



UDAI

Resultados Proceso DAI Presencial 2015

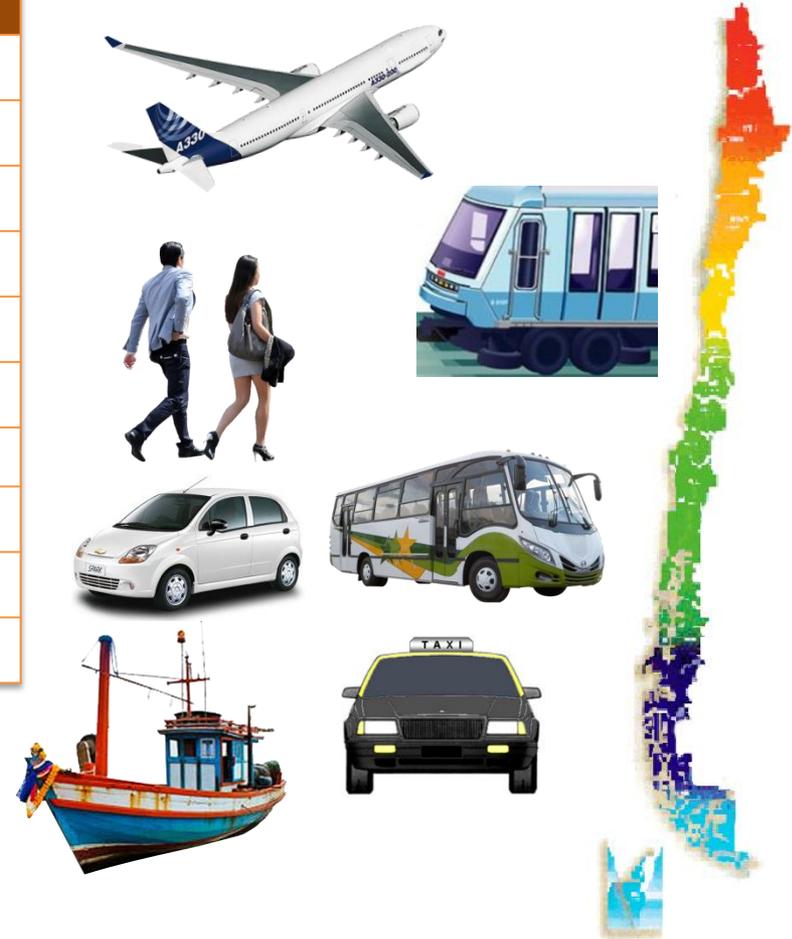
Unidad de Derecho
de Acceso a la
Información



Julio 2015

Antecedentes del proceso

Región	Cantidad
I Tarapacá	7
IV Coquimbo	8
V Valparaíso	14
VI Libertador Gral. Bdo. O'Higgins	11
VIII Biobío	22
IX Araucanía	11
XIV Los Ríos	6
X Los Lagos	13
Región Metropolitana	72
TOTAL	164



Presentación de solicitudes:
Entre 3 de marzo y 25 de mayo

Antecedentes del proceso

SECTOR	MUESTRA DAI 2015
GOBERNACIONES PROVINCIALES (53)	8
INTENDENCIAS (15)	3
GOBIERNOS REGIONALES (15)	5
SERVIUS (15)	5
HOSPITALES AUTOGESTIONADOS (57)	13
SERVICIOS DE SALUD (29)	8
SERVICIOS PÚBLICOS (100)	35
SUBSECRETARÍAS (32)	8
SUPERINTENDENCIAS (11)	4
MUNICIPALIDADES (345)	70
UNIVERSIDADES (16)	5
TOTAL	164

Antecedentes del proceso

SECTOR	MUESTRA DAI 2015
GOBERNACIONES PROVINCIALES (53)	8
INTENDENCIAS (15)	3
GOBIERNOS REGIONALES (15)	5
SERVIUS (15)	5
HOSPITALES AUTOGESTIONADOS (57)	13
SERVICIOS DE SALUD (29)	8
SERVICIOS PÚBLICOS (100)	37
SUBSECRETARÍAS (32)	6
SUPERINTENDENCIAS (11)	4
MUNICIPALIDADES (345)	70
UNIVERSIDADES (16)	4
TOTAL	163

Solicitudes

Superintendencias

- Listado de sanciones efectuadas por esta Superintendencia, indicando entidad sancionada, fecha y materia, durante el segundo semestre de 2014.

Universidades

- Listado de concursos públicos para cargos académicos, efectuados durante el año 2014.

Hospitales

- Cantidad de médicos contratados durante el año 2014, por este Hospital, divididos por especialidad.

Gobiernos Regionales

- Listado de programas aprobados del FRIL (Fondo Regional de Inversión Local), durante el año 2014.

Municipalidades

- Plan de Desarrollo Local Vigente

Servicios Públicos

- Cuenta Pública 2014 de la institución.

Usuario incógnito



- No sabe que se hace por internet.
- Sólo entrega nombres, apellidos, e-mail, solicitud y firma.
- Se transforma en informado si le exigen más datos.
- Si se insiste en que se deben entregar datos adicionales, pide hablar con la jefatura.
- Hace el recorrido como un ciudadano cualquiera (oficina por oficina, tiempos de espera, etc.).

Recorrido que hace el usuario incógnito

1. Entra a la institución y va hacia Informaciones, Oficina de Partes o similar. Consulta con guardias o funcionarios.
2. Declara su intención de hacer una solicitud de información, por Ley de Transparencia.
3. Solicita formulario y, si no hay, escribe su solicitud en hoja en blanco (o la lleva escrita).
4. Exige comprobante impreso de la solicitud o fotocopia.

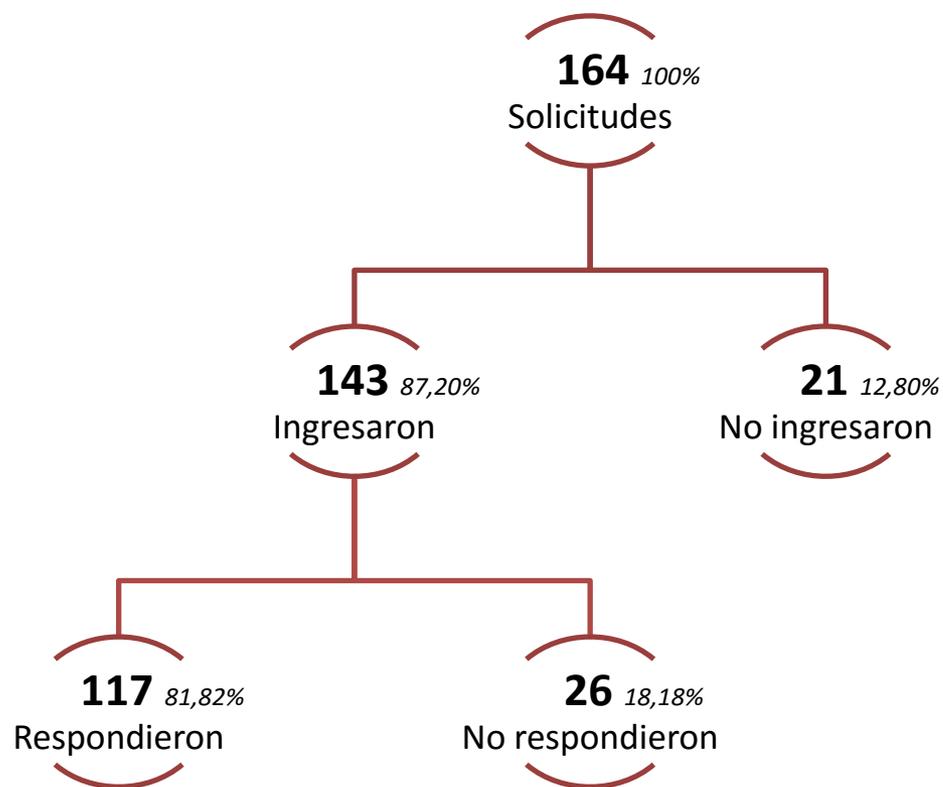


RESULTADOS

Proceso DAI presencial 2015



UDAI



No ingresaron

21 instituciones



Dirección postal
(4)



Trámite sólo por internet
(8)



RUT
(5)

Funcionario dijo...

(8)



Esa información es reservada.

Sólo por oficio con motivos.

Sólo es para información relevante.

No estaba el encargado.

Sólo mediante oficio dirigido a la autoridad.

No ingresaron

21 instituciones

El año 2014, no ingresaron
18 solicitudes.

ORGANISMOS QUE NO INGRESÓ SOLICITUD

AGENCIA DE LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN
CORPORACIÓN DE ASISTENCIA JUDICIAL RM
CORPORACIÓN DE FOMENTO DE LA PRODUCCIÓN
(CORFO)
DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS, ARCHIVOS Y MUSEOS
(DIBAM)
FONDO DE SOLIDARIDAD E INVERSIÓN SOCIAL
(FOSIS)
GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE CACHAPOAL
GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE CONCEPCIÓN
GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE MELIPILLA
GOBIERNO REGIONAL DE COQUIMBO
GOBIERNO REGIONAL DE LOS LAGOS
HOSPITAL BASE VALDIVIA
INSTITUTO DE SEGURIDAD LABORAL
INSTITUTO NACIONAL DE LA JUVENTUD
INSTITUTO NACIONAL ENF. RESPIRATORIAS Y
CIRUGÍA TÓRAX
INTENDENCIA X REGIÓN
MUNICIPALIDAD DE IQUIQUE
MUNICIPALIDAD DE VALDIVIA
SERVICIO DE SALUD DE IQUIQUE
SERVIU LOS RÍOS
SUPERINTENDENCIA DE VALORES Y SEGUROS
UNIVERSIDAD DEL BIOBIO

Ingresaron

143 instituciones

27

Carta o
computador

116

Formulario

136

Comprobante

7

Sin
comprobante

Sólo hubo:
3 Prórrogas
2 Peticiones de
subsanción

143 instituciones

- 117 respondieron
- 26 no respondieron

El año 2014, no respondieron 28 instituciones.

ORGANISMOS QUE NO RESPONDIERON

GOBERNACIÓN PROVINCIAL VALPARAÍSO
HOSPITAL BARROS LUCO TRUDEAU
HOSPITAL BASE OSORNO
HOSPITAL DE PUERTO MONTT
MUNICIPALIDAD DE PERQUENCO
MUNICIPALIDAD DE ANDACOLLO
MUNICIPALIDAD DE CHOLCHOL
MUNICIPALIDAD DE EL CARMEN
MUNICIPALIDAD DE GRANEROS
MUNICIPALIDAD DE INDEPENDENCIA
MUNICIPALIDAD DE ISLA DE MAIPO
MUNICIPALIDAD DE NEGRETE
MUNICIPALIDAD DE OSORNO
MUNICIPALIDAD DE PINTO
MUNICIPALIDAD DE QUILACO
MUNICIPALIDAD DE RENGO
MUNICIPALIDAD DE RÍO NEGRO
MUNICIPALIDAD DE SAN MIGUEL
MUNICIPALIDAD DE SANTA BÁRBARA
MUNICIPALIDAD DE SANTO DOMINGO
PARQUE METROPOLITANO
SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO SUR
SERVICIO ELECTORAL
SERVIU O´HIGGINS
SERVIU TARAPACÁ
UNIVERSIDAD ARTURO PRAT

Puntaje Final

Puntaje Final

65,77%*

Puntaje 2014 General: 69,28%

* Puntaje sujeto a modificaciones finales

Instituciones 100%

16 ORGANISMOS*

COMISIÓN CHILENA DE ENERGÍA NUCLEAR

CONSEJO NACIONAL DE EDUCACIÓN

MUNICIPALIDAD DE COLINA

MUNICIPALIDAD DE LAS CONDES

MUNICIPALIDAD DE MELIPILLA

MUNICIPALIDAD DE NUEVA IMPERIAL

MUNICIPALIDAD DE PADRE LAS CASAS

MUNICIPALIDAD DE PUENTE ALTO

MUNICIPALIDAD DE QUINTA NORMAL

MUNICIPALIDAD DE SAN ANTONIO

MUNICIPALIDAD DE SAN IGNACIO

MUNICIPALIDAD DE TEMUCO

SERVICIO AGRÍCOLA GANADERO

SUBSECRETARÍA DE TELECOMUNICACIONES

SUPERINTENDENCIA DE INSOLVENCIA Y REEMPREDIMIENTO

SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES

El año 2014, sólo 4.

* Puntaje sujeto a modificaciones finales

Hallazgos

La información está en DVD.

Me piden que vuelva más tarde.

Me dicen que vaya a buscar fotocopia a otro lado.

No hay fotocopidora/ impresora, por lo que no dan comprobante.

Me responden que vaya a buscar la información en la oficina.

El funcionario ingresa la solicitud por medio de su computador.

Me piden el RUT para entrar al edificio.

No está la información, pero se invita al solicitante a la ceremonia de la Cuenta Pública (Deportes).

No existen formularios.

Los funcionarios no conocen la Ley de Transparencia.

Me entregan la información al instante.

Me mandan de una oficina a otra.

Hallazgos

Información Relevante

1. La Respuesta a su solicitud tiene un plazo máximo de 20 días hábiles, sin embargo, este podría ser prorrogado por otros 10 días hábiles en casos justificados.
2. La información solicitada se entregará en la forma y el medio que usted señale, siempre que no signifique un costo.
3. La reproducción de la información puede tener un costo. El no pago de este impide la entrega de información.
4. Confirme que los datos ingresados pertenecen a Ud. Y son los correctos, cualquier suplantación de identidad o falsificación de información dejara inmediatamente nula la solicitud.



Confirme que los datos ingresados pertenecen a Ud. y son los correctos, cualquier suplantación de identidad o falsificación de información dejará inmediatamente nula la solicitud.

Hallazgos

Sistema de Gestion de Solicitudes <sgstransparencia@minsal.cl>
Para: d <jorgeherreravicencio@gmail.com>

7 de abril de 2015, 11:27

Estimado(a) Jorge Herrera:

Hemos recibido su consulta web Ticket No AO027W-0000070, la que responderemos al correo electrónico ingresado por usted en un plazo máximo de 21 días hábiles.

Consulta ingresada:

Solicita Cuenta Publica año 2014 del Servicio de Salud Concepción.

Le informamos que si su contacto fue ingresado en días hábiles entre las 18.00 hrs y las 8.00 am o en días inhábiles, será registrado con fecha de ingreso correspondiente al día hábil siguiente a las 8.00 am.

Atte,
Sistema de Gestión de Solicitudes



UDAI

CONDORICOSAS

(Basadas en hechos reales)



OFICINA

Quisiera hacer una solicitud de información

Sí, aquí puede hacerla...

... pero vuelva más tarde, porque sólo el encargado tiene los formularios y no está.

¡PLOP!

¿Han llegado ciudadanos solicitando información?

Sí, pero les dije que sólo se podían hacer por internet.

¡PLOP!

Otros casos



8. La solicitud NO INGRESA

Conclusiones

143

Instituciones no tienen barreras de acceso.

4 a 16

Aumenta la cantidad de instituciones que tienen 100%

21

Instituciones tienen barreras de ingreso

117

Solicitudes a instituciones ingresan y dan respuesta a las solicitudes.

26

Instituciones no dan respuesta a lo solicitado

Desafíos UDAI

- Evaluación para casos en que se entrega de inmediato la información.
- Eliminar barreras para 0%: evaluación rápida a la institución.
- Adecuar instrumento de evaluación a los hallazgos y a lo anterior.
- Foco próximo año: Satisfacción de la Respuesta.

**ACTA DE ENTREGA DE INFORMACION
LEY Nº. 20.285 DE TRANSPARENCIA MUNICIPAL**

MARIA PINTO, Marzo 31 de 2015.-

NOMBRE DEL SOLICITANTE	Pilar
APELLIDOS DEL SOLICITANTE.	Herrera Gutiérrez
NUMERO DE SOLICITUD	11
DOMICILIO	
CORREO ELECTRONICO - TELEFONO	pilar.herrera.garr@gmail.com
INSTITUCION	
DEPTO. ADMINISTRATIVO RESPONSABLE	Secretaria Municipal

INFORMACION SOLICITADA:

- Plan de desarrollo comunal vigente que tiene la municipalidad.-

RESPUESTA:

Por medio de la presente, cumplo con enviar respuesta por correo electrónico, a su solicitud de información por Ley de Transparencia, de acuerdo a los antecedentes y/o información que disponemos, para lo cual, remito a Ud., **Plan de Desarrollo Comunal (PLADECO).**-

Sin otro particular, le saluda atentamente,



JOSÉ MIGUEL RODRÍGUEZ FUENTES
SECRETARIO MUNICIPAL

JMRF/ccv.-

Ejemplo Acta de Entrega Inmediata

Pasos a seguir

- Despacho de informes.
- Minuta comunicaciones.
- 10 días para comentarios.
- Nueva fiscalización a 14 organismos de la Adm. Central (10 no ingreso/ 4 no respuesta).

Fiscalización del Consejo para la Transparencia:

Tras seis años, persisten barreras para quienes exigen información mediante Ley de Transparencia

Atenciones deficientes o solicitud de datos no contemplados en la norma están entre los errores más frecuentes de los funcionarios públicos.

SEBASTIÁN SOTTORFF

No es que la oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) de la Conadi Metropolitana estuviera abarrotada de personas, pero una vez que un fiscalizador anónimo del Consejo para la Transparencia (CPLT) explicara —sin revelar su identidad— que llegó hasta ahí para solicitar datos de carácter público, la funcionaria de turno lo obligó a sacar un número. Pese a que la sala estaba completamente vacía.

Esa es una de las experiencias que este inspector vivió el martes recién pasado, cuando fiscalizó tres instituciones con el objetivo de comprobar cómo se atiende a los ciudadanos que llegan a solicitar información pública a través de la Ley de Transparencia.

El método no es nuevo. De hecho “El Mercurio” acompañó a un inspector de la entidad hace dos años para hacer el mismo recorrido, pero con otras instituciones. En esa oportunidad primó el desinterés y la desinformación entre los trabajadores que atendieron sus peticiones, y pese a que en esta fiscalización



“Se requiere llegar a una cultura en que los funcionarios públicos tengan internalizada la idea de que el dueño de la información del Estado es el ciudadano”.

VIVIANNE BLANLOT,
Presidenta del CPLT.

se observaron mejoras sustanciales, todavía hay ciertas barreras que pueden desincentivar el acceso a la información.

Inspección en terreno

Por ejemplo y luego de que la funcionaria de la Conadi le hiciera sacar un número de atención al “usuario”, él mismo tuvo que

llevarlo después a la oficina de partes de la entidad. En ese lugar, otra trabajadora le exigió su dirección particular, pese a que la ley consigna expresamente que ese es un dato opcional.

“Yo soy la encargada de Transparencia, por eso te lo pido”, le dice la funcionaria al fiscalizador, quien le recalcó que no es su obligación develar esta

información.

Luego de ingresar el requerimiento al computador, la encargada, que en todo caso siempre actuó de manera muy amable, le explicó los plazos, condiciones y eventuales prórrogas acerca de su solicitud.

Algo parecido vivió el inspector del CPLT en la Subsecretaría de Justicia, donde llegó para so-



TRÁMITE.— La ley señala que los únicos datos que se exigen al solicitante son su nombre y un correo electrónico o postal para enviar la información.

licitar el detalle de todas las contrataciones realizadas en la repartición desde el año 2013 a la fecha. En ese lugar, la funcionaria encargada nuevamente solicitó la dirección particular.

La explicación del “cliente oculto”, como llama el CPLT al fiscalizador fue exactamente la misma.

“La mayor parte de los órganos han mejorado sus estándares de accesibilidad en estos últimos años. Aun así, para cualquier ciudadano que requiera información de un órgano específico, y no logra acceder a ella, no es consuelo que en general las barreras se hayan reducido”, explica Vivianne Blanlot, presidenta del CPLT.

En tanto, la última entidad fiscalizada fue la Municipalidad de Pudahuel. En ese lugar, la persona encargada de tramitar las solicitudes tuvo que buscar reiteradamente y, con evidente desgano, el formulario de solicitud. Finalmente la mujer dio con el papel y sin mayores explicaciones se lo entregó al fiscalizador.

Una vez finalizado el documento, la encargada recibió el formulario y fríamente lanzó antes de volver a concentrarse en la pantalla de su computador: “¿Me esperas un minuto? O sea no un minuto, sino que un rato”.

“Se requiere llegar a una cultura en que los funcionarios públicos tengan internalizada la idea de que el dueño de la información del Estado es el ciudadano. De la misma forma en que debemos llegar a una cultura en que los funcionarios públicos consideren que cada una de las personas que solicitan un servicio o información no están pidiendo un favor, sino ejerciendo un derecho”, agregó Blanlot, detallando que los únicos datos que de acuerdo a la ley deben exigirse al solicitante son un nombre y una dirección electrónica o postal para enviar la información. Asimismo, debe haber una identificación clara de los datos exigidos y el nombre del organismo al que se le pide la información.

OBSERVACIÓN
La modalidad de “cliente oculto”, en que un fiscalizador realiza una visita sin identificarse como tal, permite detectar las falencias del sistema.