

## ACTA SESIÓN N°846

En Santiago, a 14 de noviembre de 2017, siendo las 11:00 horas en las oficinas del Consejo para la Transparencia, ubicadas en calle Morandé N° 360, piso 8°, se celebra la reunión ordinaria del Consejo Directivo del **Consejo para la Transparencia**, dirigida por su Presidente, don José Luis Santa María Zañartu, con la asistencia de los Consejeros don Jorge Jaraquemada Roblero y don Marcelo Drago Aguirre. Se excusó de asistir el Consejera doña Vivianne Blanlot. Actúa como Secretario del Consejo Directivo, don José Ruiz Yáñez. Participa de la sesión el Director General don Raúl Ferrada Carrasco.

### 1. Nueva web del Consejo para la Transparencia.

Se integra a la sesión la Jefa de Comunicaciones, doña Paulina Salcedo para presentar la nueva web del Consejo para la Transparencia. Señala que el formato actual es muy rígido, cuando ingresan los usuarios solo se concentran en la parte superior, no tiene bien definida la identidad corporativa. Agrega que existe la necesidad de capturar en la navegación al ciudadano común y corriente.

Se señala que para diseñar la nueva plataforma del Consejo se consultó a usuarios de la página actual y también personas que se comunicaban a través de redes sociales, llegando a 500 encuestados.

Don Gastón Avendaño, Jefe de la Unidad de Sistemas, señala que se probaron distintos esquemas de organización de información para la página nueva. Resultó ser muy relevante la búsqueda del estado de reclamo, por parte de los usuarios. Agrega que también el nuevo sitio está optimizado para dispositivos móviles. Finalmente señala que se creó una versión en inglés de los contenidos principales de la web.

El Consejero Jaraquemada consulta por el sentido de que los datos estadísticos del consejo estén tan abajo en la página. Además observa que se debe cambiar plataforma de ley lobby por solicitudes de audiencia.



Doña Paulina Salcedo, señala que la migración de información de la antigua web a la nueva comenzará en enero del 2018.

**ACUERDO:** El Consejo Directivo aprueba la propuesta de nueva web institucional.

## 2. Encuesta de Satisfacción de Clientes Públicos y Privados 2017.

La Jefa de la Unidad de Estudios y Publicaciones, doña Carolina Maturana presenta el estudio de clientes públicos y privados. Señala que la encuesta cuenta con una etapa cuantitativa y una etapa cualitativa.

Doña Carolina Maturana señala que la encuesta se realiza desde el 2012 en modalidad online y que este año se agregó un apartado cualitativo.

Como primer hallazgo se destaca una baja calificación en capacitaciones, se recogen sugerencias de los enlaces, y estos requieren, mayor despliegue en terreno, asesoría personalizada y un adecuamiento a su realidad institucional.

Se señala que la mayor parte de las instituciones cuentan con una unidad u oficina, y la mayoría de las personas tienen contrato no honorarios, por responsabilidad administrativa, lo que denota que ha existido un avance.

Se han hecho esfuerzos por capacitar a los ciudadanos, pero los enlaces todavía demandan una capacitación más efectiva.

Se considera bastante bien la autonomía del Consejo, pero hay una reticencia respecto del rol de los Consejeros, se aduce que es necesario una mayor independencia política.

Los Consejeros intercambian opiniones respecto al informe presentado.

**ACUERDO:** El Consejo Directivo aprueba el informe presentado sobre el estudio de satisfacción de clientes públicos y privados.

Siendo las 13:30 horas se pone término a la presente sesión.

/JMR



Firmado electrónicamente

Marcelo Drago Aguirre

Consejo para la Transparencia



Firmado electrónicamente

Jorge Jaraquemada Roblero

Consejo para la Transparencia