional, CFT)+ superior técnico-profesional completa (Instituto profesional, CFT) +Educación superior universitaria incompleta+ Educación superior universitaria completa+ Magíster o Doctorado (no incluya diplomados)
<b>Clase Social NSE</b>	AB Clase Alta C1 Clase Media Alta C2 Clase Media C3 Clase Media Baja D Clase Baja E Clase Marginal	Clase Alta (AB Clase Alta+ C1 Clase Media Alta)  Clase media (C2) Clase Media + (C3) Clase Media Baja  Clase Baja (D) Clase Baja + (E) Clase Marginal
<b>Geográficas</b>		
<b>Macrozona</b>	Todas las regiones	Norte (I + II + III + IV + XV) Centro (V + VI + VII + VIII + XIII) Sur (IX, X, XI, XII y XIV)
<b>Cultura Cívica</b>		
<b>Escala Izquierda-Derecha</b>	1 a 10	0-3 = Izquierda 4-7 = Centro 8-10 = Derecha

	También se recodifica como “se clasifica” /”no se clasifica”. Esta modalidad es considerada más variable de cultura cívica que política.
<b>Obediencia de la Ley</b>	Sí = Deben obedecer la ley sin excepción No = Deben obedecer la conciencia en ocasiones + No puede elegir, no sabe
<b>7. Participación electoral</b>	Sí = Votó No = No votó

### 3. INFORME ANALÍTICO DE RESULTADOS

En segundo lugar se presenta este informe analítico donde se consideran las relaciones entre las variables y se buscan factores explicativos de los resultados. Para ello se analizan los resultados y se reportan sólo en la medida en que son considerados significativos. Se testean como variables dependientes la transparencia en sus variables principales, que explica el conocimiento, el uso efectivo de la ley. No encontramos, entre las variables medidas ningún “modelo”, es decir un conjunto de variables que expliquen de manera significativa el conocimiento y el uso efectivo de la ley. Lo que más explica eso es simplemente el grado de educación, altamente relacionada con el nivel socioeconómico y la auto ubicación de clase social, y por cierto, con la clasificación socioeconómica que se usa en marketing (ABC1, C2, C3, D, E).

En general, las variables que tienen significancia dependiendo del tema son principalmente educación, edad y clase social desde el punto de vista sociodemográfico y las variables de cultura cívica: participación, obediencia de la ley, y la escala izquierda derecha (si se clasifica o no en ella y la posición ideológica resumida).

Este estudio muestra que la transparencia es un instrumento de los más educados, informados, incluidos, mientras que esta se aleja de quienes tienen menos educación y menos inclusión.

Estos resultados sugieren que el aumento del conocimiento de la ley de transparencia y su ejercicio efectivo depende de la educación, ligado al NSE y la cultura cívica más que todo, y por tanto, la política pública que pueda influir se refiere a esas dimensiones.

Al mismo tiempo, el estudio entrega información robusta en el impacto del nivel de educación y de la cultura cívica en una importante proporción de temas tratados. A mayor

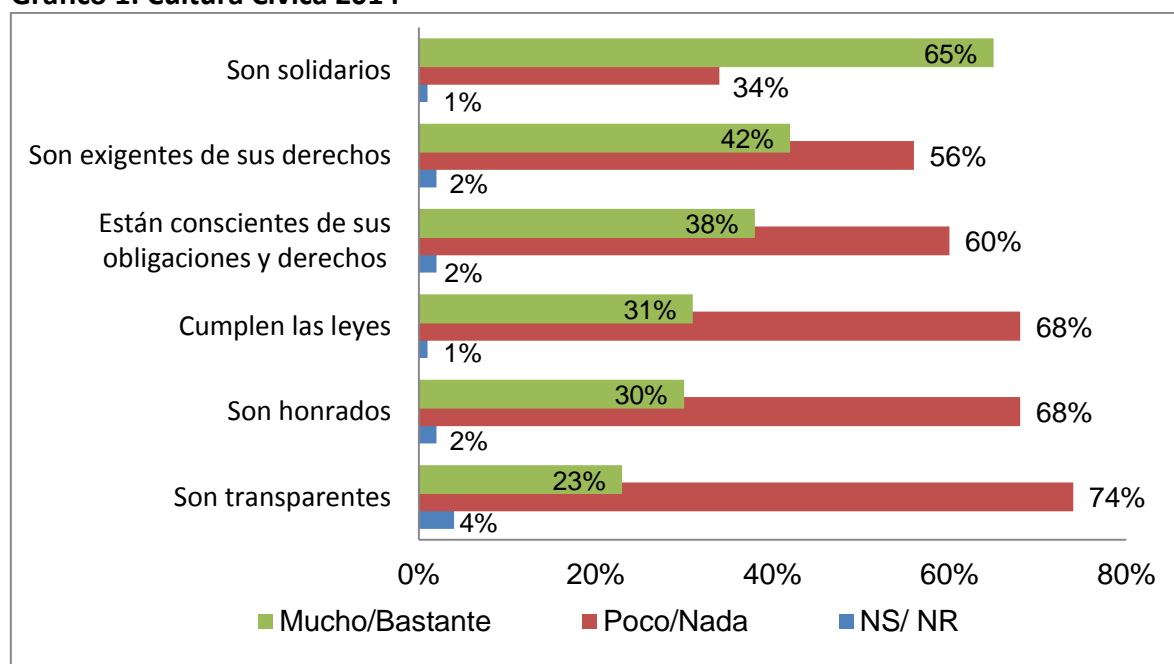
educación y cultura cívica, más demanda de información hay. Estas relaciones son, como sabemos, tautológicas, ya que están íntimamente ligadas al nivel de educación.

#### 4. LA DEMOCRACIA Y LA CULTURA CÍVICA.

Entre 2009 y 2014 observamos una disminución del apoyo a la democracia de 70% a 66% y un aumento de la indiferencia al tipo de régimen de 16% a 21%. El apoyo al autoritarismo disminuye de 13% a 9%. La satisfacción con la democracia es mayoritariamente regular y el registro de la cultura cívica es pobre. El 46% de los chilenos cree que la democracia funciona “regular”, un 27% cree que funciona bien y un 22% cree que funciona mal.

Los chilenos exigen más derechos que lo que están conscientes de sus obligaciones y cumplen con las leyes aún menos<sup>2</sup>.

**Gráfico 1: Cultura Cívica 2014**



P. Diría usted que los chilenos...

FUENTE: MORI CHILE/ ESTUDIO NACIONAL DE TRANSPARENCIA OCTUBRE 2014

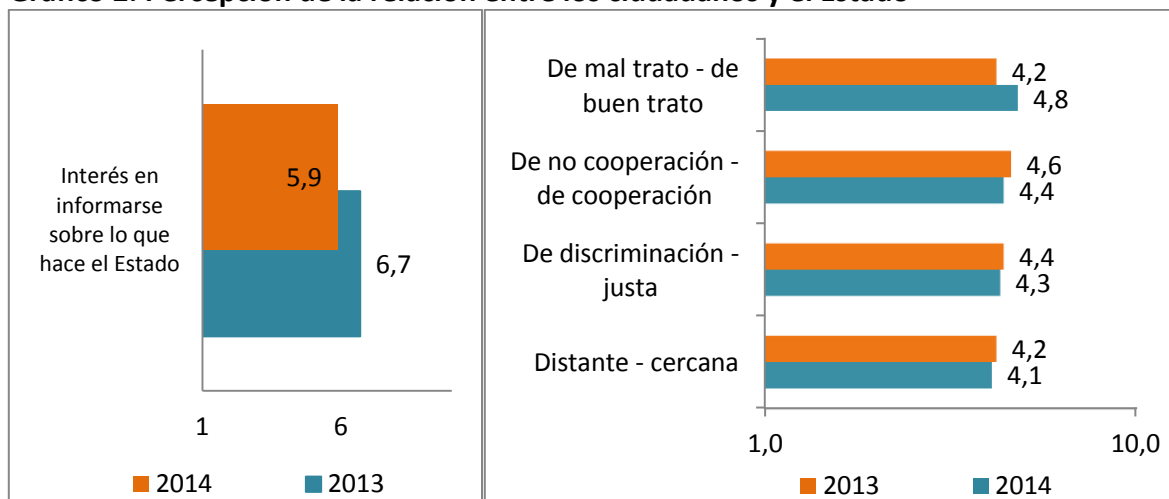
<sup>2</sup> Ver literatura sobre transición a la democracia en Chile y América Latina, que puede ser encontrada en Huneus, Carlos “La democracia Semi soberana” Santiago 2014, Taurus.

Finalmente, hay un bajo porcentaje de chilenos que participan en algún grupo o asociación social (16%), siendo la Junta de Vecinos (33%) la asociación en la que más se participa.

Esto es consistente con otros estudios sobre el tema de la consolidación con la democracia<sup>3</sup>, y es importante recordar a la hora de evaluar el desempeño del tema transparencia que éste se enmarca en este contexto.

La percepción de relación con el Estado es más bien negativa, en la cercanía, la justicia, el trato, y la cooperación, los resultados están todos por debajo del 5 en una escala de 1 a 10, en los dos años en que se ha medido así. En el trato se observa una mejoría de 4.2 a 4.8 entre 2013 y 2014 sin que pase al positivo por encima del 5.

**Gráfico 2: Percepción de la relación entre los ciudadanos y el Estado**



2014 P2, 2013 P8. En una escala de 1 a 10, donde 1 es "nada" y 10 es "mucho" ¿Qué tanto le interesa informarse sobre lo que hace el Estado?  
 2014 P3.1, P3.2, P3.3, P3.4 y 2013 P2.1, P2.2, P2.3, P2.4. En una escala de 1 a 10, Ud. diría que la relación entre los ciudadanos y el Estado es más bien...Distante-cercana, de no cooperación-de cooperación, de maltrato-de buen trato, de discriminación-justa.\* AQUÍ: MEDIAS

FUENTE: MORI CHILE/ ESTUDIO NACIONAL DE TRANSPARENCIA OCTUBRE 2014

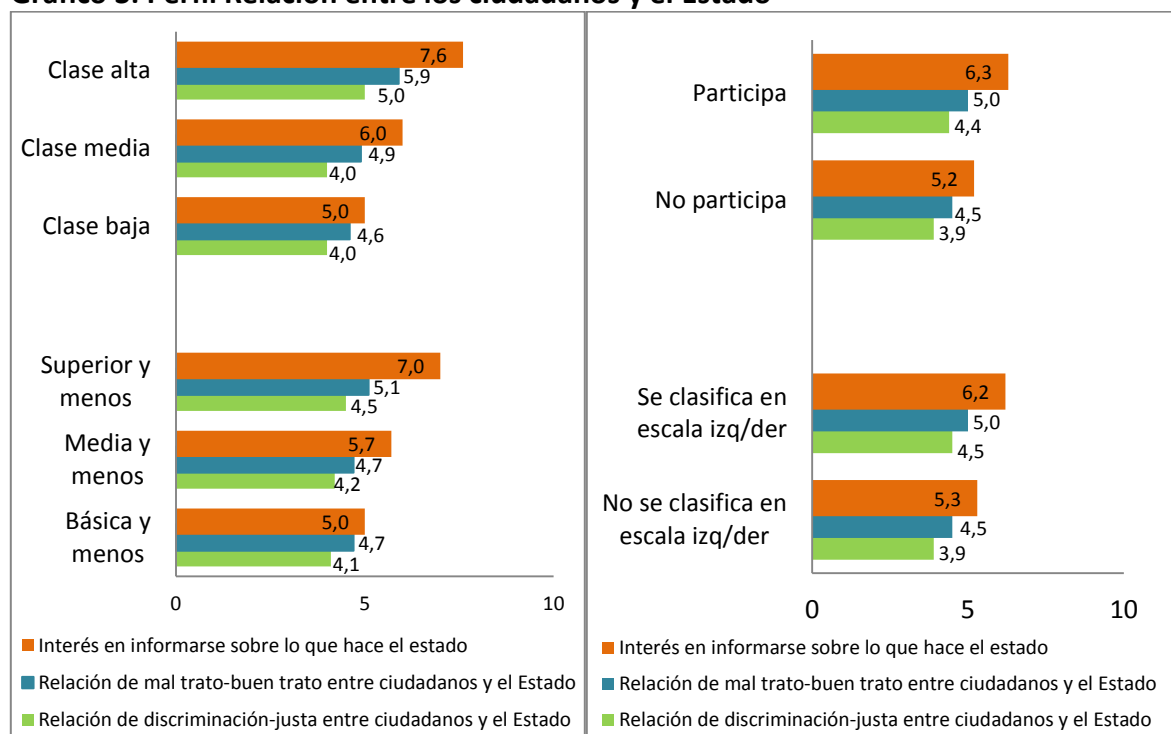
A medida que aumenta el nivel socioeconómico aumenta la buena relación con el estado en las dimensiones testeadas (Cooperación- No cooperación, Mal trato-Buen trato y Justicia-Discriminación y Distancia -Cercanía) todas medidas en una escala de 1 a 10. Lo mismo sucede a mayor nivel de educación, entre los que participan y los que se ubican en la escala izquierda derecha.

En otras palabras, los que peor relación perciben con el estado, son los más marginados de la sociedad y del sistema político. Mientras más incluido se siente el ciudadano mejor relación percibe con el estado. la inclusión como el indicador compuesto de todos los

<sup>3</sup> Latinobarómetro 1995 -2013

componentes que se incorporan en la cultura cívica, que implican ser parte de algo, desde la obediencia de la ley a la participación en organizaciones. Este primer perfil de ciudadano se repite a lo largo del estudio donde veremos cómo la inclusión en los bienes políticos y una mayor cultura cívica, muestran una diferencia entre quienes más acogen la transparencia como un instrumento de ciudadanía. La ubicación geográfica no hace diferencia en comportamiento salvo en uno que otro tema. Lo que hace la diferencia es la combinación de situación socioeconómica y la inclusión socio política. Este punto es importante de considerar, hay actitudes “nacionales”, socio demográficas y socio políticas definidas hacia la transparencia, pero no geográficas.

**Gráfico 3: Perfil Relación entre los ciudadanos y el Estado**



2014 P2, 2013 P8. En una escala de 1 a 10, donde 1 es “nada” y 10 es “mucho” ¿Qué tanto le interesa informarse sobre lo que hace el Estado?

2014 P3.1, P3.2, P3.3, P3.4 y 2013 P2.1, P2.2, P2.3, P2.4. En una escala de 1 a 10, Ud. diría que la relación entre los ciudadanos y el Estado es más bien...Distante-cercana, de no cooperación-de cooperación, de maltrato-de buen trato, de discriminación-justa. \* AQUÍ: MEDIAS

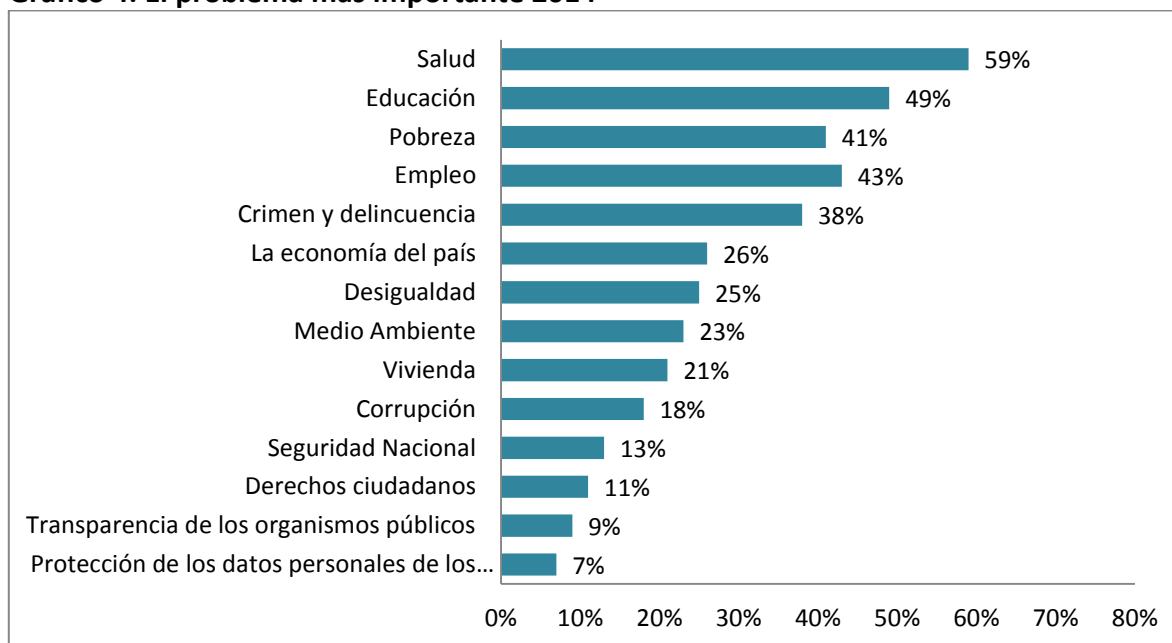
FUENTE: MORI CHILE/ ESTUDIO NACIONAL DE TRANSPARENCIA OCTUBRE 2014



## 5. LA AGENDA INFORMATIVA - EL TEMA MÁS IMPORTANTE DEL PAÍS.

La pregunta del problema más importante del país es una pregunta clásica de los estudios de fijación de agenda. En esta instancia, los 3 temas considerados de mayor importancia por los chilenos son Salud, Educación y Empleo, desplazando éste último a Vivienda que se encontraba entre los 3 más mencionados en las mediciones anteriores.

**Gráfico 4: El problema más importante 2014**

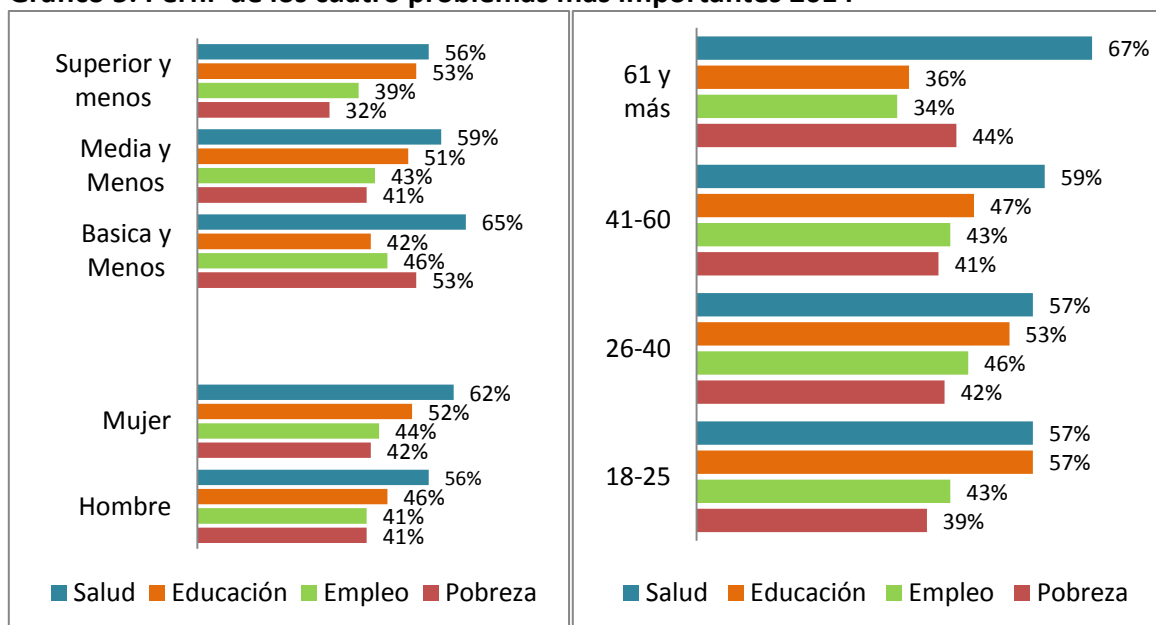


P1. De la siguiente lista de temas, a su juicio, ¿Cuáles son los cuatro temas más importantes para el país? Medio ambiente, Protección de los datos personales de los individuos, La economía del país, Transparencia de los organismos públicos, Derechos ciudadanos, Seguridad Nacional, Pobreza, Corrupción, Crimen y Delincuencia, Educación, Desigualdad, Salud, Empleo, Vivienda, NS/NR. (Respuesta Múltiple, los porcentajes suman más de 100%)  
FUENTE: MORI CHILE/ ESTUDIO NACIONAL DE TRANSPARENCIA OCTUBRE 2014

En la percepción de cuál es el tema más importante para el país vemos un claro perfil sociodemográfico según las variables de edad y educación, mostrando la vulnerabilidad de cada grupo social.

1. El área salud fue considerado más importante para los mayores de 60, para las mujeres y los que tienen educación básica.
2. La educación es mayor como problema para los jóvenes, las mujeres y los que tienen educación superior.
3. El empleo es igual de importante para todos los grupos edades y niveles de educación. Sus diferencias no son significativas.
4. La pobreza es más importante para los que tienen más edad (más de 60) y menos educación. Hay una leve diferencia por sexo.

**Gráfico 5: Perfil de los cuatro problemas más importantes 2014**



P1. De la siguiente lista de temas, a su juicio, ¿Cuáles son los cuatro temas más importantes para el país? Medio ambiente, Protección de los datos personales de los individuos, La economía del país, Transparencia de los organismos públicos, Derechos ciudadanos, Seguridad Nacional, Pobreza, Corrupción, Crimen y Delincuencia, Educación, Desigualdad, Salud, Empleo, Vivienda, NS/NR. (Respuesta Múltiple, los porcentajes suman más de 100%)  
 FUENTE: MORI CHILE/ ESTUDIO NACIONAL DE TRANSPARENCIA OCTUBRE 2014

## 6. TRANSPARENCIA DE LOS ORGANISMOS PÚBLICOS COMO TEMA PAÍS

La transparencia no es un tema central de la agenda informativa. No podemos ver la evolución por año de este tema, ya que se consultó de manera diferente entre 2009 y 2014, pero si existe un orden jerárquico de las respuestas que permite hacer una comparación. Transparencia está entre los últimos en importancia en todos los años. No importa cómo se pregunte hay cinco temas que lideran la lista y otros cinco que están al final. Hay ahí un tema valórico implícito no menor en la importancia de los temas en el país.

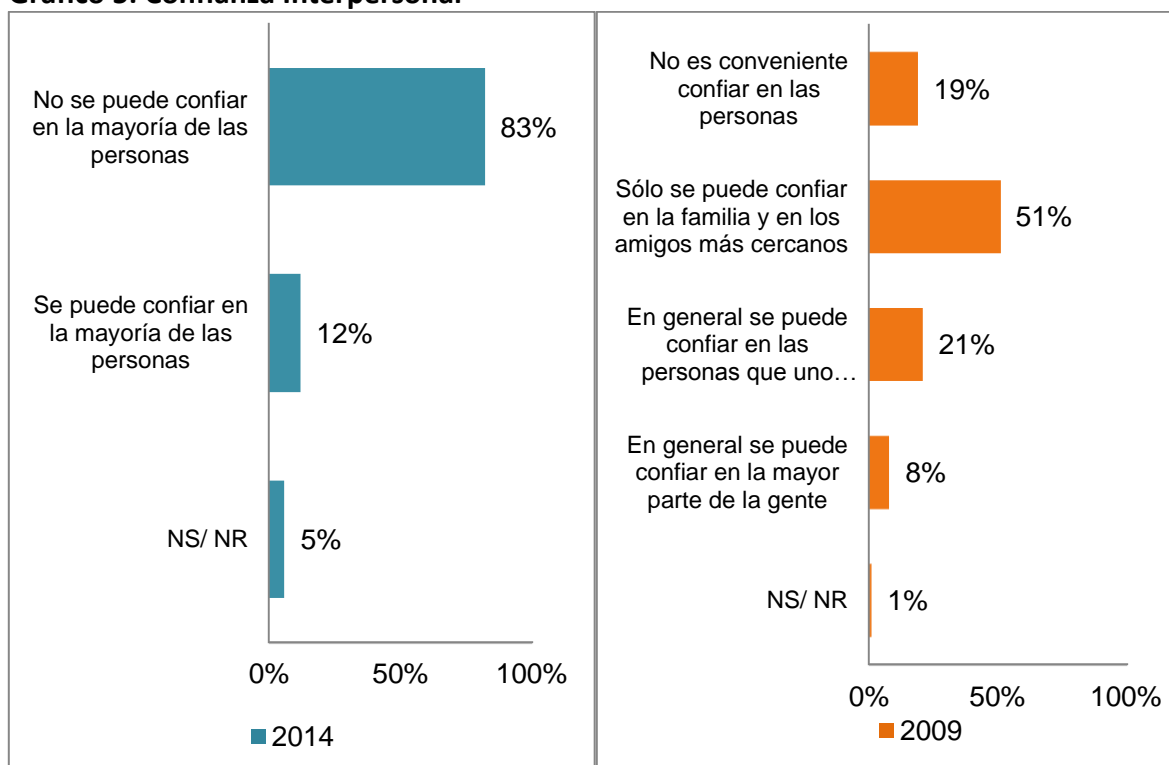
La transparencia este año alcanza un 9%, y en relación a mediciones anteriores tiene un 12% el 2013, 9% en 2012, 10% en 2011, 11% en 2010, y un 18% en la primera medición el año 2009, alcanzando su punto más alto. La gente, en otras palabras, no comprende la importancia de la transparencia en la solución de los otros temas que los aquejan y su rol estructural.

## 7. LA CONFIANZA

Se aplica una pregunta sobre la confianza interpersonal. Esta pregunta fue aplicada por primera vez en los años 80, por Ronald Inglehart en el Estudio Mundial de Valores, y se ha constituido en un indicador bastante estándar de medición de confianza en más de 80 países. Es por ello que podemos comparar con otros países y regiones del mundo.

En Chile, ocho de cada diez chilenos desconfían del prójimo. Somos el país de América Latina más desconfiado<sup>4</sup>. El promedio de confianza en los países de la Unión Europea, por ejemplo, es superior al 65%. Hay cerca de 45 puntos porcentuales de distancia con Chile. Estos están extensamente reportados también en las publicaciones de Ronald Inglehart, y otros libros y artículos.

**Gráfico 5: Confianza Interpersonal**



2014 P4. En general, ¿Ud. diría que se puede confiar en la mayoría de las personas o no se puede confiar en la mayoría de las personas? 1. Se puede confiar en la mayoría de las personas, 2.No se puede confiar en la mayoría de las personas, 3. NS/NR

2009 P11 En cuanto a la confianza que tiene usted en las personas, ¿con cuál de las siguientes afirmaciones está más de acuerdo? a. En general se puede confiar en la mayor parte de la gente, b. En general se puede confiar en las personas que uno conoce, c. Sólo se puede confiar en la familia y en los amigos más cercanos, d. No es conveniente confiar en las personas, e. No sé.

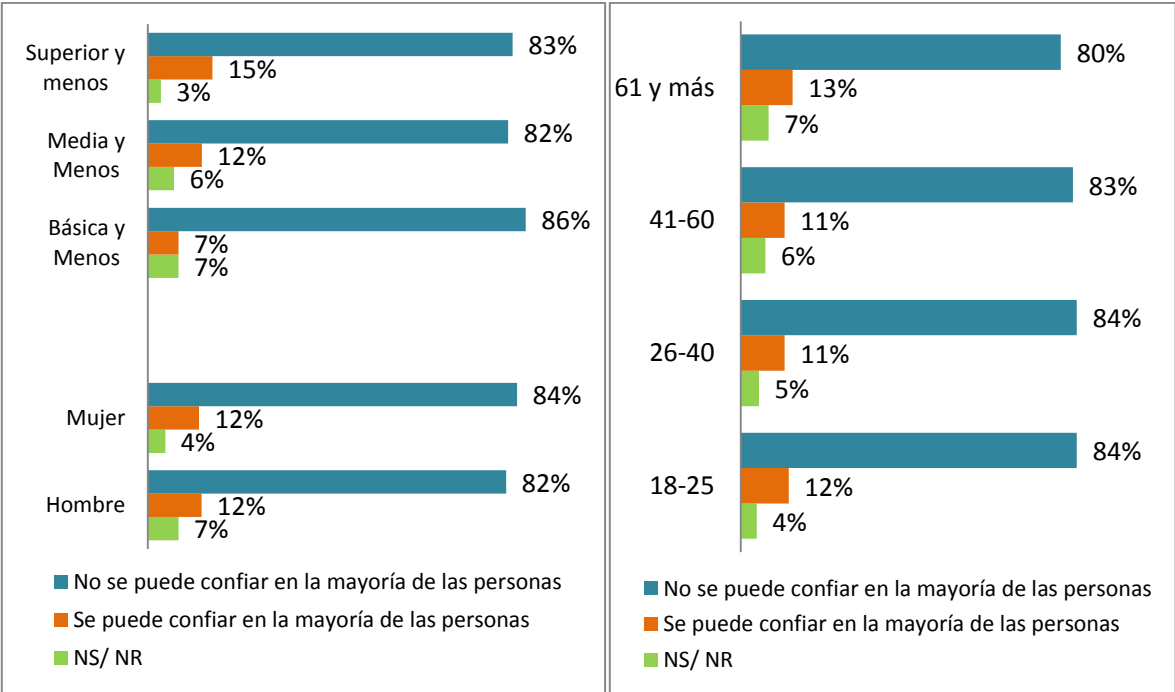
FUENTE: MORI CHILE/ ESTUDIO NACIONAL DE TRANSPARENCIA OCTUBRE 2014

<sup>4</sup> [www.globalometro.org](http://www.globalometro.org), <http://www.worldvaluessurvey.org/> Comparado con Asia, África, Europa y el Mundo Árabe.

En relación con la primera medición de este estudio en 2009, solo un 8% dijo que en general se puede confiar en la mayor parte de la gente, y un 19% dijo que no es conveniente confiar en las personas, cifras congruentes con los resultados 2014, en 5 años el nivel de desconfianza se ha mantenido. Cabe señalar que la pregunta que se aplica en Chile en este estudio no es completamente idéntica a la de sus resultados comparados, las diferencias de reporte en los datos de Chile se deben más que todo a las versiones diferentes de formulación de la pregunta. Sin embargo, independiente de cómo se formule la pregunta, la respuesta es inequívoca, casi la totalidad del país no confía en el tercero, en el prójimo.

El segundo punto interesante es que no existe un “perfil” de desconfianza, todos los segmentos de la sociedad tienen similares niveles de desconfianza. Es un problema transversal, sin embargo podemos notar algunas diferencias en el gráfico a continuación.

**Gráfico 6: Perfil de confianza Interpersonal 2014**



2014 P4. En general, ¿Ud. diría que se puede confiar en la mayoría de las personas o no se puede confiar en la mayoría de las personas? 1. Se puede confiar en la mayoría de las personas, 2.No se puede confiar en la mayoría de las personas, 3. NS/NR

FUENTE: MORI CHILE/ ESTUDIO NACIONAL DE TRANSPARENCIA OCTUBRE 2014

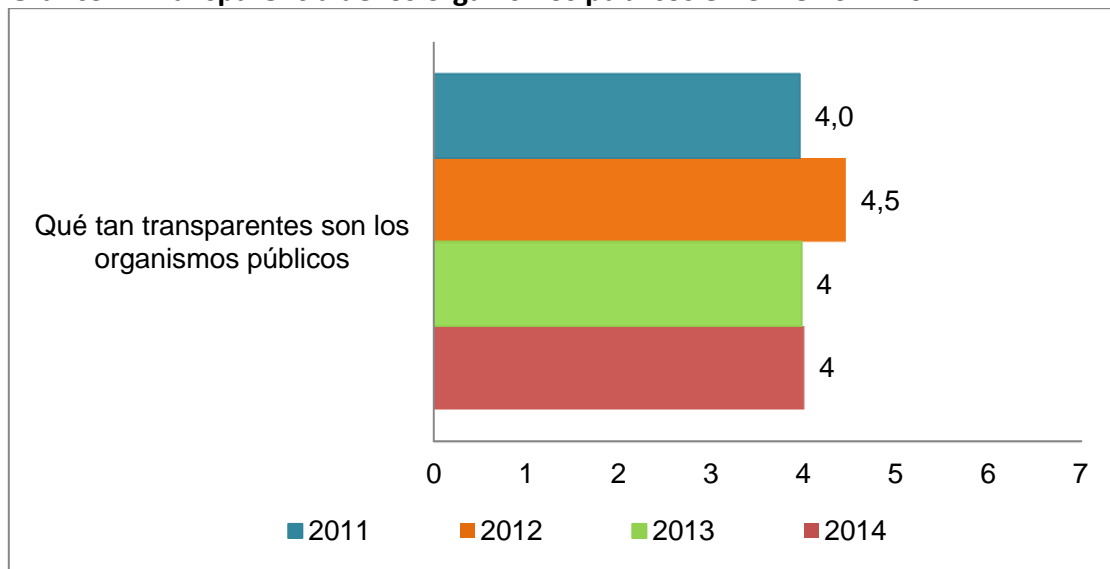
La confianza aumenta con la edad, con el nivel socioeconómico de la persona, con la educación y con quienes participan. Nuevamente vemos como el factor inclusión en la sociedad tiene un impacto positivo en la confianza. Los mayores niveles de desconfianza provienen de quienes están más marginados.

## 8. TRANSPARENCIA

Se mide a continuación la confianza de la transparencia del Estado a través de una pregunta en escala de 1 a 10 sobre el nivel de transparencia de los organismos públicos en Chile. Durante los anteriores 4 años medidos se ubica cerca del 4, con escasa variación y con un salto en el año 2012 de 4.5. Esto está correlacionado<sup>5</sup> con la desconfianza generalizada en el prójimo. Hay que considerar que en cualquier pregunta de confianza, el piso sobre el cual se parte, es la respuesta a la pregunta anterior, sobre la confianza interpersonal, es ahí donde está el problema.

En base a ello se podría decir que la confianza sobre la transparencia es bastante razonable, es decir, difícil que sea mejor con el nivel de desconfianza generalizada que hay en el país.

**Gráfico 7: Transparencia de los organismos públicos en Chile 2011-2014**



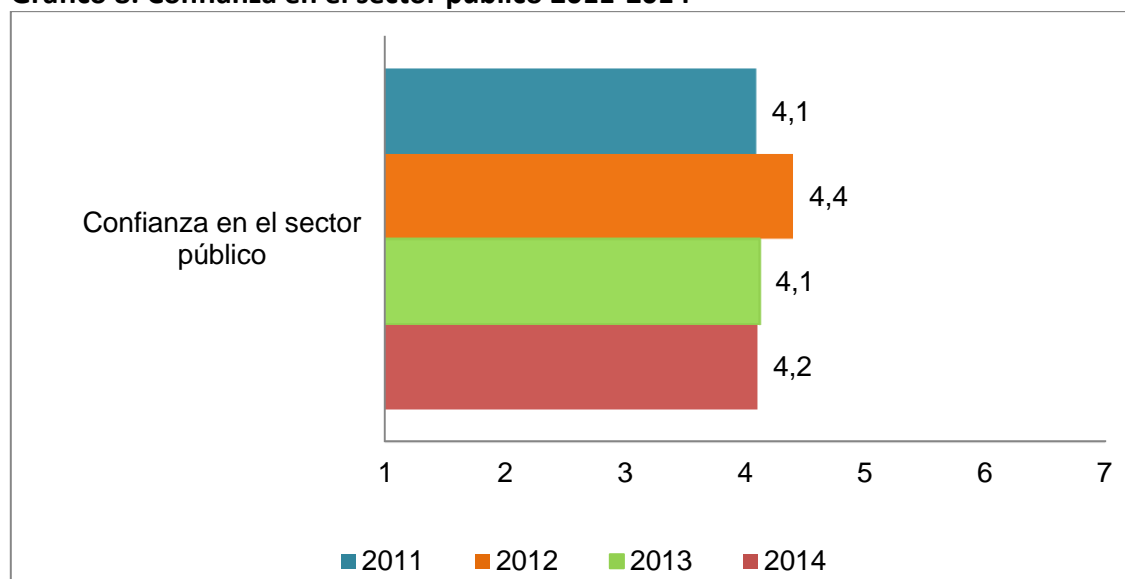
2014 P4. En general, ¿Ud. diría que se puede confiar en la mayoría de las personas o no se puede confiar en la mayoría de las personas? 1. Se puede confiar en la mayoría de las personas, 2. No se puede confiar en la mayoría de las personas, 3. NS/NR \*AQUÍ: MEDIAS

FUENTE: MORI CHILE/ ESTUDIO NACIONAL DE TRANSPARENCIA OCTUBRE 2014

<sup>5</sup> Correlación de Pearson correlación -0.888 significativa al nivel 0,01 (bilateral).

La percepción de la transparencia de los funcionarios públicos se sitúa en el mismo nivel sin variación significativa entre 2013 y 2014.

**Gráfico 8: Confianza en el sector público 2011-2014**



2014 P5A, 2013 P3.1, 2012 P7, 2011 P10. En una escala de 1 a 10, en donde 1 es "nada" y 10 es "mucho", en general. ¿cuánto confía Ud. en el sector público? \*AQUÍ: MEDIAS  
FUENTE: MORI CHILE/ ESTUDIO NACIONAL DE TRANSPARENCIA OCTUBRE 2014

Finalmente, la auto-percepción de transparencia de los ciudadanos es más alta, situándose en el 7.6. Los ciudadanos tienen una visión mucho más positiva de sí mismos que su visión de la sociedad y del Estado, ello a pesar que sus niveles de cultura cívica son bajos. Esto se constituye en un cierto grado de cinismo social, donde la incorrección no está en la actitud de cada cual, sino en aquellos que está afuera, en las instituciones.

La desconfianza en el prójimo, es el piso sobre el cual se basan estas respuestas, lo que implica que esto es sistémico y por tanto no se puede cambiar individualmente. En un análisis factorial se puede demostrar<sup>6</sup> que la confianza en las instituciones del Estado están todas ligadas las unas con las otras, de manera que no resulta mejorar una individualmente. Es decir cualquier política pública dedicada a aumentar la confianza debe actuar primero sobre la confianza interpersonal para tener efecto en otros tipos de confianza.

Lo que se plantea aquí, es que el problema no es la transparencia sino la desconfianza. Toda la transparencia no sería capaz de dismantelar por si sola la desconfianza de facto las respuestas de los propios entrevistados dan pistas en este sentido al decir mayoritariamente que la transparencia no dismantela la corrupción, ni el conflicto de interés, como veremos más adelante.

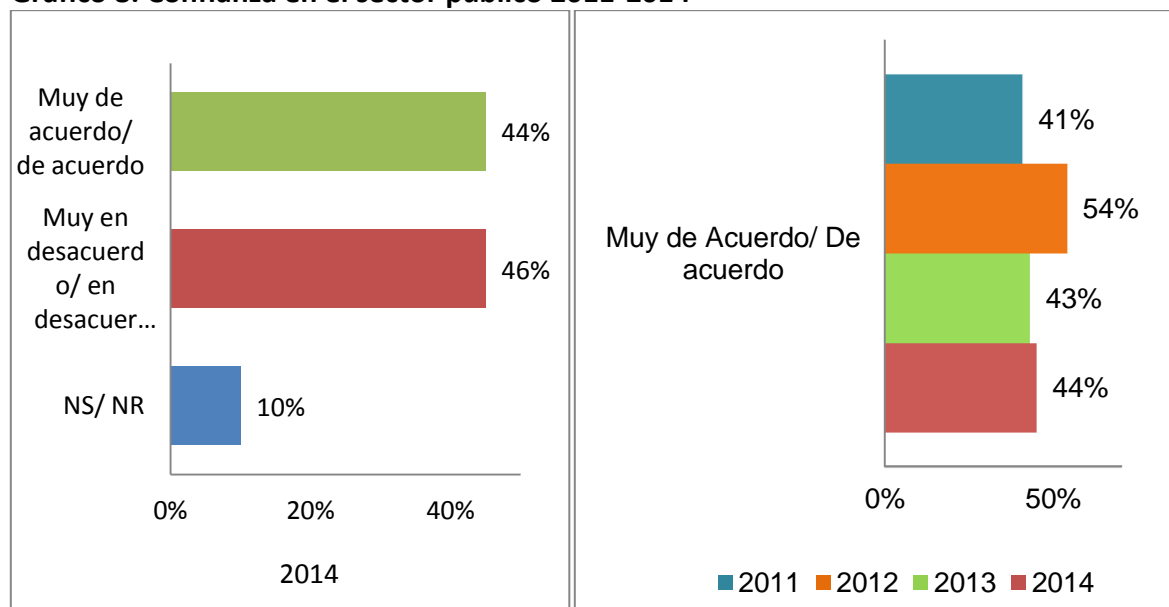
<sup>6</sup> [www.latinobarometro.org](http://www.latinobarometro.org)

Al mismo tiempo vemos que en distintos segmentos de la sociedad hay niveles diferentes de percepción de transparencia de los organismos y funcionarios públicos. Los que participan, los que obedecen más las leyes, los que tienen mayor nivel socioeconómico, los que se clasifican en la escala izquierda / derecha tienen mayor percepción de transparencia de los organismos y funcionarios públicos. Es decir quienes están incluidos (obedecen más las leyes, se clasifican políticamente, tienen mayor nivel socioeconómico) en la sociedad le otorgan mayores niveles de credibilidad al Estado en la medida que legitiman mayores niveles de transparencia. Esta relación aparece como tautológica, pero no podemos establecer estadísticamente el sentido de la relación.

## 9. CONFIABILIDAD DE LA INFORMACIÓN PÚBLICA

¿Cuán confiable es la información que viene del Estado? Ante la pregunta “Si una persona solicita información a un organismo público, recibe información confiable?” Cerca del 40% de la población entre 2011 y 2014 (del 41% al 44% con un salto a 54% en 2012) cree que la información es confiable. Un 10% no responde. Es decir es baja la tasa de los que no saben o no quieren decir cuan confiable es la información que reciben.

**Gráfico 8: Confianza en el sector público 2011-2014**

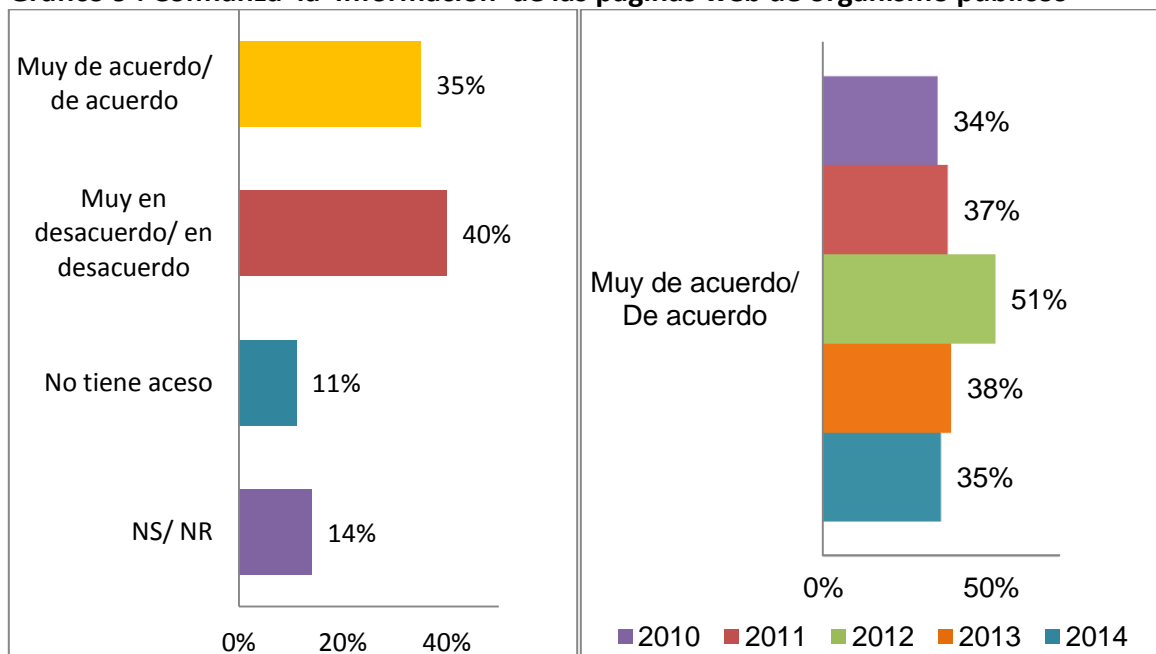


2014 P5A, 2013 P3.1, 2012 P7, 2011 P10. En una escala de 1 a 10, en donde 1 es “nada” y 10 es “mucho”, en general, ¿cuánto confía Ud. en el sector público? \*AQUÍ: MEDIAS

FUENTE: MORI CHILE/ ESTUDIO NACIONAL DE TRANSPARENCIA OCTUBRE 2014

Ahora bien, cuando se consulta por la confianza de aquella información que los organismos públicos ponen a disposición en las páginas web, cerca de un 35% de la población entre 2011 y 2014 (un salto de 51% en 2012) cree que esa información es confiable. Con esto podemos decir que la información pública en la web se percibe como menos confiable que aquella que se solicita a algún organismo público

**Gráfico 9 : Confianza la Información de las páginas web de organismo públicos**



2014 P8, 2013 P6, 2012 P11.1, 2011 P14.1, 2010 P14.8 ¿Cuán de acuerdo esta con la siguiente afirmación?: La información que los organismos públicos ponen a disposición de los ciudadanos en sus páginas web, es confiable. Muy en desacuerdo, En desacuerdo, De acuerdo, Muy de acuerdo

FUENTE: MORI CHILE/ ESTUDIO NACIONAL DE TRANSPARENCIA OCTUBRE 2014

Si miramos la evolución de la variable, hay una pérdida de fe en el Estado, disminuye el interés en informarse sobre el Estado (de 6.7 en 2013 a 5.9 en 2014 en una escala de 1 a 10). Cerca de seis de cada diez chilenos creen que la información que reciben del Estado no es confiable. Esto disminuye a uno de cada dos entre los que tienen más educación, sólo éstos (Universitaria) acusan más confiabilidad, pero ello también de manera moderada (49%)<sup>7</sup>.

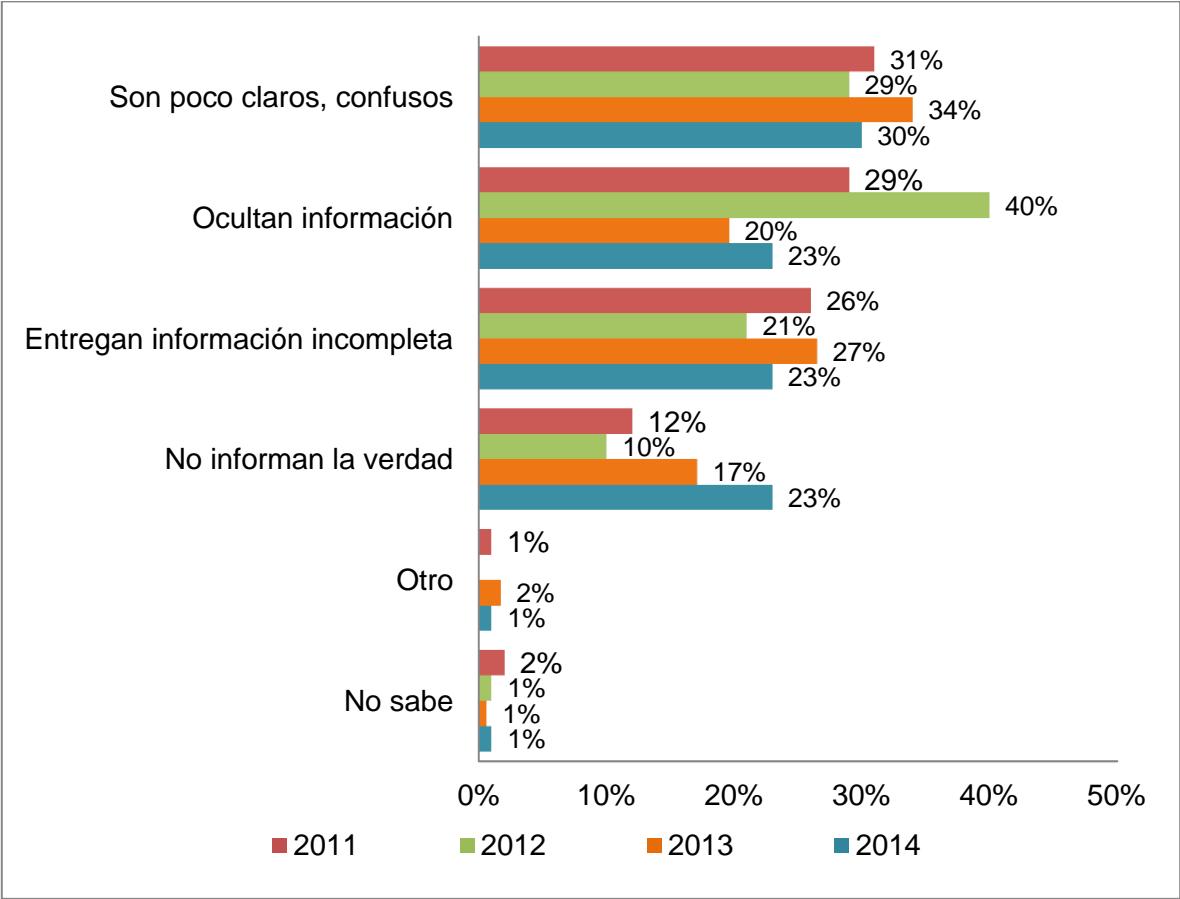
Si miramos a los que desconfían y observamos las razones por las cuales desconfían, todos se pronuncian en las razones de por qué desconfían de la información pública (las menciones “no sabe” no son estadísticamente significativas). La categoría “No informan la verdad” aumenta a casi el doble entre 2011 y 2014 de 12% a 23%, mientras todas las otras categorías tienen altos y bajos sin un patrón claro de evolución. Es decir, lo único que aumenta con claridad, es la percepción de no decir la verdad entre quienes

<sup>7</sup> No hay serie de tiempo que permita decir que pasaba antes de estas mediciones.



desconfían, mientras el grupo que muestra confiabilidad esta estático. Es la desconfianza sistémica, la sospecha de incorrección de quienes entregan información. Veremos más adelante cómo esto se plasma en la creencia que la entrega presencial de la información tiene más validez que la entrega remota.

**Gráfico 10 : Razones de desconfianza en la información pública 2011-2014 (Cuando una persona solicita información)**



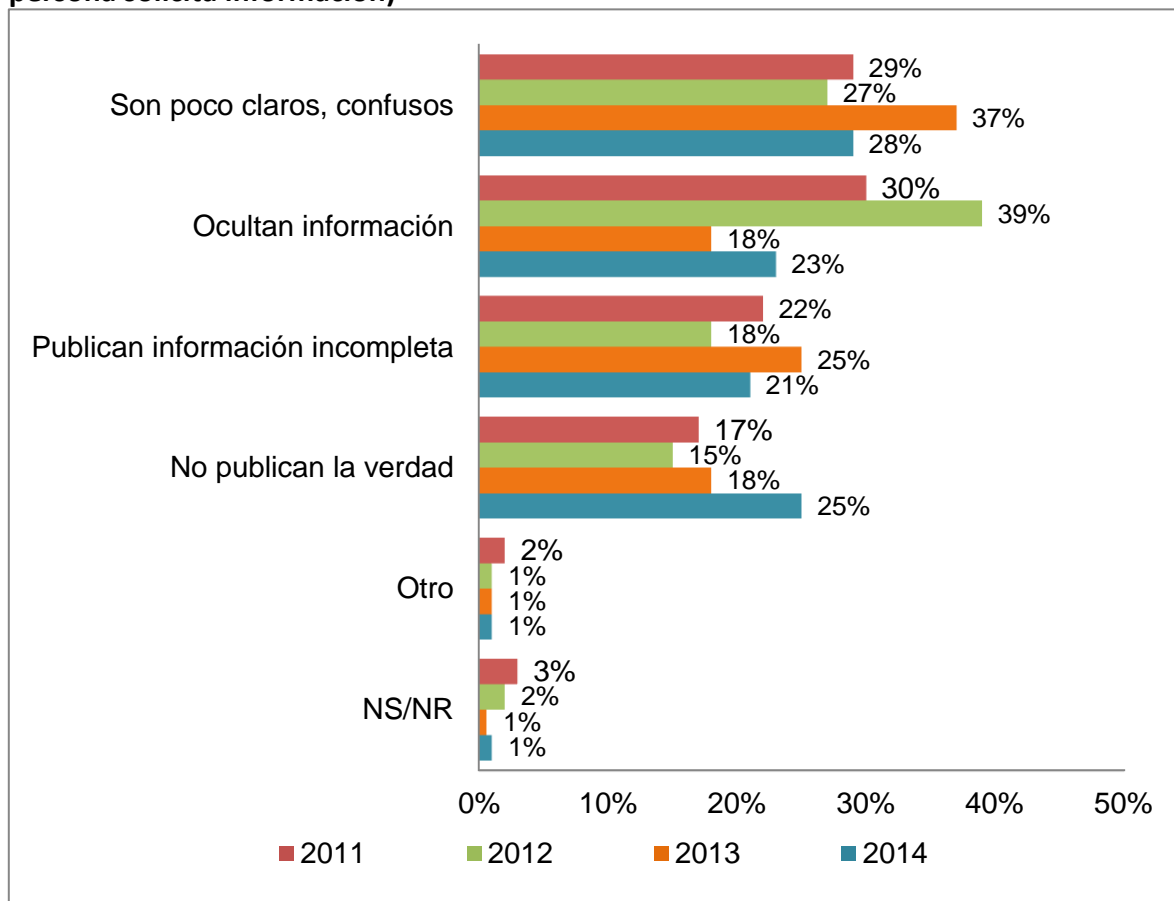
2014 P7, 2013 P5, 2012 P11.2.a, 2011 P14.2.a. (Solo quienes contestan muy en desacuerdo/en desacuerdo en 2014 P.6, 2013 P4. 2012 P.11.2 2011 P14.2) ¿Por qué razones desconfía de esa información? No informan la verdad, Son poco claros, confusos, Ocultan información, Entregan información incompleta, Otra, NS/NR, No aplicable. N 2014= 1.173  
 FUENTE: MORI CHILE/ ESTUDIO NACIONAL DE TRANSPARENCIA OCTUBRE 2014

La segmentación de la confiabilidad de la información es similar a las ya vistas. La educación, la clasificación en la escala política y el obedecer las leyes, llevan a más credibilidad. Como se confirma a lo largo de todo el estudio, éstas son las variables que marcan la diferencia de perfil.

Si continuamos viendo la actitud hacia las páginas web, ésta tiene niveles más bajos de confiabilidad que la información que se entrega por solicitud. Alcanza sólo 35% versus el 40% de la información general. Ello, en parte, porque un 11% no tiene acceso a internet y un 14% no responde. Es decir un 25% de la población no se pronuncia sobre la

confiabilidad de las páginas web. Al mismo tiempo, vemos que hay un 40% que directamente dice no confiar en las páginas web. Los que no confían lo hacen crecientemente porque no dicen “la verdad”, que es la única categoría que aumenta de 17% a 26% entre 2011 y 2014.

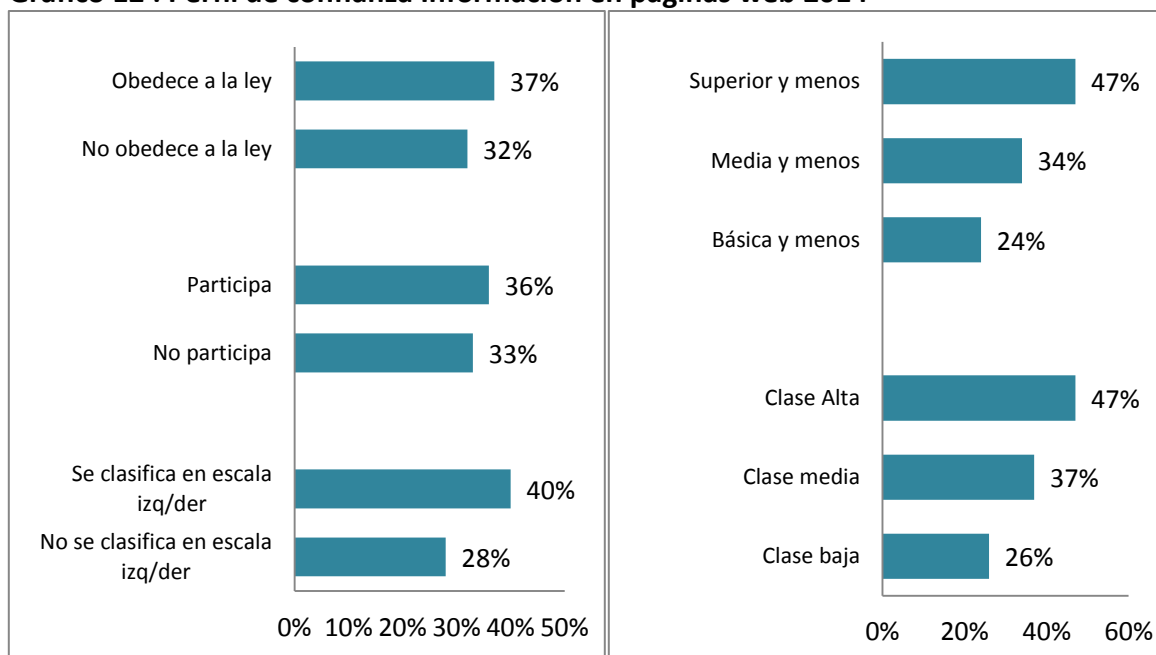
**Gráfico 11 : Razones de desconfianza en la información pública 2011-2014 (Cuando una persona solicita información)**



2014 P7, 2013 P5, 2012 P11.2.a, 2011 P14.2.a. (Solo quienes contestan muy en desacuerdo/en desacuerdo en 2014 P.6, 2013 P4. 2012 P.11.2 2011 P14.2) ¿Por qué razones desconfía de esa información? No informan la verdad, Son poco claros, confusos, Ocultan información, Entregan información incompleta, Otra, NS/NR, No aplicable. N 2014= 1.173  
 FUENTE: MORI CHILE/ ESTUDIO NACIONAL DE TRANSPARENCIA OCTUBRE 2014

El perfil de la confiabilidad de la página web tiene dos componentes, uno sociodemográfico, edad y nivel socioeconómico, y otro de cultura cívica, obediencia a la ley, la participación y la clasificación en la escala izquierda -derecha. Los ciudadanos más incluidos en la sociedad, tienen mayor confiabilidad, así como los de más educación y NSE.

**Gráfico 12 : Perfil de confianza Información en páginas web 2014**



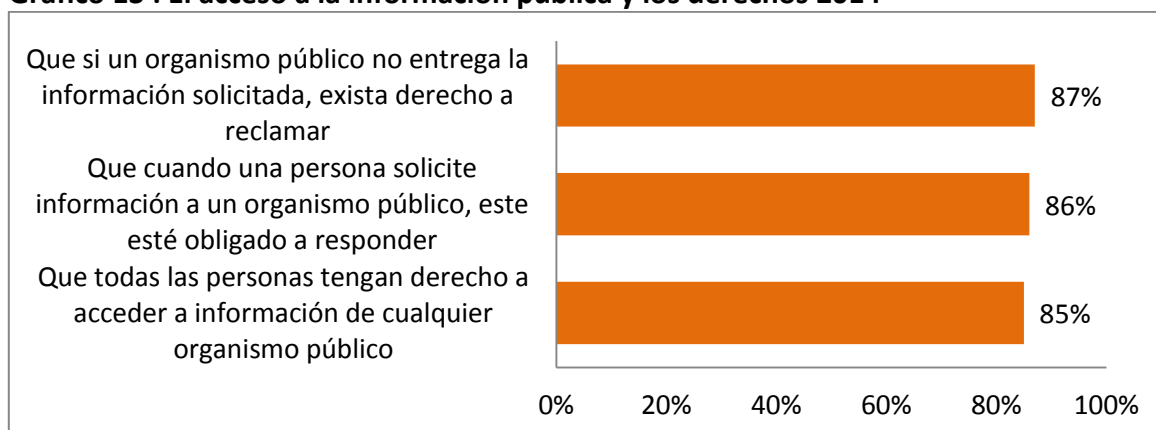
2014 P8, 2013 P6, 2012 P11.1, 2011 P14.1, 2010 P14.8 ¿Cuán de acuerdo esta con la siguiente afirmación?: La información que los organismos públicos ponen a disposición de los ciudadanos en sus páginas web, es confiable. Muy en desacuerdo, En desacuerdo, De acuerdo, Muy de acuerdo

FUENTE: MORI CHILE/ ESTUDIO NACIONAL DE TRANSPARENCIA OCTUBRE 2014

## 10. DERECHOS Y ACCESOS

Hay casi unanimidad en las actitudes hacia el derecho a la entrega de información. Sin importar mucho como se pregunte, los cambios de pregunta no alteran la unanimidad de las respuestas. La demanda de total apertura y transparencia es de cerca del 90% de la población en las cinco preguntas sobre el tema que tiene el cuestionario de 2014.

**Gráfico 13 : El acceso a la información pública y los derechos 2014**



P10. Por favor indique, ¿qué tan de acuerdo está usted con cada una de las siguientes afirmaciones?

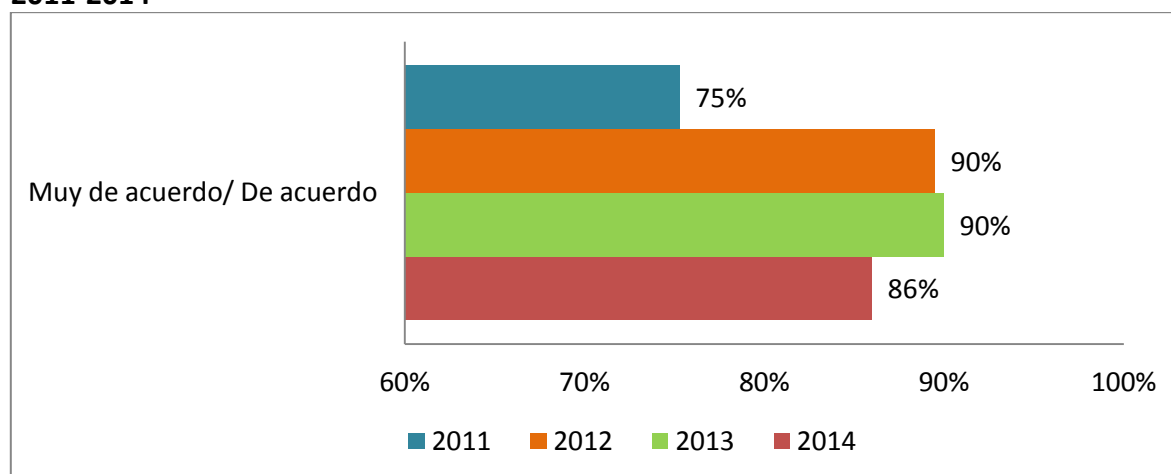
FUENTE: MORI CHILE/ ESTUDIO NACIONAL DE TRANSPARENCIA OCTUBRE 2014

En la desconfianza generalizada de casi todos los chilenos, que vemos en el indicador de confianza presentado más arriba, la demanda por información, al menos teórica, es total. El chileno en la duda, pide información, espera información, dado que desconfía. Eso sin duda hace que la demanda de información sea superior a lo que sería si hubiera menores grados de desconfianza.

Eso no hace disminuir la percepción que lo que entregan “no es verdad”, pero se demanda igual. Veremos más adelante como una mayoría sustantiva dice no tener nada que preguntar o no tener interés en hacerlo. Esto nos muestra como la desconfianza produce esta demanda que no está sustentada en nada concreto, es un tema principalmente valórico.

El estudio no entrega información alguna respecto de una gran demanda concreta de información, sino más bien de un deseo de saber en general. Este es un tema a indagar, porque la demanda de información se basa en la des-confianza, es la sospecha de lo “incorrecto” lo que la produce. Creemos que aquí hay un área a explorar para buscar factores explicativos más potentes.

**Gráfico 14: Obligación en la entrega de información pública / obligación a responder 2011-2014**



2014 P10B. 2013 P9.2 Por favor indique, ¿Qué tan de acuerdo está usted con cada una de las siguientes afirmaciones? Que cuando una persona solicite información a un organismo público, éste está obligado a responder. 2012 P12.2. y 2011 P15.2. Cuando una persona solicita información a un organismo público, este está obligado a entregarla. \* AQUÍ: MUY DE ACUERDO/ DE ACUERDO

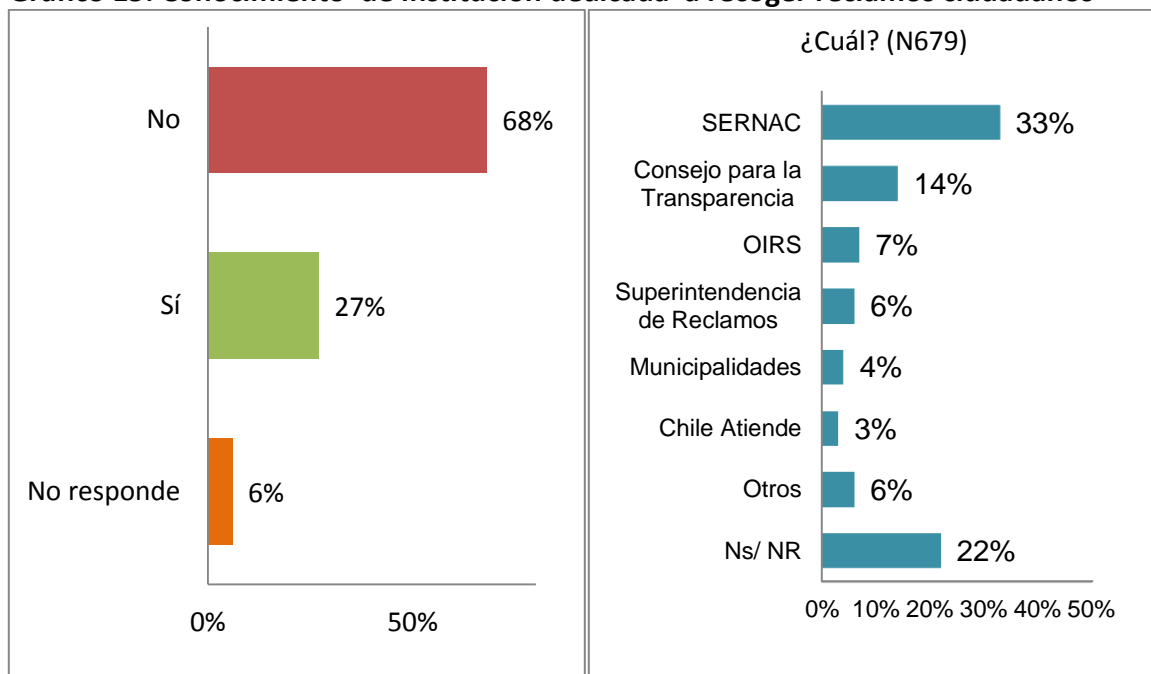
FUENTE: MORI CHILE/ ESTUDIO NACIONAL DE TRANSPARENCIA OCTUBRE 2014

Nota: Hay dos versiones en dos años se pregunta por la entrega de información (2011/2012) y otros dos por la respuesta (2013/2014). No se observa una tendencia, más bien un salto entre 2011 y 2012 cuando no hay cambio de pregunta.

## 11. CONOCIMIENTO DE LOS MECANISMOS PARA EJERCER EL DERECHO A LA INFORMACIÓN

La actitud hacia los reclamos en un contexto de conocimiento de los mecanismos en la solicitud de información pública, es más compleja. Las personas quieren información “per se”, porque el saber que existe es por sí mismo un instrumento. Las personas no necesariamente están buscando un lugar para reclamar. Un 68% dice que no conoce ninguna institución, y el 27% dice que sí. Pero de esos que dicen que sí, no todos (22%) pueden mencionar efectivamente una institución determinada. La mayor parte de la gente conoce una: 33% Sernac. El 14 % menciona al Consejo para la Transparencia, lo cual, respecto del total de la muestra, es decir de la población, equivale al 4% de los chilenos.

**Gráfico 15: Conocimiento de Institución dedicada a recoger reclamos ciudadanos**



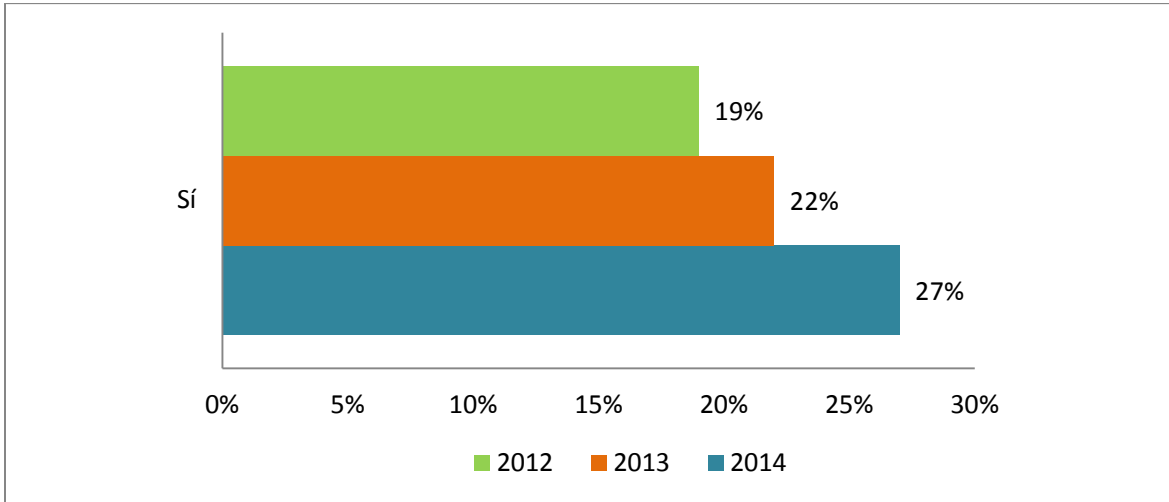
P11. Sabe Ud. si existe o no una institución dedicada a acoger reclamos de los ciudadanos cuando los organismos públicos no entregan la información solicitada?

P11A. (PARA LOS QUE CONTESTAN SÍ) ¿Cuál? (PREGUNTA ABIERTA) (N:679)

FUENTE: MORI CHILE/ ESTUDIO NACIONAL DE TRANSPARENCIA OCTUBRE 2014

Al mirar la evolución de la variable vemos que ha aumentado de 19% en 2012 a 27% en 2014 quienes dicen conocer una institución que se dedique a los reclamos por acceso a la información pública. Entre quienes conocen a una institución vemos un aumento de la cantidad de gente que reconoce que esta institución es el Consejo para la Transparencia de 5% en 2012 a 14% en 2014.

**Gráfico 16: Nivel de conocimiento de Institución dedicada a recoger reclamos ciudadanos 2012-2014**

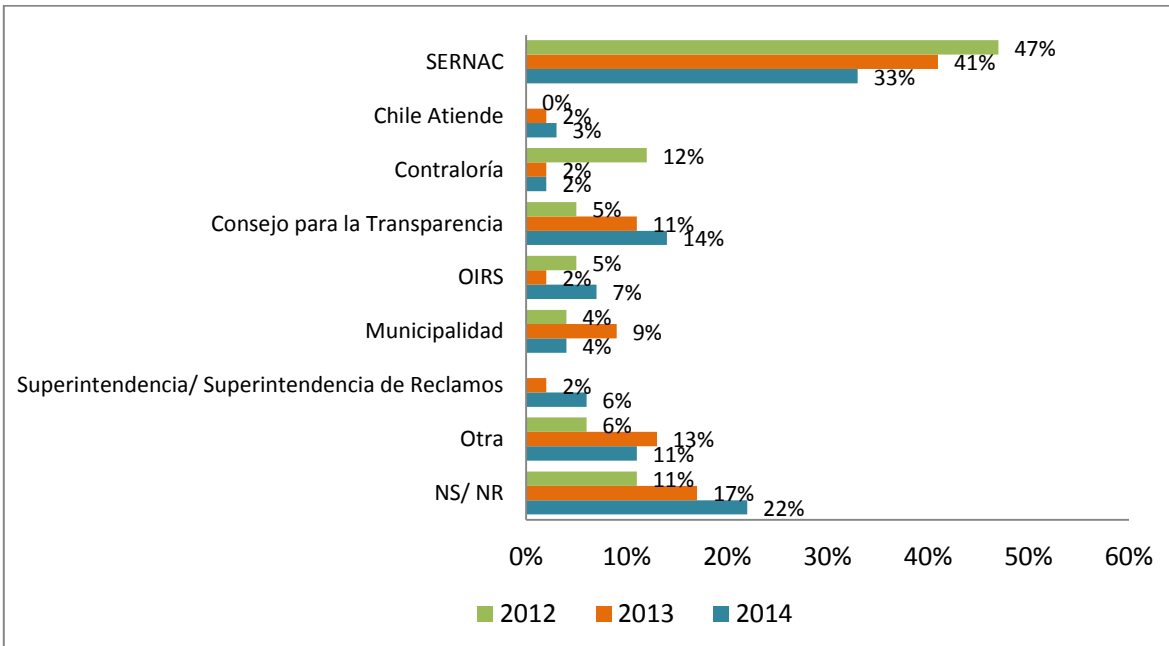


2014 P11, 2013 P10 y 2012 P13 Sabe Ud. si existe o no una institución dedicada a acoger reclamos de los ciudadanos cuando los organismos públicos no entregan la información solicitada? Sí, No, No responde. AQUÍ: "Sí"

FUENTE: MORI CHILE/ ESTUDIO NACIONAL DE TRANSPARENCIA OCTUBRE 2014

A la vez, las menciones de Sernac disminuyen de 47% en 2012 a 33% en 2014.

**Gráfico 17: Instituciones conocidas dedicadas a recoger reclamos ciudadanos 2012-2014**

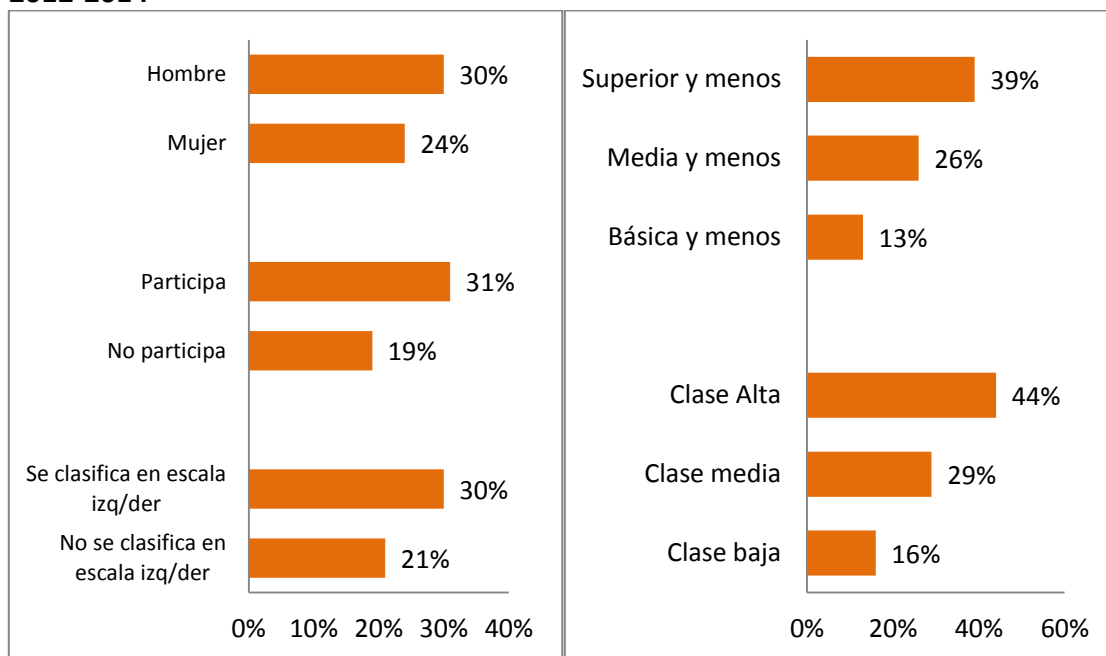


(PARA QUIENES SABEN DE LA EXISTENCIA DE UNA INSTITUCIÓN DEDICADA A RECOGER RECLAMOS DE LOS CIUDADANOS) 2014 P11.A, 2013 P10.1 Y 2012 P13.1 ¿Cuál? (PREGUNTA ABIERTA) (N 2014= 679)

FUENTE: MORI CHILE/ ESTUDIO NACIONAL DE TRANSPARENCIA OCTUBRE 2014

Finalmente, al mirar el perfil del conocimiento vemos que los hombres, con más educación que pertenecen a la clase alta, son los que más conocen una institución dedicada a acoger este tipo de reclamos ciudadanos, y a la vez desde el punto de vista de la cultura cívica, los que más conocen son los que participan y los que se clasifican en la escala izquierda derecha.

**Gráfico 18: Perfil conocimiento de Institución dedicada a recoger reclamos ciudadanos 2012-2014**



P11. ¿Sabe Ud. si existe o no una institución dedicada a acoger reclamos de los ciudadanos cuando los organismos públicos no entregan la información solicitada? \*AQUÍ SI\*

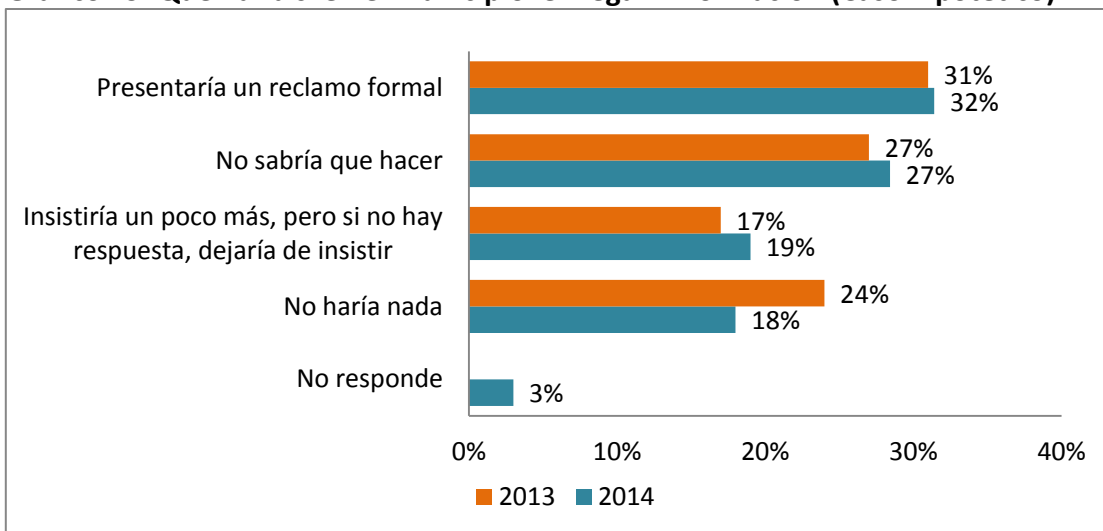
FUENTE: MORI CHILE/ ESTUDIO NACIONAL DE TRANSPARENCIA OCTUBRE 2014

Esto confirma otros estudios que han encontrado mayor aversión al riesgo en mujeres que en hombres, es decir los hombres estarían más inclinados a reclamar que las mujeres, por lo que reclaman menos y conocen por tanto menos los organismos en los cuales se reclama. Nos parece interesante proponer al Consejo para la Transparencia un conjunto de variables que midan estas actitudes básicas de la población que afectan el impacto en la política pública. La aversión al riesgo junto con la desconfianza son dos elementos a monitorear para ver el verdadero impacto de las políticas públicas como transparencia. Estas mejoran porque cambian esos parámetros o bien son las acciones de política pública las que producen los cambios.

## 12. RECLAMO

Ante la pregunta hipotética sobre la solicitud de información a un municipio, y la negación de éste a entregarla, el 32% presentaría reclamo formal, mientras un 45% no haría nada o no sabría qué hacer, y un 19% insistiría.

**Gráfico 19: Qué haría si en el municipio le niegan información (Caso hipotético)**

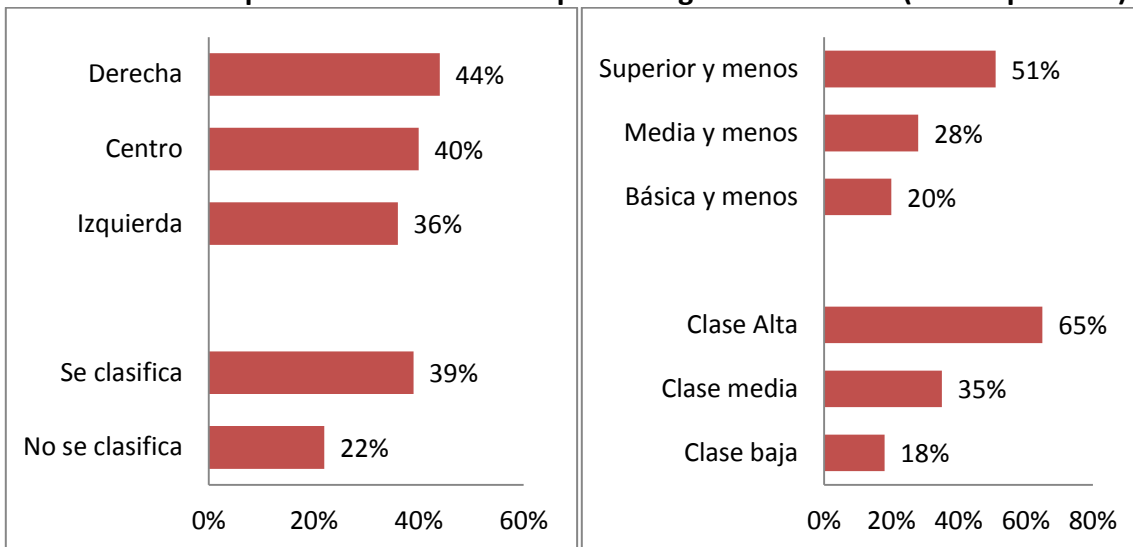


2014 P13, 2013 P12. Imagine que Ud. quisiera pedir cierta información a su Municipio, como por ejemplo, saber en qué se usó el presupuesto del año anterior, pero en la municipalidad se niegan a entregarle esta información ¿Qué haría Ud. en ese caso? 1. No haría nada, 2. No sabría qué hacer, 3. Insistiría un poco más, pero si no hay respuesta dejaría de insistir, 4. Presentaría un reclamo formal, 5. No responde.

FUENTE: MORI CHILE/ ESTUDIO NACIONAL DE TRANSPARENCIA OCTUBRE 2014

A mayor educación y nivel socioeconómico más propensión a presentar reclamo. De la misma manera, vemos un perfil de cultura cívica, los que se clasifican en la escala izquierda-derecha y los que se ubican más la derecha son los más propensos a presentar reclamo. No hay significancia por sexo.

**Gráfico 20: Perfil qué haría si en el municipio le niegan información (Caso hipotético)**



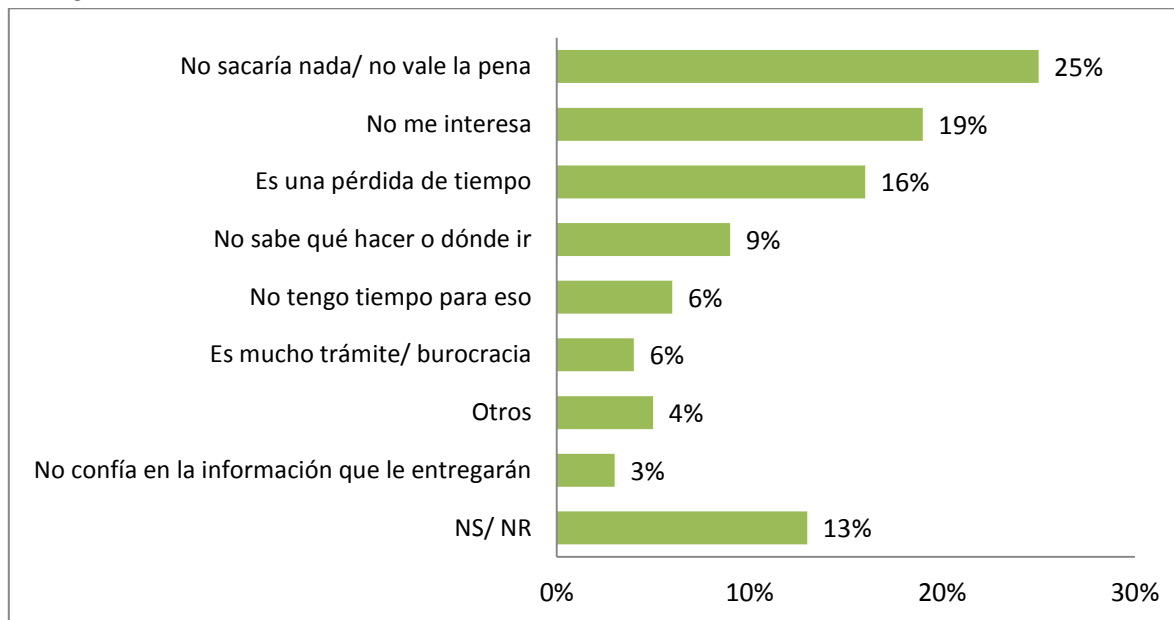
2014 P13, 2013 P12. Imagine que Ud. quisiera pedir cierta información a su Municipio, como por ejemplo, saber en qué se usó el presupuesto del año anterior, pero en la municipalidad se niegan a entregarle esta información ¿Qué haría Ud. en ese caso? \* AQUÍ PRESENTARÍAN UN RECLAMO FORMAL

FUENTE: MORI CHILE/ ESTUDIO NACIONAL DE TRANSPARENCIA OCTUBRE 2014



Un 18% dice que no haría nada. Entre los que no harían nada, vemos que esas personas dicen que no vale la pena (25%), no les interesa (19%) y sienten que pierden el tiempo (16%).

**Gráfico 21: A los que no harían nada ¿Por qué no harían nada? (Pregunta Abierta) 2014 N= 461**

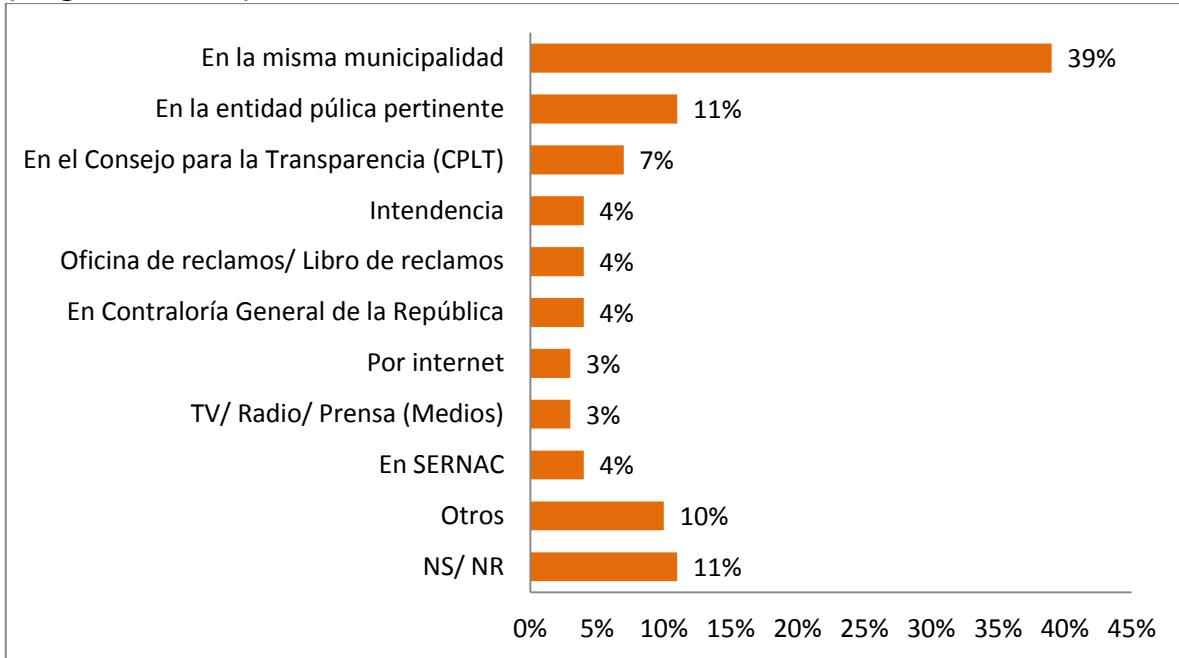


2014 P13a (SÓLO PARA QUIENES NO HARÍAN NADA) ¿Por qué no haría nada? (PREGUNTA ABIERTA)

FUENTE: MORICHIL E/ ESTUDIO NACIONAL DE TRANSPARENCIA OCTUBRE 2014

Los que presentarían reclamo, lo harían en la misma municipalidad (39%) como respuesta espontánea, a lo que se le suma “en la entidad pública correspondiente” (11%) En años anteriores (2011 -2013) se preguntaba con una lista cerrada y más de un 50% contestaba en la municipalidad. Hay un 11% en 2014 que no responde donde lo presentaría. En la mayor parte de las preguntas de seguimiento, vemos que la actitud no es consistente hasta el final, muchos entrevistados, en este caso 18% “no harían nada”. Es decir su comportamiento no tiene la fuerza de llegar al final del asunto ya sea por expectativa negativa o falta de estímulo.

**Gráfico 22: A los que presentarían un reclamo formal ¿Dónde lo presentarían?  
(Pregunta Abierta) 2014 N=827**



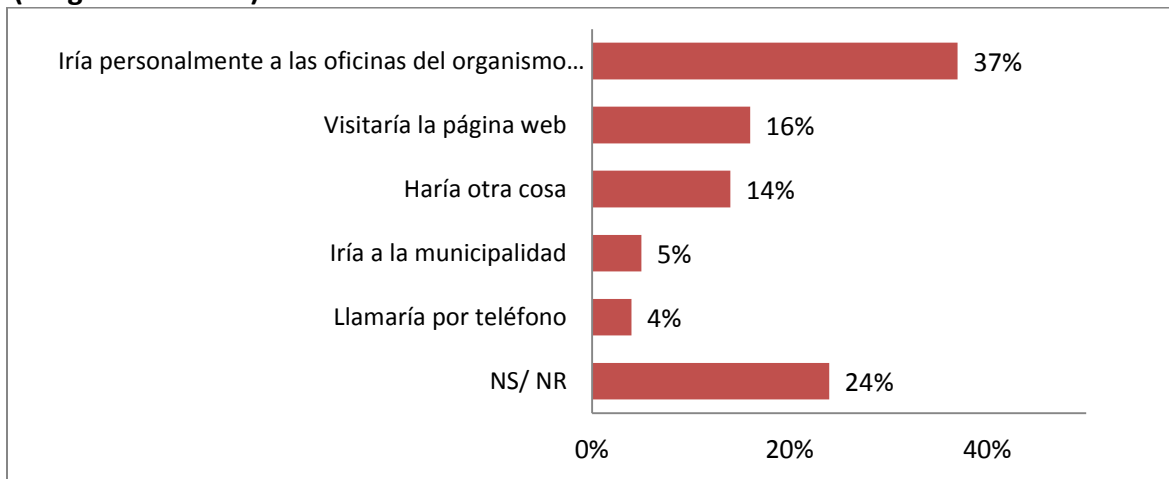
2014 P14 (SÓLO QUIENES RESPONDEN QUE PRESENTARÍAN UN RECLAMO FORMAL) ¿Dónde presentaría su reclamo? (PREGUNTA ABIERTA)

FUENTE: MORI CHILE/ ESTUDIO NACIONAL DE TRANSPARENCIA OCTUBRE 2014

### 13. ACCIONES PARA OBTENER INFORMACIÓN

Un 76% de los chilenos tienen una estrategia para solicitar información. Sólo un 24% de los chilenos no dicen qué harían para solicitar información de un organismo público.

**Gráfico 23: Qué haría para solicitar información de un organismo público  
(Pregunta Abierta) 2014**

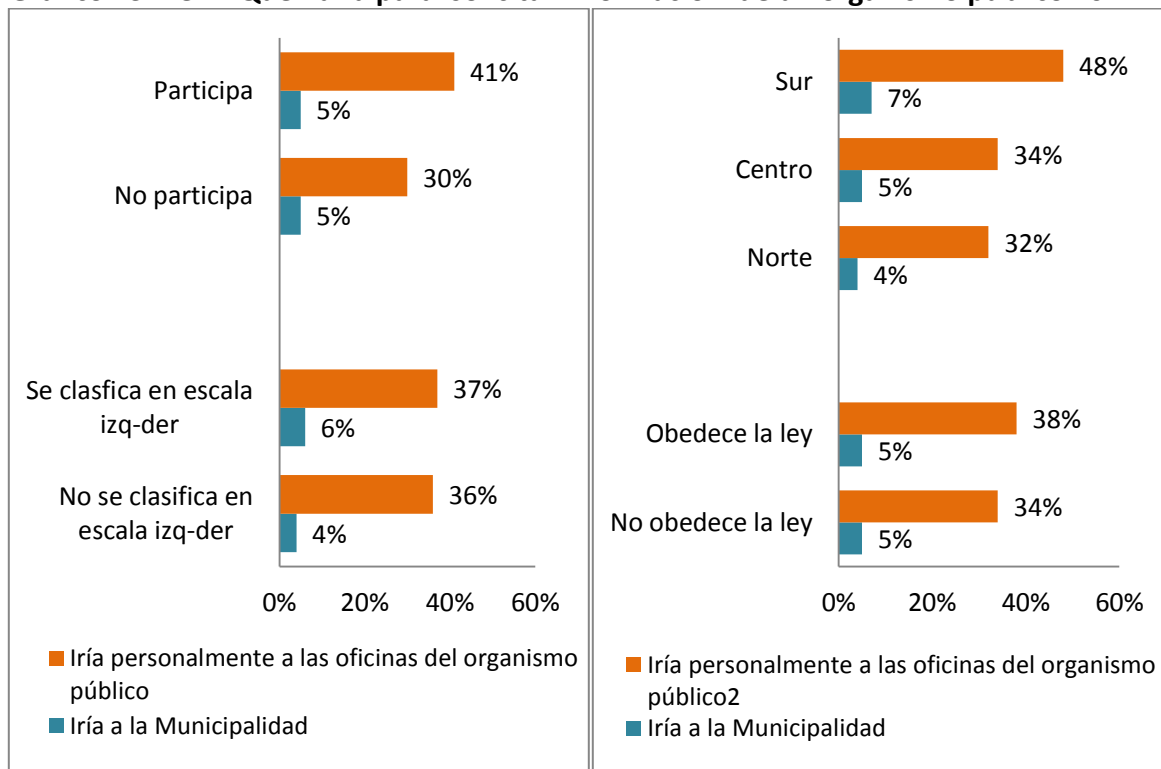


2014 P12 . ¿Qué haría Ud. para buscar información que necesita de algún organismo público?

FUENTE: MORI CHILE/ ESTUDIO NACIONAL DE TRANSPARENCIA OCTUBRE 2014

Entre ellos, un 37% irían personalmente a las oficinas. Esa actitud tiene diferencias importantes según Macro-zona: en el norte 32%, en el centro 34% en el sur 48%. A medida que se camina hacia el sur aumenta la cantidad de personas que eligen ir personalmente. Encontramos asimismo una diferencia según cultura cívica, los que obedecen las leyes y los que participan, tienden a ir más a las oficinas. Las otras categorías no tienen perfiles definidos, como ir a la página web (16%). Estamos ante otra variable donde lo remoto está lejos en segundo lugar frente a lo presencial.

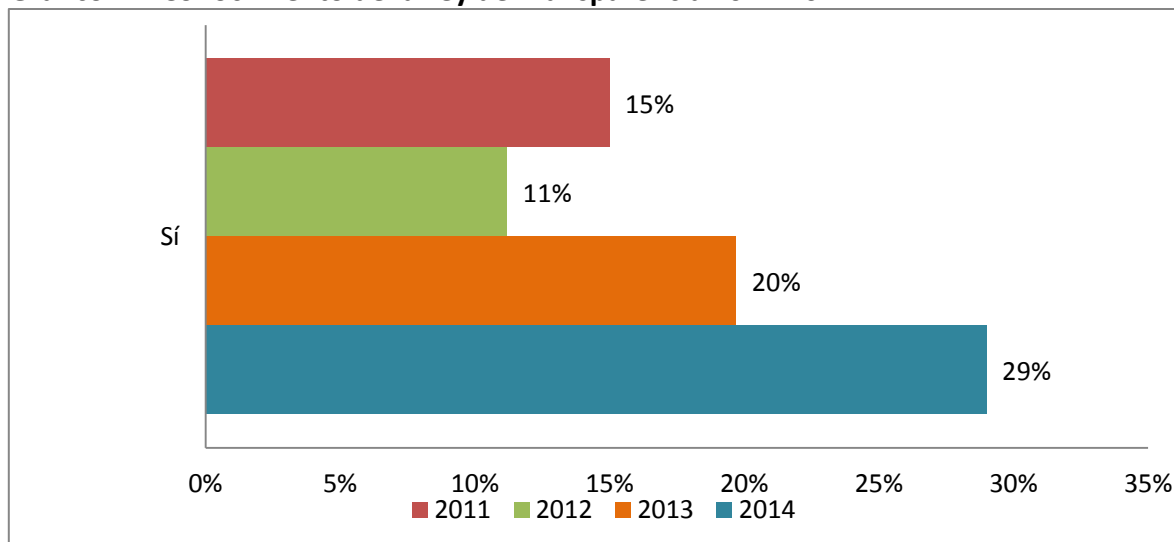
**Gráfico 23: Perfil Qué haría para solicitar información de un organismo público 2014**



#### 14. LEY DE TRANSPARENCIA

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". Se consulta sobre el conocimiento de esta ley y a pesar de que la formulación de la pregunta contiene y entrega la información de lo que se pregunta, el 69% de las personas dicen que no conocen la ley. El 29% dice que sí la conoce. Esta pregunta se repite desde 2011 aumentando de 15% a 29% en 2014 el conocimiento de la ley.

**Gráfico 24: Conocimiento de la Ley de Transparencia 2011-2014**

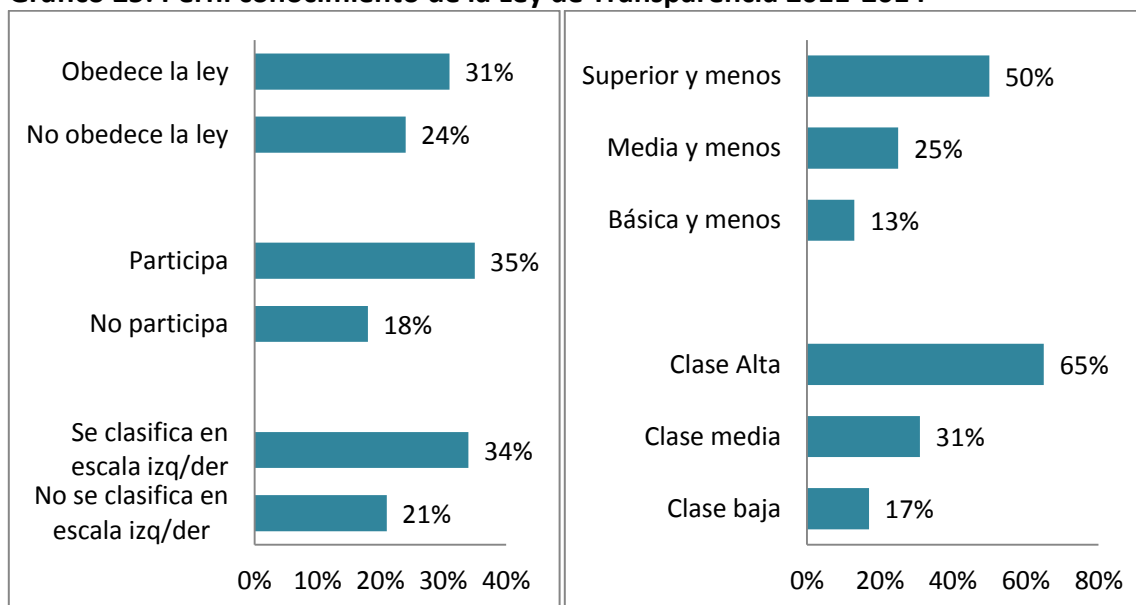


2014 P15, 2013 P14, 2012 P17, 2011 P16 El 20 de abril del 2009 entró en vigencia la Ley de Transparencia (Ley N° 20.285), que obliga a los organismos públicos a dar a conocer lo que se llama "información pública" ¿Conoce usted esta ley? \*AQUÍ SI\*

FUENTE: MORI CHILE/ ESTUDIO NACIONAL DE TRANSPARENCIA OCTUBRE 2014

El nivel de conocimiento tiene un perfil cívico y uno sociodemográfico. Por una parte los más incluidos en la sociedad (los que obedecen las leyes, los que tienen participación cívica (electoral) y los que se clasifican en una escala política de 1 a 10 donde 1 es izquierda y 10 es derecha, y por otra los que tiene más educación y más nivel socioeconómico son los que más la conocen.

**Gráfico 25: Perfil conocimiento de la Ley de Transparencia 2011-2014**

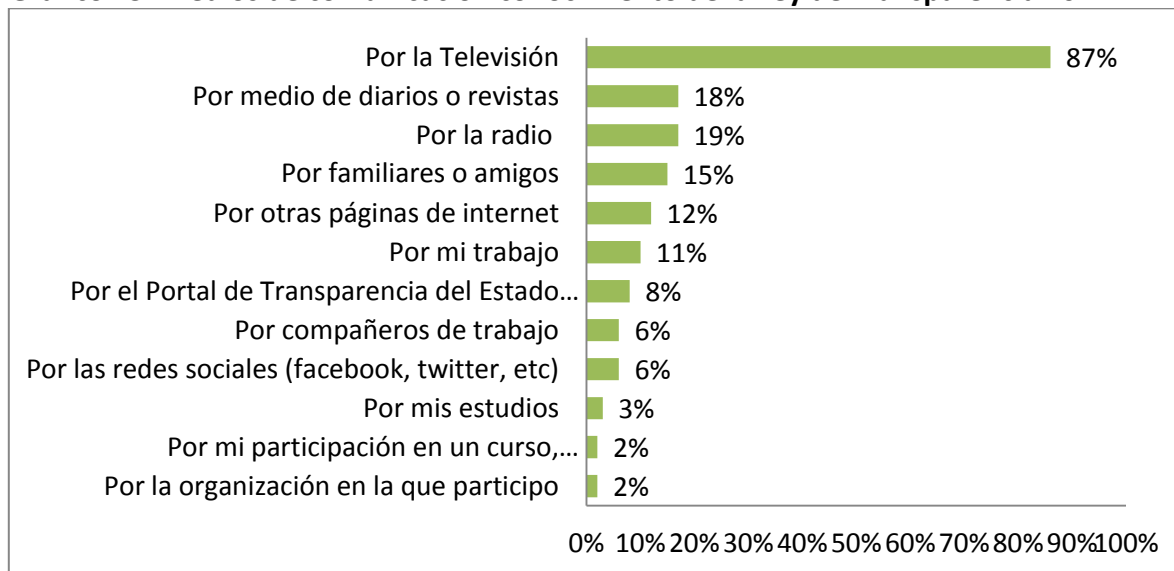


P.15 El 20 de abril del 2009 entró en vigencia la Ley de Transparencia (Ley N° 20.285), que obliga a los organismos públicos a dar a conocer lo que se llama "información pública" ¿Conoce usted esta ley? \*AQUÍ: SI\*

FUENTE: MORI CHILE/ ESTUDIO NACIONAL DE TRANSPARENCIA OCTUBRE 2014

La televisión es el mecanismo más importante por el cual las personas se informan sobre la ley de transparencia. El 87% de los que la conocen, lo hacen por este medio. Un 19% por la radio y un 18% por medios escritos, diarios y revistas. No deja de ser importante un 15% de personas que se enteran a través de familiares o amigos, y un 12% por internet.

**Gráfico 25: Medios de comunicación conocimiento de la Ley de Transparencia 2014**

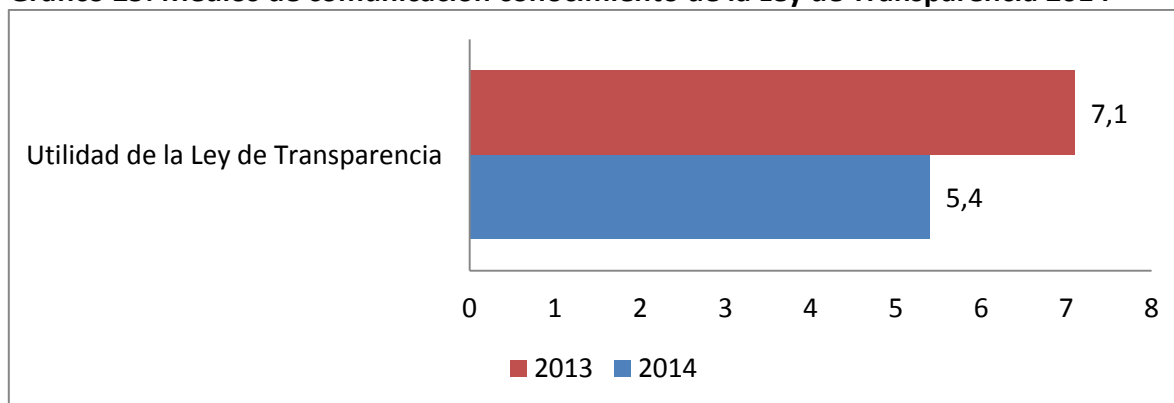


2014 P. 16 (SÓLO QUIENES CONOCEN LA LEY DE TRANSPARENCIA) ¿A través de qué medios se informó sobre la Ley de Transparencia? (Respuesta múltiple, suma más de 100 %)

FUENTE: MORI CHILE/ ESTUDIO NACIONAL DE TRANSPARENCIA OCTUBRE 2014

¿Qué tanta utilidad tiene para los chilenos la existencia de la ley de Transparencia en el Estado? Los resultados de esta pregunta muestran diferencias en relación a la medición anterior donde alcanza 7.1 en una escala de 1 a 10, y cae a 5.4 en 2014, con lo cual, se abre la necesidad de explorar en mayor profundidad este fenómeno.

**Gráfico 25: Medios de comunicación conocimiento de la Ley de Transparencia 2014**

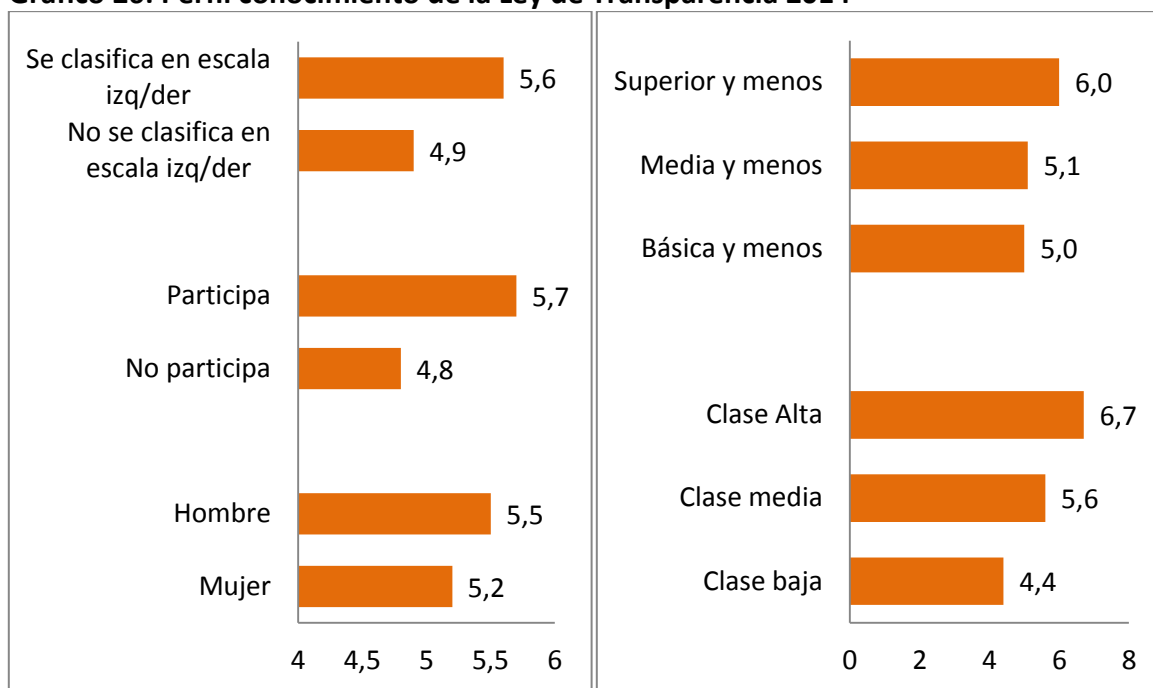


2014 P. 17, 2013 P16 En una escala de 1 a 10 donde 1 es "NADA" y 10 es "MUCHO" ¿Qué tanta utilidad tiene, para Ud. como ciudadano, la existencia de Transparencia en el Estado?

FUENTE: MORI CHILE/ ESTUDIO NACIONAL DE TRANSPARENCIA OCTUBRE 2014

La utilidad de la ley tiene un perfil cívico, y uno sociodemográfico que se repite, a mayor nivel de cultura cívica y mayor educación y NSE, más útil se percibe la ley.

**Gráfico 26: Perfil conocimiento de la Ley de Transparencia 2014**



2014 P. 17, 2013 P16 En una escala de 1 a 10 donde 1 es "NADA" y 10 es "MUCHO" ¿Qué tanta utilidad tiene, para Ud. como ciudadano, la existencia de Transparencia en el Estado?

FUENTE: MORI CHILE/ ESTUDIO NACIONAL DE TRANSPARENCIA OCTUBRE 2014

La televisión sí tiene un impacto importante, ya que al cruzar la frecuencia de atención a medios, aquellos que ven las noticias todos los días conocen la ley en un 33%, mientras que los que ven la noticias menos de una vez a la semana sólo un 14% conoce la ley, cuando el promedio es 29%.

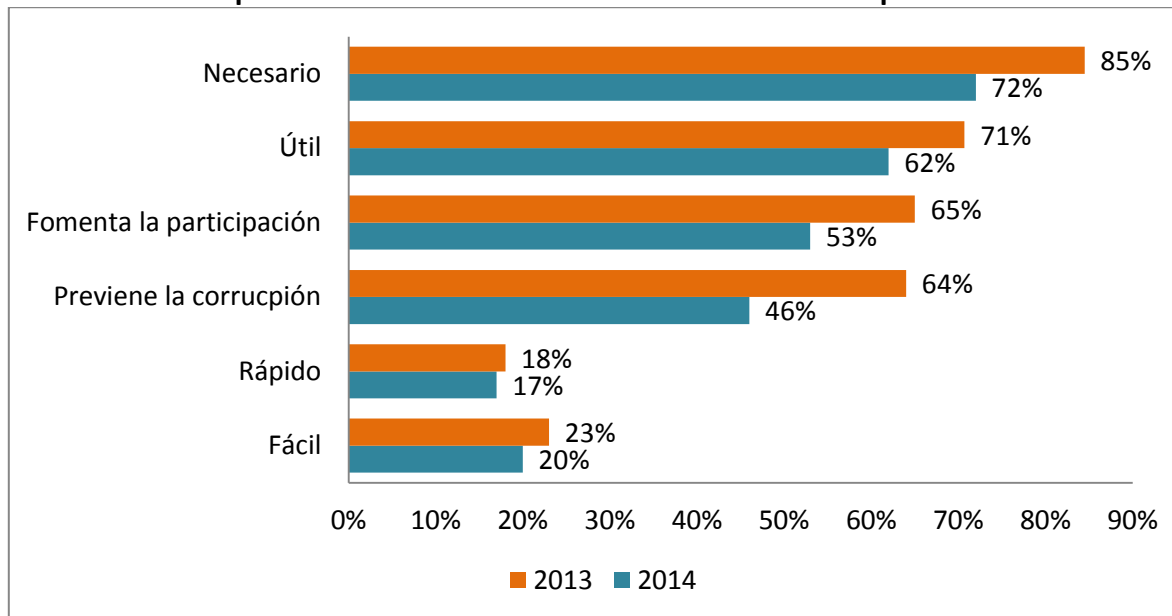
## 15. ACCESO A LA INFORMACIÓN

El acceso a la información pública es el derecho a conocer las decisiones, contrato y acciones generadas con presupuesto público por las instituciones del Estado.

El acceso a la información pública es vista más que todo como algo necesario (72%) y menos que todo como algo rápido (17%). Tampoco es fácil (20%) y sólo cerca de la mitad (46%) dice que previene la corrupción. Es interesante esta respuesta e invita a indagar más sobre el concepto y rol de la percepción de corrupción en los grados de transparencia. Es decir que, como señalábamos en la pregunta sobre los problemas más importantes, los ciudadanos no logran ver las implicancias de la transparencia, la mitad sólo ve la relación entre corrupción y transparencia en estas preguntas. ¿Cuáles son los grados de transparencia que se necesitan para que los ciudadanos hagan la relación con la

corrupción? Habría que aplicar preguntas al respecto para entender estas cifras. Un 53% dice que fomenta la participación y un 62% dice que es útil. En casi todas las menciones, los datos 2014 registran disminución respecto de 2013.

**Gráfico 27: Percepción de facilidad en el acceso a la información pública 2013-2014**

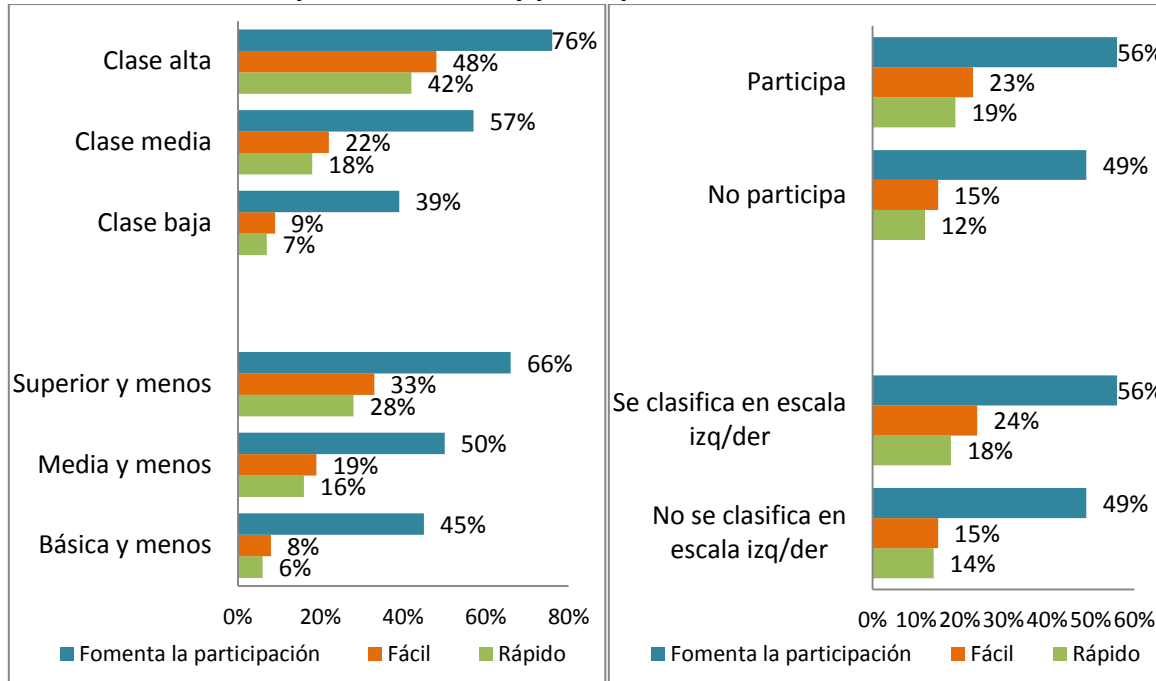


2014 P18, 2013 P17. En términos generales, ¿Ud. cree que el acceso a la información pública, en nuestro país es.....2014 P 18.1 Y 2013 P17.1 Fácil. 2014 P18.2 Y 2013 P17.2 Rápido. 2014 18.3 Y 2013 P17.3 Útil. 2014 P18.4 Y 2013 P17.4 Necesario. 2014 P18.5 Y 2013 P17.5 Fomenta la participación. 2014 P18.6 Y 2013 P17.6 Previene la corrupción. \*AQUÍ SI\*

FUENTE: MORI CHILE/ ESTUDIO NACIONAL DE TRANSPARENCIA OCTUBRE 2014

El perfil de esta pregunta es interesante porque hay 3 categorías que tienen un perfil cívico y sociodemográfico. En ambos la categoría “fomenta la participación” concentra más menciones con 20 y 30 puntos porcentuales de diferencia con las otras dos categorías. Pero el perfil no cambia. A mayor educación y NSE mas percepción de acceso, a mayor nivel de cultura cívica más percepción de acceso. Las otras categorías no tienen perfil alguno. Eso implica que su presencia no está ligada a ninguna de las variables medidas. Eso se refiere especialmente al 72% que dice que la información pública es necesaria. El estudio no contempla preguntar por qué es necesario y para qué es necesario. Se sugiere indagar sobre estos aspectos en estudios sucesivos para profundizar este tema.

**Gráfico 28: PERFIL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA por NSE, educación, clasificación escala izquierda-derecha y participación electoral**



P18. En términos generales, ¿Ud. cree que el acceso a la información pública en nuestro país es P18A. Fácil, P18B. Rápido y P18E. Fomenta la participación

FUENTE: MORI CHILE / ESTUDIO NACIONAL DE TRANSPARENCIA OCTUBRE 2014

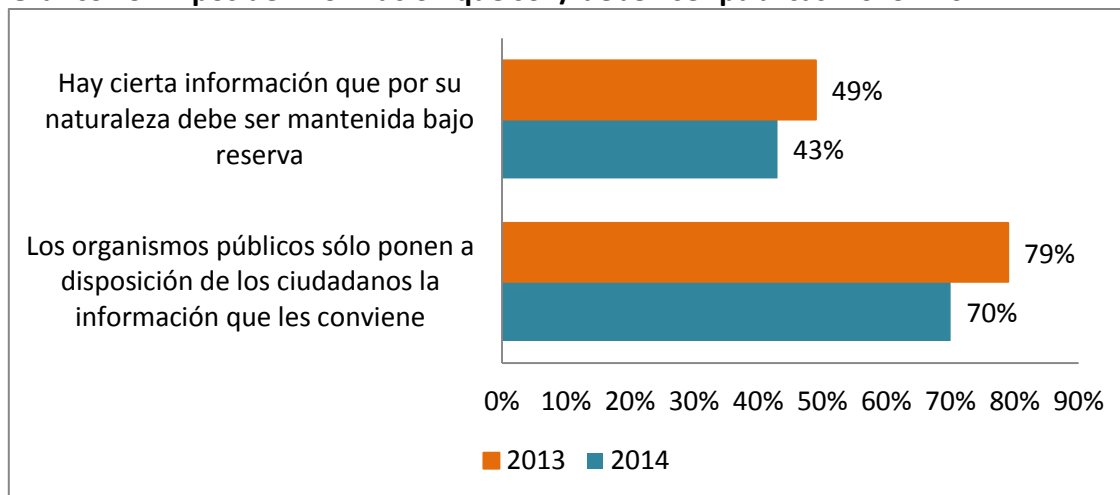
Ahora respecto de las áreas donde es más necesario que la información sea pública, la educación (36%) y la salud (27%) son las que más menciones tienen. Estas menciones son aún más interesantes considerando que se trata de una pregunta abierta este año, es decir los entrevistados no tuvieron un listado prediseñado para dar su respuesta. No hay consenso sobre las áreas sino más bien una amplia demanda de diversos temas con alta dispersión. Esto indica nuevamente esta demanda difusa de transparencia. Los temas señalados, son los mismos donde los entrevistados consideran que son los problemas más importantes que tiene el país. ¿Existe la creencia que el acceso a la información puede ayudar a solucionar esos problemas que se mencionan? Otro tema a indagar.

## 16. TIPOS DE INFORMACIÓN QUE DEBE SER PÚBLICA Y CANALES.

Disminuye de 49% a 43% entre 2013 y 2014 la justificación de la información que no debe difundirse. A mayor edad y educación mayor el porcentaje de personas que justifican que cierta información no se difunda. Disminuye también de 79% a 70% en el mismo período quienes dicen que se pone a disposición información “que les conviene”.



**Gráfico 29: Tipos de información que son/ deben ser públicas 2013 - 2014**

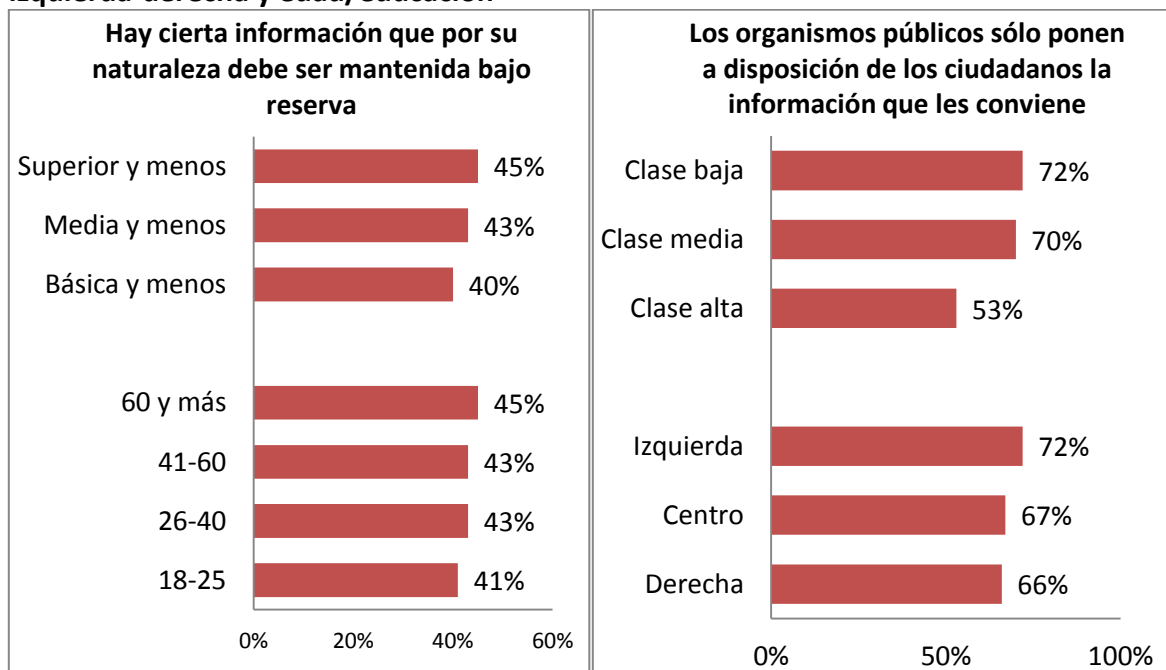


2014 P. 20, 2013 P19 ¿Qué tan de acuerdo está Ud. con las siguientes afirmaciones?  
 2014 P. 20A, 2013 P19.1 Hay cierta información que por su naturaleza debe ser mantenida bajo reserva.  
 2014 P. 20B, 2013 P19.2 Los organismos públicos sólo ponen a disposición de los ciudadanos la información que les conviene. \* AQUÍ: "SI".

FUENTE: MORI CHILE/ ESTUDIO NACIONAL DE TRANSPARENCIA OCTUBRE 2014

Los que tienen menor nivel socioeconómico y los que están más a la izquierda sospechan más que los organismos sólo ponen información "que les conviene" a disposición de la ciudadanía. La desconfianza tiene aquí un perfil social y uno valórico.

**Gráfico 30: PERFIL PERCEPCIÓN DE INFORMACIÓN PÚBLICA 2014 por NSE/escala izquierda-derecha y edad/educación**



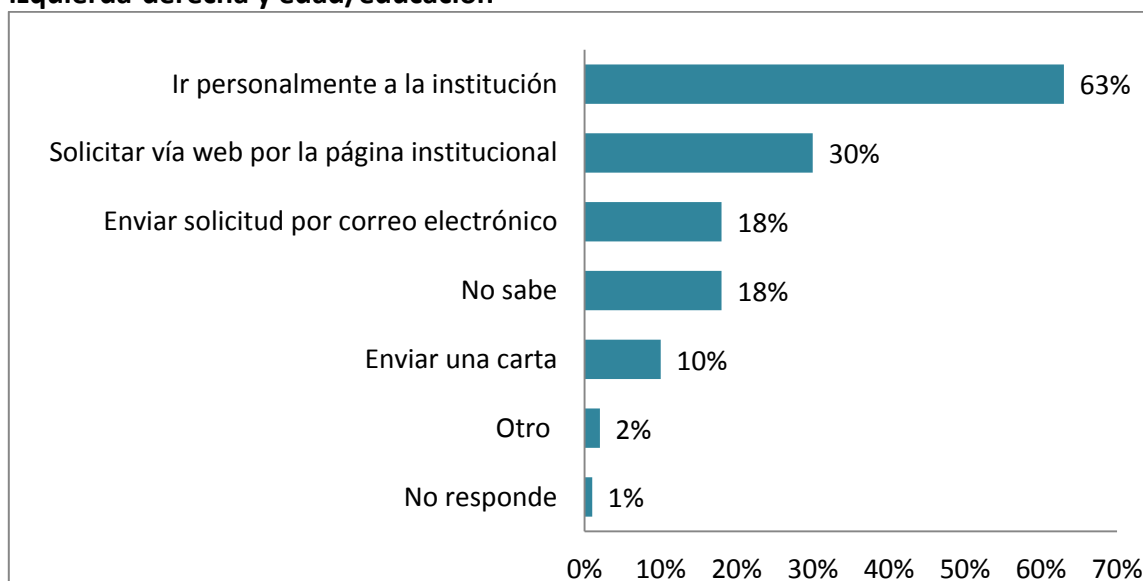
P20. ¿Qué tan de acuerdo está Ud. con las siguientes afirmaciones? P20A. Hay cierta información que por su naturaleza debe ser mantenida bajo reserva. P20B. Los organismos públicos sólo ponen a disposición de los ciudadanos la información que les conviene. \*AQUÍ DE ACUERDO\*

FUENTE: MORI CHILE/ ESTUDIO NACIONAL DE TRANSPARENCIA OCTUBRE 2014

## 17. CONOCIMIENTO DE LOS MECANISMOS DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

Al preguntar acerca de los canales mediante los cuales se puede ingresar una solicitud de acceso de información, un 63% dice que hay que ir personalmente. Nuevamente lo presencial es mayoritario. El 48% responde que lo haría a través de internet (página web o correo electrónico) El 19% no sabe o no responde. La visita presencial de buscar información no tiene perfil de ningún tipo, es homogénea en todos los segmentos de la población. Lo que tiene perfil son las otras maneras de buscar información. Entre ellas, la página web, a mayor educación, nivel socioeconómico y cultura cívica hay más inclinación a usar ese canal. No hay preguntas que apunten a conocer por qué lo presencial es considerado mejor que lo no presencial, o si es un problema de acceso y no valórico.

**Gráfico 31: PERFIL PERCEPCIÓN DE INFORMACIÓN PÚBLICA 2014 por NSE/escala izquierda-derecha y edad/educación**



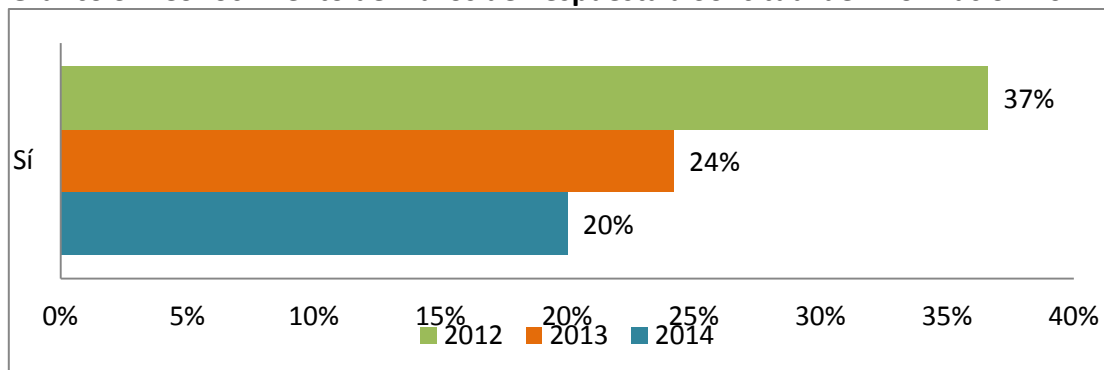
2014 P. 21 ¿Sabe Ud. a través de qué canales de comunicación se puede ingresar una solicitud de acceso a la información en un organismo público? ¿Cuáles? (RESPUESTA MÚLTIPLE, LOS PORCENTAJES SUMAN MÁS DE 100%)

FUENTE: MORI CHILE/ ESTUDIO NACIONAL DE TRANSPARENCIA OCTUBRE 2014

El 60% (N 1531) no conoce el plazo en que tienen que dar respuesta, mientras el 20% dice que si sabe, y el 20% no responde. Los que dicen saber el plazo un 22% no responde, el 33% contesta más de 20 días y un 37% menos de 20 días. El perfil de plazos de respuesta es sociodemográfico y de cultura cívica. Otro indicador donde las respuestas de seguimiento son difusas.

Al mirar la evolución de la variable, el conocimiento de los plazos de repuesta disminuye de un 37% en 2012 a un 20% en 2014.

**Gráfico 32: Conocimiento de Plazos de Respuesta a Solicitud de Información 2012-2014**



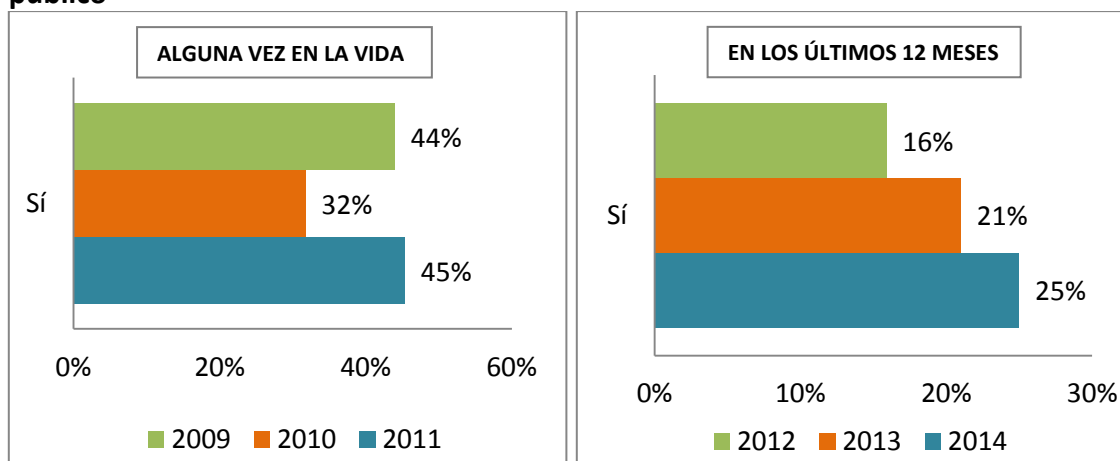
2014 P22, 2013 P21 Y 2012 P26. ¿Sabe Ud. Si el organismo público tiene un plazo determinado para dar respuesta a su solicitud? \*AQUÍ SÍ\*

FUENTE: MORI CHILE/ ESTUDIO NACIONAL DE TRANSPARENCIA OCTUBRE 2014

## 18. EJERCICIO EFECTIVO DEL DERECHO: SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

Uno de cada 4 chilenos han solicitado información pública alguna vez. Esta pregunta ha tenido dos versiones. Entre 2009 y 2011 se preguntó “alguna vez en la vida” llegando a menciones de 45% en 2011. Luego se comienza a preguntar entre 2012 y 2014 “en los últimos 12 meses” y se disminuye la mención a 16% en 2012 para subir a 25% en 2014. El perfil de los que solicitan tiene diferencias por Macrozona, en el norte sólo 19% y en el sur 31%. Esta es una de las variables donde hay diferencia geográfica. Luego, los que tienen más educación y pertenecen a la clase alta, y por otra parte los que tienen un mayor grado de cultura cívica.

**Gráfico 33: Ejercicio efectivo del Derecho. Ha solicitado Información a un organismo público**

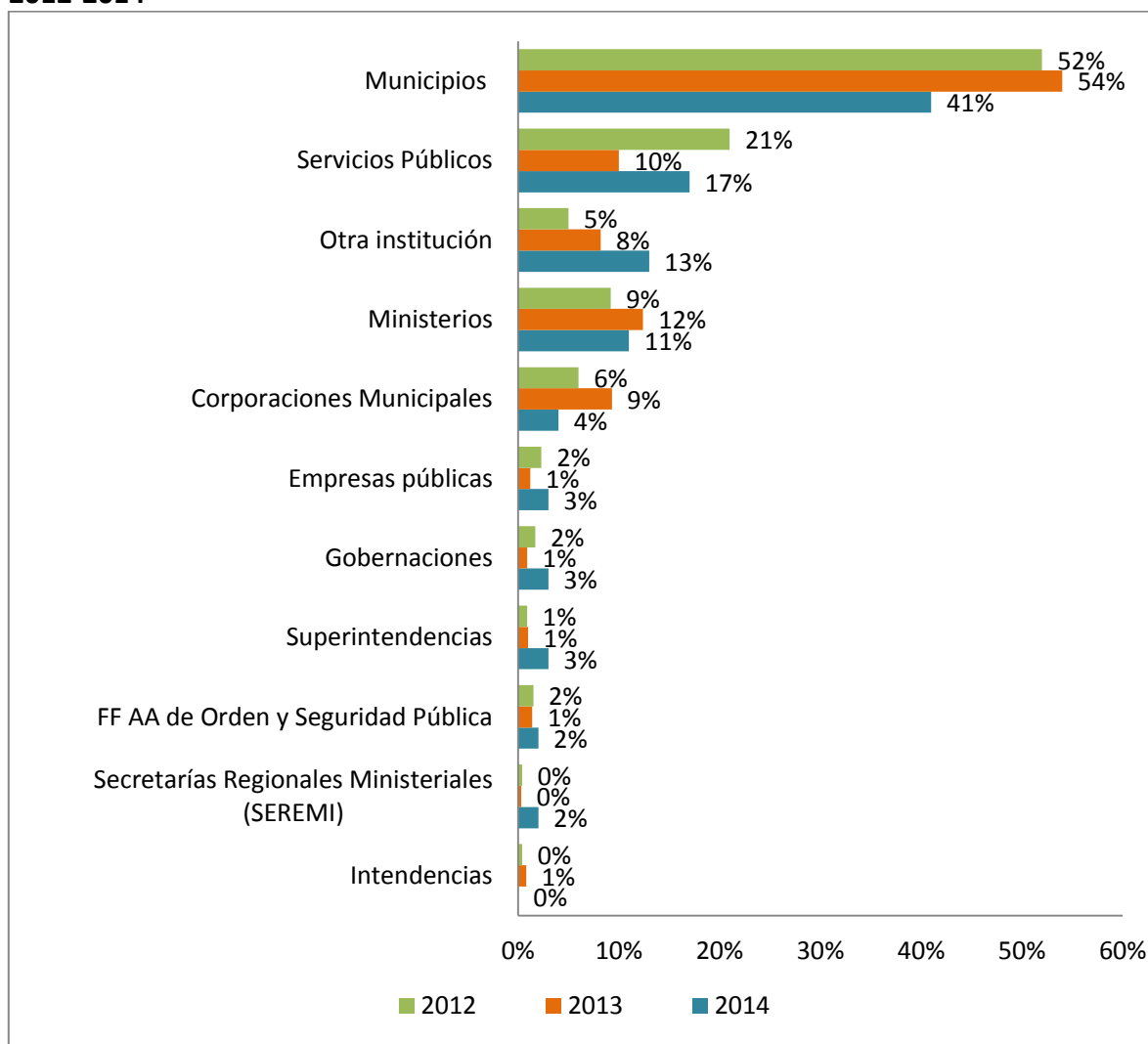


2014 P23, 2013 P22 Y 2012 P28 ¿Ud. ha solicitado información a un organismo público en los últimos 12 meses? 2011 P25, 2010 P20, 2009 P21 ¿Ud. ha solicitado alguna vez información a un organismo público? \*AQUÍ: “SÍ”

FUENTE: MORI CHILE/ ESTUDIO NACIONAL DE TRANSPARENCIA OCTUBRE 2014

Entre los que solicitan información (25%), la mayor parte se solicita en municipalidades (41%, N 267, que equivale a un 10,5% en la población). Entre 2012 y 2013 se produce una dispersión de los lugares donde se solicita. Mientras que en 2012 un 52% mencionaba Municipios, y un 21% Servicios Públicos; la situación en 2014 es más diversa y hay cuatro categorías con más de 10 puntos porcentuales: Ministerios (11% N 74), otra institución (13% N 83) y Servicios Públicos en general (17% N 109), Todas estas además de lo mencionado de los municipios. Es así como se puede observar una mayor dispersión en una larga lista de otras instituciones.

**Gráfico 34: Ejercicio efectivo del Derecho. Tipo de Institución donde solicitó información 2012-2014**

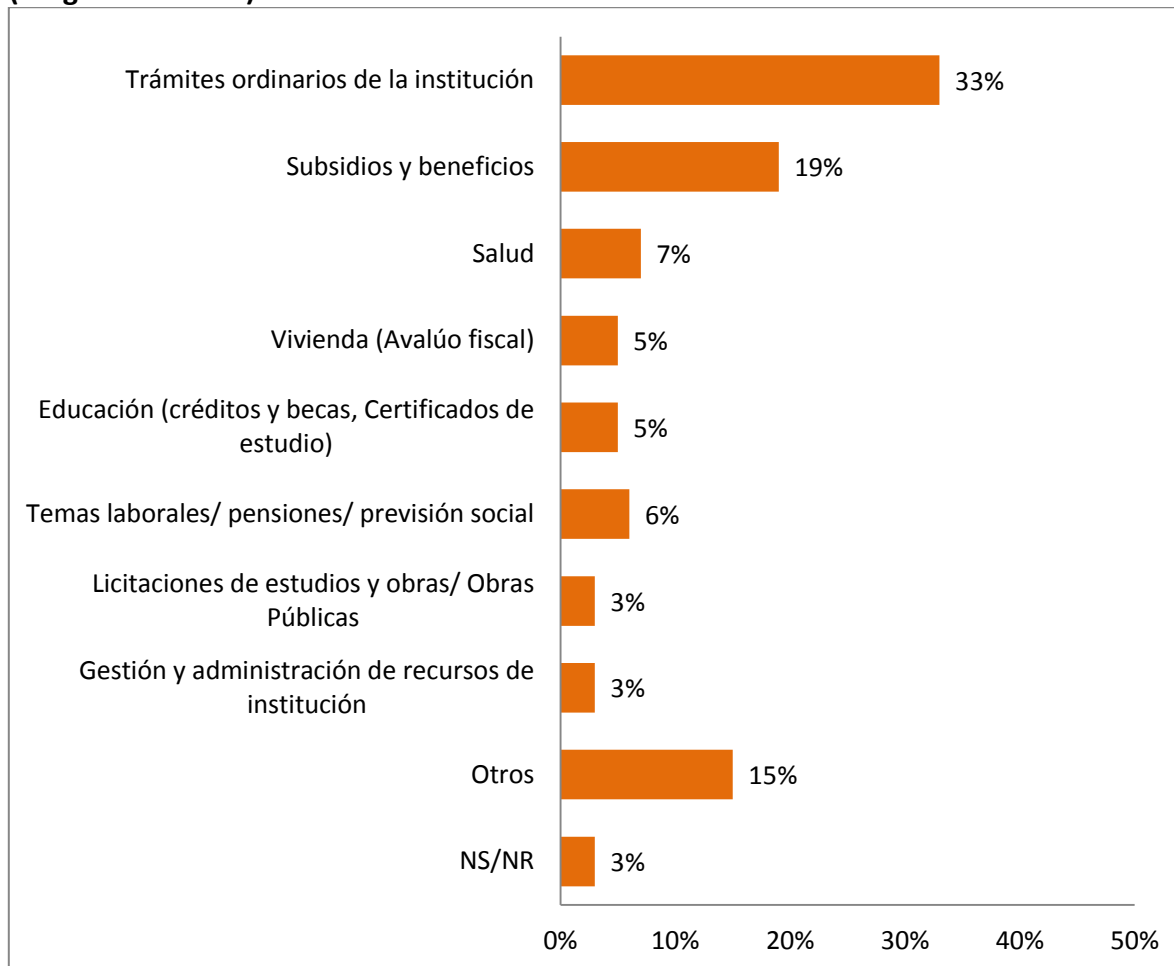


2014 P.24, 2013 P.23, 2012 P.29 (SÓLO PARA LOS QUE HAN SOLICITADO INFORMACIÓN) ¿A Qué tipo de institución la solicitó? (N 2014: 647)”

FUENTE: MORI CHILE/ ESTUDIO NACIONAL DE TRANSPARENCIA OCTUBRE 2014

Dos motivos principales atraen la solicitud de información: trámites (33%) y subsidios y beneficios (19%).

**Gráfico 35: Ejercicio efectivo del Derecho 2014 Tipo de información que solicitó (Pregunta Abierta) N= 647**

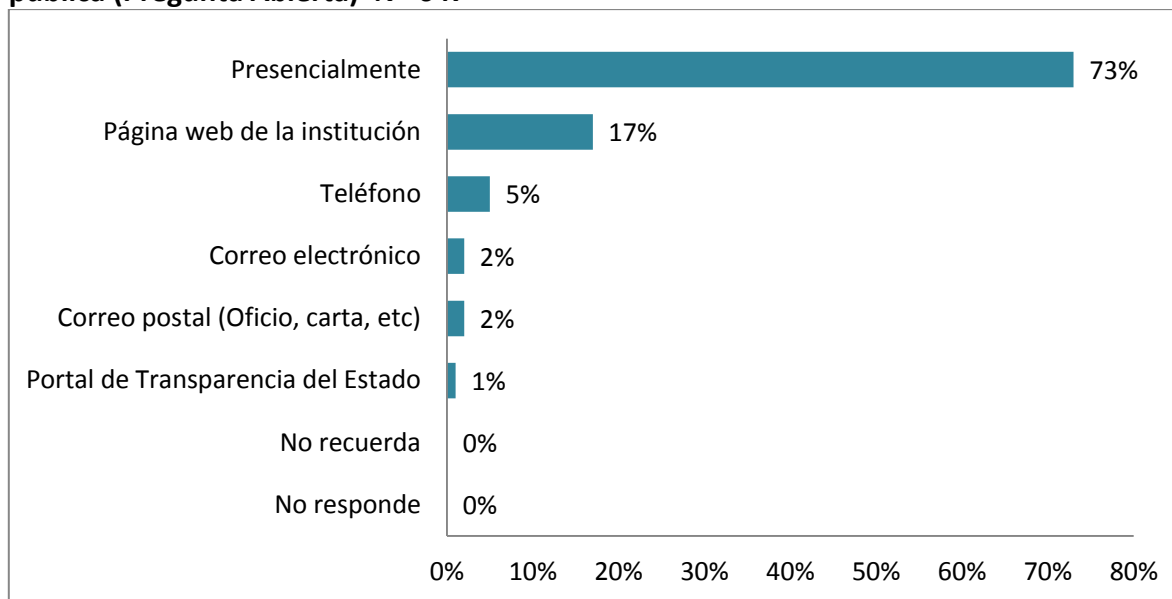


P.25 (SÓLO PARA LOS QUE HAN SOLICITADO INFORMACIÓN) ¿Qué tipo de información solicitó? (PREGUNTA ABIERTA)

FUENTE: MORI CHILE/ ESTUDIO NACIONAL DE TRANSPARENCIA OCTUBRE 2014

El medio para solicitar es mayoritariamente presencial: (73%) y sólo el 17% por página web, cifra que ha aumentado a través de los años de este estudio (9% en 2011, 14% en 2012 y 13% en 2013).

**Gráfico 36: Ejercicio efectivo del Derecho 2014 Medios por los que solicitó información pública (Pregunta Abierta) N= 647**



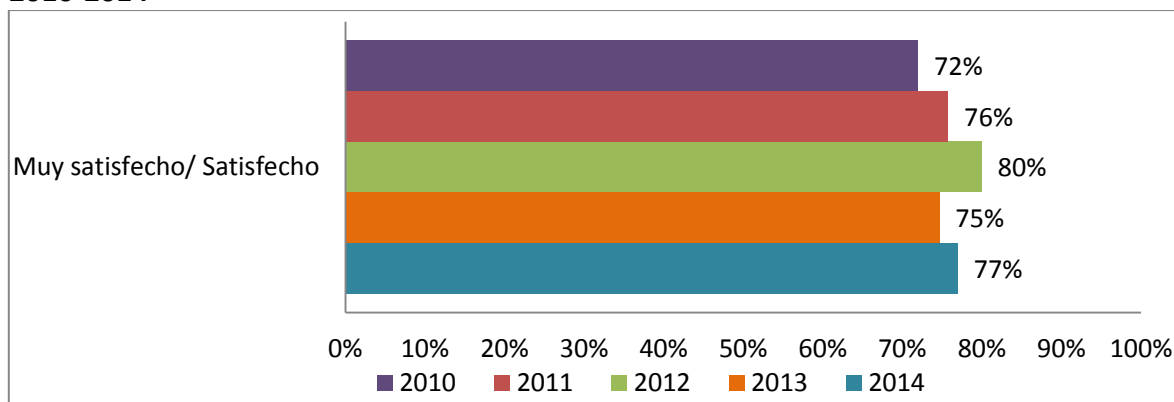
P.26 (PARA LOS QUE HAN SOLICITADO INFORMACIÓN A UN ORGANISMO PÚBLICO EN LOS ÚLTIMOS 12 MESES) ¿A través de qué medios solicitó esa información? 1. Página web de la institución, 2. Portal de Transparencia del Estado, 3. Teléfono, 4. Presencialmente, 5. Correo Postal (oficio, carta, etc), 8.No recuerda, 0. No responde, 9. No aplica  
 FUENTE: MORI CHILE/ ESTUDIO NACIONAL DE TRANSPARENCIA OCTUBRE 2014

La desconfianza cobra su cuenta en este comportamiento que confirma como lo presencial vale más que lo remoto. Concuera con una sociedad tradicional que le cuesta aceptar la modernidad (lo remoto). En una sociedad tradicional la gente basa su opinión en la experiencia, lo mismo que en una sociedad desconfiada como la chilena. Ambos refuerzan lo presencial en desmedro de lo remoto. Pero de nuevo esto se puede tomar como una hipótesis y testear en estudios futuros.

La gran mayoría declara que les fue entregado lo que solicitaron (79% N 514). Esto aumenta de 66% en 2009. El perfil de a quienes le entregaron la información que solicitó, es consecuencia de quienes solicitaron, por tanto es muy similar a este y tiene un perfil sociodemográfico de clase Quienes más solicitan información pertenecen a la clase alta (27%) y un 84% de ellos recibe la información que solicitó y luego uno de cultura cívica, e incluye la diferencia de región, donde en el Norte es 88% y en sur es 66%.

El 77% de quienes han realizado una solicitud (N 395), quedó satisfecho con la entrega de información. Esto no varía significativamente desde 2010 cuando se mide por primera vez (72%).

**Gráfico 37: Ejercicio efectivo del Derecho Satisfacción con la Información entregada 2010-2014**

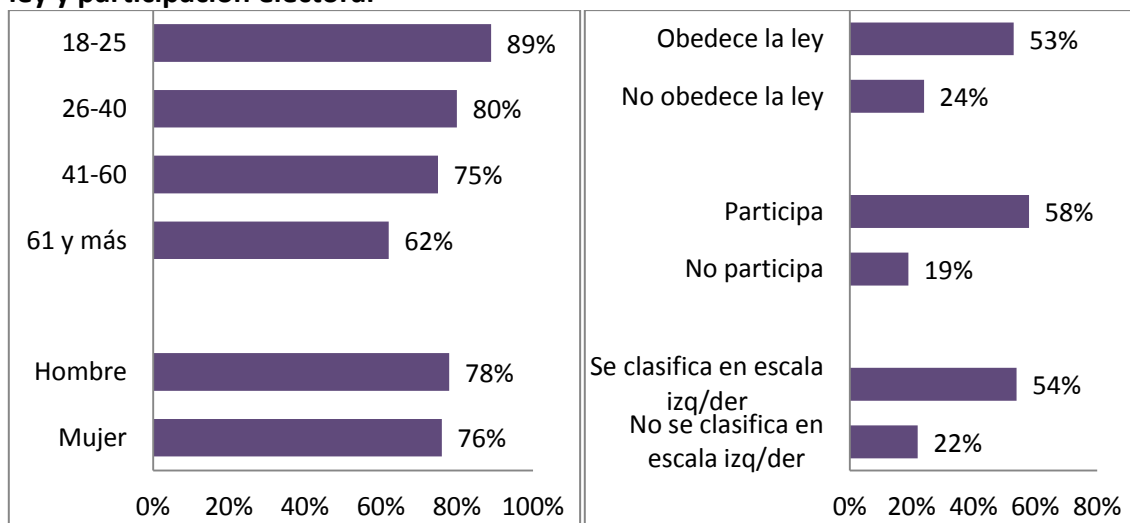


2014 P30, 2013 P29, 2012 P36, 2011 P 33, 2010 P26 (PARA LOS QUE RECIBIERON LA INFORMACIÓN PÚBLICA SOLICITADA) ¿Cuán satisfecho quedó usted con la información que le entregaron? \* AQUÍ: "MUY SATISFECHO/ SATISFECHO".

FUENTE: MORI CHILE/ ESTUDIO NACIONAL DE TRANSPARENCIA OCTUBRE 2014

Los más satisfechos son los más jóvenes con un 89% y los que tienen más cultura cívica con un 58%. Llama la atención el alto nivel de satisfacción de los jóvenes y el hecho que exista una diferencia por lugar geográfico, esto especialmente en la entrega de información. Mientras sólo un 19% en el Norte solicitó información, éstos tienen los más altos grados de entrega efectiva de la información con un 88%, y por el contrario en el Sur donde un 33% la solicitó la entrega efectiva llega a 66%. Claramente hay más capacidad de entregar información en el norte que en el sur, mientras hay más demanda en el sur que en el norte.

**Gráfico 38: Perfil ejercicio efectivo del Derecho Satisfacción con la Información entregada 2014. Por edad, sexo, clasificación escala izquierda derecha, obediencia de la ley y participación electoral**



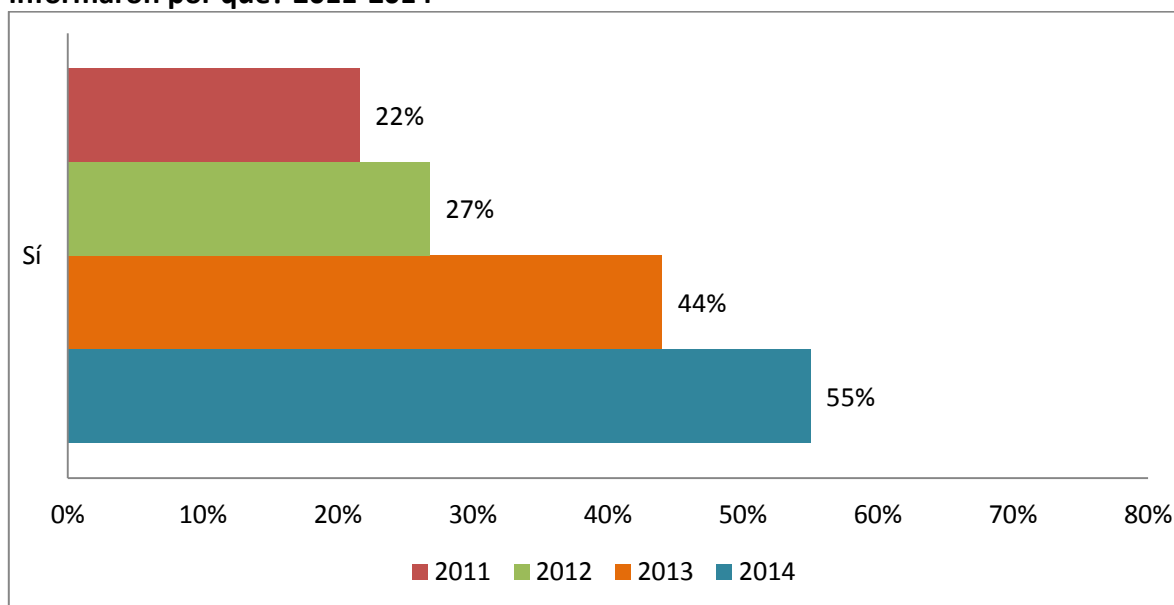
P.30 (PARA LOS QUE RECIBIERON LA INFORMACIÓN PÚBLICA SOLICITADA) ¿Cuán satisfecho quedó usted con la información que le entregaron? (N 2014: 514) \*AQUÍ SI\*

FUENTE: MORI CHILE/ ESTUDIO NACIONAL DE TRANSPARENCIA OCTUBRE 2014

## 19. DIFICULTADES EN EL ACCESO A LA INFORMACIÓN: LOS NEGATIVOS

El 20% (N 131) de los ciudadanos que indicaron que han realizado alguna solicitud de información en los últimos 12 meses, dice que no le entregaron la información solicitada. Entre ellos al 55% se le informó la razón de la denegación. Este porcentaje viene aumentando desde 2011 cuando era 22%. A mayor NSE y entre los hombres, aumenta el reporte de las razones de denegación, así como entre quienes muestran mayores niveles de cultura cívica.

**Gráfico 39: Ejercicio efectivo del Derecho. A los que no recibieron información: ¿Les informaron por qué? 2011-2014**



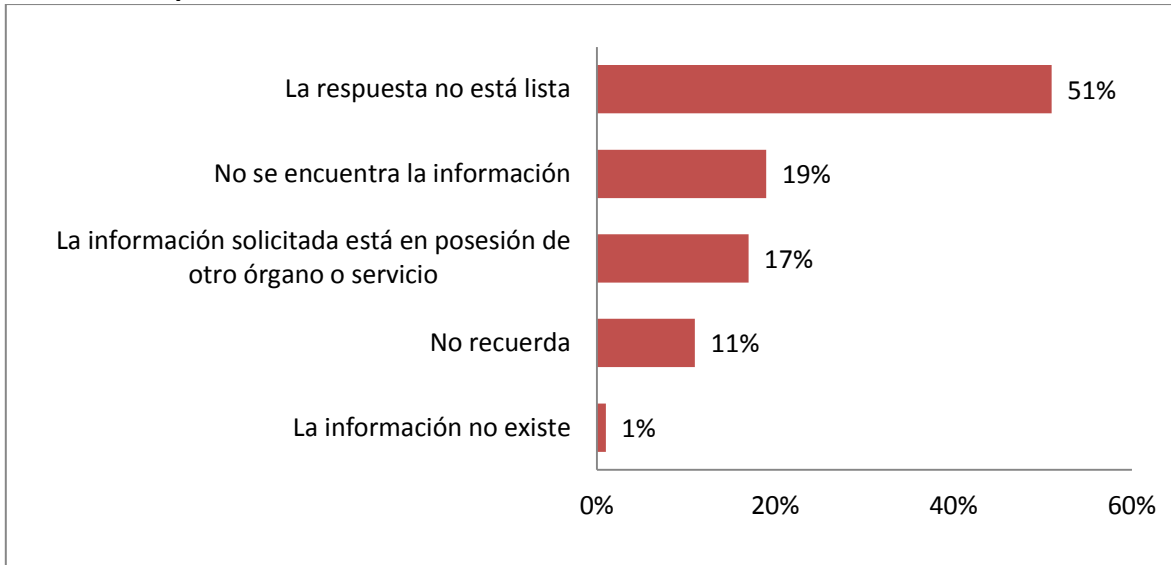
2014 P28, 2013 P27, 2012 P34, 2011 P31 (PARA LOS QUE NO RECIBIERON LA INFORMACIÓN SOLICITADA A UN ORGANISMO PÚBLICO) ¿El organismo le informó las razones para no entregarle la información? \*AQUÍ SÍ\*

FUENTE: MORI CHILE/ ESTUDIO NACIONAL DE TRANSPARENCIA OCTUBRE 2014

Las razones fueron en su mayoría (51%) que la respuesta no está lista. Un 19% dice que le dijeron que no se encuentra la información y un 17% que la información está en otro organismo.



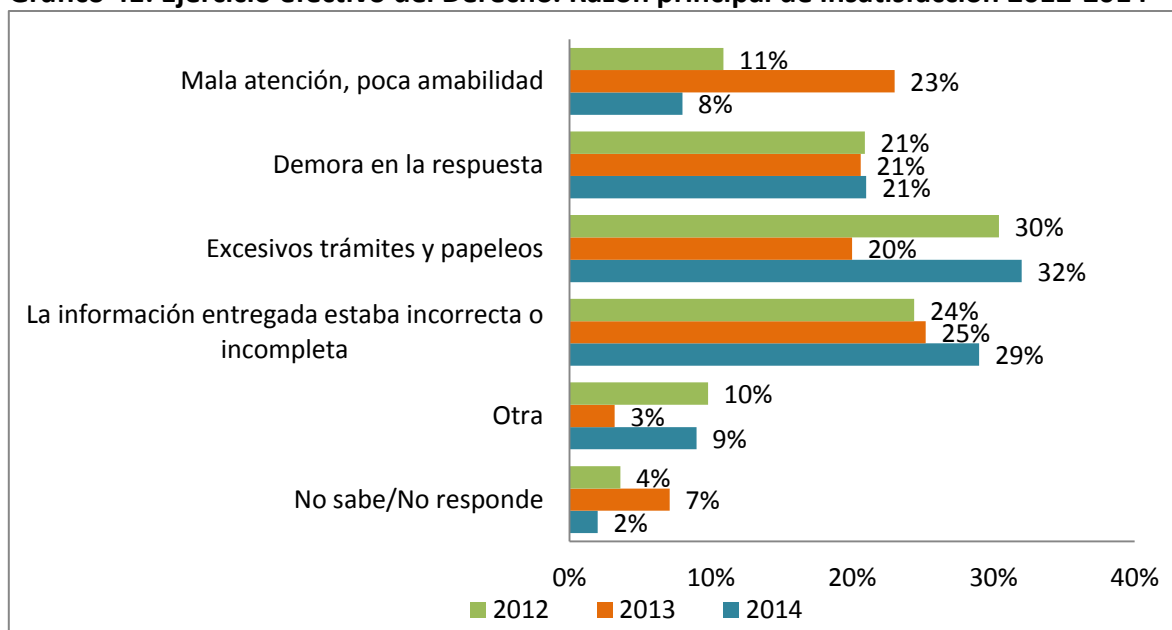
**Gráfico 40: Ejercicio efectivo del Derecho. Razones expresadas para no entregar información pública N=72**



2014 P.29 (PARA QUIENES FUERON INFORMADOS DE LAS RAZONES PARA NO ENTREGARLES LA INFORMACIÓN SOLICITADA) ¿Qué razones le dieron para no entregarle la información? 1. No se encuentra la información, 2. La información no existe, 3. La información solicitada está en posesión de otro órgano o servicio, 4. La respuesta no está lista, 5. No se dan razones, 6. No recuerda, 7. Otra ¿Cuál?  
FUENTE: MORI CHILE/ ESTUDIO NACIONAL DE TRANSPARENCIA OCTUBRE 2014

Las razones de insatisfacción varían fuertemente entre 2012 y 2014, (N 114) especialmente porque el año 2013 parece tener un orden distinto de prioridades que los años 2012 y 2014. Producto de las variaciones que hay en las respuestas de insatisfacción con la información entregada, no se puede sacar una conclusión de estos números. Por ejemplo, la insatisfacción por demora en la respuesta no tiene variación entre el 2012-2014 (se mantiene con un 21%). Por otro lado, las alternativas de “excesivos trámites y papeleos”, y “la información entregada estaba mala o incorrecta” presentan variaciones en los 3 años que oscilan entre el 20 y el 30%. Por lo tanto, no hay una razón que tenga mayor significancia que otra.

**Gráfico 41: Ejercicio efectivo del Derecho. Razón principal de insatisfacción 2012-2014**

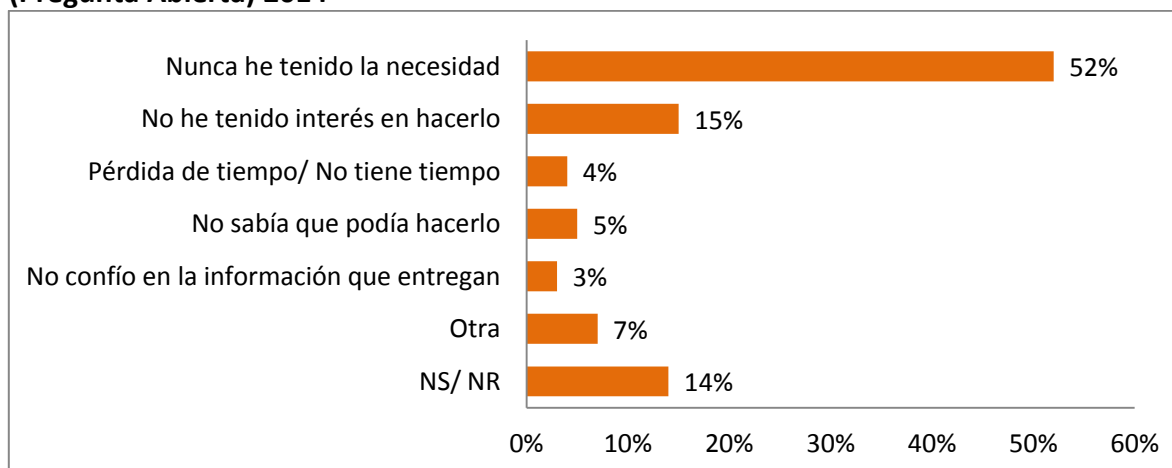


2014 P.31, 2013 P30, 2012 P37 (PARA LOS QUE QUEDARON INSATISFECHOS CON LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA) ¿Cuál es la principal razón por la que Ud. quedó insatisfecho con la respuesta? 1. La información entregada estaba incorrecta o incompleta, 2. Excesivos trámites y papeleo, 3. Demora en la respuesta, 4. Mala atención, poca amabilidad, 5. Otro ESPECIFICAR 6. No sabe/ No responde (N2014: 114)

FUENTE: MORI CHILE/ ESTUDIO NACIONAL DE TRANSPARENCIA OCTUBRE 2014

Entre los que no solicitaron información (N1906) un 52% dijo que no lo ha hecho porque no ha tenido necesidad, lo que se suma al 15% que no ha tenido interés en solicitar información. Esto se mantiene en el tiempo, entre los años 2010 al 2012 sigue siendo la principal razón.

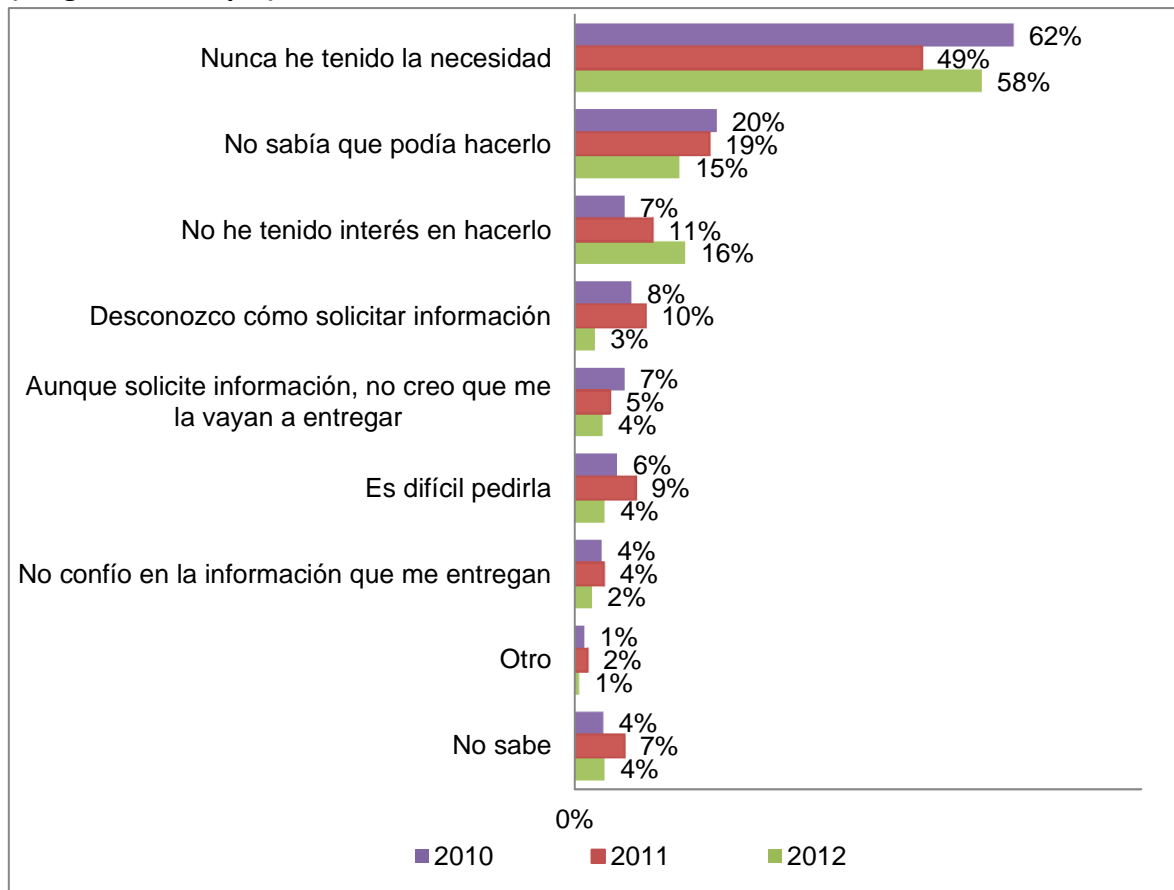
**Gráfico 42: Ejercicio efectivo del Derecho. Razones por qué no ha solicitado información (Pregunta Abierta) 2014**



P.32 (PARA QUIENES NO HAN SOLICITADO INFORMACIÓN PÚBLICA) ¿Por qué no ha solicitado información a organismos públicos?

FUENTE: MORI CHILE/ ESTUDIO NACIONAL DE TRANSPARENCIA OCTUBRE 2014

**Gráfico 43: Ejercicio efectivo del Derecho. Razones por qué no ha solicitado información (Pregunta Multiple) 2010-2012**



(SÓLO QUIENES NO HAN SOLICITADO INFORMACIÓN A UN ORGANISMO PÚBLICO O NO SABEN) 2012 P38, 2011 P35, 2010 P28 . ¿Por qué no ha solicitado información a organismos públicos? 1. Nunca he tenido la necesidad, 2. No sabía que podía hacerlo, 3. No he tenido interés en hacerlo, 4. Es difícil pedirla, 5. Aunque solicite información, no creo que me la vayan a entregar, 6. No confío en la información que me entregan, 7. Desconozco cómo solicitar información, 8. Otro, 88. No sabe.

FUENTE: MORI CHILE/ ESTUDIO NACIONAL DE TRANSPARENCIA OCTUBRE 2014

No tienen motivo para solicitar información, pero todos quieren que esté disponible. Así se podría resumir la demanda de transparencia, como algo más bien difuso basado en valores, más que ciudadanía activa. Corresponde de alguna manera, a la baja cultura cívica. Sugerimos testear con nuevas variables en estudios sucesivos para ver si se comprueba esta hipótesis. Si esto es así, el ejercicio efectivo del derecho no debería aumentar a lo largo del tiempo.

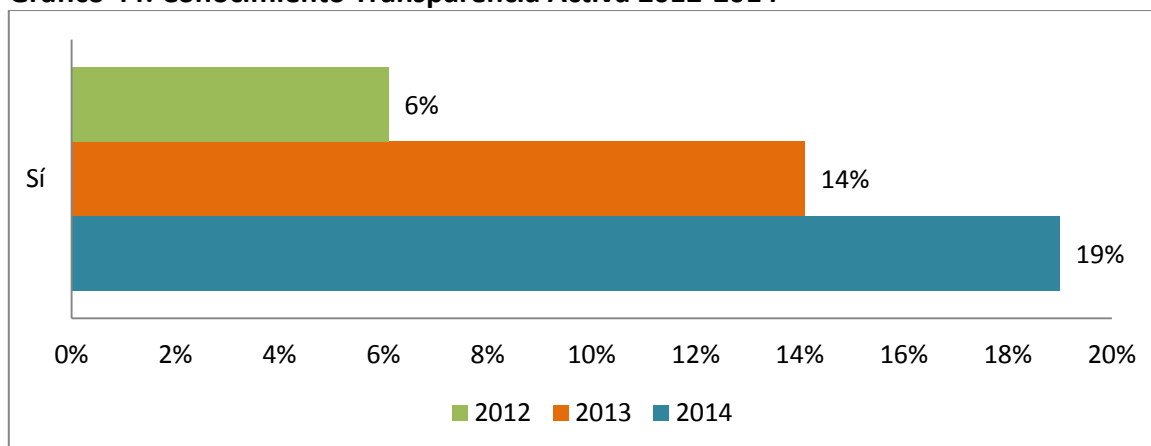
Si correlacionamos el conocimiento de la Ley de Transparencia con el conocimiento de la sección de los sitios web de Transparencia Activa nos encontramos con una baja correlación (.37), lo que quiere decir que hay gente que ejercita la transparencia activa, pero no conoce o dice no conocer la ley.

## 20. EJERCICIO EFECTIVO DEL DERECHO: TRANSPARENCIA ACTIVA (INFORMACION PUBLICADA EN SITIOS WEB)

Respecto de la Transparencia Activa, EL 19%, (N 496) dice que conoce la existencia de ella, que ha aumentado de 6% a 19% entre 2012 y 2014. Entre los hombres, a mayor NSE, educación y en el norte, hay más conocimiento de transparencia activa. También hay mayor conocimiento de esta herramienta si los niveles de cultura cívica son mayores.

El 12% dice haber buscado información de Transparencia Activa en sitios web. La evolución de esta variable tiene datos que no parecen congruentes entre 2010 y 2014. La variable salta de 16% en 2010 a 22% en 2011 para luego bajar a 9% en 2012 y mantenerse en 12% en 2013 y 2014. No hay diferencias de formulación de la pregunta. El perfil de esta variable muestra un fuerte impacto de NSE y Educación y no muestra impacto en sexo. Esto es interesante porque las anteriores si lo mostraban, lo que indica que internet podría estar aplanando esa diferencia de sexo que se ve en la demanda presencial de información. El perfil de mayores niveles de cultura cívica también tiene impacto positivo.

**Gráfico 44: Conocimiento Transparencia Activa 2012-2014**

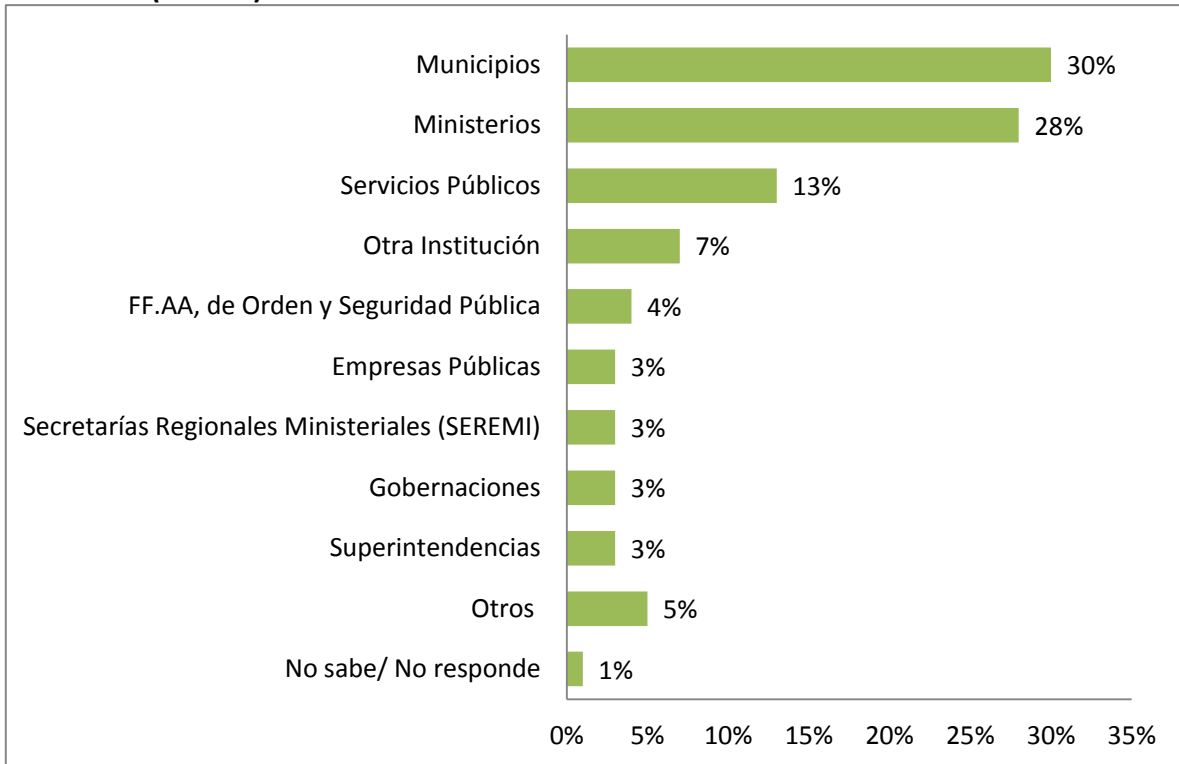


2014 P33, 2013 P32 Y 2012 P39. ¿Sabía Ud. que existe una sección de los sitios web de los organismos públicos llamada "Transparencia Activa"/"Gobierno Transparente"/"Ley 20.285"? \* AQUÍ: "Sí"

FUENTE: MORI CHILE/ ESTUDIO NACIONAL DE TRANSPARENCIA OCTUBRE 2014

Ese 12% (N 298) que dice haber buscado información lo hace en dos lugares principalmente, Municipios (30%), Ministerios (28%). Sólo el 1% no responde.

**Gráfico 45: Transparencia activa 2014. En qué tipo de organismo buscó información la última vez (N= 298)**



2014 P35 ( PARA QUIENES HAN BUSCADO INFORMACIÓN REFERIDA A TRANSPARENCIA) Pensando en la última vez que buscó información ¿En qué tipo de organismo buscó? 1. Ministerios, 2. Intendencias 3. Superintendencias, 4. Gobernaciones, 5. Municipios 6. Corporaciones Municipales, 7. FF.AA, de Orden y Seguridad Pública, 8. Servicios Públicos, 9. Empresas Públicas, 10. Secretarías Regionales Ministeriales (SEREMI), 11. Otra institución ESPECIFICAR En la categoría "otros" n16. En donde, Poder Judicial representa un 13%, Senado 7%, SERNAC 7%, y SERCOTEC 7%.

FUENTE: MORI CHILE/ ESTUDIO NACIONAL DE TRANSPARENCIA OCTUBRE 2014

La información que buscan se concentra en cinco motivos: Subsidios (21%, N 63, que equivale a un 2,5% en la población), Trámites (13%, N 38 que equivale a un 1,5% en la población), Gestión (12% N 35 que equivale a un 1,4% en la población), Contrataciones (10% N 30 que equivale a un 1,2% en la población) y Temas laborales (7% N 23 que equivale a un 0,9% en la población). Hay también un 12% de "otros" (N 34, que equivale a un 1,3% en la población), lo que muestra diversidad y amplitud a la hora de buscar información. Casi todos (85%, N 253, que equivale a un 10% en la población) encuentran la información que buscaban.

**Gráfico 46: Transparencia activa 2014. Información que buscan en la web (Pregunta Abierta) (N298)**



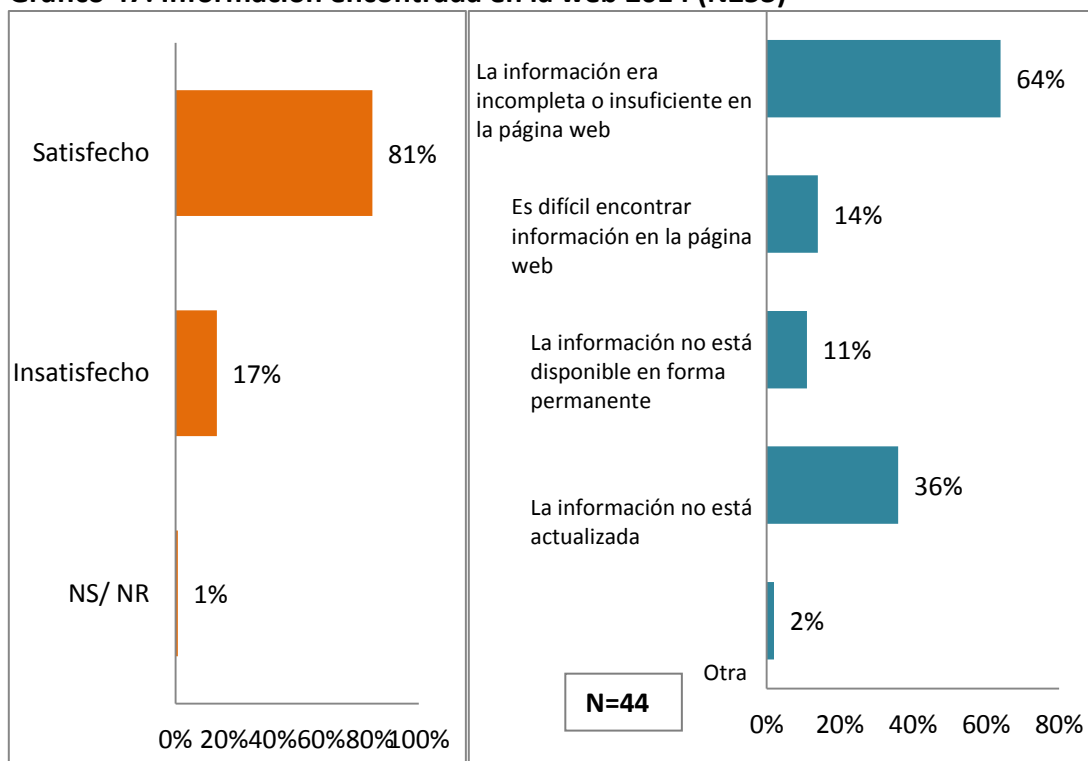
2014 P 36 (SÓLO QUIENES HAN BUSCADO INFORMACIÓN EN EL SITIO WEB DE ALGÚN ORGANISMO PÚBLICO)  
¿Qué información buscó en el sitio web?

FUENTE: MORI CHILE/ ESTUDIO NACIONAL DE TRANSPARENCIA OCTUBRE 2014

Esto es muy similar a lo que dicen quienes buscan información de manera presencial (79%). Este porcentaje ha aumentado desde el año 2010 cuando era un 72%. El perfil de los que encontraron la información que buscaban son principalmente hombres y los que tienen más cultura cívica.

El nivel de satisfacción con la información encontrada en la web es superior al nivel de satisfacción con lo presencial (81% versus 71% respectivamente). Este nivel se ha mantenido a lo largo de los años (2010- 2014), es decir, fue más alta desde el inicio. Aquí nuevamente no encontramos diferencias por sexo, pero sí por cultura cívica.

**Gráfico 47: Información encontrada en la web 2014 (N253)**

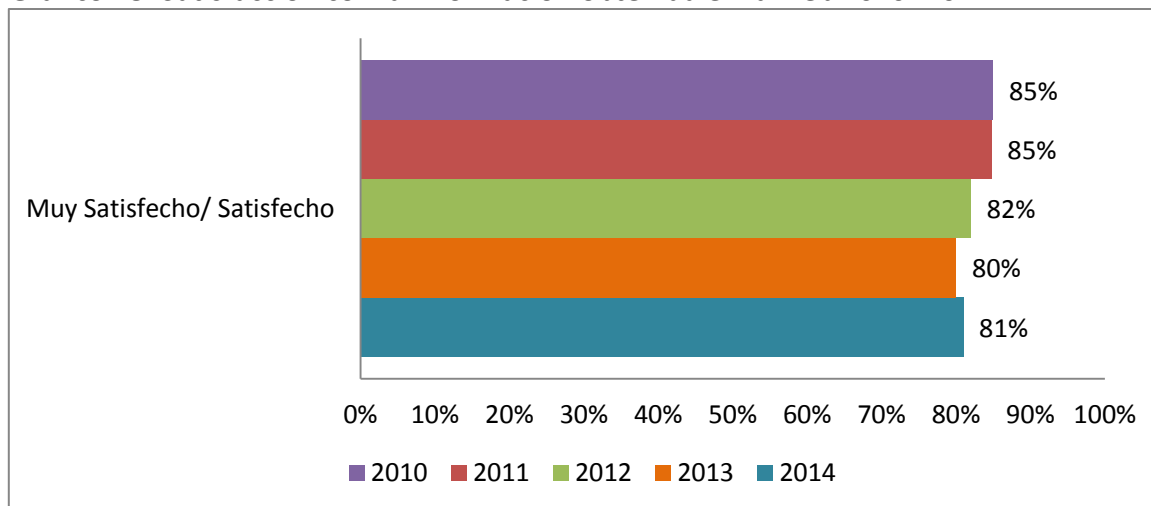


2014 P38 (SÓLO QUIENES ENCONTRARON LA INFORMACIÓN QUE BUSCABAN EN EL SITIO WEB DE ALGÚN ORGANISMO PÚBLICO) ¿Cuán satisfecho quedó Ud. con la información que obtuvo? 4. Muy satisfecho, 3. Satisfecho, 2. Insatisfecho, 1. Muy insatisfecho  
 2014 P39 (SÓLO QUIENES SE DECLARARON INSATISFECHOS CON LA INFORMACIÓN OBTENIDA) ¿Por qué razones quedó usted insatisfecho? 1. Información incompleta o insuficiente en la página web, 2. Es difícil encontrar la información en la página web, 3. La información no está disponible en forma permanente, 4. La información no está actualizada, 5. Otro ¿Cuál?

FUENTE: MORI CHILE/ ESTUDIO NACIONAL DE TRANSPARENCIA OCTUBRE 2014

El 17% que está insatisfecho es principalmente porque la información que le entregaron estaba incompleta o era insuficiente (64% N 27, que equivale a un 1,1%). Debido a que el número de casos es muy débil (N 44), no se puede afirmar que este dato sea robusto. Al mirar la evolución de los datos referidos a la insatisfacción con la información obtenida, se aprecia una volatilidad, lo que no permite sacar conclusiones. Por el contrario, la satisfacción con la información demuestra una estabilidad de los datos que no baja del 80%. Por lo tanto, sugerimos no considerar las respuestas de insatisfacción ya que el número de casos es demasiado bajo para sostener la respuesta.

**Gráfico 48: Satisfacción con la información obtenida en la web 2010- 2014**

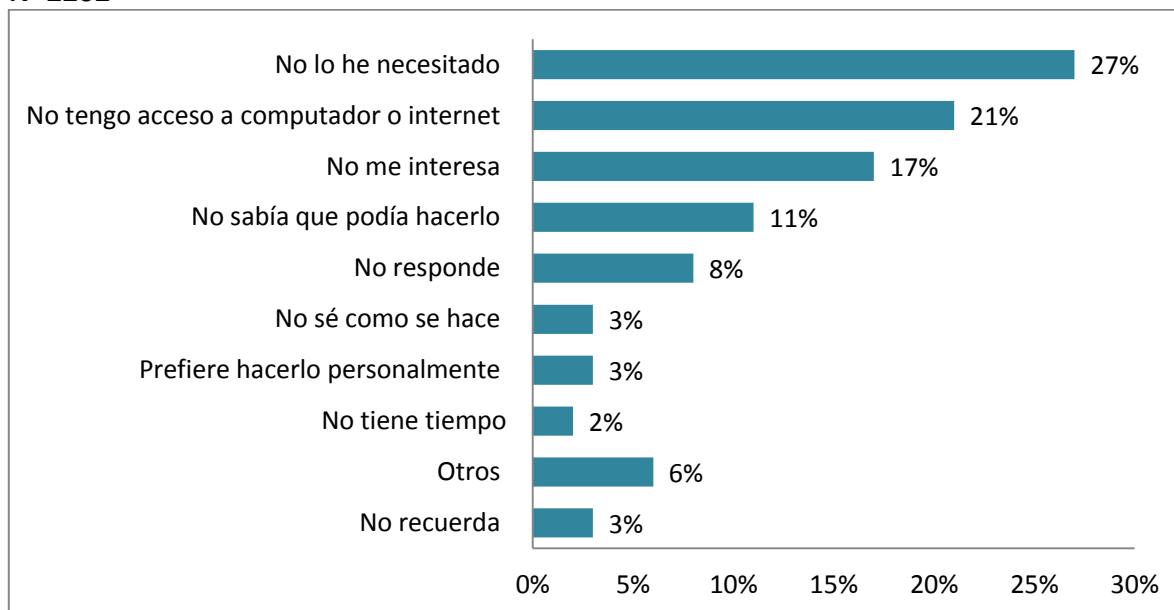


2014 P38, 2013 P37, 2012 P47, 2011 P41 Y 2010 P34. (SÓLO QUIENES ENCONTRARON LA INFORMACIÓN QUE BUSCABAN EN EL SITIO WEB DE ALGÚN ORGANISMO PÚBLICO) ¿Cuán satisfecho quedó Ud. con la información que obtuvo? \*AQUÍ MUY SATISFECHO/SATISFECHO)

FUENTE: MORI CHILE/ ESTUDIO NACIONAL DE TRANSPARENCIA OCTUBRE 2014

Entre los que no han buscado información (N 2216), un 27% dice que no ha necesitado, lo que sumado al 17% que no le interesa, llega al 44%. Un 21% dice que no tiene computador. Mientras que sólo un 11% dice que no sabía que se podía hacer.

**Gráfico 49: Por qué no han buscado información en la web 2014 (Pregunta Abierta) N=2202**



2014 P.40 (PARA QUIENES NO HAN BUSCADO INFORMACIÓN PÚBLICA O NO SABEN) ¿Por qué no ha buscado información en el sitio web de algún organismo público? (PREGUNTA ABIERTA)

FUENTE: MORI CHILE/ ESTUDIO NACIONAL DE TRANSPARENCIA OCTUBRE 2014



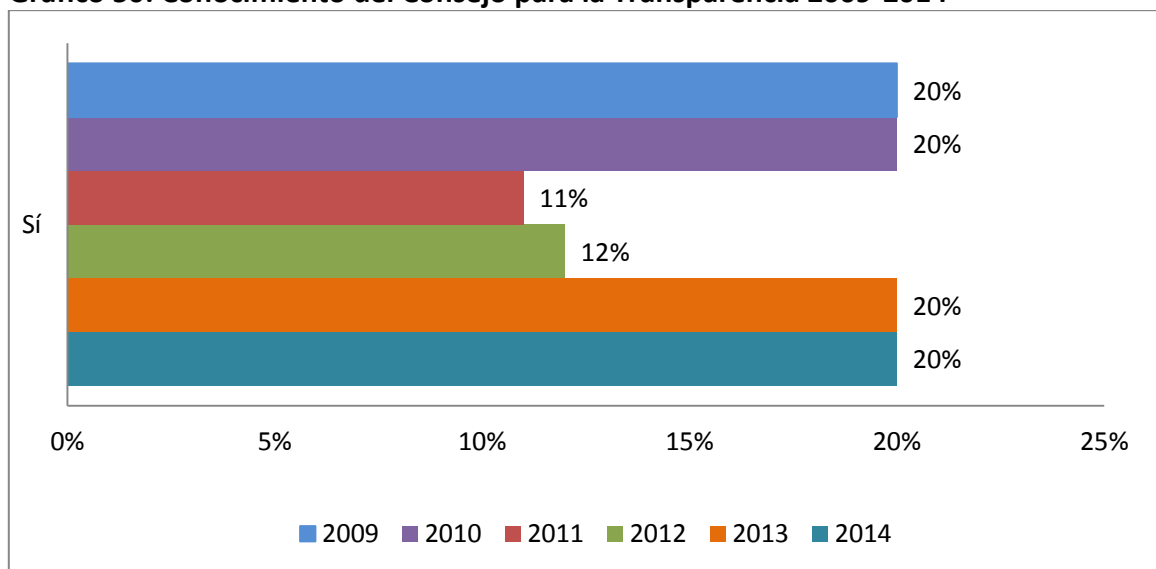
En otras palabras, el mayor motivo para no buscar información no tiene que ver con el desconocimiento, sino con la ausencia de demanda, el cual es el principal motivo desde el año 2010. Esto confirma lo difuso de la demanda de información, que es más bien valórica que concreta sobre temas específicos.

## CONOCIMIENTO DEL CONSEJO PARA LA TRANSPARENCIA

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 y proteger los derechos que les otorga la Ley de Transparencia. Para esto, el Consejo 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 en respuesta a sus solicitudes. Además, el Consejo para la Transparencia, está facultado para sancionar a los órganos que no cumplan con la normativa.

El 20% de los chilenos conocen el Consejo para la Transparencia. Esta pregunta tiene seis años de datos: cuatro años registra 20% (2009/2010 y 2013/2014) mientras en 2011/ 2012 baja a 11% y 12% respectivamente.

**Gráfico 50: Conocimiento del Consejo para la Transparencia 2009-2014**



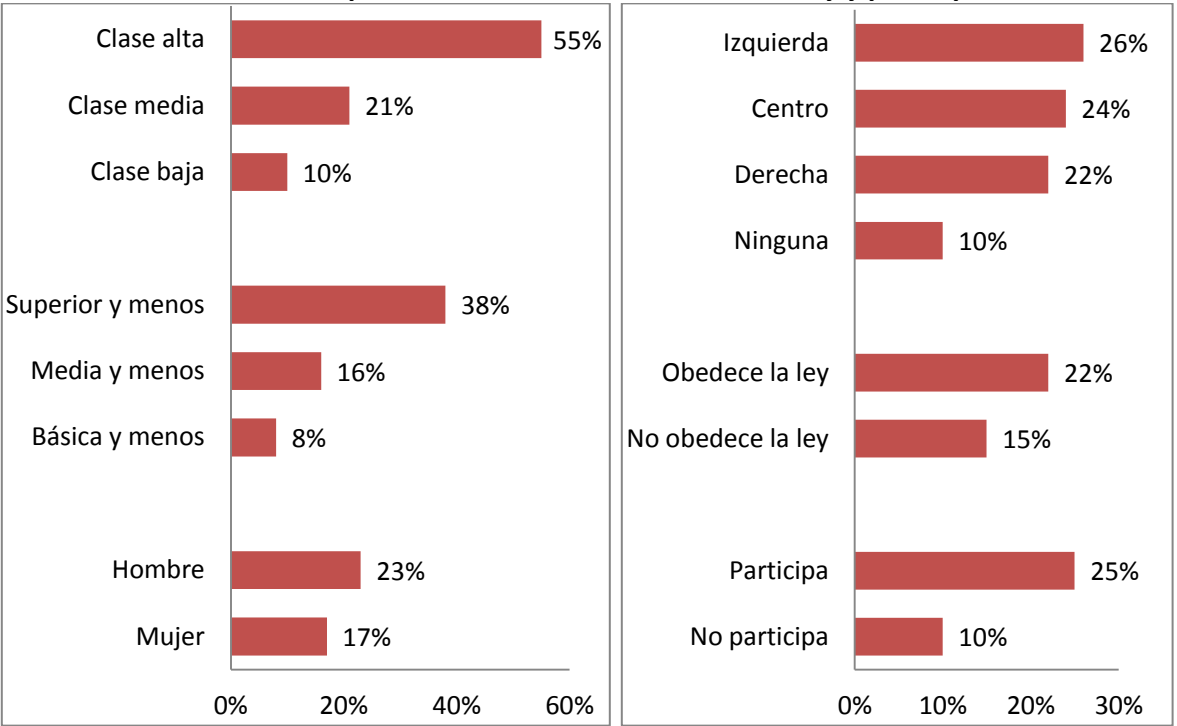
2014 P41, 2013 P40, 2012 P50, 2011 P22, 2010 P15, 2009 P43 ¿Ha escuchado hablar del Consejo para la Transparencia? \*AQUÍ: "Sí"

FUENTE: MORI CHILE/ ESTUDIO NACIONAL DE TRANSPARENCIA OCTUBRE 2014

Los que se ubican en la clase alta y tienen más educación conocen mucho más el Consejo (55% y 38% respectivamente). También encontramos una diferencia por sexo que probablemente se debe a la diferencia promedio de educación de las mujeres y una diferencia por cultura cívica. Esta es una de las pocas variables del estudio donde la

posición ideológica hace diferencia, los que están más a la izquierda conocen más el Consejo (26%). La cultura cívica en general también tiene impacto en el grado de conocimiento del Consejo; un 25% de aquellos que tienen participación electoral han escuchado hablar del Consejo para la Transparencia.

**Gráfico 51: PERFIL CONOCIMIENTO DEL CONSEJO DE LA TRANSPARENCIA 2014 por NSE, educación, sexo, Escala Izquierda Derecha, obediencia de la ley y participación electoral**

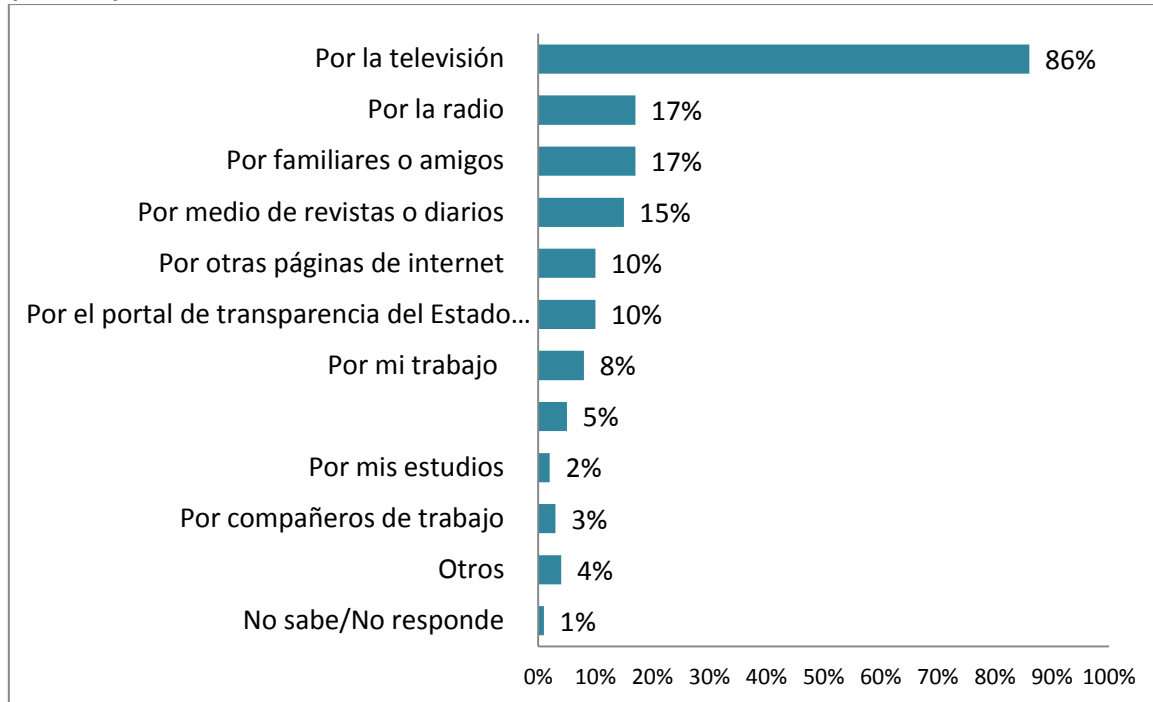


2014 P41 ¿Ha escuchado hablar del Consejo para la Transparencia? \*AQUÍ SI\*

FUENTE: MORI CHILE/ ESTUDIO NACIONAL DE TRANSPARENCIA OCTUBRE 2014

El 86% de quienes han escuchado hablar del Consejo (N 501) lo hicieron por medio de la Televisión. El porcentaje restante se distribuye mayoritariamente en medios de comunicación como la radios y diarios/revistas (ambos con un 17%). Sólo un 1% no responde a través de cuál medio escuchó hablar del Consejo.

**Gráfico 52: A través de qué medios supo del Consejo para la Transparencia 2014 (N= 501)**

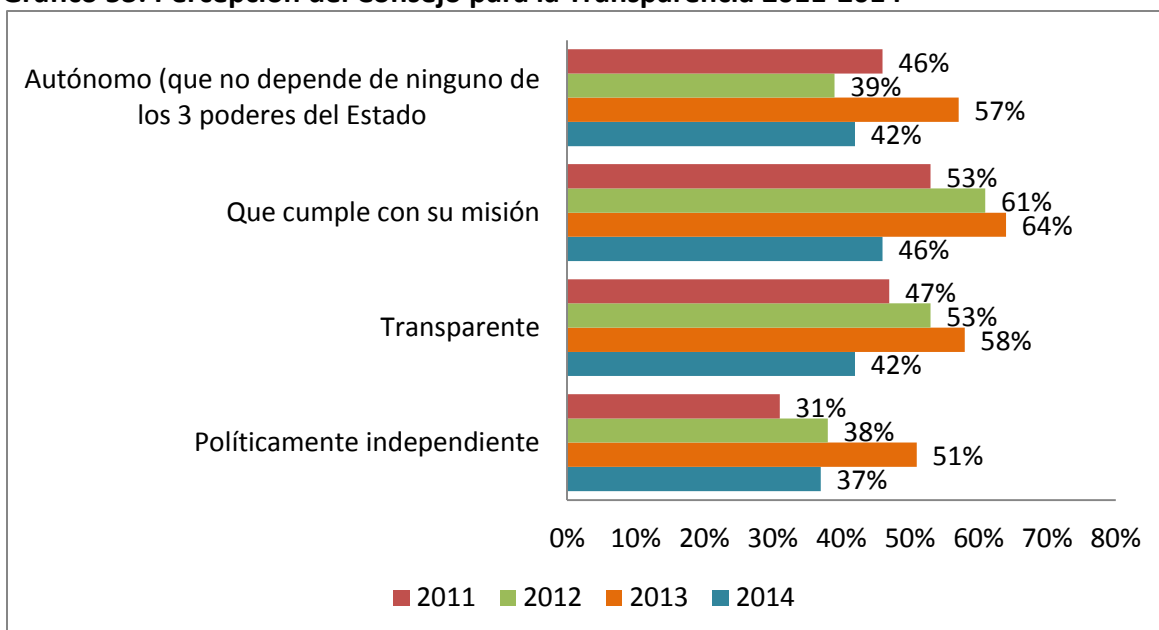


2014 P41 ¿Ha escuchado hablar del Consejo para la Transparencia? \*AQUÍ SÍ\*

FUENTE: MORI CHILE/ ESTUDIO NACIONAL DE TRANSPARENCIA OCTUBRE 2014

Entre quienes conocen al Consejo para la Transparencia, cerca de la mitad percibe que es una institución transparente (47%) y cumple su misión (46%), el 37% dice que es políticamente independiente y el 42% que es autónomo. Claramente no hay certeza entre quienes dicen conocerlo, cuáles son sus características centrales. Una gran cantidad de chilenos no se pronuncian sobre estas características, lo que dice relación con el grado de conocimiento. La evolución muestra aumentos de 2011 a 2013 en las categorías recién mencionadas (transparente, autónomo, que cumple con su misión e independiente) para aquellos encuestados que sí atribuyen estas características al Consejo para la Transparencia, pero hay una baja en todas las categorías en el 2014

**Gráfico 53: Percepción del Consejo para la Transparencia 2011-2014**



(PARA QUIENES HAN ESCUCHADO HABLAR DEL CONSEJO PARA LA TRANSPARENCIA) Diría Ud. que el Consejo para la Transparencia es un organismo... 2014 P43.1, 2013 P42.1, 2012 P52.1 y 2011 P24.1 Autónomo. 2014 p43.3, 2013 p42.3, 2012 P52.3 y 2011 P24.3, Transparente. 2014 P43.4, 2013 42.4, P2012 52.4 y 2011 P 24.4 Políticamente independiente. 2014 P 43.2, 2013 P42.2, 2012 P52.2 y 2011 P 24.2 Que cumple con su misión

FUENTE: MORI CHILE/ ESTUDIO NACIONAL DE TRANSPARENCIA OCTUBRE 2014

Por otro lado el Consejo tiene bajo nivel de conocimiento y un perfil no definido. La mayor educación y NSE y mayores grados de cultura cívica son las características que indican quienes más conocen el Consejo para la Transparencia.

## 21. LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN Y LA TRANSPARENCIA

Al mirar los resultados en relación a las actitudes hacia la transparencia nos encontramos con una relación no necesariamente lineal. Vemos que en el caso del conocimiento del Consejo, este aumenta con un mayor nivel de exposición a la Televisión, sin embargo, eso no sucede con el ejercicio efectivo del derecho donde la relación no es lineal.

**Tabla 2: Los medios de comunicación y la transparencia.**

	Todos los días	4-6 días a la semana	1 – 3 días a la semana	Menos de una vez a la semana
<b>Conocimiento del Consejo para la Transparencia</b>				
TV	22%	18%	18%	11%
<b>Solicitud de información en organismos públicos en los últimos 12 meses</b>				
TV	27%	24%	27%	18%

La relación de los medios con las actitudes hacia transparencia es puntual según el tema y el medio. En su mayoría, no hay relación lineal. Entonces podemos concluir que si bien tienen impacto, su grado de impacto es bajo y puntual. Eso también apunta a señalar los valores (el conjunto valórico de las personas, que los apea de una manera u otra frente a las instituciones, los “otros” es sin duda lo que está marcando su favoritismo, su credibilidad, que es el ámbito menos explorado, como el que podría entregar más pistas para encontrar elementos más potentes de explicación del comportamiento.

## 22. LA MOVILIDAD SOCIAL Y LA TRANSPARENCIA

Construimos una variable con la educación del padre y del entrevistado para determinar quienes tenían más educación que la generación anterior. El resultado lo convertimos en una variable que segmenta a los que han tenido (52%) y no han tenido movilidad social (47%).

Al observar las actitudes y comportamientos hacia la transparencia vemos que hay un mayor nivel de conocimiento, ejercicio efectivo del derecho entre quienes tiene movilidad social, es decir que tienen un grado más de educación que el hogar (padre) de donde vienen. Este tema nuevamente refiere a lo aspiracional y valórico de las motivaciones relacionadas con la transparencia. Es sin duda la mayor educación la que cuenta.

**Tabla 3: La transparencia y la movilidad social.**

	MOVILIDAD SOCIAL	
	TIENE	NO TIENE
Conocimiento Ley de Transparencia	32,70%	25,50%
Solicitud de información en organismos públicos en los últimos 12 meses	27,70%	23,10%
Conocimiento sección Transparencia Activa en sitios web de organismos públicos	21,70%	17,40%
Conocimiento del Consejo para la Transparencia <sup>1</sup>	22,90%	16,70%

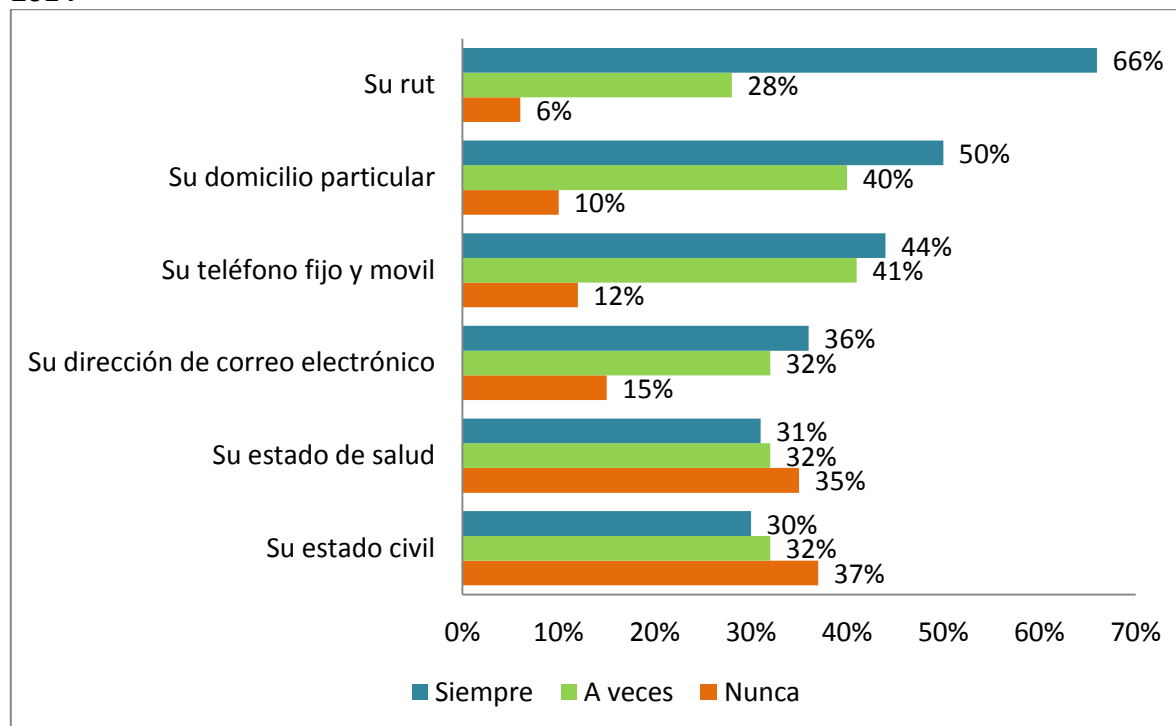
## 23. DATOS PERSONALES

La pregunta sobre los datos personales se refiere al “cuidado” que las personas tienen en el tratamiento de sus datos personales.

Encontramos niveles relativamente bajos de “cuidado” de datos: sólo el Rut tiene un 66% de chilenos que dicen cuidarlo “siempre”. El domicilio particular alcanza un 50% de chilenos que dicen cuidarlo “siempre”. Todos los otros datos testeados, tienen menos de

la mitad de los chilenos que los cuidan “siempre”: estado de salud, número de teléfono, estado civil y dirección de correo electrónico.

**Gráfico 54: Comportamiento general en relación al tratamiento de datos personales 2014**

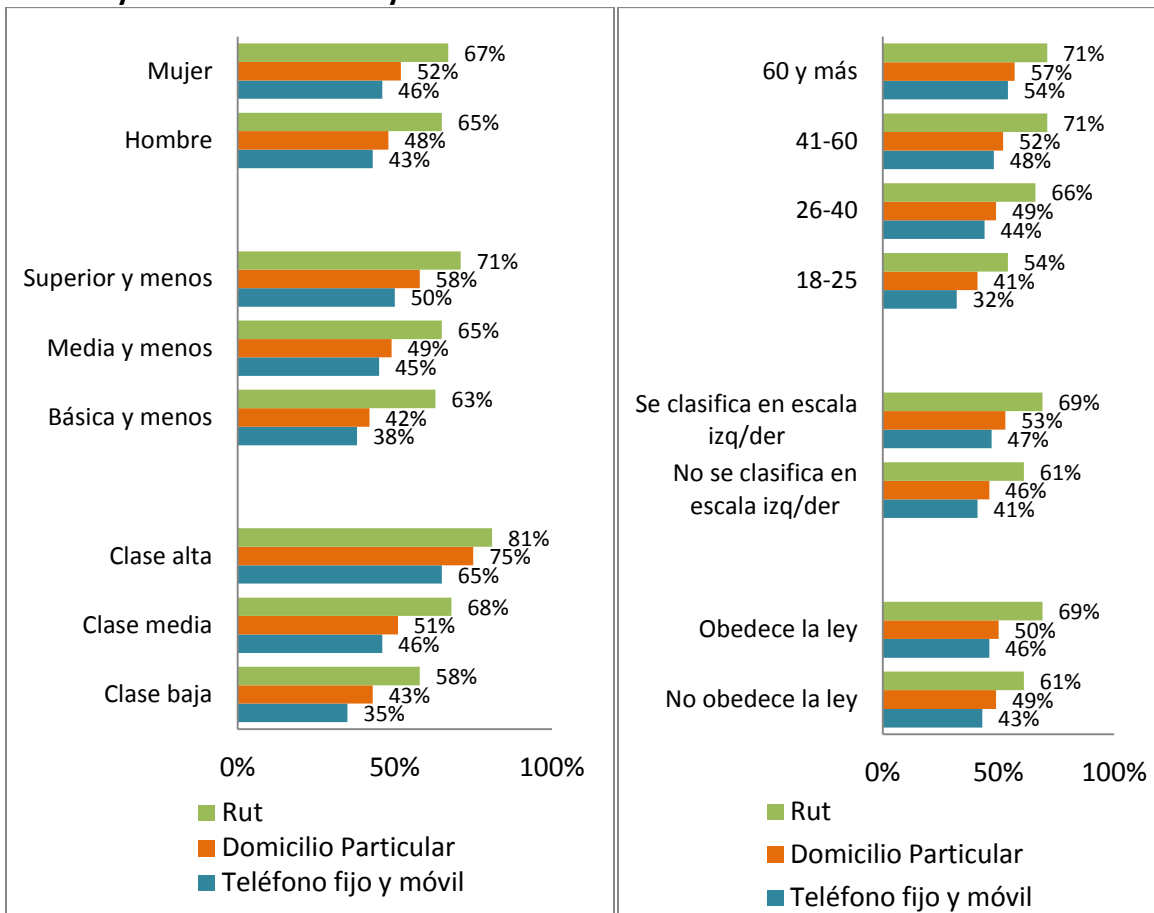


2014 P44 A continuación, le preguntaremos sobre aspectos generales sobre el tratamiento de sus datos personales como información de contacto, estado civil, teléfono, salud, etc. ¿Ud. diría que cuida la información de? P44.1 Su Rut, P44.2 Su domicilio particular, P44.3 Su teléfono fijo y móvil, P44.4 Su dirección de correo electrónico, P44.5 Su estado civil, P44.6 Su estado de salud.

FUENTE: MORI CHILE/ ESTUDIO NACIONAL DE TRANSPARENCIA OCTUBRE 2014

Estos datos dan a entender que no hay una concepción clara respecto del cuidado y tratamiento de los datos personales. No hay posiciones consensuadas al respecto. El perfil de quienes más cuidan “siempre” están los más educados, lo de mayor NSE, los mayores de 41 y los que tienen más cultura cívica.

**Gráfico 55: PERFIL COMPORTAMIENTO GENERAL EN RELACIÓN AL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES 2014 por sexo, educación, NSE, edad, clasificación escala izquierda derecha y obediencia de la ley**

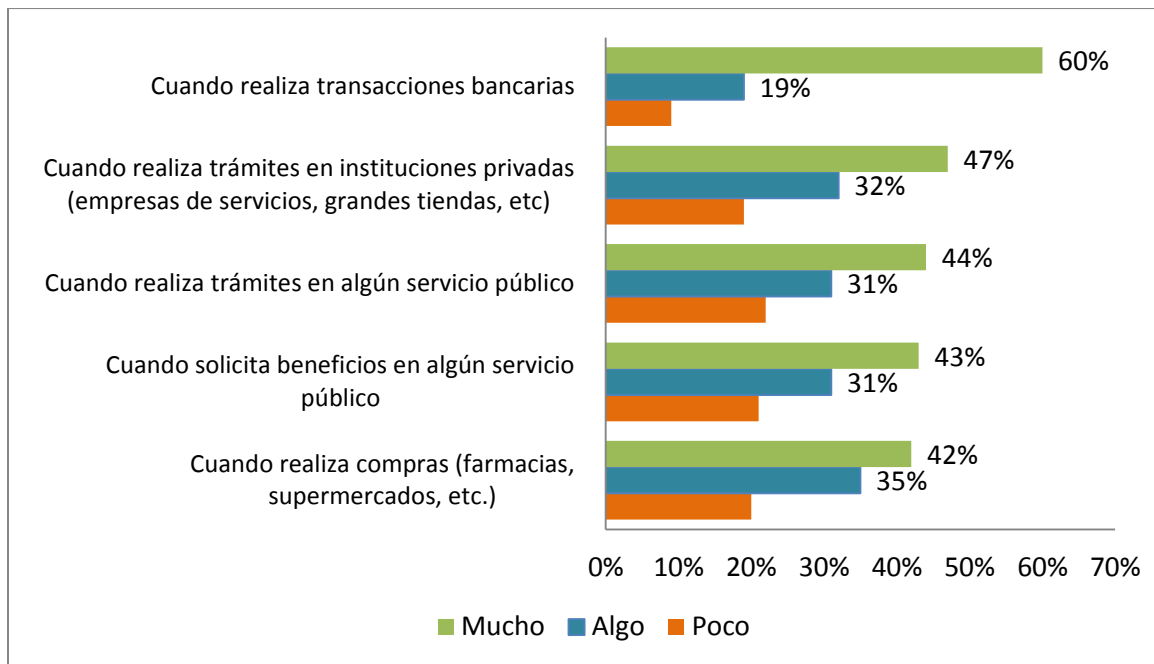


2014 P44 A continuación, le preguntaremos sobre aspectos generales sobre el tratamiento de sus datos personales como información de contacto, estado civil, teléfono, salud, etc. ¿Ud. diría que cuida la información de? P44.1 Su Rut, P44.2 Su domicilio particular, P44.3 Su teléfono fijo y móvil \*AQUÍ SIEMPRE\*

FUENTE: MORICHI E/ ESTUDIO NACIONAL DE TRANSPARENCIA OCTUBRE 2014

Lo que produce más sensación de riesgo son las transacciones bancarias (60%), especialmente entre quienes tienen más educación (76%) y los que tienen más cultura cívica. Esto es interesante porque confirma la cultura de desconfianza, incluso entre los más educados. No hay suficiente confianza en el sistema.

**Gráfico 56: Comportamiento general en relación al tratamiento de los datos personales 2014**



2014 P44 A continuación, le preguntaremos sobre aspectos generales sobre el tratamiento de sus datos personales como información de contacto, estado civil, teléfono, salud, etc. ¿Ud. diría que cuida la información de? P44.1 Su Rut, P44.2 Su domicilio particular, P44.3 Su teléfono fijo y móvil \*AQUÍ SIEMPRE\*

FUENTE: MORICHIL E/ ESTUDIO NACIONAL DE TRANSPARENCIA OCTUBRE 2014

Ahora bien, las diferencias entre el mundo público y privado no son significativas, En total el 79% dice preocuparse algo o mucho del uso que se le dará a su información personal al realizar un trámite en servicios privados, y un 75% si lo hace en servicios públicos.

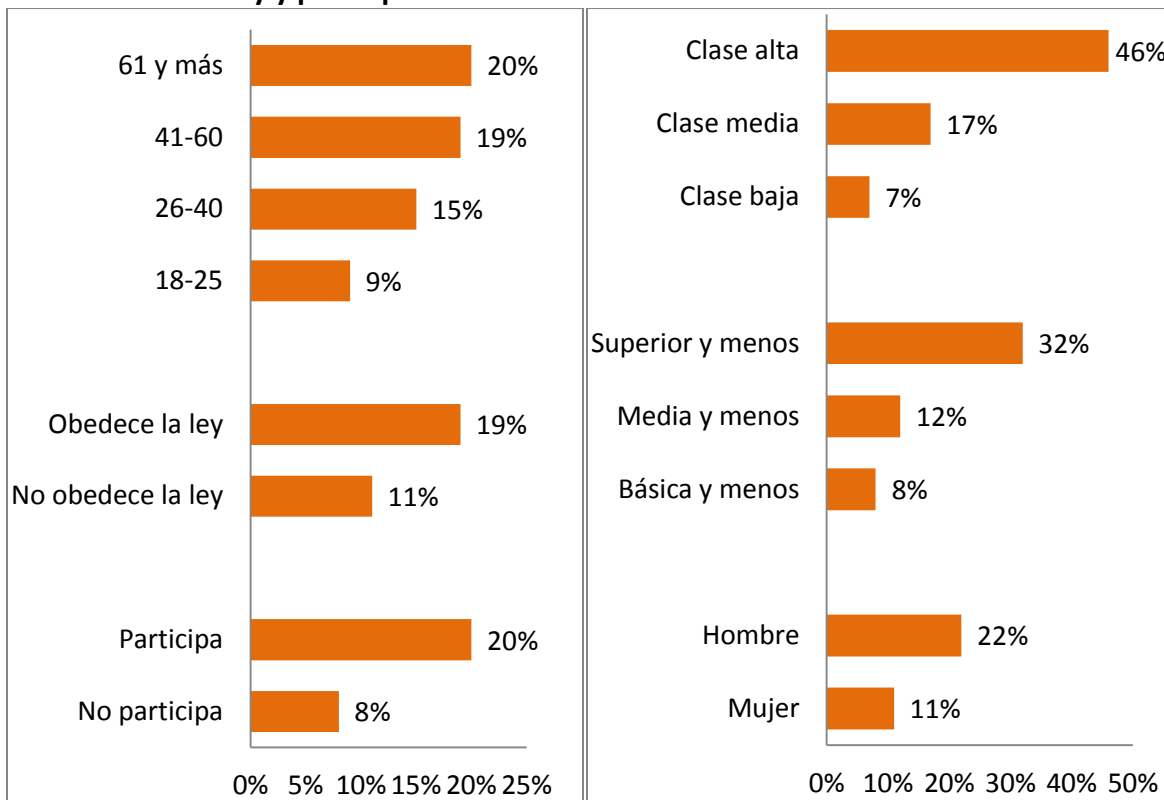
## 24. LEY DE LOBBY

¿Quiénes conocen la Ley del Lobby? Esta ley regula la publicidad de las gestiones de intereses en el sector público y ordena a las autoridades a poner a disposición de la ciudadanía sus agendas públicas, indicando con quién se reúne y a quién le otorgan una audiencia. Así también, obliga a informar de los viajes realizados y los regalos recibidos.

EL 16% conoce la Ley de Lobby. La conocen más quienes tienen más educación (32%) están en la clase alta (46%) y tienen más de 60 años (20%). También quienes tienen más alto nivel de cultura cívica (20%).



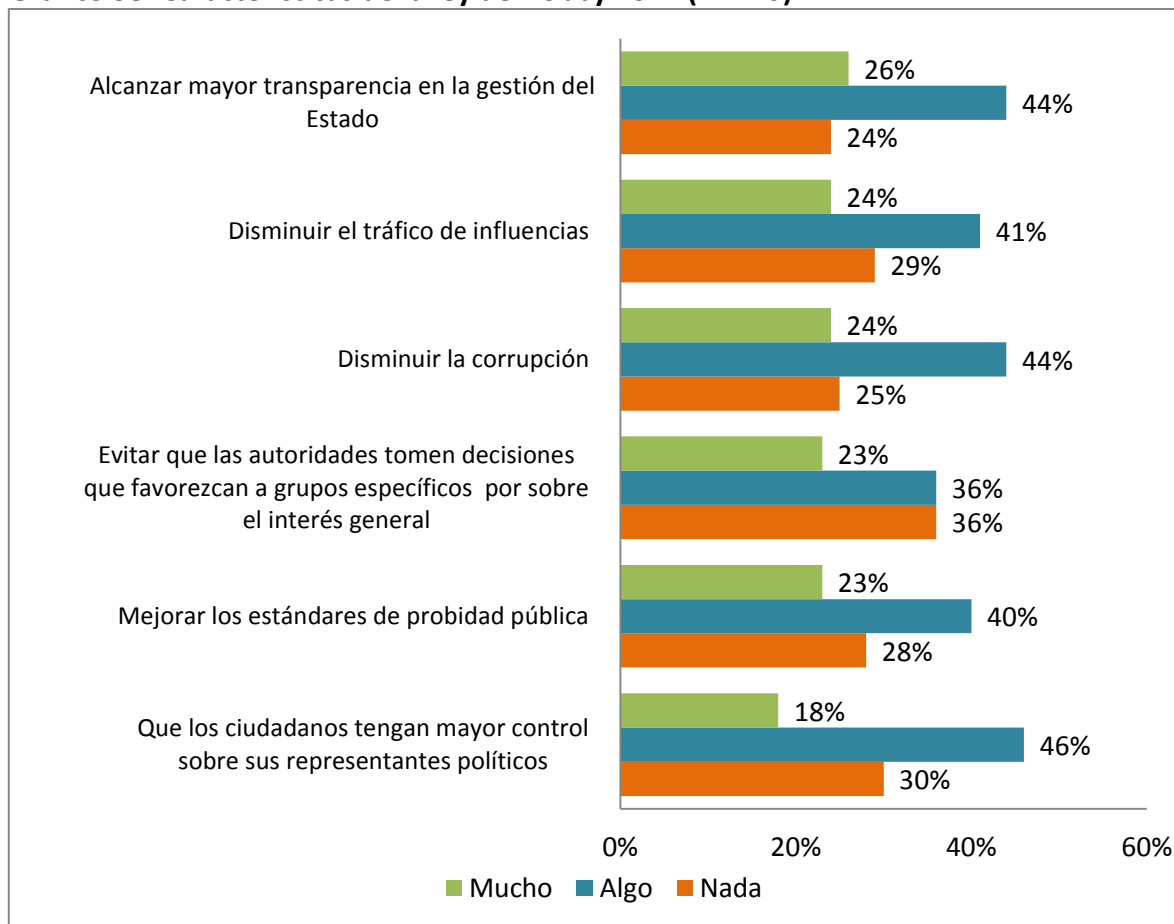
**Gráfico 57: PERFIL CONOCIMIENTO LEY DEL LOBBY 2014 por NSE, educación, sexo, edad, obediencia de la ley y participación electoral**



2014 P46 El 8 de marzo de este año fue promulgada la Ley del Lobby ¿Sabía Ud. de la existencia de esta ley? \*AQUÍ SI\*  
 FUENTE: MORI CHILE/ ESTUDIO NACIONAL DE TRANSPARENCIA OCTUBRE 2014

Entre quienes la conocen cerca de uno de cada cuatro cree que esta sirve (mucho) para las seis alternativas que testean sobre los aspectos que esta mejora. El resto, es decir la gran mayoría, cree que sirve solo “algo o nada”. Estas tienen que ver con una mayor transparencia en la gestión del Estado, disminuir el tráfico de influencias y disminuir la corrupción, entre las más importantes.

**Gráfico 58: Características de la ley del Lobby 2014 (N=410)**

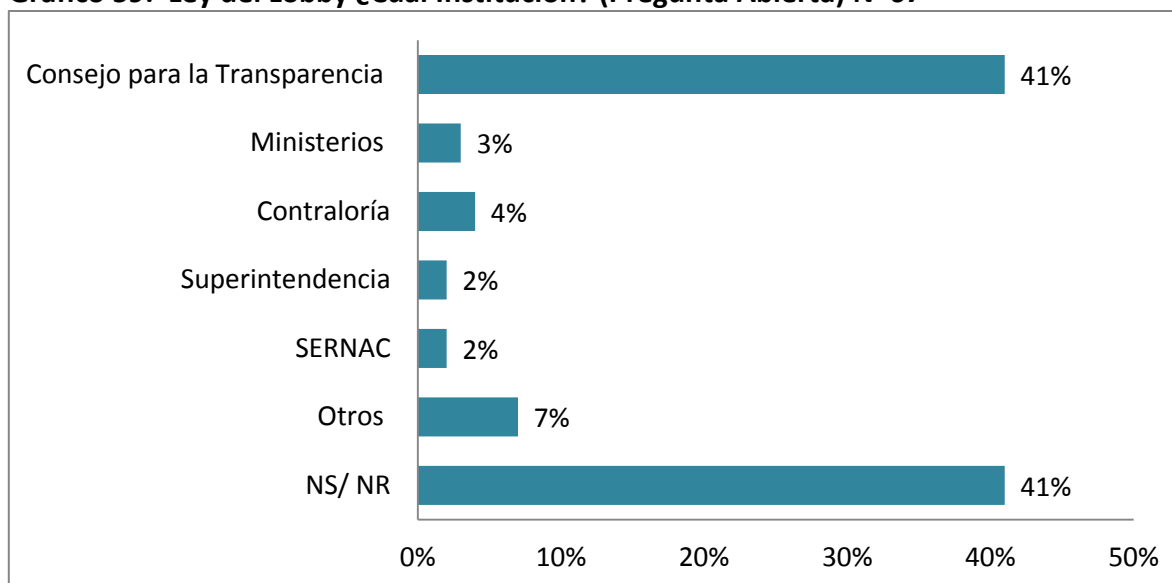


2014 P47 (SOLO QUIENES SABEN LA EXISTENCIA DE LA LEY DEL LOBBY) ¿Cuánto cree Ud. que la Ley del Lobby ayudará a? P47.1 Disminuir la corrupción, P47.2 Disminuir el tráfico de influencias, P47.3 Mejorar los estándares de probidad pública, P47.4 Que los ciudadanos tengan mayor control sobre sus representantes políticos, P47.5 Evitar que las autoridades tomen decisiones que favorezcan a grupos específicos por sobre el interés general y P47.6 Alcanzar mayor transparencia en la gestión del Estado.

FUENTE: MORI CHILE/ ESTUDIO NACIONAL DE TRANSPARENCIA OCTUBRE 2014

Sólo un 16% indica que la Ley del Lobby considera una institución que vela por el seguimiento y registro de las acciones del Lobby. De ellos (N 67), UN 41% señala al Consejo para la Transparencia como el responsable de este seguimiento. El número de entrevistas no amerita sacar conclusiones de esta pregunta, si bien quedaron graficados los resultados.

**Gráfico 59: Ley del Lobby ¿Cuál Institución? (Pregunta Abierta) N=67**



2014 P48a (SOLO QUIENES SABEN QUE LA LEY DEL LOBBY CONSIDERA UNA INSTITUCIÓN QUE VELE POR EL SEGUIMIENTO Y REGISTRO DE LAS ACCIONES DE LOBBY ) ¿Cuál? (PREGUNTA ABIERTA)

FUENTE: MORI CHILE/ ESTUDIO NACIONAL DE TRANSPARENCIA OCTUBRE 2014

## 25. CONSIDERACIONES FINALES Y RECOMENDACIONES

Las actitudes no cambian tanto por el lugar geográfico, sino por la posición de la persona en la sociedad. Su capacidad de procesar dada por la educación y la edad, y su capacidad de sentirse incluido como ciudadano. Hombres y mujeres por igual. En su conjunto, las variables medidas se explican sólo un 11% de la variación de las actitudes, opiniones y comportamiento hacia la transparencia. La variable de comportamiento hacia la transparencia guarda relación con la pregunta P5N “Y respecto a su propio comportamiento, ¿cuán transparente diría que es Ud. en su relación con los demás?” medida en una escala de 1 a 10, igual medición usada para las variables de opinión de transparencia sobre organismos públicos (P5B) y funcionarios públicos (P5C). En el análisis se sugiere indagar sobre aspectos valóricos que podrían explicar.

No encontramos en ningún conjunto de variables contenidas en este estudio una explicación superior al 11% de la varianza de las actitudes hacia el conocimiento de la transparencia como ley y el ejercicio efectivo. Sugerimos a lo largo del informe varios puntos que se pueden explorar para aumentar el valor explicativo de lo que se mide. Se podrían sugerir también adicionalmente a esas temáticas, un estudio exploratorio cualitativo. En resumen no cabe duda que este estudio y los anteriores han aumentado la capacidad de tomar decisiones en política pública al respecto, pero a la vez abren interrogantes nuevas sobre los comportamientos y sus consecuencias.

Hemos propuesto la confección de un “concept paper” que ordene los objetivos, las áreas, los temas, de tal manera de poder tomar decisiones respecto de cuáles son las hipótesis que pueden resultar interesantes o necesarias de testear, y en que profundidad. Este informe enumera varias hipótesis, pero no es objeto de este estudio hacer una revisión holística de todos los temas y todas las hipótesis. Ello sería necesario para hacer una propuesta al nivel de una política pública.

De acuerdo a estos resultados las demandas de transparencia parecen estar más ancladas en los valores que en las actitudes. La población tiene la intuición unánime de la importancia de la información, pero sin poder articular una demanda específica o sustantiva. Se podría concluir que no sabe para qué puede ser útil, esto porque reproducen la lista de problemas nacionales al preguntar por temas relevantes en torno a la información pública. Los chilenos pueden pensar que la transparencia sirve para solucionar problemas y por eso los mencionan, o por otra parte, los pueden mencionar porque son los problemas que hay y no tienen una agenda de transparencia.

La política no sale como respuesta en el tema transparencia lo que llama la atención porque el estudio se aplica en pleno desarrollo del escándalo de financiamiento político más grande que ha habido desde 1990 (el caso Penta), y en medio de la tramitación y presentación de la ley que regula el financiamiento de campañas electorales. Esto implica que la transparencia no es vista como un instrumento para el mejor funcionamiento de la democracia, o implica más bien un reflejo de la desafección hacia la política. En ambos casos vale la pena explorar cual es el rol que la gente le asigna a la transparencia como parte de la democracia.

Al mismo tiempo, hay una actitud de resignación en cuanto a la creencia que es posible mejorar las cosas. Los negativos expresados son auto declaraciones de derrota ante las instituciones, ellas publican lo que “les conviene”, “mienten”, “no vale la pena”, etc., eso no dice relación tanto con la transparencia, sino con la desconfianza y el impacto que esta tiene sobre el Estado y su imagen. La desconfianza queda establecida con certeza en este estudio y está altamente correlacionada con la vida y el comportamiento, costumbres, hábitos de los chilenos. La transparencia es uno de esos. El problema es que más de un 80% de la población es desconfiada, y abarca todos los segmentos y lugares, es decir no discrimina a nadie. Para dismantelar los negativos de las actitudes hacia la transparencia habría que dismantelar la desconfianza en la cual se basa. Ahí surgen las interrogantes valóricas asociadas a la desconfianza que se sugiere indagar para ello.

La transparencia es, con todo, como este estudio lo evidencia, un tema en su punto de inicio, con avances a lo largo del tiempo. Con todo, esta política pública sufre la problemática de estar inserta en un conjunto valórico de actitudes hacia las instituciones y las leyes que pertenece al corazón de los problemas de la consolidación de la democracia. Como lo muestran los análisis factoriales de otros estudios (en este estudio no se pueden hacer porque no están las preguntas para ello), estos aspectos están todos ligados unos con otros, de tal manera que actuar sobre uno solo difícilmente tiene

impacto, es más bien el actuar conjunto lo que produce los cambios de comportamiento. Es por ello, que el actuar, presentar, comunicar esta política en conjunto con otras que apuntan en la misma dirección, es una manera de abordar esta problemática. Es decir, enseñarle al ciudadano que es el conjunto de políticas las que ayudan a hacer la democracia mejor. Este estudio no entrega ninguna evidencia clara que el ciudadano comprende ese hecho central, a pesar de la cantidad de variables donde el entrevistado tuvo oportunidad de manifestarlo.

Por otro lado, ninguno de los modelos testeados con las variables que contiene el estudio explica más de 11% de la varianza, es decir un 89% no está explicado por esas variables. Esto significa que son otros los aspectos que explican la actitud hacia el conocimiento de la Ley y el ejercicio efectivo del Derecho de Acceso a la Información. Eso sugiere recomendar que en años futuros se incluyan otras variables que aborden temas de inclusión social, y de participación que parecen tener en este estudio más poder explicativo que el resto. Se sugieren variables que digan relación con la transparencia, tales como corrupción, por ejemplo testear la justificación de actos correctos o incorrectos. Se sugiere testear valores relativos a la moral social. Nuevamente nos parece que este no es el lugar para definir moral social, ni dar una recomendación específica al respecto. Eso sería objeto de un estudio en sí mismo.

Finalmente unas palabras sobre la repetición anual del estudio (Serie de Tiempo) y el monitoreo de la problemática de la Transparencia. Como hemos detallado en el informe metodológico no se pudo construir la serie de tiempo por falta de variables para hacerlo. Para construir una Serie de Tiempo, sugerimos en el informe metodológico la confección de un “concept paper” que guíe la selección anual de las preguntas, su confección e inclusión en el cuestionario. Ahí se puede incluir o no los temas sugeridos en este documento, si llegasen a ser parte de los objetivos propuestos. Nos parece que la suma indiscriminada de preguntas, por interesantes que sean no es útil, sino más bien la operacionalización de objetivos concretos con indicadores acotados a ellos.

Una serie de tiempo es un asunto complejo de administrar y requiere de estandarización y documentación que sea permanente e independiente de las distintas administraciones de la institución. Se sugiere asimismo la estandarización de la metodología, tamaño de muestra y aplicación del estudio, de tal manera que esta no sea modificable por los contratistas. Un estudio de serie de tiempo debe ser estable en todos sus aspectos. Esto es lo que lo hace comparable en el tiempo. Los estudios anteriores han cambiado de formulación de las preguntas, de tamaño de muestra, de contratista que lo aplica, y de tipo de aplicación. En estricto rigor, no se ha construido una serie de tiempo, sino que se comparan estudios diferentes. Los datos no son comparables, sus variaciones se pueden deber a las diferencias de los errores muestrales dados los distintos tipos de aplicación y muestras.

Los estudios series de tiempo sugieren al mismo tiempo que sea el mismo contratista el que lo aplique varios años sucesivamente, no se aconseja cambiar todos los años, aunque

comprendemos que en Chile esta práctica -aplicada en los países del primer mundo para este tipo de estudios- no se ha implementado aún, básicamente por un tema de desconfianza. La desconfianza afecta también estos aspectos de funcionamiento de un estudio de este tipo. Seguramente se piensa que lo más transparente es licitar todos los años, aunque no tenga ningún fundamento técnico, metodológico o de mayor integridad el hacerlo así. Cabe señalar que los estudios serie de tiempo relevantes, que se licitan en el primer mundo son objeto de gran atención pública, y sus competencias pasan a ser parte de la transparencia y su validación. El período de tiempo fluctúa entre 3 y 5 años. El más notorio, es la licitación del Eurobarómetro que ha fluctuado entre dos empresas en los últimos 20 años. La competencia de esta manera ha hecho que las empresas se esmeren en ofrecer aspectos adicionales, como el acceso en línea, el procesamiento abierto, un silabario de búsqueda, etc. La metodología de los estudios así licitados es también abierta y objeto de comentarios por los científicos de las ramas correspondientes, así como de la sociedad civil y los actores políticos. Eso ha llevado a la producción de los mejores estudios en la historia de la encuestología comparada. Mientras más personas puedan observar las condiciones de un estudio, este se torna mejor. Es por ello que también sugerimos que este estudio se ponga a disposición del público en general en línea con un sistema amigable que permita ser usado por personas sin conocimiento técnico.

Finalmente queremos señalar que hacer un informe cabal de este estudio requeriría abordar los temas enumerados en este documento como: el tema de agenda, el tema de la cultura cívica, el tema de la desconfianza, el tema de la corrupción entre otros, que son los grandes temas que explican el comportamiento de los ciudadanos. Es por ello que sugerimos que adicional a la producción de estos informes descriptivos finales, se pueda confeccionar ya desde la perspectiva más académica un análisis que incorpore esas temáticas en mayor profundidad.

## **26. ANTECEDENTES BIBLIOGRÁFICOS**

1. Latinobarómetro: Informe Latinobarómetro 1995-2014
2. El “sol” latinoamericano: ¿Cambio o permanencia de valores? Reflexiones sobre Chile. En “El cambio de Valores en América Latina. Hallazgos de la Encuesta Mundial de Valores”. Centro de Estudios Sociales y de Opinión Pública. México, 2013.
3. Huneus, Carlos “La democracia Semi soberana” Santiago 2014, Taurus.

**ANEXO 1**  
**CUESTIONARIO ESTUDIO NACIONAL DE TRANSPARENCIA**  
**2014**

**P1. (MOSTRAR TARJETA 1)** De la siguiente lista de temas, a su juicio, ¿Cuáles son los cuatro temas más importantes para el país? (ESPERE RESPUESTA Y MARQUE HASTA 4).

- Medio Ambiente .....01
- Protección de los datos personales de los individuos .....02
- La economía del país .....03
- Transparencia de los organismos públicos .....04
- Derechos ciudadanos .....05
- Seguridad Nacional .....06
- Pobreza .....07
- Corrupción .....08
- Crimen y delincuencia .....09
- Educación .....10
- Desigualdad .....11
- Salud .....12
- Empleo .....13
- Vivienda .....14
- NS/NR.....00 NO LEER

**P2. (MOSTRAR TARJETA 2)** En una escala de 1 a 10, donde 1 es "nada" y 10 es "mucho" ¿Qué tanto le interesa informarse sobre lo que hace el Estado? (ESPERE RESPUESTA Y MARQUE UNA)

NADA										MUCHO										NS/NR
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	0
																				0

**P3. (MOSTRAR TARJETA 3)** En una escala de 1 a 10, Ud. diría que la relación ENTRE los ciudadanos y el Estado es más bien... (ESPERE RESPUESTA MARQUE UNA Y CONTINÚE CON LA SIGUIENTE)

DISTANTE					CERCANA					NS/NR
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	0
										0

**P3. (MOSTRAR TARJETA 4)** En una escala de 1 a 10, Ud. diría que la relación ENTRE los ciudadanos y el Estado es más bien... (ESPERE RESPUESTA MARQUE UNA Y CONTINÚE CON LA SIGUIENTE)

DE NO COOPERACIÓN					DE COOPERACIÓN					NS/NR
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	0
										0

**P3. (MOSTRAR TARJETA 5)** En una escala de 1 a 10, Ud. diría que la relación ENTRE los ciudadanos y el Estado es más bien... (ESPERE RESPUESTA MARQUE UNA Y CONTINÚE CON LA SIGUIENTE)

DE MAL TRATO					DE BUEN TRATO					NS/NR
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	0
										0

**P3. (MOSTRAR TARJETA 6)** En una escala de 1 a 10, Ud. diría que la relación ENTRE los ciudadanos y el Estado es más bien... (ESPERE RESPUESTA MARQUE UNA Y CONTINÚE CON LA SIGUIENTE)

DE DISCRIMINACIÓN					JUSTA					NS/NR
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	0
										0

**P4.** En general, ¿Ud. Diría que se puede confiar en la mayoría de las personas o no se puede confiar en la mayoría de las personas? (ESPERE RESPUESTA Y MARQUE UNA)

- Se puede confiar en la mayoría de las personas.....1
- No se puede confiar en la mayoría de las personas...2
- No sabe/No responde.....00 NO LEER

**P5. (MOSTRAR TARJETA 2)** En una escala de 1 a 10, donde 1 es "nada" y 10 es "mucho" responda las siguientes preguntas. **P5A.** En general, ¿cuánto confía Ud. en el sector público? (ESPERE RESPUESTA MARQUE UNA Y CONTINÚE CON LA SIGUIENTE)

NADA										MUCHO										NS/NR
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	0
																				0

**P5B. (MOSTRAR TARJETA 2)** ¿Qué tan transparentes cree Ud. que son los organismos públicos en Chile? (ESPERE RESPUESTA MARQUE UNA Y CONTINÚE CON LA SIGUIENTE)

NADA										MUCHO										NS/NR
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	0
																				0

**P5C. (MOSTRAR TARJETA 2)** ¿Qué tan transparentes cree Ud. que son los funcionarios públicos en Chile? (ESPERE RESPUESTA MARQUE UNA Y CONTINÚE CON LA SIGUIENTE)

NADA										MUCHO										NS/NR
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	0
																				0

**P5N. (MOSTRAR TARJETA 2)** Y respecto a su propio comportamiento ¿Cuán transparente diría que es Ud. en su relación con los demás? (ESPERE RESPUESTA Y MARQUE UNA)

NADA										MUCHO										NS/NR
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	0
																				0

**P6. (MOSTRAR TARJETA 7)** ¿Cuán de acuerdo está con la siguiente afirmación?: Si una persona solicita información a un organismo público, recibe información confiable. (ESPERE RESPUESTA Y MARQUE UNA).

- Muy en desacuerdo .....1
- En desacuerdo .....2
- De acuerdo .....3
- Muy de acuerdo .....4
- No sabe/No responde ....0 NO LEER

**P7. ¿Por qué razón desconfía Ud. de esa información? (LEA ALTERNATIVAS Y ESPERE RESPUESTA Y MARQUE UNA)**

- No informan la verdad .....1
- Son poco claros, confusos .....2
- Ocultan información .....3
- Entregan información incompleta ..4
- Otra .....5
- No sabe/No responde ..... 0 NO LEER
- No aplicable ..... 9

**P8. (MOSTRAR TARJETA 7)** ¿Cuán de acuerdo está Ud. Con la siguiente afirmación?: La información que los organismos públicos ponen a disposición de los ciudadanos en sus páginas web es confiable. (ESPERE RESPUESTA Y MARQUE UNA).

- Muy en desacuerdo .....1
- En desacuerdo .....2
- De acuerdo .....3
- Muy de acuerdo .....4
- No tiene acceso .....5
- No sabe/No responde ....0 NO LEER

**P9. ¿Por qué razón desconfía Ud. de esa información? (ESPERE RESPUESTA Y MARQUE UNA)**

- No publican la verdad .....1
- Son poco claros, confusos .....2
- Ocultan información .....3
- Publican información incompleta ..4
- Otra .....5
- No sabe/No responde ..... 0 NO LEER
- No aplicable ..... 9

**P10. (MOSTRAR TARJETA 7)** Por favor indique, ¿qué tan de acuerdo está con cada una de las siguientes afirmaciones..? (LEA CADA AFIRMACIÓN, MARQUE UNA Y CONTINÚE CON LA SIGUIENTE)

	MD	ED	DA	MA	NS/NR
<b>P10A</b> Que todas las personas tengan derecho a acceder a información de cualquier organismo público.....	1	2	3	4	0
<b>P10B</b> Que cuando una persona solicite información a un organismo público, éste esté obligado a responder.	1	2	3	4	0
<b>P10C</b> Que si un organismo público no entrega la información solicitada, exista derecho a reclamar	1	2	3	4	0

**P11.** ¿Sabe Ud. si existe o no una institución dedicada a acoger reclamos de los ciudadanos cuando los organismos públicos no entregan la información solicitada? (ESPERE RESPUESTA Y MARQUE UNA).

- Si.....1
- No.....2
- No Responde.....0 NO LEER

**P11A. (SÓLO PARA LOS QUE CONTESTAN SÍ) ¿Cuál? (ANOTE TEXTUAL LO QUE LE DIGAN)**

--	--	--

No sabe.98 No responde.00 No Aplicable.99 NO LEER

**P12.** ¿Qué haría Ud. para solicitar información que necesita de algún organismo público? (ESPERE RESPUESTA ESPONTÁNEA Y ANOTE TEXTUAL LO QUE LE DIGAN).

--	--	--

No sabe.98 No responde.00 NO LEER



**P13. (MOSTRAR TARJETA 8)** Imagine que Ud. 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 Ud. en ese caso? **(ESPERE RESPUESTA Y MARQUE UNA)**

- No haría nada ..... 1
- No sabría que hacer ..... 2
- Insistiría un poco más, pero si no hay respuesta, dejaría de insistir .... 3
- Presentaría un reclamo formal ..... 4
- No responde.....0 **NO LEER**

**P13A. (SÓLO QUIENES NO HARIAN NADA EN P13)**  
 ¿Por qué no haría nada? **(ANOTE TEXTUAL LO QUE LE DIGAN)**

NS/NR.....00	<b>NO LEER</b>	
No Aplicable.....99		

**P14. (SÓLO QUIENES RESPONDEN QUE PRESENTARÍAN UN RECLAMO FORMAL EN P13).** ¿Dónde presentaría su reclamo? **(ANOTE TEXTUAL LO QUE LE DIGAN)**

NS/NR.....00	<b>NO LEER</b>	
No Aplicable.....99		

**P15.** 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 Ud. esta ley? **(ESPERE RESPUESTA Y MARQUE UNA)**.

- Si.....1
- No.....2
- No responde.....0 **NO LEER**

**P16. (MOSTRAR TARJETA 9) (SÓLO QUIENES RESPONDEN SÍ EN PREGUNTA ANTERIOR)** ¿A través de qué medios se informó sobre la Ley de Transparencia? **(ESPERE RESPUESTA MARQUE TODAS LAS QUE MENCIONE)**

- Por la Televisión ..... 01
- Por familiares o amigos ..... 02
- Por la radio ..... 03
- Por el Portal de Transparencia del Estado de Chile ..... 04
- Por otras páginas de internet ..... 05
- Por las redes sociales (facebook, twitter, etc) ..... 06
- Por medio de diarios o revistas ..... 07
- Por compañeros de trabajo ..... 08
- Por la organización en la que participo .... 09
- Por mis estudios ..... 10
- Por mi trabajo ..... 11
- Por mi participación en un curso, capacitación, seminario, congreso o coloquio..... 12
- Otro..... 13
- NS/NR.....00 **NO LEER**
- No aplicable .....99

**P17. (MOSTRAR TARJETA 2)** La Ley de Transparencia le brinda acceso a los ciudadanos a información que se encuentra en manos del Estado, por ejemplo, las compras y gastos que realiza. En una escala de 1 a 10 donde 1 es "NADA" y 10 es "MUCHO" ¿Qué tanta utilidad tiene, para Ud. como ciudadano, la existencia de esta ley en el Estado? **(ESPERE RESPUESTA Y MARQUE UNA)**

NADA										MUCHO										NS/NR
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0

**LEER A TODOS**  
**El acceso a la información pública es el derecho a conocer las decisiones, contratos y acciones generadas con presupuesto público por las instituciones del Estado.**

**P18.** En términos generales, ¿Ud. cree que el acceso a la información pública, en nuestro país es..... **(LEA CADA UNA, MARQUE UNA RESPUESTA Y CONTÍNE CON LA SIGUIENTE)**

	SI	NO	NS
1. Fácil ..... 1	2	0	
2. Rápido ..... 1	2	0	
3. Útil ..... 1	2	0	
4. Necesario ..... 1	2	0	
5. Fomenta la Participación..... 1	2	0	
6. Previene la Corrupción ..... 1	2	0	

**P19. (MOSTRAR TARJETA 10)** Señale, en ORDEN DE IMPORTANCIA, las tres áreas donde considera que es más necesario el acceso a la información pública. En primer lugar **(ESPERE RESPUESTA Y MARQUE UNA, CONTÍNE EN SEGUNDO.. EN TERCER LUGAR, MARQUE TRES)**

	1°	2°	3°
Educación .....	01	01	01
Salud .....	02	02	02
Obras Públicas .....	03	03	03
Vivienda .....	04	04	04
Justicia .....	05	05	05
Defensa y Fuerzas Armadas .....	06	06	06
El debate legislativo .....	07	07	07
Minería .....	08	08	08
Energía .....	09	09	09
El presupuesto de la nación .....	10	10	10
Relaciones exteriores .....	11	11	11
Gestión territorial (regional, provincial, municipal) .....	12	12	12
Trabajo y previsión social .....	13	13	13
Transporte y telecomunicaciones .....	14	14	14
Seguridad ciudadana .....	15	15	15
Medio ambiente .....	16	16	16
Cultura y artes .....	17	17	17
Agricultura, pesca y ganadería.....	18	18	18
Deporte.....	19	19	19
NS/NR <b>NO LEER</b> .....	00	00	00

**P20. (MOSTRAR TARJETA 7)** ¿Qué tan de acuerdo está Ud. con las siguientes afirmaciones? **(LEER CADA FRASE MARCAR UNA ALTERNATIVA Y CONTINUAR CON LA SIGUIENTE)**

	MD	ED	DA	MA	NS/NR
<b>P20A</b> Hay cierta información que por su naturaleza debe ser mantenida bajo reserva... ..1	2	3	4	0	
<b>P20B</b> Los organismos públicos sólo ponen a disposición de los ciudadanos la información que les conviene.....1	2	3	4	0	

**21.** ¿Sabe Ud. a través de qué canales de comunicación se puede ingresar una solicitud de acceso a la información en un organismo público? ¿Cuáles? **(ESPERE RESPUESTA Y MARQUE TODAS LAS QUE MENCIONE)**

- Ir personalmente a la institución ..... 1
- Solicitar vía web por la página institucional ..... 2
- Enviar solicitud por correo electrónico ..... 3
- Enviar una carta..... 4
- Otro ..... 5
- NO SABE..... 8 **NO LEER**
- NO RESPONDE..... 0

**P22.** ¿Sabe Ud. si el organismo público tiene un plazo determinado para dar respuesta a su solicitud? **(ESPERE RESPUESTA Y MARQUE UNA)**

- Si.....1
- No.....2
- NS/NR.....0 **NO LEER**

**P22A. (SÓLO PARA LOS QUE CONTESTAN SI)** ¿Cuál? **(ESPERE RESPUESTA ESPONTÁNEA Y MARQUE UNA)**

No sabe.98 No responde.00 NO aplicable 99	<b>NO LEER</b>	

**P23.** ¿Ud. ha solicitado información a un organismo público en los últimos 12 meses? (Ministerios, Municipalidades u otros) **(ESPERE RESPUESTA Y MARQUE UNA)**.

- Si.....1 **(RESPONDEN DE P24 A P31)**
- No.....2 **(PASE A PREGUNTA P32)**
- NS/NR.....0 **NO LEER (PASE A PREGUNTA P32)**

**P24. (MOSTRAR TARJETA 11) (SÓLO PARA LOS QUE CONTESTAN SI EN P23)** Pensando en la última vez que solicitó información a un organismo público, ¿A qué tipo de institución la solicitó? **(ESPERE RESPUESTA Y MARQUE UNA)**

- Ministerios ..... 01
- Intendencias ..... 02
- Superintendencias ..... 03
- Gobernaciones ..... 04
- Municipios ..... 05
- Corporaciones Municipales ..... 06
- FF.AA, de Orden y Seguridad Pública ..... 07
- Servicios Públicos ..... 08
- Empresas Públicas ..... 09
- Secretarías Regionales Ministeriales (SEREMI) ..... 10
- Otra Institución ..... 11
- No Sabe/ No responde ..... 00
- No aplica ..... 99

**P24A. (PARA LOS QUE RESPONDEN OTRA)** Especifique

NS/NR.....00	<b>NO LEER</b>	
No Aplicable.....99		

**P25. (SÓLO PARA LOS QUE CONTESTAN SI EN P23):** ¿Qué tipo de información solicitó? **(ANOTE TEXTUAL LO QUE LE DIGAN)**

No recuerda.....88		
No responde.....00	<b>NO LEER</b>	
No Aplicable.....99		

**P26. (SÓLO PARA LOS QUE CONTESTAN SI EN P23) ¿A través de qué medios solicitó esa información? (LEA ALTERNATIVAS Y MARQUE UNA)**

- Página web de la institución.....1
- Portal de Transparencia del Estado.....2
- Teléfono.....3
- Presencialmente.....4
- Correo Postal (Oficio, carta, etc).....5
- Correo electrónico.....6
- No recuerda.....8
- No responde.....0 NO LEER
- No aplica.....9

**P27. (SÓLO PARA LOS QUE CONTESTAN SI EN P23) En esa ocasión, ¿le entregaron la información que solicitó? (ESPERE RESPUESTA Y MARQUE UNA)**

- Si.....1 (PASE A PREGUNTA 30)
- No.....2 (PASE A PREGUNTA 28)
- NS/NR.....0 NO LEER
- No aplicable.....9

**P28. (SÓLO QUIENES RESPONDEN NO EN P27) ¿El organismo le informó las razones para NO entregarle la información? (ESPERE RESPUESTA Y MARQUE UNA)**

- Si.....1 (PASE A PREGUNTA 29)
- No.....2 (PASE A PREGUNTA 33)
- NS/NR.....8 NO LEER
- No aplicable.....9

**29. (MOSTRAR TARJETA 12) (SÓLO QUIENES RESPONDEN SÍ EN P.28) ¿Qué razones le dieron para NO entregarle la información? (LES ALTERNATIVAS ESPERE RESPUESTA Y MARQUE UNA)**

- No se encuentra la información .... 1
- La información no existe ..... 2
- La información solicitada está en posesión de otro órgano o servicio . 3
- La respuesta no está lista ..... 4
- No se dan razones ..... 5
- Otra ..... 6
- No recuerda .....8NO LEER
- No responde ..... 0
- No aplicable ..... 9

**P29A. (PARA LOS QUE RESPONDEN OTRA) ¿Cuál?**

- NS/NR.....0 NO LEER
- No Aplicable.....9

**P30. (SÓLO QUIENES RESPONDEN SÍ EN P.27) ¿Cuán satisfecho quedó Ud. con la información que le entregaron? (ESPERE RESPUESTA Y MARQUE UNA)**

- Muy satisfecho..... 1 (PASE A PREGUNTA 33)
- Satisfecho..... 2 (PASE A PREGUNTA 33)
- Insatisfecho ..... 3 (PASE A PREGUNTA 31)
- Muy insatisfecho ... 4 (PASE A PREGUNTA 31)
- No sabe/No responde..0 NO LEER
- No aplicable.....9

**P31. (SÓLO QUIENES RESPONDEN INSATISFECHO O MUY INSATISFECHO EN P.30) ¿Cuál es la principal razón por la que Ud. quedó insatisfecho con la respuesta? (LEA ALTERNATIVAS Y MARQUE UNA)**

- La información entregada estaba incorrecta o incompleta ..... 1
- Excesivos trámites y papeleos ... 2
- Demora en la respuesta ..... 3
- Mala atención, poca amabilidad ... 4
- Otra ..... 5
- No sabe/No responde.....0 NO LEER
- No aplicable.....9

**(CUALQUIER RESPUESTA EN P31 PASE A P.33)**

**P32. (SÓLO QUIENES NO HAN SOLICITADO INFORMACIÓN O NO SABE EN P.23) ¿Por qué no ha solicitado información a organismos públicos? (ANOTE TEXTUAL LO QUE LE DIGAN)**

- NS/NR.....00 NO LEER
- No Aplicable.....99

**P33. ¿Sabía Ud. que existe una sección de los sitios web de los organismos públicos llamada "Transparencia Activa"/"Gobierno Transparente"/"Ley 20.285"? (ESPERE RESPUESTA Y MARQUE UNA)**

- Si.....1
- No.....2
- No Responde.....0

La Transparencia Activa es la obligación que tienen los organismos públicos, de publicar mensualmente en sus sitios web, información sobre sus actividades cotidianas. Por ejemplo: nómina de beneficiarios de programas sociales, actas del consejo municipal, remuneraciones del personal, entre otros.

**P34. Alguna vez, ¿Ud. ha buscado información de este tipo en el sitio web de algún organismo público? (ESPERE RESPUESTA Y MARQUE UNA)**

- Si.....1 (PASE A PREGUNTA 35)
- No.....2 (PASE A PREGUNTA 40)
- NS/NR.....0 NO LEER (PASE A PREGUNTA 40)

**P35. (MOSTRAR TARJETA 11) (SÓLO QUIENES RESPONDEN SÍ EN P.34) Pensando en la última vez que buscó información ¿En qué tipo de organismo buscó? (ESPERE RESPUESTA Y MARQUE UNA)**

- Ministerios ..... 01
- Intendencias ..... 02
- Superintendencias ..... 03
- Gobernaciones ..... 04
- Municipios ..... 05
- Corporaciones Municipales ..... 06
- FF.AA, de Orden y Seguridad Pública ..... 07
- Servicios Públicos ..... 08
- Empresas Públicas ..... 09
- Secretarías Regionales Ministeriales (SEREMI) ..... 10
- Otra Institución ..... 11
- No sabe/ No responde ..... 00 NO LEER
- No aplicable.....99

**P35A. (PARA LOS QUE RESPONDEN OTRA EN P35) Especifique. (ANOTE TEXTUAL LO QUE LE DIGAN)**

- NS/NR.....00 NO LEER
- No Aplicable.....99

**P36. (SÓLO QUIENES RESPONDEN SI EN P.34) ¿Qué información buscó en el sitio web? (ESPERE RESPUESTA Y ANOTE TEXTUAL LO QUE LE DIGAN)**

- No recuerda.....88
- No responde.....00 NO LEER
- No Aplicable.....99

**37. (SÓLO QUIENES RESPONDEN SÍ EN P.34) En esa ocasión, ¿encontró la información que buscaba?**

- Si.....1 (PASE A PREGUNTA 38)
- No.....2 (PASE A PREGUNTA 41)
- NS/NR.....0 NO LEER (PASE A PREGUNTA 41)
- No aplicable...9

**38. (SÓLO QUIENES RESPONDEN SÍ EN P.37) ¿Cuán satisfecho quedó Ud. con la información que obtuvo? (LEA ALTERNATIVAS, ESPERE RESPUESTA Y MARQUE UNA)**

- Muy satisfecho.... 1 (PASE A PREGUNTA 41)
- Satisfecho..... 2 (PASE A PREGUNTA 41)
- Insatisfecho ..... 3 (PASE A PREGUNTA 39)
- Muy insatisfecho . 4 (PASE A PREGUNTA 39)
- NS/NR.....00 NO LEER
- No aplicable.....9

**P39. (SÓLO QUIENES RESPONDEN INSATISFECHO O MUY INSATISFECHO EN P. 38) ¿Por qué razones quedó Ud. insatisfecho? (LEA ALTERNATIVAS, ESPERE RESPUESTA Y MARQUE TODAS LAS QUE MENCIONE)**

- La información era incompleta o Insuficiente en la página web ..... 1
- Es difícil encontrar la información en la página web ..... 2
- La información no está disponible en forma permanente ..... 3
- La información no está actualizada ..... 4
- Otra ..... 5
- No sabe/No responde.....0 NO LEER
- No aplicable.....9

**P40. (SÓLO QUIENES NO HAN BUSCADO INFORMACIÓN O NO SABEN EN P.34) ¿Por qué no ha buscado información en el sitio web de algún organismo público? (ANOTE TEXTUAL LO QUE LE DIGAN)**

- No recuerda.....88
- No responde.....00 NO LEER
- No Aplicable.....99

PASANDO A OTRO TEMA

P41. ¿Ha escuchado hablar del Consejo para la Transparencia? (ESPERE RESPUESTA Y MARQUE UNA)

Si.....1  
 No.....2 (LEER TEXTO EXPLICATIVO Y PASE A PREGUNTA 44)  
 NR.....0 (LEER TEXTO EXPLICATIVO Y PASE A PREGUNTA 44)

**P42. (SÓLO QUIENES RESPONDEN SI EN P.41)**  
**(MOSTRAR TARJETA 9) ¿A través de qué medios supo del Consejo para la Transparencia? (MARQUE TODAS LAS QUE MENCIONE)**

- Por la Televisión ..... 01
- Por familiares o amigos ..... 02
- Por la radio ..... 03
- Por el Portal de Transparencia del Estado de Chile ..... 04
- Por otras páginas de internet ..... 05
- Por las redes sociales (facebook, twitter, etc) ..... 06
- Por medio de diarios o revistas ..... 07
- Por compañeros de trabajo ..... 08
- Por la organización en la que participo ..... 09
- Por mis estudios ..... 10
- Por mi trabajo ..... 11
- Por mi participación en un curso, capacitación, seminario, congreso o coloquio . 12
- Otro ..... 13
- NS/NR.....00 NO LEER
- No aplicable.....99

**P43. (SÓLO QUIENES RESPONDEN SÍ EN P.41)**  
 ¿Diría Ud. que el Consejo para la Transparencia es un organismo?: (LEA CADA UNA Y MARQUE UNA RESPUESTA PARA CADA UNA)

	SI	NO	NS	NA
1. Autónomo, (que no depende de ninguno de los 3 poderes del Estado).....1	2	0	9	
2. Que cumple con su misión .....1	2	0	9	
3. Transparente .....1	2	0	9	
4. Políticamente independiente ....1	2	0	9	

**LEER A TODOS**

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 y proteger los derechos que les otorga la Ley de Transparencia. Para esto, el Consejo 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 en respuesta a sus solicitudes. Además, el Consejo para la Transparencia, está facultado para sancionar a los órganos que no cumplan con la normativa.

PASANDO A OTRO TEMA

**P44.** A continuación, le preguntaremos sobre aspectos generales sobre el tratamiento de sus datos personales como información de contacto, estado civil, teléfono, salud, etc. ¿Ud. diría que cuida la información de...?: Siempre (1), A veces (2), Nunca (3) (LEA CADA UNA Y MARQUE UNA RESPUESTA PARA CADA UNA)

	S	A	N	NS/NR
1. Su Rut.....1	2	3	0	
2. Su domicilio particular.....1	2	3	0	
3. Su teléfono fijo y móvil.....1	2	3	0	
4. Su dirección de correo electrónico.1	2	3	0	
5. Su estado civil.....1	2	3	0	
6. Su estado de salud.....1	2	3	0	

**P45.** En general, cuánto le preocupa que se haga un mal uso de su información personal en las siguientes situaciones: Poco (1), Algo (2), Mucho (3). (LEA CADA UNA Y MARQUE UNA RESPUESTA PARA CADA UNA)

	P	A	M	NS/NR
1. Cuando realiza transacciones bancarias.....1	2	3	0	
2. Cuando realiza compras(farmacias, supermercados, etc) .....1	2	3	0	
3. Cuando realiza trámites en instituciones privadas (empresas de servicios, grandes tiendas, etc) .1	2	3	0	
4. Cuando solicita beneficios en algún servicio público.....1	2	3	0	
5. Cuando realiza trámites en algún servicio público.....1	2	3	0	

PASANDO A OTRO TEMA

A TODOS La Ley del Lobby regula la publicidad de las gestiones de intereses en el sector público y ordena a las autoridades a poner a disposición de la ciudadanía sus agendas públicas, indicando con quién se reúnen y a quién le otorgan una audiencia. Así también, obliga a informar de los viajes realizados y los regalos recibidos.

**P46.** El 8 de marzo de este año fue promulgada la Ley del Lobby ¿Sabía Ud. de la existencia de esta ley?

Si.....1 (PASE A PREGUNTA 47)  
 No.....2 (PASE A CARACTERIZACIÓN)  
 NR.....0 (PASE A CARACTERIZACIÓN)

**P47. (SÓLO QUIENES RESPONDEN SÍ EN P46)** ¿Cuánto cree Ud. que la Ley del Lobby ayudara a... Mucho (1), Algo (2), Nada (3) (LEA CADA UNA Y MARQUE UNA RESPUESTA PARA CADA UNA)

	M	A	N	NS/NR	NA
1. Disminuir la corrupción	1	2	3	0	9
2. Disminuir el tráfico de influencias	1	2	3	0	9
3. Mejorar los estándares de probidad pública	1	2	3	0	9
4. Que los ciudadanos tengan mayor control sobre sus representantes políticos	1	2	3	0	9
5. Evitar que las autoridades tomen decisiones que favorezcan a grupos específicos por sobre el interés general	1	2	3	0	9
6. Alcanzar mayor transparencia en la gestión del Estado	1	2	3	0	9

**P48.** ¿Sabe si la Ley del Lobby considera una institución que vele por el seguimiento y registro de las acciones de Lobby? (ESPERE RESPUESTA Y MARQUE UNA)

Si.....1  
 No.....2  
 No responde.....0 NO LEER

**P48A. (SÓLO PARA LOS QUE CONTESTAN SÍ)** ¿Cuál? (ANOTE TEXTUAL LO QUE LE DIGAN)

No sabe.98 No responde.00 No Aplicable.99 NO LEER

**CARACTERIZACIÓN**

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.

**P49.** ¿Con cuál de las siguientes frases está Ud. más de acuerdo? (LEA ALTERNATIVAS Y ESPERE RESPUESTA Y MARQUE UNA)

- La democracia es preferible a cualquier otra forma de gobierno ..... 1
- En algunas circunstancias, un gobierno autoritario puede ser preferible a uno democrático . 2
- A la gente como uno, le da lo mismo un régimen democrático que uno autoritario ..... 3
- No sabe/No responde.....0 NO LEER

**P50. (MOSTRAR TARJETA 13)** ¿Qué tan bien o qué tan mal cree Ud. que funciona la democracia en Chile? (ESPERE RESPUESTA Y MARQUE UNA)

- Muy bien .....1
- Bien .....2
- Regular .....3
- Mal .....4
- Muy mal .....5
- No sabe/No responde...0 NO LEER

**P51. (MOSTRAR TARJETA 14)** ¿Con qué frecuencia Ud...? (LEA CADA UNA Y MARQUE UNA RESPUESTA PARA CADA UNA)

- Todos los días .....1
- 4 -6 días a la semana .....2
- 1 a 3 días a la semana .....3
- Menos de una vez a la semana .....4
- Nunca o casi nunca .....5
- No sabe / No responde ..... 0 NO LEER

	Frecuencia
Lee las noticias en algún diario impreso.	
Ve algún noticiario en televisión	
Mira y/o escucha foros y programas políticos	
Escucha noticias en la radio	
Usa internet para informarse	
Conversa con amigos sobre política	
Conversa en familia sobre política	

**P52N. (MOSTRAR TARJETA 15)** Diría Ud. que los chilenos: mucho, bastante, poco o nada... (LEA CADA UNA DE LAS CARACTERÍSTICAS Y MARQUE UNA RESPUESTA PARA CADA UNA)

	M	B	P	N	NS/NR
Cumplen las leyes.....	1	2	3	4	0
Son exigentes de sus derechos.....	1	2	3	4	0
Están conscientes de sus obligaciones y deberes.....	1	2	3	4	0
Son solidarios.....	1	2	3	4	0
Son honrados.....	1	2	3	4	0
Son transparentes.....	1	2	3	4	0

**P53.** En general, Ud. diría que las personas ¿deben obedecer las leyes sin excepción o hay ocasiones excepcionales en los que las personas pueden seguir su conciencia aunque signifique quebrar la ley? (ESPERE RESPUESTA Y MARQUE UNA SOLA)

Deben obedecer la ley sin excepción.....	1
Deben seguir la conciencia en ocasiones.....	2
No puede elegir, No sabe.....	8 NO LEER
NR.....	0 LEER'

**P54. (MOSTRAR TARJETA 16)** Le mencionaré a continuación algunas formas de acción política que las personas pueden llevar a cabo. Por favor, indique para cada una de ellas, si Ud. en los últimos doce meses, lo ha realizado, lo podría realizar o nunca lo haría. ? (LEA CADA UNA Y MARQUE UNA RESPUESTA PARA CADA UNA)

Lo ha realizado .....	1
Lo podría realizar .....	2
Nunca lo haría .....	3
No sabe/No responde .....	0 NO LEER

	Frecuencia
Firmado una petición	
Asistido a una marcha o manifestación política	
Donado dinero o recolectado fondos para una actividad social o política	
Contactado o figurado en los medios de comunicación para expresar su opinión	
Participado en un foro político o en un grupo de discusiones en Internet	
Participado en una huelga	
Trabajado en una campaña electoral.	
Usado las redes sociales (como Facebook, Twitter y otros) para expresar su opinión en temas políticos	

**P55.** Pertenece Ud. a algún tipo de grupo o asociación social? (ESPERE RESPUESTA Y MARQUE UNA)

Si.....	1
No.....	2
NS/NR.....	0 NO LEER

**P55A. SÓLO PARA LOS QUE CONTESTAN SÍ) ¿Cuál o cuáles? (ANOTE TEXTUAL LO QUE LE DIGAN HASTA CUATRO)**

A.			
B.			
C.			
D.			

NS/NR 00 No Aplicable.....99

**P56.** ¿Votó Ud. en la pasada elección presidencial de 2013? (ESPERE RESPUESTA Y MARQUE UNA)

Si.....	1
No.....	2
NS/NR.....	0 NO LEER

**POR ÚLTIMO LE HAREMOS ALGUNAS PREGUNTAS SOCIODEMOGRÁFICAS**

**S1.** ¿Cuán preocupado diría Ud. que está de quedar sin trabajo o de estar desempleado durante los próximos doce meses o no tiene Ud. trabajo? (LEA ALTERNATIVAS Y MARQUE UNA)

Muy preocupado.....	1
Preocupado.....	2
Poco preocupado.....	3
No está preocupado.....	4
No tiene trabajo.....	5 (CESANTES, ESTUDIANTES, DUEÑAS DE CASA, JUBILADOS)
NS/NR.....	0 NO LEER

**S3.** ¿Qué religión profesa? (ANOTE TEXTUAL LO QUE DIGAN)

Ninguna..97	No sabe..98	No responde..00	NO LEER
-------------	-------------	-----------------	---------

**S4. SI CONTESTA QUE TIENE UNA RELIGION ¿Cómo se considera? (LEA ALTERNATIVAS Y MARQUE UNA).**

Muy practicante.....	1
Practicante.....	2
No muy practicante.....	3
No practicante.....	4
No sabe.....	8 NO LEER
No responde.....	0
No aplicable.....	9

**S5. (MOSTRAR TARJETA 17)** En política se habla normalmente de "izquierda" y "derecha". En una escala donde "0" es la "izquierda" y "10" la "derecha", ¿dónde se ubicaría Ud.? (ESPERE RESPUESTA Y MARQUE UNA)

IZQUIERDA										DERECHA					
00	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10					
Ninguno...97										No sabe...98		No responde...99		NO LEER	

**S6.** ¿Es Ud. en la casa el que más contribuye al ingreso familiar? (ESPERE RESPUESTA Y MARQUE UNA SOLA)

Sí.....	1----> (ES JEFE DE FAMILIA)
No.....	2
NS/NR.....	0 NO LEER

**S7.** ¿A qué edad terminó Ud. su educación (educación de tiempo completo)? (ANOTE EL NÚMERO QUE LE DIGAN)

No estudio..97	No recuerda..98	No responde.....00
----------------	-----------------	--------------------

**S8.** ¿Qué estudios ha realizado? ¿Cuál es el último año cursado? (ENTREVISTADOR, ANOTE TODO LO QUE LE DIGAN Y PRUEBE) Escuela técnica de qué, instituto de qué..., etc.) (ANOTAR AÑO)

--	--

**S9.** Y sus padres, ¿qué estudios han realizado? (ANOTE TEXTUAL LO QUE LE DIGAN) ¿Escuela técnica de qué, instituto de qué..., etc.? (ANOTAR AÑO) (CODIFICAR SEGÚN PADRE QUE TENGA MAYOR NIVEL EDUCACIONAL)

--	--

**S10. (CUANDO EL JEFE DE FAMILIA NO ES Ud.).** ¿Y el jefe de familia, qué estudios ha realizado? (ANOTE TEXTUAL LO QUE LE DIGAN)

No estudió..97	Está estudiando..96	NO LEER
No recuerda..98	No responde..00	No aplica..99

**S11A. (MOSTRAR TARJETA 18),** ¿Cuál es su nivel educacional? (ESPERE RESPUESTA Y MARQUE UNA EN S11A)

**S11B. (MOSTRAR TARJETA 18),** ¿Cuál es el nivel educacional de su padre? (ESPERE RESPUESTA Y MARQUE UNA EN S11B)

**S11C. (MOSTRAR TARJETA 18),** ¿Cuál es el nivel educacional del jefe de hogar? (ESPERE RESPUESTA Y MARQUE UNA EN S11C)

	S11A	S11B	S11C
	ENCUESTADO	PADRE	J. HOGAR
Educación Básica Incompleta .....	01	01	01
Educación Básica Completa .....	02	02	02
Educación media científica humanista y técnica incompleta .....	03	03	03
Educación media científica humanista y técnica completa .....	04	04	04
Educación superior técnico-profesional incompleta (Instituto profesional, Centro de Formación Técnica) .....	05	05	05
Educación superior técnico-profesional completa (Instituto profesional, Centro de Formación Técnica) .....	06	06	06
Educación superior universitaria incompleta .....	07	07	07
Educación superior universitaria completa .....	08	08	08
Magister o doctorado (no incluye diplomados) .....	09	09	09
Sin educación .....	10	10	10
NS/NR .....	00	00	00

(NO LEER)

(A TODOS)

S12. ¿Cuál es la situación ocupacional actual del que más contribuye al ingreso familiar?(LEA ALTERNATIVAS Y MARQUE UNA RESPUESTA. SIGA LAS FLECHAS PARA SEGUIR PREGUNTANDO) .

- Independiente/cuenta propia...1 A S12B
- Asalariado en emp. Pública...2 A S12B
- Asalariado en emp. privada...3 A S12B
- Temporalmente no trabaja...4 A S12A
- Retirado/pensionado...5 A S12A
- No trabaja/ responsable de las compras y el cuidado de la casa...6 A S13
- Estudiante...7 A S13

S12A. (PARA LOS QUE CONTESTAN 4 O 5 EN S12) ¿Cuál era su situación ocupacional anteriormente?(ANOTE TEXTUAL LO QUE LE DIGAN Y MARQUE BAJO PAS LO QUE CORRESPONDA) .

S12B.(PARA LOS QUE CONTESTAN 1,2 O 3 EN S14) ¿Qué tipo de trabajo hace? (ANOTE TEXTUAL LO QUE LE DIGAN Y MARQUE BAJO ACT. LO QUE CORRESPONDA, DE ACUERDO A SI ES TRABAJADOR DEPENDIENTE O INDEPENDIENTE) .

	S12B	S12A
A. INDEPENDIENTE-CUENTA PROPIA ACT. PAS.		
.Profesional (doctor, abogado, contador, arquitecto).....	1	1
.Dueño de negocio.....	2	2
.Agricultor.....	3	3
.Trabajador por cuenta propia, ambulante.....	4	4
B. ASALARIADO, EMPLEADO		
.Profesional.....	5	5
.Alto ejecutivo (Gerente, Director). . . . .	6	6
.Ejecutivo de mando medio.....	7	7
.Otro empleado.....	8	8
.No aplicable.....	9	9

S13. (MOSTRAR TARJETA 19) ¿Cuál es su actividad principal actual? (DEL ENCUESTADO) (ESPERE RESPUESTA Y MARQUE UNA)

- Empleador (con personas a su cargo) ..... 01
- Empleado del sector público (gobierno, municipios, FFAA, empresas públicas, etc.) ..... 02
- Empleado de una empresa privada ..... 03
- Empleado de una ONG, Fundación u organización social 04
- Trabajador independiente o por cuenta propia ..... 05
- Desempleado o cesante ..... 06
- Jubilado o pensionado ..... 07
- Dueño(a) de casa ..... 08
- Estudiante ..... 09
- Otro ..... 10
- No sabe/ No responde ..... 00

S14. (MOSTRAR TARJETA 20) ¿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)

- Hasta \$225.000 ..... 01
- Entre \$225.001 y 350.000 ..... 02
- Entre \$350.001 y \$500.000 ..... 03
- Entre \$500.001 y \$1.000.000 ..... 04
- Entre \$1.000.001 y \$2.000.000 ..... 05
- Entre \$2.000.001 y \$5.000.000 ..... 06
- Sobre \$5.000.000 ..... 07
- No sabe / No contesta ..... 00

S15. ¿Alguna vez en su vida ha usado correo electrónico o se ha conectado a Internet?(LEA ALTERNATIVAS, MARQUE UNA ALTERNATIVA) .

- Sí, todos los días.....1
- Sí, ocasionalmente.....2
- Sí, casi nunca.....3
- No, nunca.....4
- NS/NR..... 0

S16. (MOSTRAR TARJETA 21) A LOS QUE SI HAN USADO INTERNET ¿Usa alguno de los siguientes servicios de redes sociales, y mensajería si es que usa alguno? (MARQUE TODOS LOS QUE MENCIONE) .

- Facebook ..... 01
- Pinterest ..... 02
- Youtube ..... 03
- Fotolog ..... 04
- Twitter ..... 05
- Windows Live Space 06
- Instagram ..... 07
- Linkedin ..... 08
- Whatsapp ..... 09
- Line ..... 10
- Otro ..... 96 NO LEER
- No usa ..... 97
- No responde ..... 00

SÓLO PARA EL ENTREVISTADOR - NO PREGUNTAR

S17. Califique el aspecto exterior de la vivienda

- A Aislada de gran lujo .1 C3 Media Inferior.....5
- B De gran lujo.....2 D1 Modesta.....6
- C1 Media Superior.....3 D2 Muy modesta.....7
- C2 Media-media.....4 E Marginal.....8

S18. ENTREVISTADOR, CODIFIQUE USTED MISMO. UTILICE LA TIPOLOGÍA COMPLETA QUE SE LE ENTREGO. Status socioeconómico del entrevistado

- (AB) Clase alta.....1 (C3) Clase media baja..4
- (C1) Clase media alta..2 (D) Clase baja.....5
- (C2) Clase media.....3 (E) Clase marginal....6