



**“ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES  
DEL CONSEJO PARA LA TRANSPARENCIA”**

**INFORME FINAL DE RESULTADOS  
ESTUDIO CLIENTES PÚBLICOS**

**Marzo de 2011.**

## INDICE

<b>1. PRESENTACIÓN .....</b>	<b>5</b>
<b>2. MARCO DE REFERENCIA .....</b>	<b>6</b>
2.1 EL ESTADO COMPROMETIDO EN AUMENTAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS.....	6
2.2 EL CONSEJO PARA LA TRANSPARENCIA .....	7
2.3 CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE CLIENTES PÚBLICOS .....	8
<b>3. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>9</b>
<b>4. OBJETIVOS.....</b>	<b>10</b>
<b>5. METODOLOGÍA.....</b>	<b>11</b>
5.1 METODOLOGÍA GENERAL .....	11
5.2 OBSERVACIONES METODOLÓGICAS .....	11
5.3 METODOLOGÍA CUANTITATIVA.....	12
5.4 METODOLOGÍA CUALITATIVA.....	16
<b>6. RESULTADOS ENCUESTA SATISFACCIÓN.....</b>	<b>17</b>
6.1 CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA .....	18
6.2 EXPERIENCIA COMO CLIENTE.....	19
6.2.1 Vinculación de función a temas de derecho de acceso a la información y Transparencia Activa ...	19
6.2.2 Evaluación de la eficiencia en la comunicación con el Consejo para la Transparencia.....	20
6.3 RECEPCIÓN Y EVALUACIÓN DE INSTRUCCIONES GENERALES .....	21
6.3.1 Ha leído o consultado las Instrucciones Generales del Consejo para la Transparencia.....	21
6.3.2 Medio a través del cual se tomó conocimiento de la existencia de las Instrucciones Generales.....	22
6.3.3 Medio más apropiado para ser Informado de nuevas Instrucciones Generales .....	23
6.3.4 Consultas al Consejo para la Transparencia sobre Instrucciones Generales.....	24
6.3.5 Satisfacción con respuestas a consultas sobre Instrucciones Generales .....	25
6.3.6 Instrucción General N°1: Presentación de Reclamos ante las Gobernaciones.....	26
6.3.7 Satisfacción con Instrucción General N°1.....	27
6.3.8 Instrucción General N°2: sobre la Designación de Enlaces .....	28
6.3.9 Satisfacción con Instrucción General N°2.....	29
6.3.10 Instrucción General N°3: sobre Índice de Actos y Documentos Calificados como Secretos y Reservados.	30
6.3.11 Satisfacción con Instrucción General N°3.....	31
6.3.12 Instrucción N° 6: sobre Gratuidad y Costos de Reproducción .....	32
6.3.13 Satisfacción con la Instrucción N°6.....	33
6.3.14 Instrucciones Generales N°4, 7, 8 y 9: sobre Transparencia Activa .....	34
6.3.15 Satisfacción con Instrucciones N° 4, 7, 8 y 9.....	35
6.3.16 Sugerencia de materias que podrían ser objeto de una futura Instrucción General de parte del Consejo para la Transparencia.....	36
6.3.17 Índice de Satisfacción con Instrucciones Generales .....	37
6.4 USO Y EVALUACIÓN DE LA HERRAMIENTA DE AUTOEVALUACIÓN EN TRANSPARENCIA ACTIVA.....	38
6.4.1 Conocimiento de la Herramienta de Auto -Evaluación en Transparencia Activa .....	38
6.4.2 Uso de la herramienta de Auto-evaluación en Transparencia Activa .....	39
6.4.3 Medio para informarse sobre herramienta de Auto-evaluación en Transparencia Activa .....	40
6.4.4 Satisfacción con el medio a través del cual se informó de la implementación de Auto-evaluación en Transparencia Activa.....	41
6.4.5 Versiones de herramienta de Auto-evaluación en Transparencia Activa que se han utilizado .....	42
6.4.6 Satisfacción con la última versión de la herramienta de Auto-evaluación en Transparencia Activa.....	43
6.4.7 Recepción de correos informativos acerca de las actualizaciones de la herramienta de Auto-evaluación en Transparencia Activa .....	44
6.4.8 Aspectos que se considera que han mejorado y empeorado en Actualizaciones.....	45
6.4.9 Satisfacción con aspectos del sistema de Asignación de Usuarios y Claves.....	46

6.4.10	Medios usados para realizar consultas al Consejo para la Transparencia sobre la herramienta de Auto-evaluación en Transparencia Activa.....	47
6.4.11	Satisfacción con la respuesta que recibió a su consulta.....	48
6.4.12	Satisfacción con aspectos de la Herramienta de Auto-Evaluación en Transparencia Activa .....	49
6.4.13	Sugerencias para mejorar la herramienta de Auto-Evaluación en Transparencia Activa.....	50
6.4.14	Conocimiento del proceso de fiscalización de Transparencia Activa a organismos centrales del Estado 51	51
6.4.15	Conocimiento del Informe de primera etapa del proceso de Fiscalización en Transparencia Activa	52
6.4.16	Comprensión de las Observaciones y Comentarios contenidos en dicho Informe.....	53
6.4.17	Índice de Satisfacción con herramienta de Auto-Evaluación en Transparencia Activa.....	54
6.5	USO Y EVALUACIÓN DE CAPACITACIONES .....	55
6.5.1	Asistencia a Capacitaciones del Consejo para la Transparencia.....	55
6.5.2	Motivo por el que asistió a Capacitación .....	56
6.5.3	Satisfacción con el Recinto donde se realizó la Capacitación del Consejo para la Transparencia	57
6.5.4	Satisfacción con el relator del Consejo para la Transparencia que realizó Capacitación .....	58
6.5.5	Impacto de la Capacitación.....	59
6.5.6	Satisfacción con Aspectos de la Capacitación en General .....	60
6.5.7	Duración de la Capacitación .....	61
6.5.8	Expectativas sobre la Capacitación .....	62
6.5.9	Materias de Transparencia en las que le gustaría ser Capacitado.....	63
6.5.10	Índice de Satisfacción con las Capacitaciones.....	64
6.6	RESOLUCIÓN DE CASOS DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN .....	65
6.6.1	Existencia de caso contra su institución ante el Consejo para la Transparencia por Denegación de Información .....	65
6.6.2	Evaluación de Proceso de Resolución del Reclamo por parte del Consejo.....	66
6.6.3	Conocimiento sobre Mediación en reclamos presentados ante el Consejo para la Transparencia..	67
6.6.4	Evaluación de Proceso de resolución de conflictos por parte del Consejo .....	68
6.6.5	Sugerencias para mejorar el proceso de resolución del reclamo presentados ante el Consejo para la Transparencia .....	69
<b>7.</b>	<b>RESULTADOS ENTREVISTAS A CLIENTES PÚBLICOS .....</b>	<b>70</b>
7.1	CARACTERIZACIÓN DE ENTREVISTADOS.....	70
7.2	MANEJO DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN .....	70
7.2.1	Proceso y curso que sigue una solicitud ingresada a una Institución.....	70
7.2.2	Cambios producidos en las Instituciones luego de la publicación de la Ley de Transparencia .....	75
7.2.3	Funcionamiento de la Ley de Transparencia al interior de la Institución.....	76
7.2.4	Conocimiento de las Instrucciones Generales del Consejo para la Transparencia.....	79
7.2.5	Evaluación de Instrucciones Generales.....	80
7.2.6	Existencia de solicitudes de información que presenten mayor dificultad para las instituciones .....	81
7.2.7	Compromiso funcionario en las instituciones en torno a Ley de Transparencia. ....	81
7.3	EXPERIENCIA COMO CLIENTE.....	82
7.3.1	Percepción acerca de la labor que cumple el Consejo para la Transparencia .....	82
7.3.2	Sobre las consultas realizadas al Consejo para la Transparencia.....	83
7.3.3	Evaluación sobre la atención que brinda el Consejo para la Transparencia a sus clientes.....	84
7.3.4	Evaluación de Capacitaciones .....	85
7.3.5	Evaluación de herramienta de autoevaluación en Transparencia Activa.....	87
7.4	SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES.....	91
7.4.1	Aspectos que se podrían mejorar del Consejo y/o la Ley de Transparencia.....	91
7.4.2	Otras materias que podrían ser incorporadas a las Instrucciones Generales .....	93
7.4.3	Otros ámbitos en los que se podrían realizar Capacitaciones a los organismos públicos .....	94
<b>8.</b>	<b>SÍNTESIS INTEGRADA DE RESULTADOS .....</b>	<b>95</b>
8.1	MANEJO DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN .....	95
8.2	EXPERIENCIA COMO CLIENTE PÚBLICO .....	96
8.3	PERCEPCIÓN Y EVALUACIÓN DE INSTRUCCIONES GENERALES.....	97
8.4	USO Y EVALUACIÓN DE LA HERRAMIENTA DE AUTO-EVALUACIÓN EN TRANSPARENCIA ACTIVA.....	100

8.5	USO Y EVALUACIÓN DE CAPACITACIONES .....	103
8.6	RESOLUCIÓN DE CASOS DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN .....	105
8.7	EVALUACIÓN GENERAL Y SUGERENCIAS .....	105
<b>9.</b>	<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>107</b>
9.1	SERVICIOS UTILIZADOS POR LOS CLIENTES PÚBLICOS Y SATISFACCIÓN .....	107
9.2	INSTRUCCIONES GENERALES.....	107
9.3	HERRAMIENTA DE AUTO-EVALUACIÓN EN TRANSPARENCIA ACTIVA .....	108
9.4	CAPACITACIONES .....	109
9.5	SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES PÚBLICOS CON EL CONSEJO PARA LA TRANSPARENCIA .....	109
<b>10.</b>	<b>OPORTUNIDADES DE MEJORAMIENTO SATISFACCIÓN DE CLIENTES .....</b>	<b>110</b>
<b>11.</b>	<b>ANEXOS .....</b>	<b>113</b>
11.1	CUESTIONARIO CLIENTES PÚBLICOS .....	113
11.2	OPERACIONALIZACIÓN CUESTIONARIO CLIENTES PÚBLICOS.....	122
11.3	PAUTA ENTREVISTAS CLIENTES PÚBLICOS .....	134
11.4	PLAN DE ANÁLISIS ESTADÍSTICO.....	136
11.5	PROPUESTA PARA LA CONSTRUCCIÓN DE UN INDICADOR DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES PÚBLICOS .....	139

## 1. PRESENTACIÓN

El presente documento constituye el Informe Final del Estudio de Satisfacción de Clientes Públicos del Consejo para la Transparencia llevado a cabo Demoscópica S.A.

El objetivo del informe es dar cuenta del diseño metodológico, el proceso de levantamiento de información, así como los resultados finales del estudio de clientes públicos, en su fase cualitativa y cuantitativa, y las oportunidades del Consejo para mejorar la satisfacción de dichos clientes.

El informe se organiza en las siguientes secciones:

- Primero se exponen los objetivos del estudio,
- Luego, se da cuenta del diseño metodológico general, cuyo detalle se reporta en el informe N°1 del presente estudio.
- En un tercer capítulo se reporta la fase de levantamiento de información, con las principales dificultades y facilitadores, que fueron reportados con anterioridad en el informe N°2 del estudio,
- En la sección siguiente, se presentan los resultados obtenidos en la fase cualitativa a través de seis entrevistas a clientes públicos del Consejo,
- Posteriormente, se detallan los resultados de la etapa cuantitativa, obtenidos a través de una encuesta web aplicada a una muestra de 146 casos.
- Finalmente, se presenta una síntesis de los resultados presentados y oportunidades para potenciar la satisfacción de los clientes públicos con el servicio entregado por el Consejo.
- Se anexan al presente informe, el plan de análisis estadístico acordado y aprobado por la contraparte técnica, y en formato digital la base de datos de la encuesta y los análisis univariado, bivariado e índices, así como las transcripciones de las entrevistas realizadas.

Se hace entrega del presente informe con dos copias impresas más respaldo en CD.

## **2. MARCO DE REFERENCIA**

### **2.1 El Estado Comprometido en Aumentar la Calidad de Atención en los Servicios Públicos**

La llamada modernización de la gestión pública presupone asumir el problema de la adaptación del aparato estatal a las nuevas realidades políticas, económicas, sociales, culturales. (Ramírez, 2007). El gobierno de Chile está implementando una nueva institucionalidad de la gestión pública, a través de la creación de instancias que se ocupen de forma permanente del rediseño de los servicios públicos, la mejora continua de la gestión y la formación de personal calificado. Al mismo tiempo, de manera paulatina, se ha ido incorporando a la ciudadanía en las acciones que lleva a cabo el sector público.

De acuerdo con esto, una de las prioridades del Gobierno es facilitar la relación entre el Estado y las personas, garantizando y fortaleciendo la participación, aumentando la eficacia y eficiencia de la administración y, en definitiva, incrementando y reforzando el principio del Estado al servicio de los ciudadanos.

En el año 2009 entró en vigencia la Ley de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la información de la Administración del Estado. “Con esta ley se da inicio a un proceso de mejoramiento de la imagen deteriorada que existe en la población acerca del funcionamiento de las instituciones del Estado, que permita establecer una confianza tan necesaria para el desarrollo y profundización de la democracia” (Castillo, 2009).

Junto con esta ley, se crea el Consejo Para la Transparencia, entidad encargada de concretar los objetivos propuestos por la misma. Una de las áreas del Consejo para la Transparencia es la Calidad de Atención de Usuarios, donde tienen gran relevancia la calidad del servicio entregado, buscando la idoneidad, oportunidad y efectividad del servicio prestado, lo que mejora la gestión, imagen y consecuentemente el nivel de satisfacción de los usuarios con la institución y el servicio prestado (Ministerio de Hacienda, 2009).

El Modelo de Atención al Ciudadano Cliente es el medio de comunicación entre el Consejo para la Transparencia y los ciudadanos. Dicho modelo pretende “asegurar una atención de calidad y la efectiva promoción de ciudadanos y personas informadas y empoderadas de sus derechos en materia de transparencia y acceso a la información pública” (Castillo, 2009).

El modelo debe operar considerando las necesidades del usuario. La percepción de calidad que posea el usuario siempre estará en referencia a sus expectativas, experiencias previas con servicios similares, así como de su experiencia personal con el servicio que evalúa.

Para conocer las percepciones que tienen los ciudadanos clientes se debe realizar una evaluación a través de instrumentos de medición. Los resultados de dicha investigación brindan valiosa información para la toma de decisiones.

Para que las evaluaciones sean útiles, han de ser habituales y continuas a fin de generar los ajustes y mejoras necesarias en la atención. En este sentido, cabe tener presente que los estudios de satisfacción de usuarios no buscan sancionar a los equipos de trabajo, sino por el contrario, son un

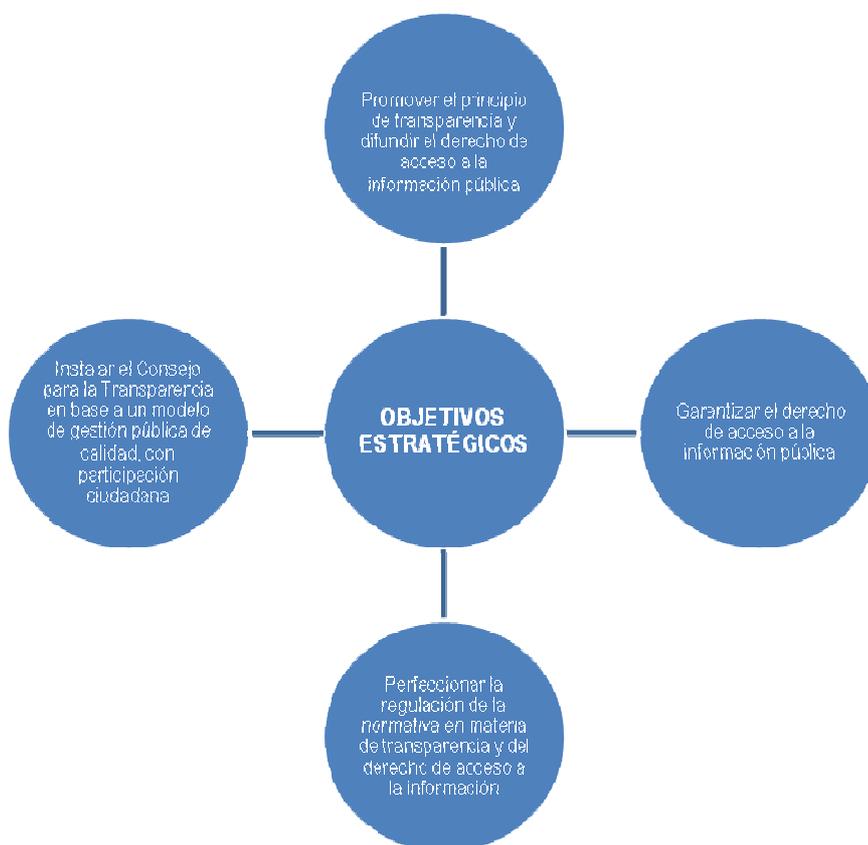
proceso de aprendizaje mutuo de mejora permanente y una oportunidad para mejorar la gestión y la oferta que ofrece el Consejo para la Transparencia a sus clientes.

En ese contexto, el interés de el Consejo para la Transparencia por conocer la percepción de los clientes usuarios de los servicios que entrega la institución, a través de la una evaluación cuantitativa –complementada con evaluaciones cualitativas- de la satisfacción con la atención recibida, la identificación de necesidades y expectativas, es un avance significativo en el cumplimiento de los objetivos que el Estado busca a través de la Ley de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado.

## 2.2 El Consejo para la Transparencia

El Consejo para la Transparencia fue creado en Abril del año 2009, por la ley de Transparencia de la Función Pública y Acceso a la Información de la Administración del Estado.

Sus objetivos estratégicos son los siguientes:



Las actividades que el Consejo realiza para cumplir sus objetivos son:

- ✓ Normativo: orientado a la generación de recomendaciones a los órganos y servicios de la Administración del Estado para asegurar el cumplimiento de la Ley. Además, propone mejoras en el plano normativo para asegurar el acceso a la información pública.
- ✓ Promoción, capacitación y difusión de la Ley.
- ✓ Atención a clientes
- ✓ Fiscalización del cumplimiento de los sujetos obligados a la Ley.
- ✓ Solución de conflictos.

### 2.3 Calidad de Servicio y Satisfacción de Clientes Públicos

Los **Clientes Públicos** son aquellos funcionarios de las instituciones del Estado, especialmente los miembros de las Unidades de Transparencia de las diferentes entidades, con los cuales mantiene constante relación para el cumplimiento de sus funciones, por ello, además de ser clientes centrales del Consejo, resultan fundamentales para lograr la adecuada implementación de la Ley de Transparencia en todos los organismos públicos.

La calidad del servicio se está convirtiendo en nuestros días en un requisito imprescindible, pues es un elemento estratégico que confiere una ventaja diferenciadora y perdurable en el tiempo a aquellas organizaciones que tratan de alcanzarla (Ruiz-Oyala, 2001). Aumentar la calidad en los servicios permitirá la maximización de la eficiencia tecnológica y de gestión, principalmente en el caso de los servicios públicos del Estado (Gronross, 1994).

Los clientes son esenciales en la evaluación de la calidad de los servicios. “Los únicos criterios que realmente cuentan en la evaluación de la calidad de un servicio son los que establecen los clientes” (Zeithml, 1992).

Uno de los enfoques de la calidad más utilizados es el de las discrepancias, de los autores Zeithml, Parasuraman y Berry. Ellos plantean que la calidad del servicio, desde la óptica de las percepciones de los usuarios, puede ser definida como “la amplitud de la discrepancia o diferencia que exista entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones” (Zeithml, 1992). Los mismos autores, señalan que un alto nivel de calidad se logra cuando se iguala o sobrepasa la expectativa que el usuario tiene respecto del servicio.

En ese contexto, señalan que los factores que influyen en las expectativas son: lo que los usuarios escuchan de otros usuarios, características y circunstancias individuales (necesidades personales), extensión de las experiencias (trayectoria), comunicación externa de los proveedores (mensajes directos e indirectos que emiten las empresas de servicios dirigidas a los clientes), precio juega importante papel en ajustar las expectativas.

Cabe señalar que cada uno de los ámbitos que intervienen en la satisfacción del cliente con respecto a la calidad del servicio, es evaluado desde la perspectiva de los usuarios, considerando que ésta depende de diversas variables que interactúan en el proceso de evaluación que cada sujeto realiza, y en el que intervienen al menos:

- Información y el conocimiento previo: puntualmente, las expectativas que tienen los usuarios frente a la institución prestadora y frente al servicio mismo.

- Imagen del servicio y entidad prestadora, específicamente, Ley de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado, Consejo de Transparencia y los servicios otorgados por dicha entidad.
- Actitud y disposición personal de los usuarios(as) de los servicios otorgados por el Consejo para la Transparencia.
- Elementos asociados a los atributos constitutivos de la prestación del servicio en sí, y por ello, ligados a la calidad de la atención, en este caso aspectos infraestructurales, equipamiento, recursos humanos, tiempo y amabilidad en la atención, entre otros.

Investigar sobre la satisfacción de clientes con respecto a los servicios otorgados por el Consejo para la Transparencia permite identificar las fortalezas y debilidades del actual servicio entregado. Con ello, detectar oportunidades de mejoras que permitan elevar los niveles de satisfacción de los usuarios de acuerdo a sus opiniones y experiencias resulta fundamental.

### **3. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN**

La pregunta central que guía el estudio es la siguiente: ¿Cuán satisfechos se encuentran los clientes públicos con el servicio entregado por el Consejo para la Transparencia?.

A ella se suman algunas preguntas que permitirán guiar la investigación en base los objetivos específicos, en particular:

- ✓ ¿Qué servicios utilizan los clientes públicos y cómo los evalúan?, específicamente cuál es el nivel de utilización y satisfacción con los servicios:
  - Instrucciones Generales
  - Auto evaluación en transparencia activa
  - Capacitaciones
- ✓ ¿Cuál es su nivel de satisfacción general con la atención recibida en el Consejo?

## 4. OBJETIVOS

### ❖ **Objetivo General**

Evaluar el nivel de satisfacción y opinión de los usuarios y clientes del Consejo para la Transparencia en torno a la atención, los procedimientos y la información entregada respecto de los distintos servicios de la institución.

### ❖ **Objetivos Específicos**

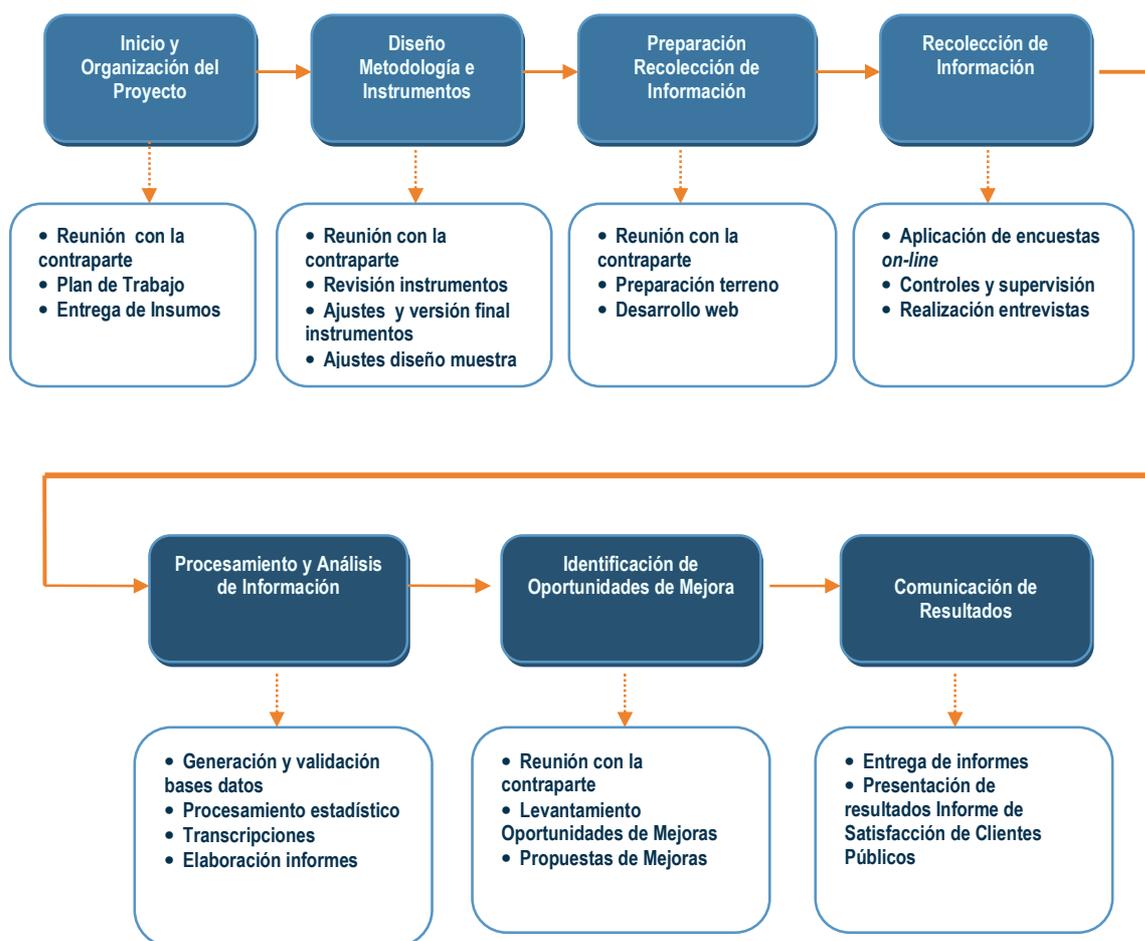
- ✓ Cuantificar las evaluaciones que los clientes públicos tienen de tres productos que el Consejo para la Transparencia les provee, a saber:
  - Instrucciones Generales
  - Auto evaluación en transparencia activa
  - Capacitaciones
  
- ✓ Conocer las percepciones y opiniones de los clientes públicos sobre el servicio prestado por el Consejo para la Transparencia.

## 5. METODOLOGÍA

### 5.1 Metodología General

El estudio utilizó una metodología combinada con técnicas cuantitativas y cualitativas, a través de la aplicación de una encuesta estadística a clientes públicos y entrevistas al mismo segmento.

El estudio se organizó en las siguientes etapas de trabajo, a saber:



### 5.2 Observaciones Metodológicas

No se registraron dificultades relevantes que requieran ajustes metodológicos, pues el diseño técnico pudo llevarse a cabo íntegramente y de manera exitosa, para lo cual, fue un gran aporte el trabajo continuo con la contraparte técnica y el grado de relevancia que la materia de estudio tiene para la población de clientes públicos.

Sin embargo, en un ámbito operativo, sí sería positivo que la recolección de información, tanto en su fase cualitativa como cuantitativa, fuera realizada en otro período del año, puntualmente, se

recomienda evitar la aplicación de encuestas o realización de entrevistas u otro en fechas cercanas a fiestas como el 18 de septiembre, fin de año (Navidad, Año Nuevo) o en temporada de cierre del año (cumplimiento de metas, informes, PMG, etc.) y de vacaciones. Ello permitiría facilitar y acortar los plazos para el levantamiento de información.

Por otro lado, y también en un ámbito operativo, se recomienda que para las entrevistas con clientes públicos, el ejecutor sea quien realice el proceso de selección de los entrevistados, y que este proceso se efectúe de manera aleatoria, de modo que se obtenga la mayor dispersión posible de opiniones y experiencias como cliente.

### 5.3 Metodología Cuantitativa

El tamaño del universo tuvo importantes variaciones, entre la información preliminar entregada por el Consejo, la posterior elaboración de directorios, y finalmente los casos que debieron ser eliminados porque sus correos no estaban vigentes (por haber caducado o personas que ya no trabajan en la institución) o correos que habían sido registrados incorrectamente.

Al respecto, y considerando los antecedentes de la contraparte técnica, se estimaba que el universo de clientes públicos estaba compuesto por cerca de 1.600 clientes, sin embargo, luego del proceso de limpieza de los directorios provisto por ésta, se llegó a un listado final de 747 clientes públicos con información e contacto completa y sin casos repetidos. El día 3 de enero de 2011, la contraparte solicitó incorporar a dicho directorio un usuario más, por lo que la base final de clientes públicos quedó conformado por 748 casos. Si a dicho universo se eliminan los casos cuyos correos rebotaron, se dispone de un total de **705 casos válidos de clientes públicos**.

El estudio fue de **carácter censal**, es decir, se contactó a la totalidad de los casos consignados en el directorio, invitándolos a responder la encuesta. Ante la baja tasa de respuesta, frecuente en encuestas web similares a lo que se sumó el complejo período de aplicación (fin de año y vacaciones), se aplicaron estrategias de recuperación para aumentar la tasa de respuesta original, las que son detalladas más adelante.

El número de casos logrados y tasa de respuesta se detalla a continuación:

Universo inicial completo	Universo con casos válidos	Muestra lograda	Margen de error	Nivel de Confianza	Tasa de respuesta
748	705	146	7.2%	95%	4.8

Para el cálculo del margen de error, se utilizó siguiente la fórmula<sup>1</sup>:

---

<sup>1</sup> Manuel Vivanco: "Muestreo estadístico, diseño y aplicaciones", Editorial Universitaria, Santiago, 2005.

$$e = \sqrt{\frac{Nz^2pq}{n(N-1)} - \frac{Pqz^2}{N}}$$

Donde:

$n$ = tamaño de la muestra

$N$ = tamaño del universo

$pq$ = varianza

$e$ = error muestral

$z$ = nivel de confianza

Para nuestro caso:

$n$ = 146

$N$ = 705

$pq$ = 0.25, ya que :  $p = 0.5$  y  $q = 0.5$  (varianza máxima)

$e$ = incógnita a despejar

$z$ = 1.96 para 95% de confianza

Dado el carácter censal del estudio y la respuesta voluntaria vía web, los resultados se expanden automáticamente el universo, no siendo necesaria la aplicación de factores de expansión.

El levantamiento de información se realizó durante un período superior a las 3 semanas, comenzando más tarde que lo planificado inicialmente, ya que se retrasó la fase de generación y revisión del instrumento. Las fechas de inicio y término se detallan a continuación:

Fecha de inicio	Fecha de término
6 de enero 2011.	28 de enero 2011.

Una vez que la encuesta se encontró disponible *on-line*, se le envió a cada cliente un correo electrónico personalizado, a la dirección registrada en el directorio entregado por el mandante, donde se le invitaba a participar en el estudio. Cabe consignar, que la contraparte además envió diversos oficios y correos de invitación de modo que los clientes públicos estuvieran informados previamente sobre la realización de la encuesta, lo que facilitó la ejecución de esta etapa.

En el correo electrónico enviado, se consignó un link con una dirección URL que direccionaba al usuario a la plataforma donde se encontraba la encuesta web, más una clave única que asegurara que cada cliente contestara sólo una vez la encuesta y que a su vez, le permitiera guardar lo contestado y luego seguir contestando en otro momento.

Durante el proceso de respuestas, el sistema controló automáticamente los rangos de las respuestas y su consistencia, y emitió mensajes de alerta en caso de ausencia de respuesta en una pregunta, de modo que el encuestado pudiera completarla. Al concluir la encuesta, se envió un mensaje de agradecimiento por la colaboración.

A continuación se detallan las **principales dificultades** surgidas durante el trabajo de terreno:

- Problemas con el directorio, por caducidad o mal registro de correos electrónicos.
- Período de aplicación complejo para los funcionarios públicos.
- Cuestionario muy extenso, sobre todo para quienes han utilizado los tres productos del Consejo.

Para enfrentar estas dificultades se decidió en conjunto con la contraparte técnica del estudio desarrollar y aplicar un plan de contingencias, que permitiera aumentar la tasa de respuesta de los clientes.

Estas estrategias fueron:

- ✓ En los casos con teléfonos disponibles, se llamó y reenvió mail a las personas que dejaron incompleta la encuesta (para que la terminaran).
- ✓ Cuando existía teléfono de contacto, se llamó y pidió un nuevo mail a los clientes que les rebotó el correo.
- ✓ Durante un segundo período de envío de mensajes, se despacharon nuevos mails a todos los clientes que no habían respondido la encuesta.
- ✓ En ambas encuestas, se cambió el mensaje de invitación a responder la encuesta, a un texto más directo y motivador, de modo de facilitar el interés por responder los cuestionarios.

Cabe destacar, que los llamados telefónicos, si bien no estaban considerados originalmente, fueron incorporados para motivar a los clientes en el contacto y facilitar que una mayor proporción de ellos pudiera responder la encuesta.

Por su parte, los **principales facilitadores** del trabajo de terreno fueron:

- La experiencia del equipo de la Consultora en estudios similares.
- Envío de mail y oficios por parte del Consejo, a todos los clientes públicos y sus respectivos departamentos e instituciones de modo que al llegarles la invitación a responder la encuesta, ya estaban informados sobre la materia.
- Trabajo en permanente contacto con la contraparte técnica.

La base de datos se generó automáticamente a partir del sistema informático generado a medida que los encuestados completan el formulario *on-line*, por ello, no existe digitación en este estudio. Se adjunta al presente informe la base de datos final depurada y validada.

El procesamiento de la información se efectuó de acuerdo a un plan de análisis propuesto por la consultora, al cual el mandante realizó algunas observaciones, llegándose finalmente a un plan definitivo, aprobado por el mandante.

De acuerdo al mencionado plan, los datos fueron sometidos a los siguientes tipos de análisis:

- ✓ **Análisis Univariado:** Se presentan a través de gráficos de síntesis de los resultados para cada variable incluida en cada encuesta. Este tipo de análisis se realiza con fines descriptivos, con resultados a nivel agregado (es decir, para toda la muestra).

- ✓ **Análisis Bivariado:** Con el propósito de establecer asociaciones entre las variables dependientes y las independientes, se elaboraron tablas de contingencia de cada pregunta de la encuesta cruzada con las variables independientes.
- ✓ **Prueba z de significación estadística:** Las tablas de contingencia, excepto aquellas cuya variable dependiente es de respuesta múltiple, fueron complementadas con la aplicación de la prueba z que determina si existen diferencias estadísticamente significativas entre los porcentajes obtenidos por cada segmento en que se divide la muestra –según cada variable independiente- en las distintas alternativas de respuesta de la variable dependiente
- ✓ **Índices de Satisfacción:** se elaboraron tres índices:
  - Índice de satisfacción con instrucciones generales
  - Índice de satisfacción con herramienta de autoevaluación en transparencia activa
  - Índice de satisfacción con capacitaciones impartidas por el CPLT

El plan de análisis se incluye en la sección de Anexos del presente informe.

## 5.4 Metodología Cualitativa

Se efectuaron **6 entrevistas en profundidad** a partir de listados provistos por la contraparte técnica, considerando a clientes públicos que acuden con frecuencia al Consejo, para lo cual el consultor elaboró una pauta semi-estructuradas que fue revisada y ajustada por la contraparte técnica. Las entrevistas se realizaron entre el día 15 y 28 de diciembre de 2010.

De acuerdo a lo indicado por el CPLT, “La muestra de ambos segmentos será intencional, en el sentido de que la lista de clientes que les entregaremos, son considerados por la unidad de clientes cómo “clientes frecuentes”, entendiendo por esto, aquellos sujetos que conocen el funcionamiento de Consejo en sus distintos ámbitos, y de esta forma son conocedores y evaluadores de los servicios del CPLT”. Con lo anterior, el listado de personas a entrevistar fue provisto por la contraparte técnica, considerando a clientes públicos frecuentes.

La realización de las entrevistas contó con las siguientes fases:

- Entrega de listado de personas a entrevistar, con previa gestión de aceptación realizada por el mandante.
- Contacto para agendar entrevista con cada cliente seleccionado.
- Aceptación de la entrevista y acuerdo sobre la fecha y lugar de la entrevista. Las entrevistas se realizaron en la fecha y lugar que el entrevistado indicara que generalmente fue la oficina o lugar de trabajo del cliente.
- Actividades de producción asociadas (material de registro, pauta, obsequios u otros que se estimen)
- Realización de la entrevista por profesionales del equipo consultor.
- Registro de la entrevista en respaldo de audio digital.
- Agradecimiento y obsequio a entrevistado
- Transcripción de la entrevista
- Sistematización de la información obtenida a partir de matriz de análisis del equipo interno, con registro de las especificidades y observaciones.
- Interpretación de la información en base a los objetivos y dimensiones de análisis establecidas para el estudio.
- Entrega de insumos para las demás fases del estudio

Cabe destacar que no se registraron **dificultades** en el proceso de realización de la entrevistas. Sólo retrasó el trabajo de campo la cancelación y postergación de varias citas, por lo que varias entrevistas debieron ser re-agendadas.

Los factores **facilitadores** en esta fase fueron la experiencia del equipo consultor y la previa aceptación a participar en el estudio, gestionada por la contraparte técnica a través de carta, oficios a los organismos e incluso gestiones personales de la contraparte.

## 6. RESULTADOS ENCUESTA SATISFACCIÓN

Precisiones previas sobre la presentación de los resultados:

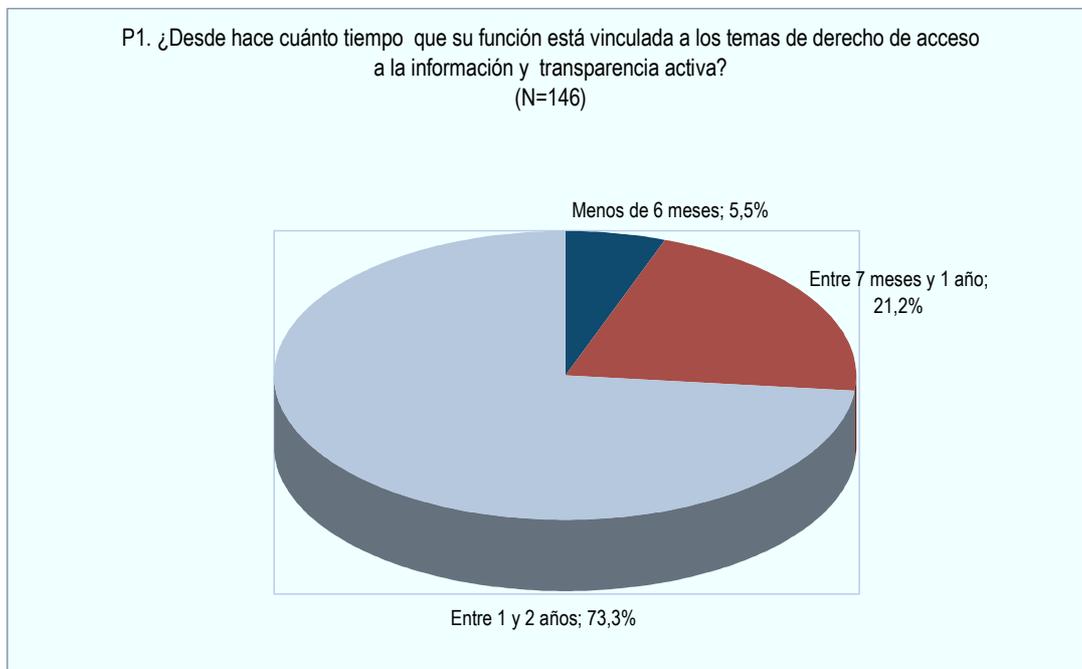
- ✓ La forma general que asume la presentación consiste en ofrecer -para cada pregunta- un gráfico de síntesis con los resultados para la muestra total.
- ✓ En el encabezado de cada gráfico se cita el texto de la pregunta, antecedido del número de la misma en el cuestionario.
- ✓ Todas las preguntas de percepción, evaluación, opinión y de conducta (variables dependientes) fueron cruzadas con las variables independientes que se identifican el plan de análisis estadístico, generándose para cada pregunta, las respectivas tablas de contingencia.
- ✓ Todas las tablas de contingencia (excepto aquellas cuya variable dependiente es de respuesta múltiple) fueron complementadas con la aplicación de la prueba z que determina si existen diferencias estadísticamente significativas entre los porcentajes obtenidos por cada segmento en que se divide la muestra –según cada variable independiente- en las distintas alternativas de respuesta de la variable dependiente.
- ✓ Cuando la aplicación de esta prueba registra diferencias significativas, ellas se indican a continuación de la descripción de las tendencias del respectivo gráfico, excluyendo las alternativas de respuesta y los segmentos de clientes que no registran diferencias significativas. No obstante, las tablas de contingencia con toda la información, incluyendo los resultados que no presentan diferencias significativas entre sí, se presentan en el Anexo de Cuadros Estadísticos

## 6.1 Características de la Muestra

<b>Sexo</b>	<b>Casos</b>	<b>Porcentaje</b>
Hombres	80	54,8%
Mujeres	66	45,2%
<b>Nivel educacional</b>	<b>Casos</b>	<b>Porcentaje</b>
Educación Media Incompleta (científico humanista y técnica)	0	0,0%
Educación Media Completa (científico humanista y técnica)	8	5,5%
Estudios Técnico Profesionales (Instituto Profesional, Centro de Formación Técnica)	10	6,8%
Estudios Universitarios	97	66,4%
Estudios de Postgrado (sólo magíster y doctorado)	31	21,2%
<b>Cargo actual</b>	<b>Casos</b>	<b>Porcentaje</b>
Jefe, sub-jefe o encargado	72	49,3%
Profesional	55	37,7%
Técnico	3	2,1%
Personal administrativo	16	11,0%
<b>Años que trabaja en la institución</b>	<b>Casos</b>	<b>Porcentaje</b>
1 año o menos	13	8,9%
Entre 1 y 3 años	40	27,4%
Entre 3 y 10 años	45	30,8%
10 años o más	48	32,9%
<b>Casos muestra</b>	<b>146</b>	<b>100,0%</b>

## 6.2 Experiencia como Cliente

### 6.2.1 Vinculación de función a temas de derecho de acceso a la información y Transparencia Activa

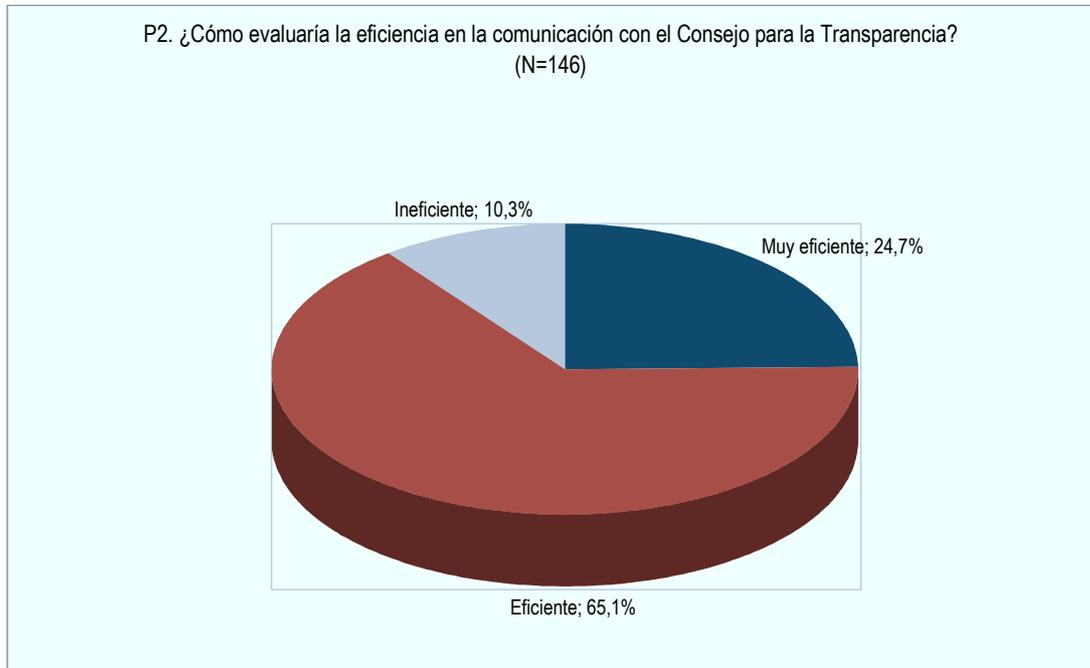


Un 73,3% de los clientes públicos señalan que desde hace 1 a 2 años, sus funciones laborales están relacionadas con temas de derecho de acceso a la información y transparencia, es decir, la mayor parte de los funcionarios encuestados han trabajado en los temas de transparencia y derecho de acceso a la información desde la entrada en vigencia de la Ley.

Por otro lado, un 21,2% de los encuestados trabaja en dichas materias desde hace 7 meses a 1 año, y sólo un 5,5% se dedica a estos temas hace menos de 6 meses.

No se registraron diferencias significativas en las pruebas Z, que destaquen segmentos específicos.

## 6.2.2 Evaluación de la eficiencia en la comunicación con el Consejo para la Transparencia

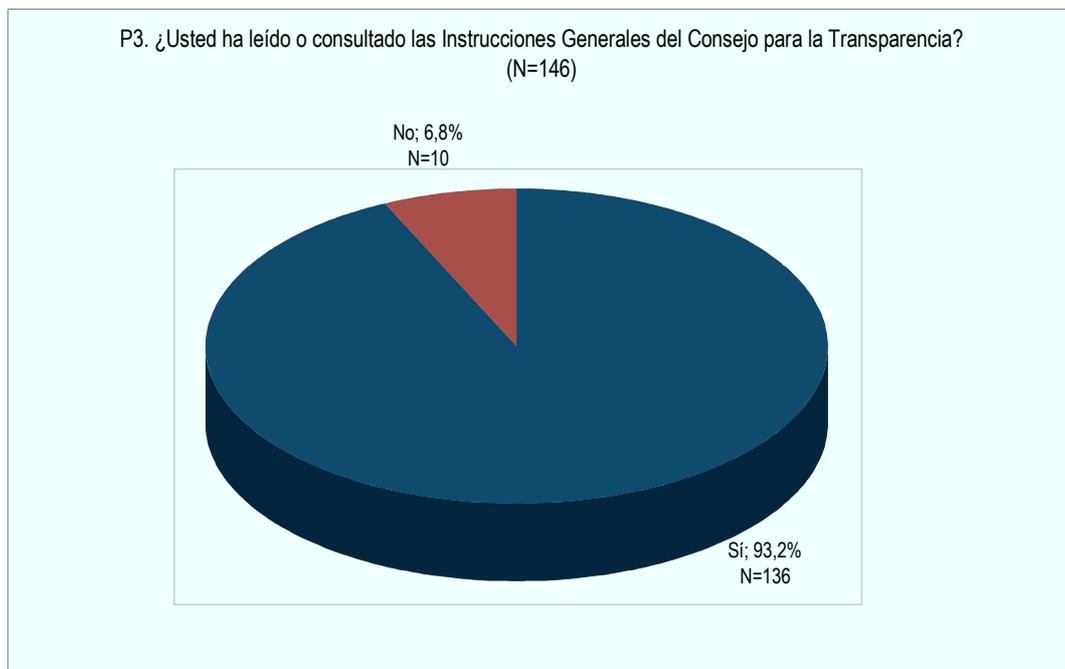


La eficiencia en la comunicación con el Consejo de la Transparencia resulta muy bien evaluada, con un 89,8% de clientes que declaran que la comunicación es eficiente o muy eficiente. Se destacan en el segmento que la considera muy eficiente, las mujeres (34,8%) por sobre los hombres (16,3%).

Sólo un 10,3% indica que la comunicación es ineficiente, sin diferencias significativas entre segmentos.

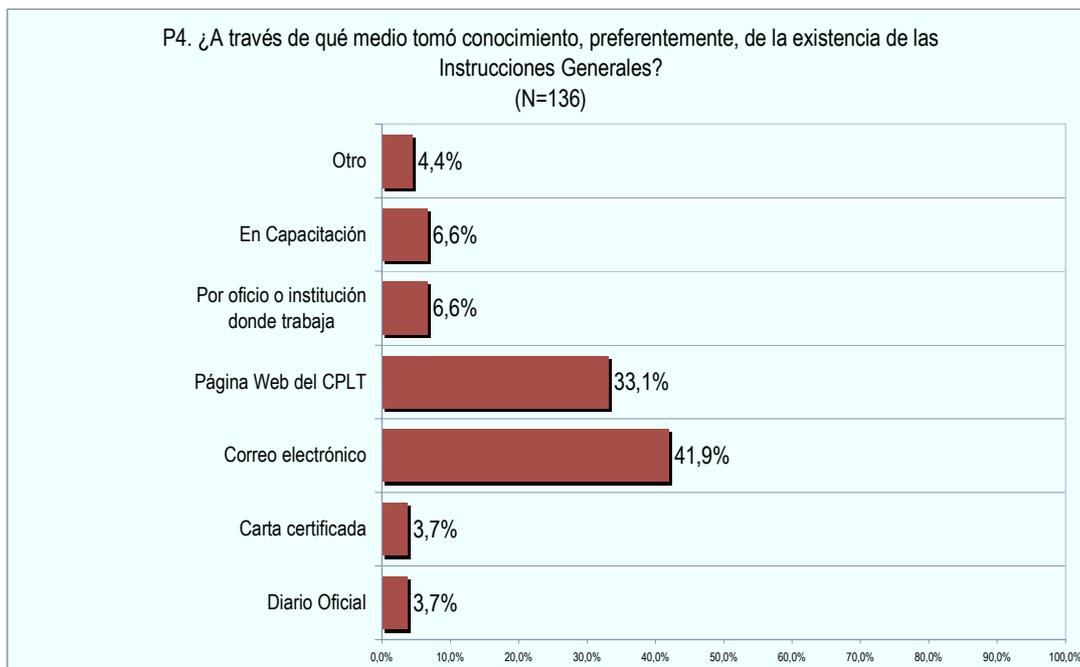
### 6.3 Recepción y Evaluación de Instrucciones Generales

#### 6.3.1 Ha leído o consultado las Instrucciones Generales del Consejo para la Transparencia



Casi la totalidad de los clientes públicos encuestados (93,2%) señalan haber leído o consultado las Instrucciones Generales del Consejo para la Transparencia, siendo una de las herramientas más utilizadas por los clientes, sin diferencias significativas en dicho grupo.

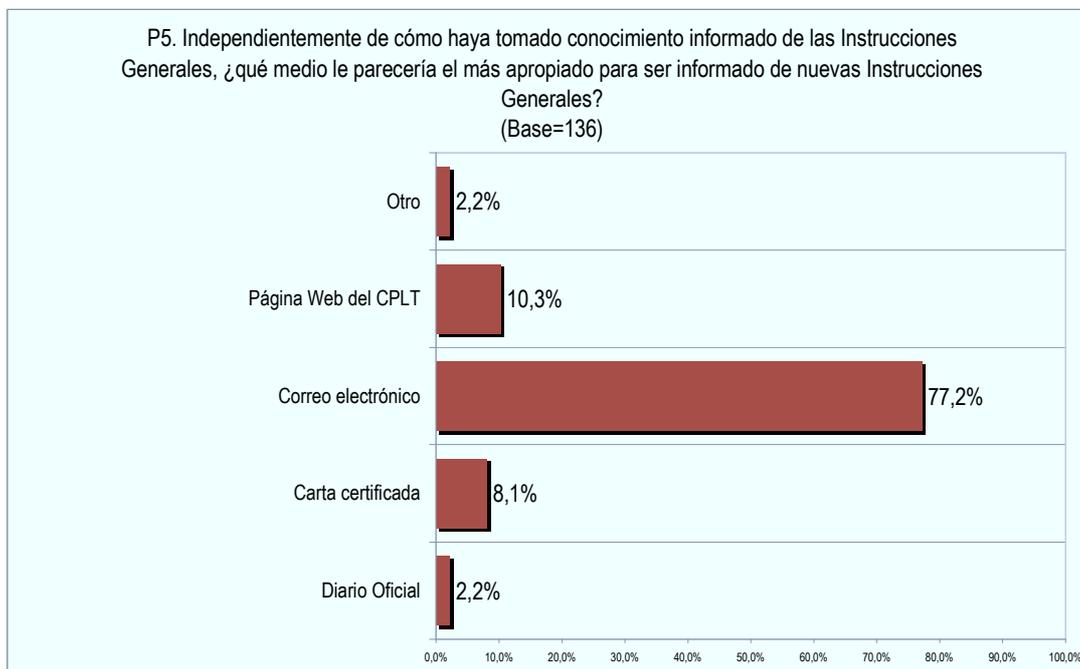
### 6.3.2 Medio a través del cual se tomó conocimiento de la existencia de las Instrucciones Generales



Entre las 136 personas que han leído o consultado las Instrucciones Generales del Consejo, un 41,9% indica que se informó de la existencia de las mismas a través de un correo electrónico, en tanto que el segundo medio para informarse ha sido la página web del Consejo, con un 33,1% de las menciones. De esta forma, las herramientas web, en particular, el correo electrónico y el sitio web del Consejo, son los medios más utilizados por los clientes para haberse informado de las Instrucciones Generales.

Otros medios, utilizados en menor medida, son por Oficio o en la institución donde trabaja (6,6%) y en Capacitaciones (6,6%) destacándose en este último las personas con estudios técnicos profesionales (30,0%) por sobre aquellos con estudios universitarios.

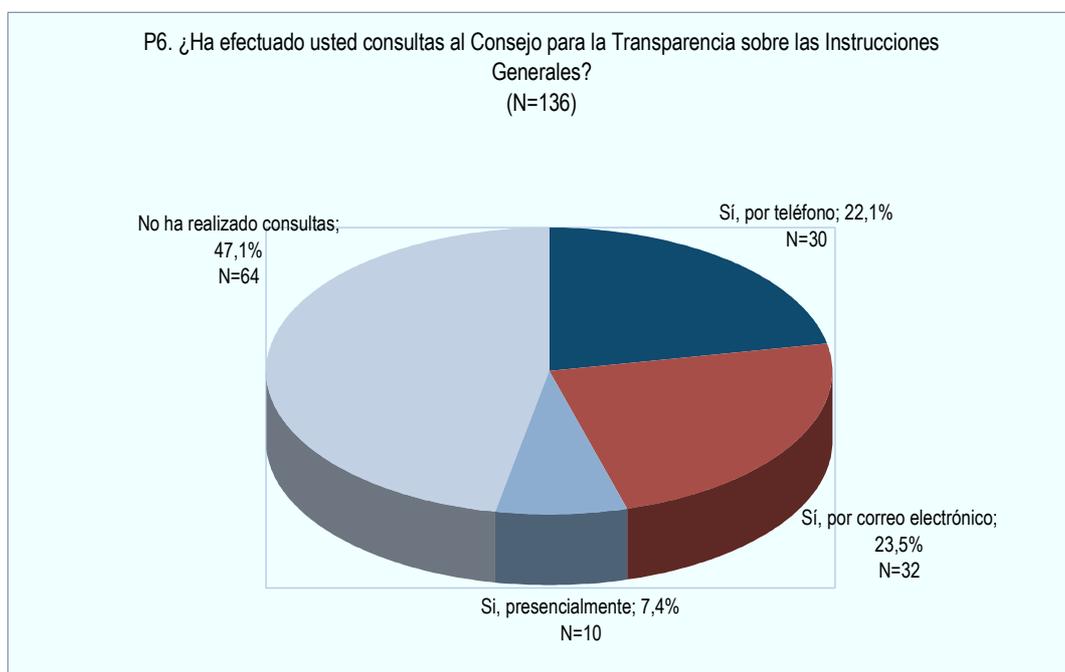
### 6.3.3 Medio más apropiado para ser Informado de nuevas Instrucciones Generales



Entre quienes conocen o han leído las Instrucciones Generales (136 clientes), el medio más apropiado para recibir información sobre las Instrucciones Generales, es el correo electrónico, mencionado por el 77,2% de los encuestados. Ello resulta consistente con la elevada proporción que también lo señala como el medio que utilizó para informarse sobre la existencia de las mismas.

A una diferencia importante, los clientes públicos señalan que les gustaría informarse mediante la página web del Consejo para la Transparencia (10,3%), por carta certificada (8,1%) o por el diario oficial (2,2%) cuya mención se releva en el personal con cargos técnicos (33,3%) por sobre aquellos que poseen cargo de jefe, sub jefe o encargado.

### 6.3.4 Consultas al Consejo para la Transparencia sobre Instrucciones Generales

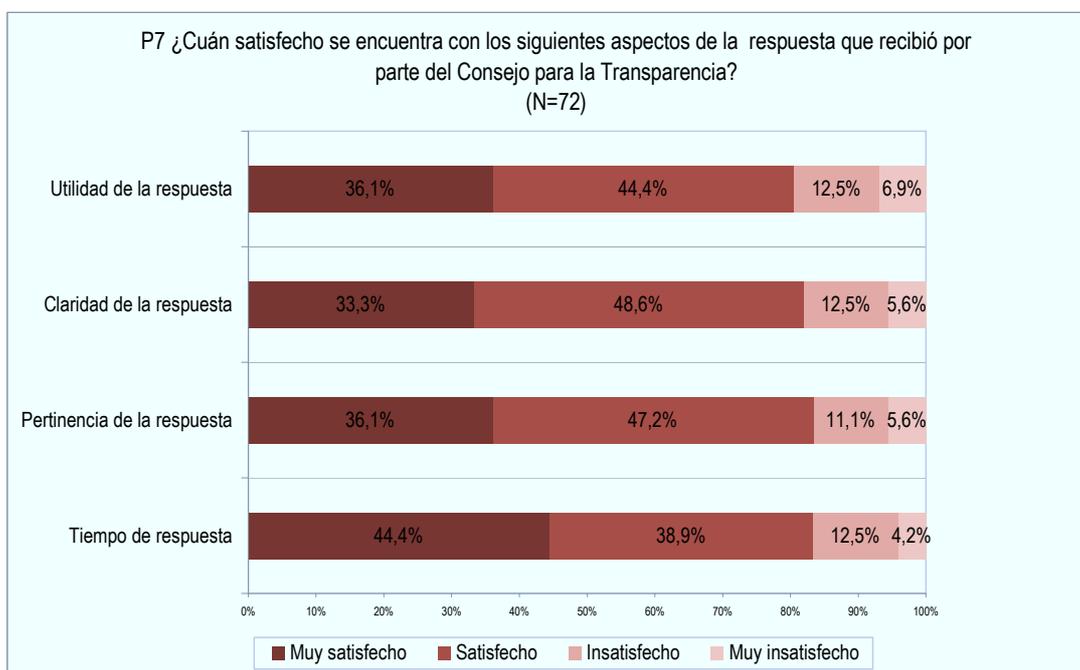


Poco menos de la mitad de los clientes públicos (47,1%), que han utilizado o conocen las Instrucciones Generales (136 personas), no han realizado consultas al Consejo sobre las mismas.

La otra mitad (52,9%) sí ha efectuado consultas sobre las Instrucciones Generales, donde la principal vía para realizarlo es mediante un correo electrónico (23,5%), luego por vía telefónica (22,1%) y finalmente, de modo presencial (7,4%), siendo de esta manera, las formas remotas de consulta (web y telefónica) los principales medios utilizados por los clientes públicos.

No se registraron diferencias significativas en las pruebas Z.

### 6.3.5 Satisfacción con respuestas a consultas sobre Instrucciones Generales



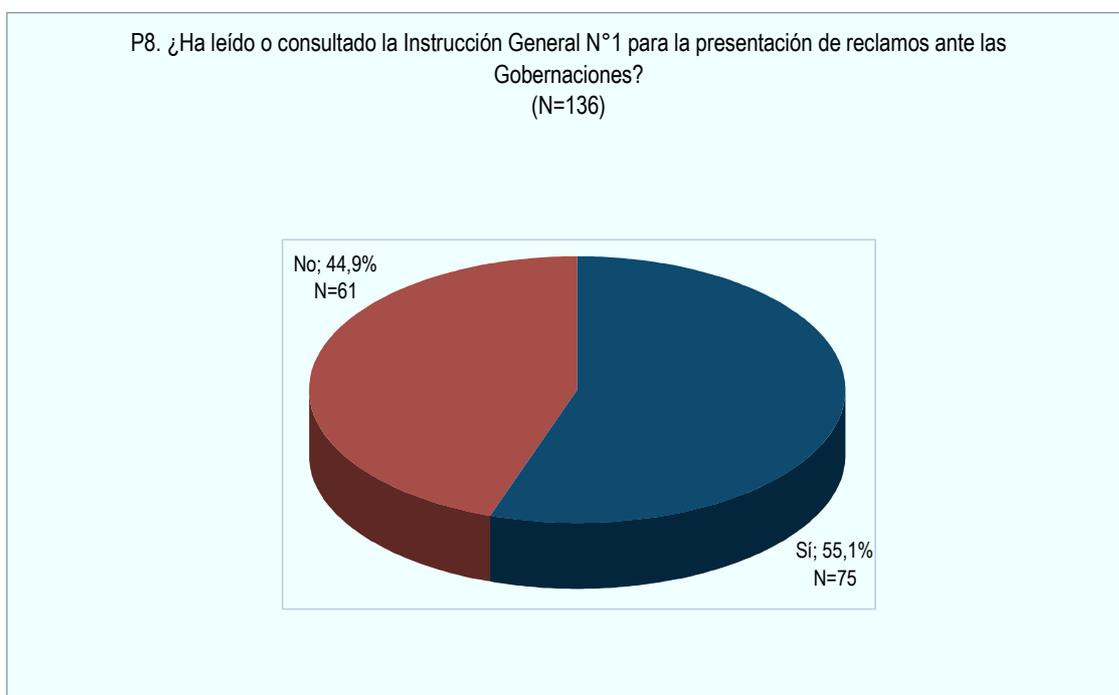
En el segmento de clientes públicos que han efectuado algún tipo de consulta sobre las Instrucciones Generales al Consejo para la Transparencia, equivalente a 72 personas, los niveles de satisfacción con los diversos aspectos de la respuesta recibida, son favorables y superan en todos los casos, el 80% de clientes satisfechos y muy satisfechos.

Los ámbitos evaluados son:

- Tiempo de respuesta: con un 83,3% de clientes públicos satisfechos y muy satisfechos.
- Pertinencia de la respuesta: también con un 83,3% de clientes satisfechos y muy satisfechos.
- Claridad de la respuesta: donde desciende levemente el porcentaje de satisfacción a un 81,9%.
- Utilidad de la respuesta: con un 80,5% de clientes satisfechos y muy satisfechos.

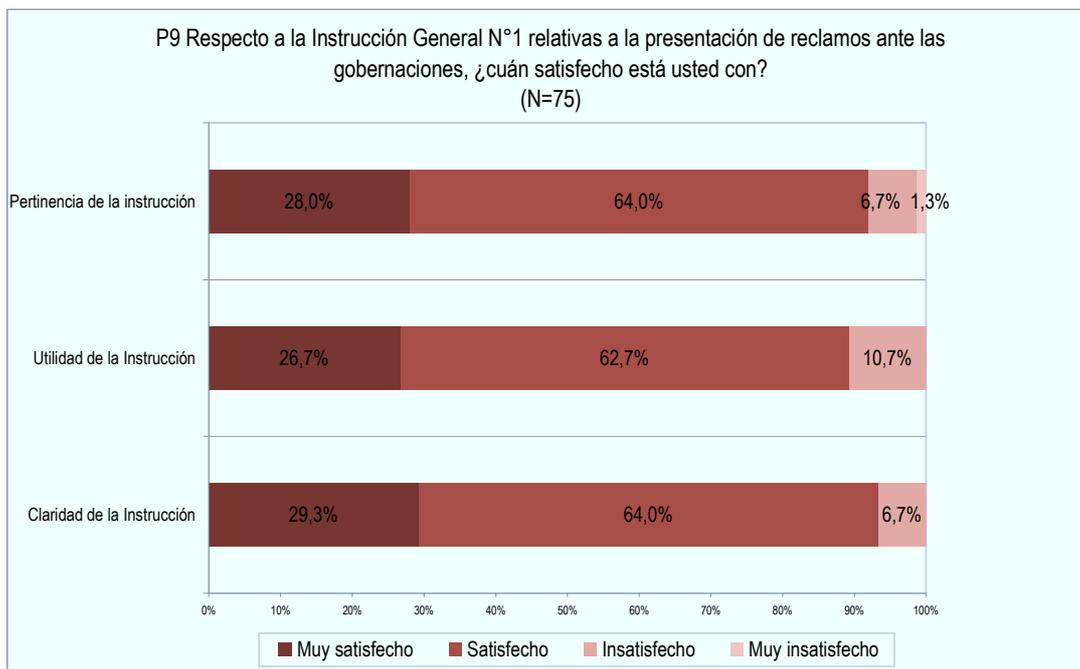
No se registraron diferencias significativas por segmentos.

### 6.3.6 Instrucción General N°1: Presentación de Reclamos ante las Gobernaciones



En el segmento de clientes públicos que han leído las Instrucciones Generales, la Instrucción General N°1, referida a presentación de reclamos antes las Gobernaciones, ha sido leída o consultada por el 55,1% de los clientes públicos consultados. En tanto, que un 44,9% no las ha leído o utilizado, sin existir diferencias significativas entre diferentes segmentos.

### 6.3.7 Satisfacción con Instrucción General N°1



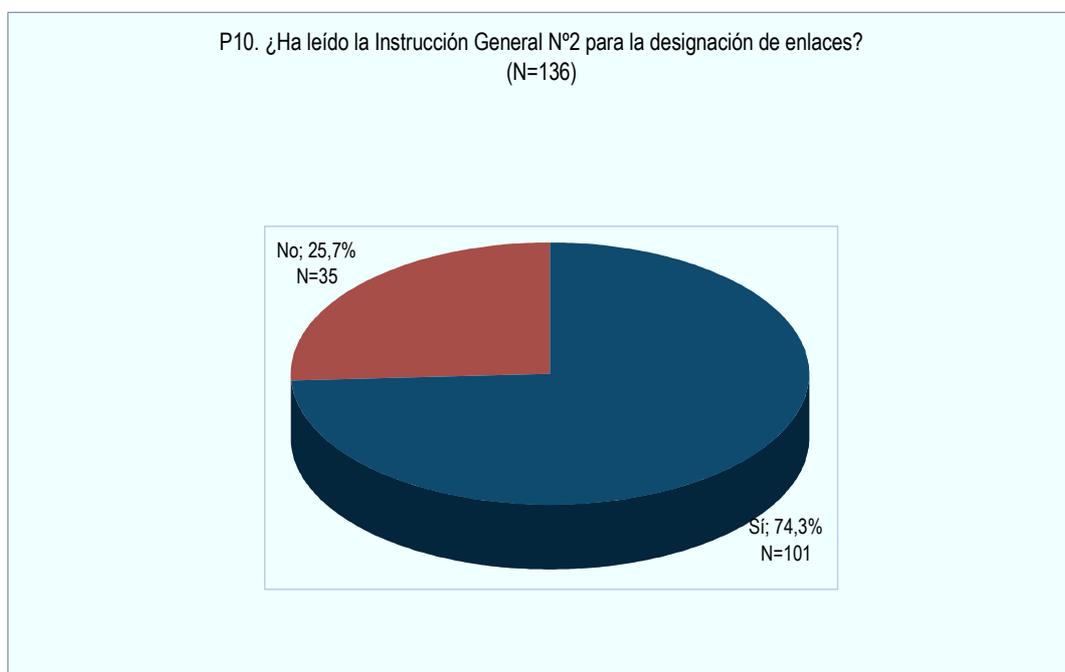
Entre los clientes que sí han utilizado la Instrucción General N°1, que equivale a 75 personas, la mayor parte de ellos se considera satisfecho o muy satisfecho con las diferentes dimensiones evaluadas de dicha Instrucción.

La evaluación específica por ámbitos se detalla a continuación:

- La claridad de la Instrucción: es el aspecto mejor evaluado de la Instrucción N°1 con un 93,3% de clientes satisfechos o muy satisfechos.
- En tanto que la pertinencia de la Instrucción es evaluada de modo favorable por un 92,0% de clientes satisfechos.
- Utilidad de la instrucción: es el único aspecto evaluado con menos de un 90% de satisfacción, en particular con un 89,4%, lo que aún mantiene un elevado nivel de satisfacción con la utilidad de la herramienta.

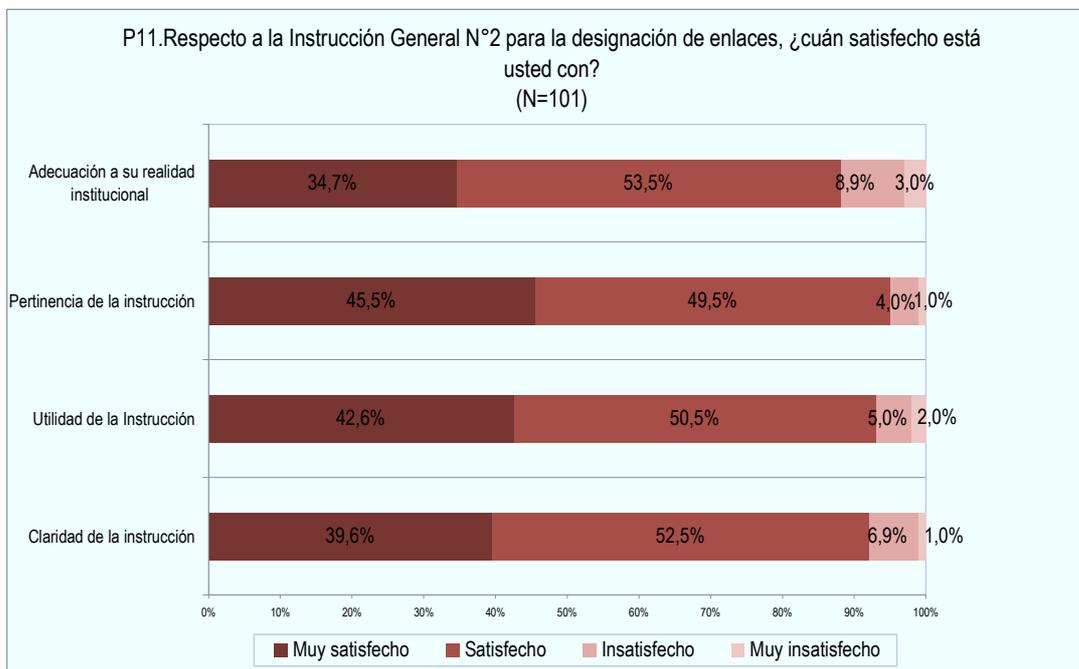
No se registraron diferencias significativas entre segmentos.

### 6.3.8 Instrucción General N°2: sobre la Designación de Enlaces



Entre los clientes públicos que han consultado las Instrucciones Generales, un 74,3% ha leído o consultado las Instrucciones Generales N°2 referidas a la Designación de Enlaces en los organismos públicos, sin existir diferencias relevantes en esta variable.

### 6.3.9 Satisfacción con Instrucción General N°2



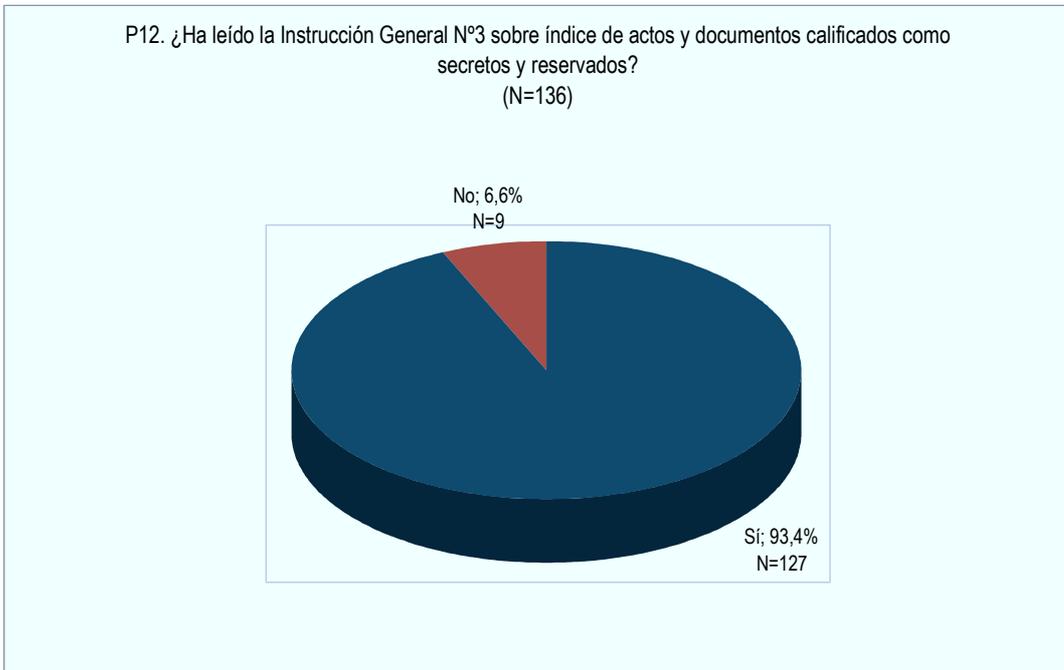
Entre los clientes públicos que han consultado o leído la Instrucción General N°2 referida a la designación de enlaces, que corresponde a 101 encuestados, la evaluación de los diferentes aspectos de dicha instrucción obtienen una evaluación positiva por parte de los clientes, con porcentajes de clientes satisfechos que superan el 88% en todos los casos.

Los niveles de satisfacción específicos son:

- Pertinencia de la Instrucción: con un 95,0% de clientes satisfechos y muy satisfechos, siendo el ámbito mejor evaluado.
- La utilidad de la Instrucción cuenta con un 93,1% de clientes satisfechos.
- Claridad de la Instrucción, es evaluada positivamente por el 92,1%.
- Adecuación a su realidad institucional, es el atributo peor evaluado, aún cuando mantiene una proporción elevada de clientes satisfechos con dicho ámbito, que corresponde al 88,2%.

No se registraron diferencias significativas en las pruebas Z.

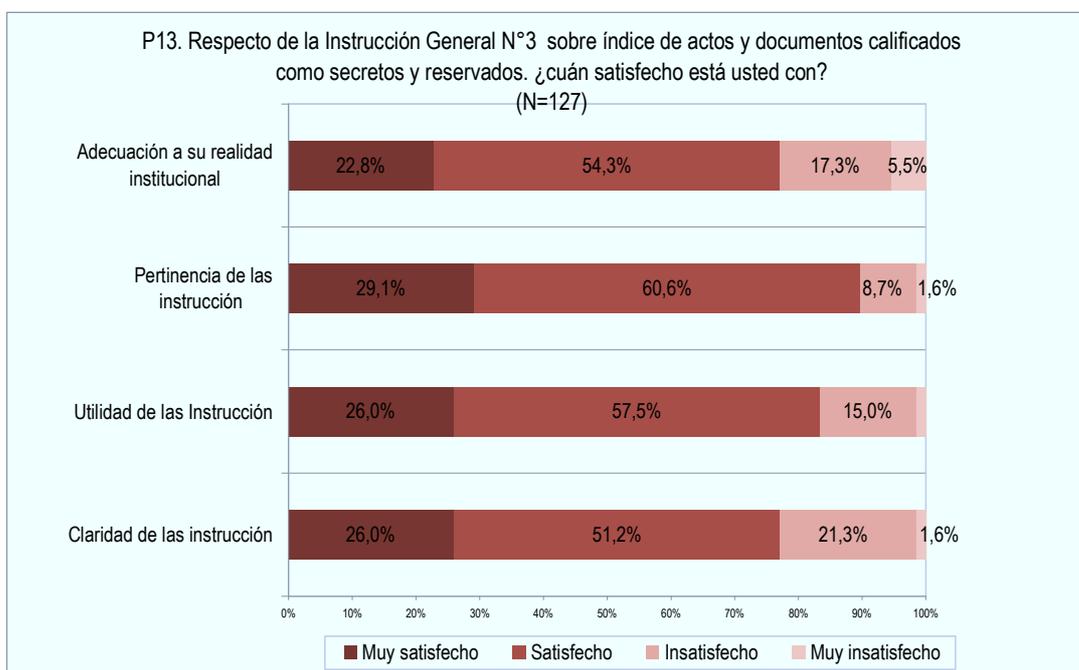
### 6.3.10 Instrucción General N°3: sobre Índice de Actos y Documentos Calificados como Secretos y Reservados.



La Instrucción General N°3 referida a los actos y documentos calificados como secretos o reservados para los organismos públicos, también ha sido altamente utilizada por los clientes públicos, con un 93,4% de clientes que la han leído o consultado alguna vez.

Una mínima proporción (6,6%) no ha consultado nunca esta Instrucción. No se registraron diferencias significativas en esta variable.

### 6.3.11 Satisfacción con Instrucción General N°3



Entre los clientes públicos que han consultado o leído la Instrucción General N°3, que corresponde a 127 encuestados, la evaluación por parte de los clientes es positiva, con porcentajes de clientes satisfechos que superan el 77% en todos los casos. Sin embargo,

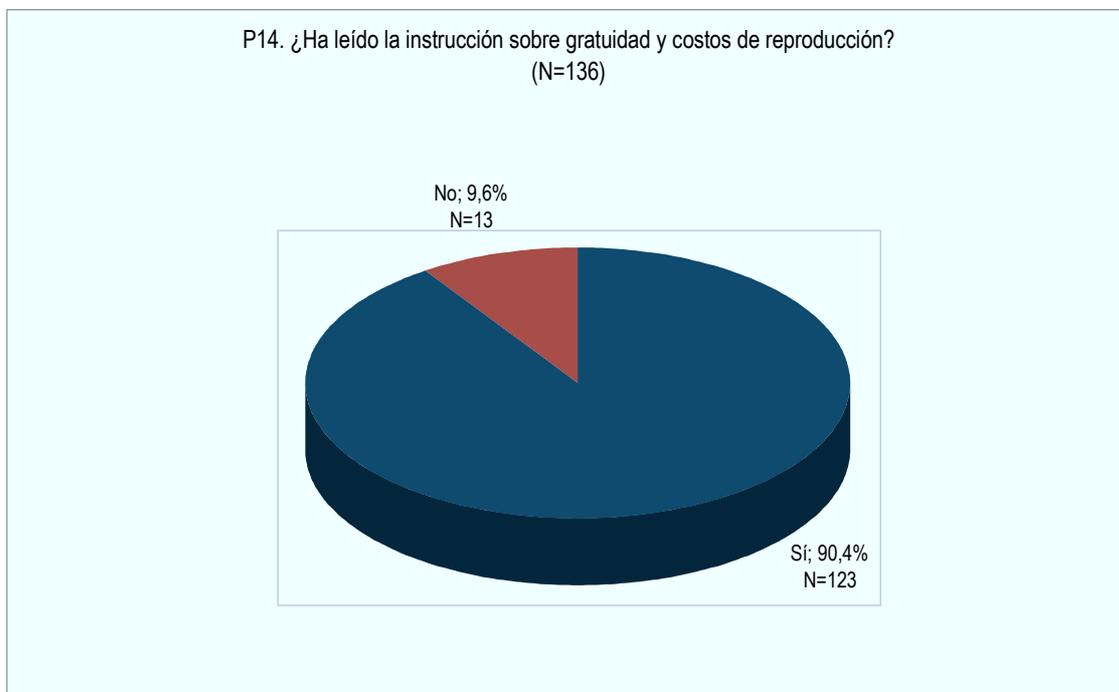
Los niveles de satisfacción específicos son:

- Pertinencia de la Instrucción: es el aspecto mejor evaluado en esta instrucción, con un 89,7% de clientes satisfechos y muy satisfechos.
- La utilidad de la Instrucción: presenta un 83,5% de clientes satisfechos.
- Claridad de la Instrucción, es el tercer aspecto mejor evaluado, con un 77,2% de clientes satisfechos, pero a una distancia de más de 5 puntos porcentuales de la utilidad de la herramienta.
- Adecuación a su realidad institucional, presenta un porcentaje de clientes satisfechos de 77,1% muy similar al atributo de claridad.

Como se observa, los niveles de satisfacción son elevados, pero inferiores a los registrados por otras Instrucciones, presentando mayores debilidades de la Instrucción N°3, los atributos de claridad y adecuación a la realidad de cada institución, probablemente aspectos cruciales al momento de comprender y aplicar la reglamentación sobre actos y documentos reservados.

Cabe destacar que no se registraron diferencias significativas en las variables señaladas.

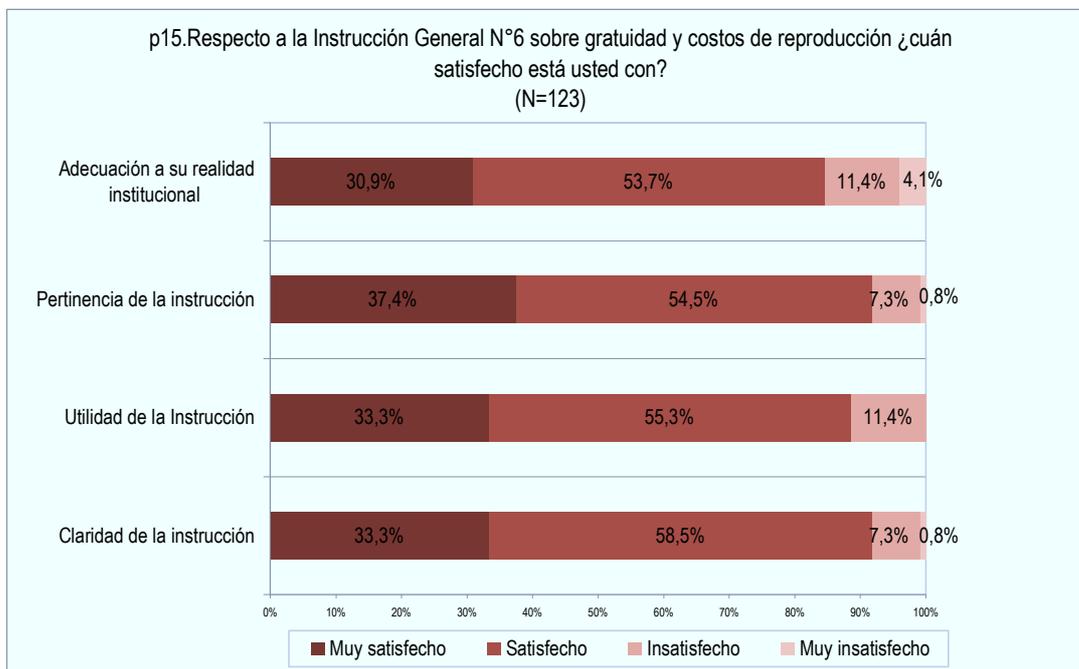
### 6.3.12 Instrucción N° 6: sobre Gratuidad y Costos de Reproducción



El 90,4% de los clientes públicos encuestados, han leído o utilizado la Instrucción N°6 sobre gratuidad y costos de reproducción, siendo una herramienta altamente utilizada y revisada por los clientes.

Su utilización es más frecuente entre los clientes que tienen estudios universitarios (93,2%) que entre aquellos que poseen educación media (57,1%), así como entre los clientes que tienen cargos como jefes o encargados (97,1%) por sobre el personal administrativo (71,4%).

### 6.3.13 Satisfacción con la Instrucción N°6



Entre los clientes públicos que han utilizado la Instrucción General N°6, equivalente a 123 personas, se observa un alto grado de satisfacción con los diversos aspectos evaluados en dicha instrucción, siendo siempre superior al 84%.

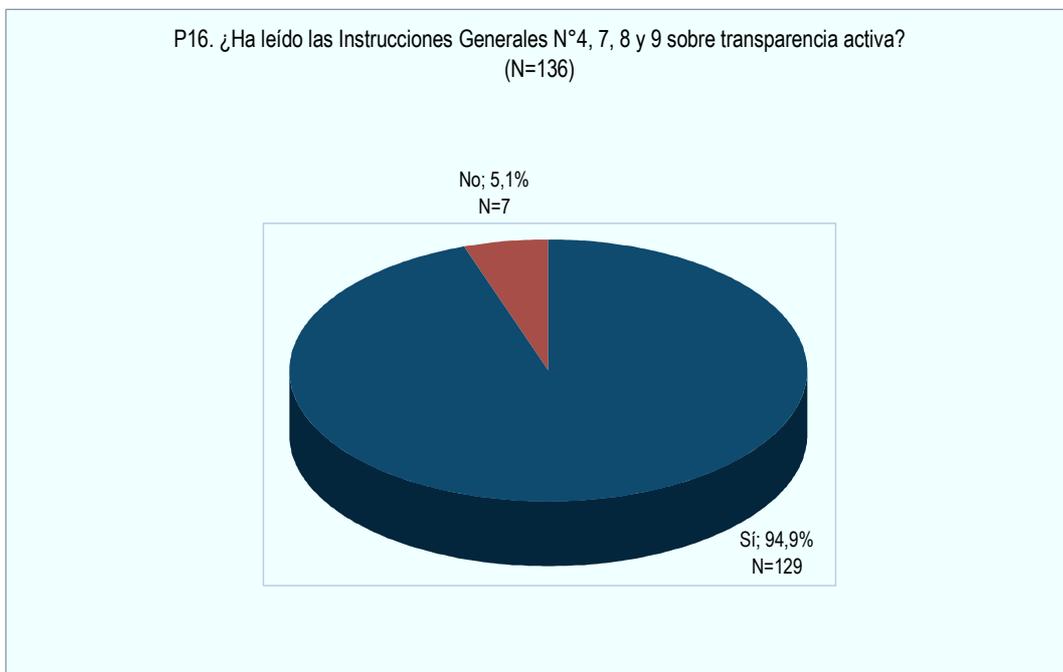
Comparativamente, la pertinencia y la claridad de la instrucción reciben una mejor evaluación que la Adecuación a la realidad institucional (84,6%), que al igual que en otras instrucciones presenta la más baja evaluación, manteniéndose la utilidad en un rango intermedio (88,6%).

Las proporciones de clientes satisfechos o muy satisfechos en cada caso son las siguientes:

- Pertinencia de la Instrucción: 91,9% de clientes satisfechos.
- Claridad de la instrucción con un 91,8% de satisfacción.
- Utilidad de la misma, que presenta un 88,6% de clientes satisfechos.
- Adecuación a la realidad institucional: 84,6% siendo el aspecto peor evaluado en esta herramienta.

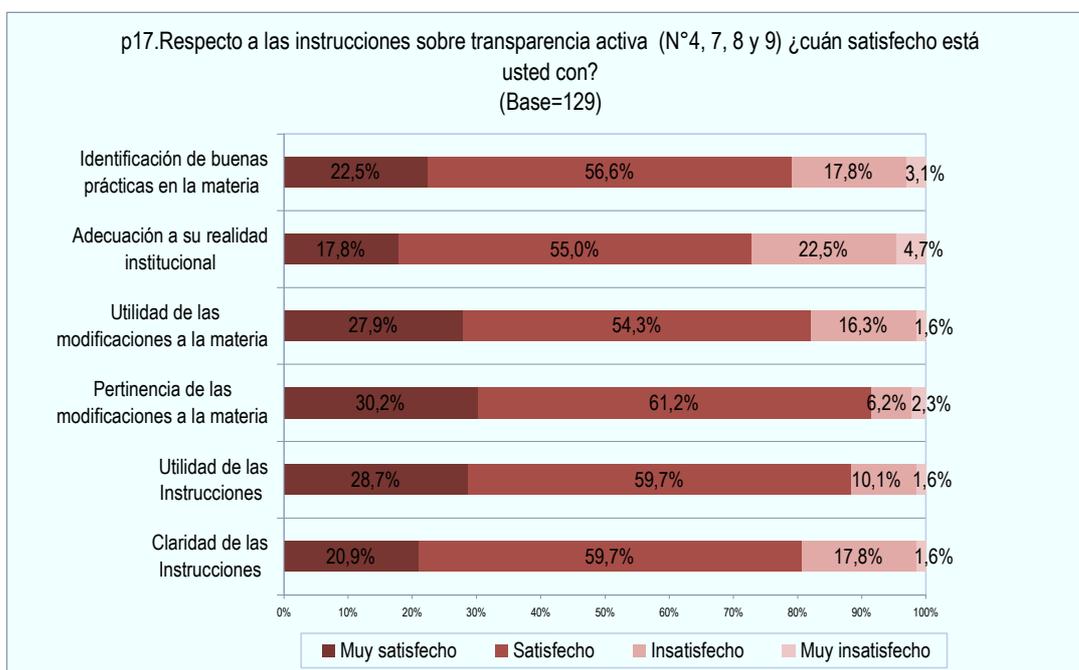
No se registraron diferencias significativas en las pruebas Z para estas variables.

### 6.3.14 Instrucciones Generales N°4, 7, 8 y 9: sobre Transparencia Activa



Las Instrucciones Generales sobre transparencia activa, correspondientes a los numerales 4, 7, 8 y 9, han sido leídas por casi la totalidad de los clientes públicos consultados (94,9%) sin haberse registrado diferencias estadísticamente significativas.

### 6.3.15 Satisfacción con Instrucciones N° 4, 7, 8 y 9

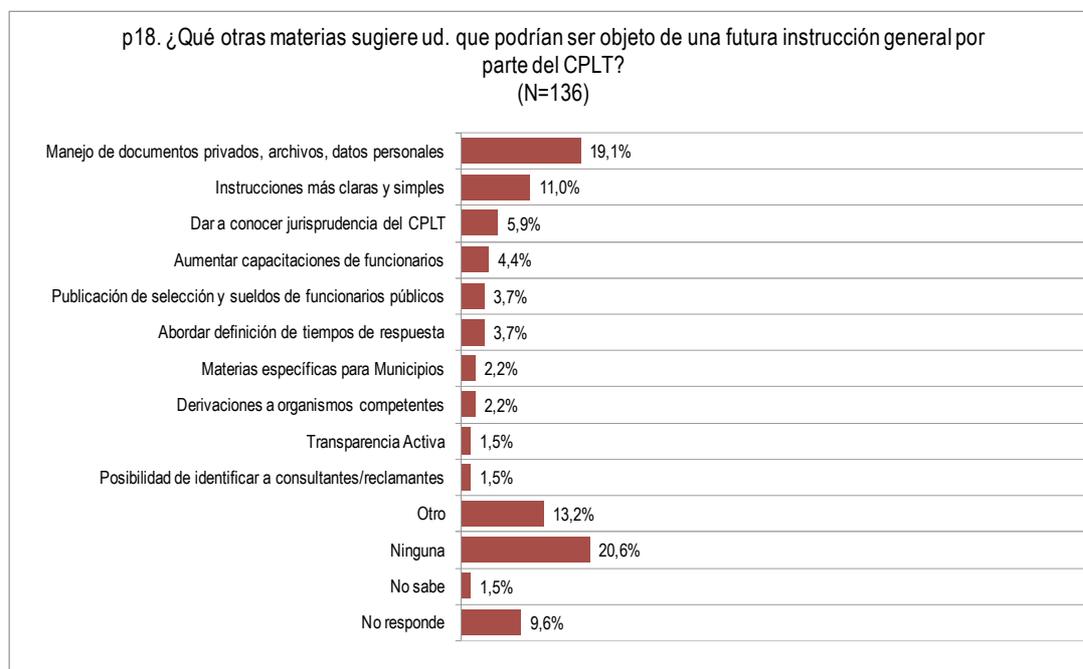


No obstante que la satisfacción con todos los ítems evaluados de las Instrucciones sobre Transparencia Activa, fluctúa entre el 72% y el 92%, se pueden distinguir tres rangos entre ellos:

- Con un nivel de satisfacción elevado para la mayoría de los clientes, que varía entre el 88% y el 92% de clientes satisfechos y muy satisfechos. En este rango se ubican: Pertinencia de las modificaciones (91,4%) y Utilidad de las Instrucciones (88,4%).
- En un segundo rango, que varía entre el 79% y 83% de usuarios satisfechos, se encuentran la: Utilidad de las modificaciones (82,2%), Claridad de las instrucciones (80,6%) e Identificación de Buenas Prácticas (79,1%).
- Finalmente, el aspecto peor evaluado respecto a las Instrucciones sobre Transparencia Activa es la Adecuación a la realidad institucional, con un 72,8% de clientes satisfechos y muy satisfechos.

De este modo, se consolida la capacidad de adecuación a las particularidades de cada organismo, como el aspecto que presenta niveles de satisfacción más bajos. No se registran diferencias significativas en estas variables.

### 6.3.16 Sugerencia de materias que podrían ser objeto de una futura Instrucción General de parte del Consejo para la Transparencia



Sobre las materias que podrían ser objeto de una futura Instrucción General, se aprecia una gran dispersión de las respuestas, dentro de la cual sobresalen la sugerencia de realizar Instrucciones sobre el “manejo de documentos privados, archivos, datos personales” con un 19,1% de las menciones, e “Instrucciones más claras y simples” destacado por el 11,1%.

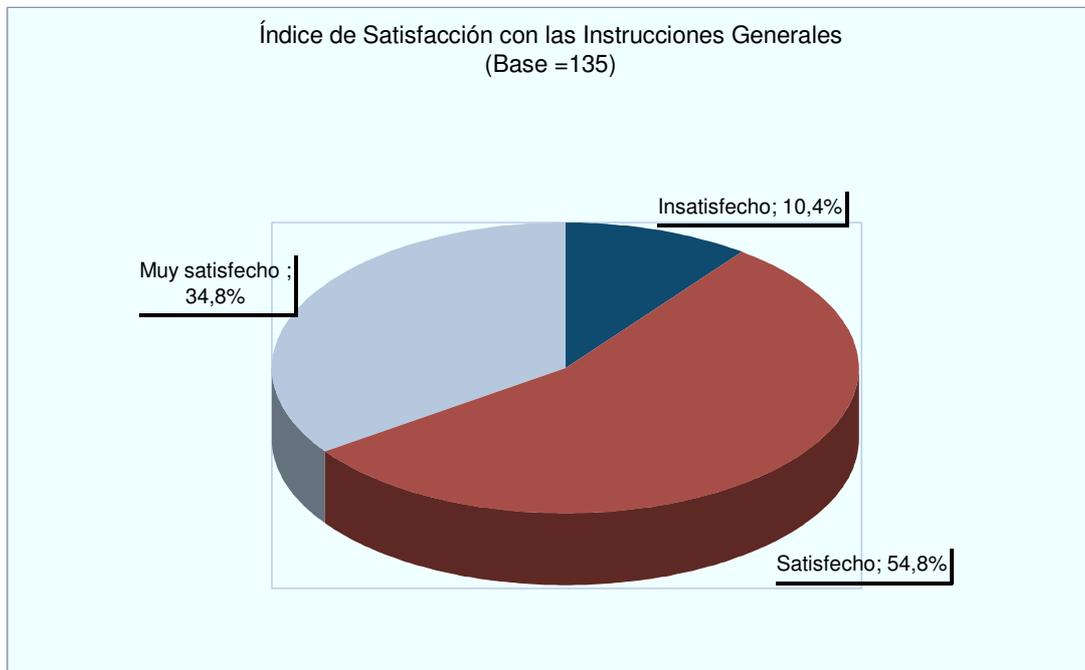
Resulta relevante que un 20,6% indica que no se requiere ninguna Instrucción General nueva o adicional. Las demás recomendaciones presentan una gran dispersión.

No se registraron diferencias significativas en las pruebas Z.

Si dichas sugerencias se analizan según la profesión del cliente público encuestado, aún con las pequeñas sub-muestras, se observan algunos segmentos más típicos, los que no necesariamente son estadísticamente significativos, pero permiten apreciar variaciones según profesión del cliente:

- Manejo de documentos privados, archivos, datos personales: más frecuente entre abogados (22,5%) y administradores públicos (25,0).
- Instrucciones más claras y simples: más mencionado por periodistas (20,0%).
- Dar a conocer jurisprudencia del CPLT: más frecuente entre quienes poseen otra profesión (10,5%) y abogados (7,5%).
- Aumentar capacitaciones a funcionarios: donde se destacan los periodistas (20,0%) y contadores auditores (16,7%).
- Ninguna: entre quienes no realizan sugerencias, se destacan asistentes sociales (50,0%) y periodistas (40,0%).

### 6.3.17 Índice de Satisfacción con Instrucciones Generales

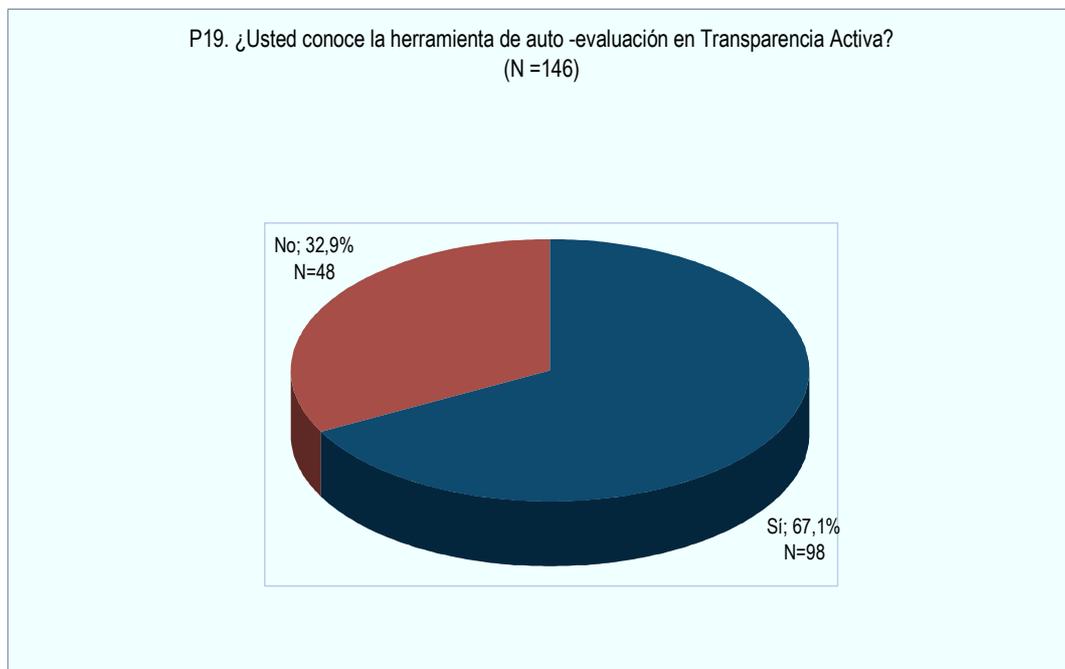


De modo consistente, a partir de los resultados presentados, el Índice de Satisfacción con las Instrucciones Generales, registra un 89,6% de clientes públicos satisfechos y muy satisfechos, y sólo un 10,4% de clientes insatisfechos. Se destaca que no existe insatisfacción en su grado máximo.

Entre los clientes que se declaran satisfechos (54,8%) se destacan quienes tienen estudios de postgrado (63,3%) y universitarios (58,0%) por sobre el grupo de clientes con educación técnico profesional (10,0%). En tanto que este último grupo de personas con educación técnica se destacan en el segmento de clientes muy satisfechos (70,0%) por sobre los clientes con educación de postgrado (20,0%).

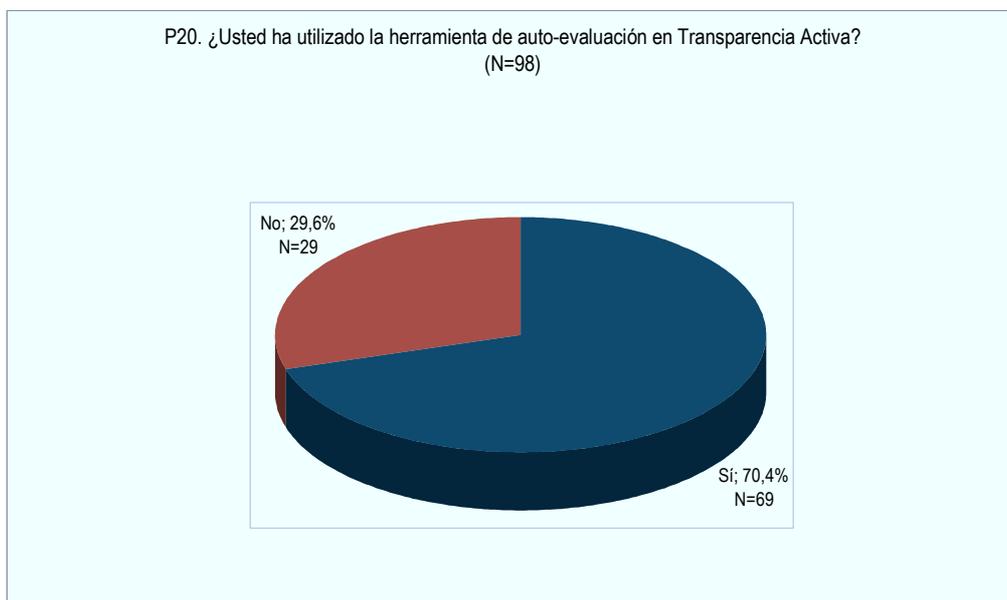
## 6.4 Uso y Evaluación de la Herramienta de Autoevaluación en Transparencia Activa

### 6.4.1 Conocimiento de la Herramienta de Auto -Evaluación en Transparencia Activa



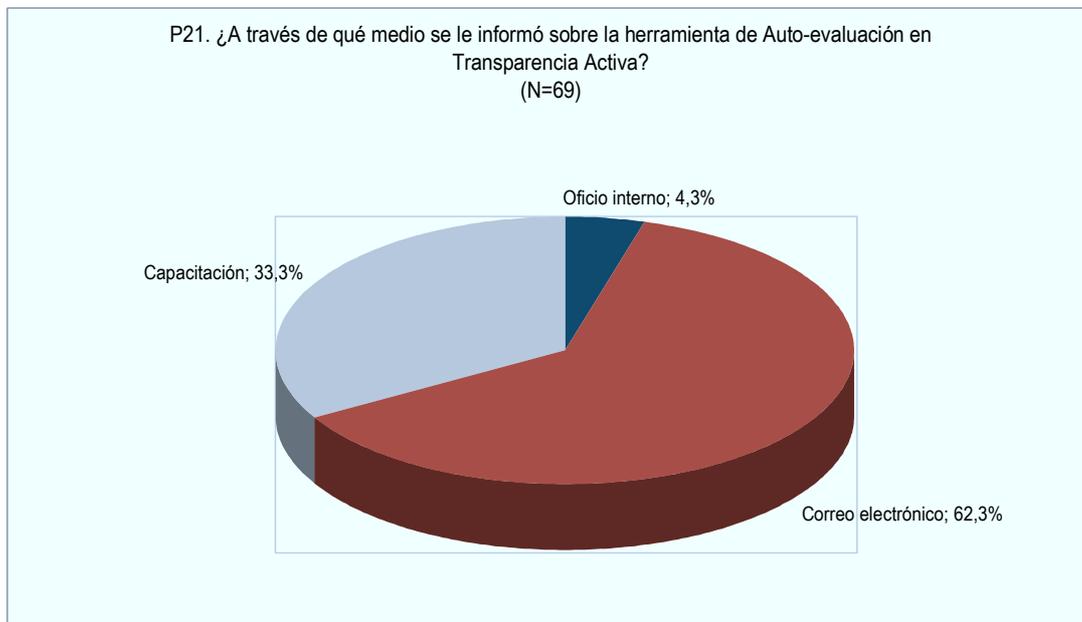
El 67,1% de los clientes públicos reporta conocer la herramienta de Autoevaluación en Transparencia Activa, siendo más frecuente esta situación entre los usuarios con cargos profesionales (80,0%) que entre el personal administrativo (43,8%).

#### 6.4.2 Uso de la herramienta de Auto-evaluación en Transparencia Activa



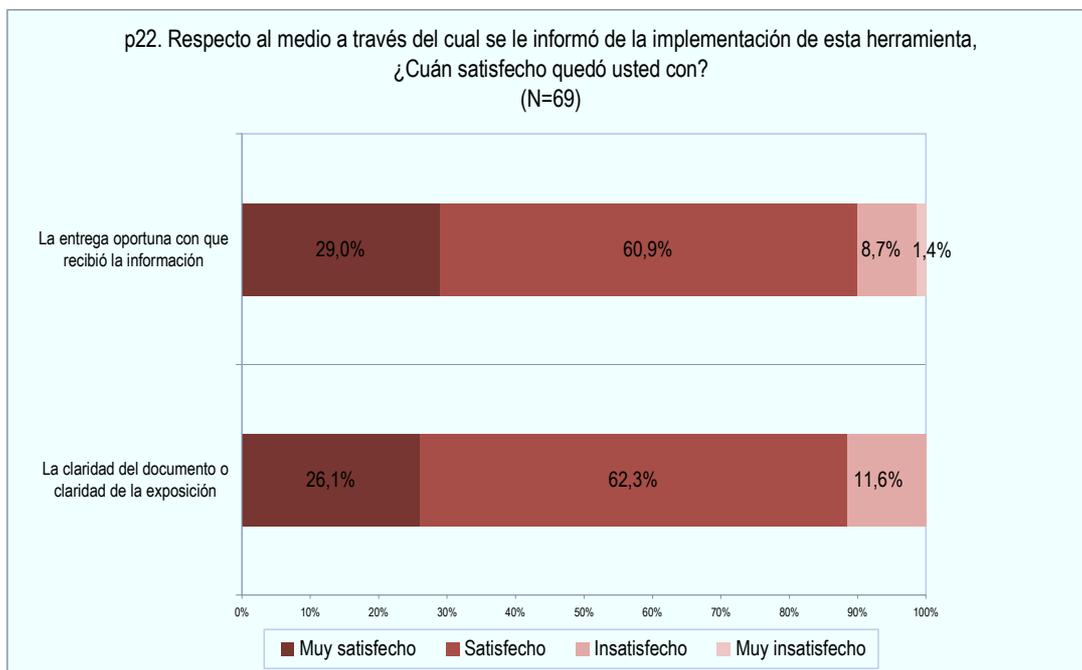
Del total de clientes que conocen la herramienta de autoevaluación en Transparencia Activa, equivalente a 98 personas, un 70,4% la ha utilizado alguna vez, sin que se registren diferencias significativas en la prueba Z.

### 6.4.3 Medio para informarse sobre herramienta de Auto-evaluación en Transparencia Activa



En el grupo de 69 clientes que han utilizado la herramienta de auto-evaluación en Transparencia Activa, un 62,3% de ellos se informó de este instrumento a través del correo electrónico. Un 33,3% de los clientes supo acerca de dicha herramienta en una capacitación realizada por el Consejo, y en menor medida a través de un oficio interno 4,3%. No se registraron diferencias estadísticamente significativas.

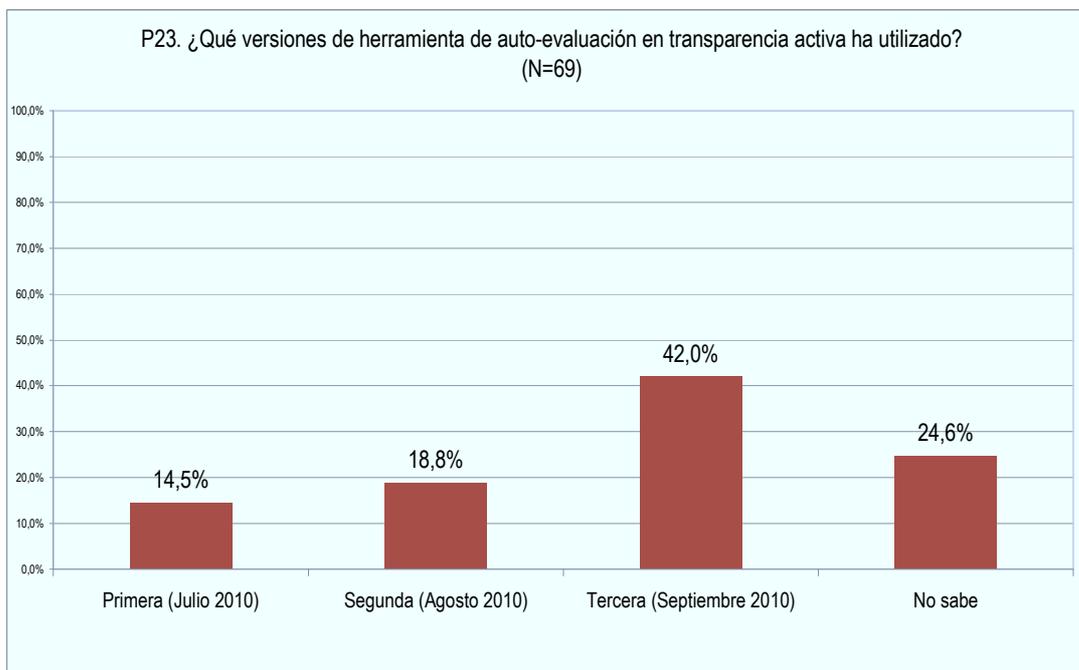
#### 6.4.4 Satisfacción con el medio a través del cual se informó de la implementación de Auto-evaluación en Transparencia Activa



Entre los clientes que han utilizado la herramienta de auto-evaluación en Transparencia Activa (69 casos), se observan altos niveles de satisfacción con el medio mediante el cual se informaron de la existencia de dicha herramienta.

La Oportunidad con que recibió la información presenta un 89,9% de clientes satisfechos y muy satisfechos, en tanto que la claridad del instrumento es satisfactoria o muy satisfactoria para el 88,4% de los clientes encuestados, siendo ambos aspectos bien evaluados, y sin presentar diferencias significativas en las pruebas Z.

#### 6.4.5 Versiones de herramienta de Auto-evaluación en Transparencia Activa que se han utilizado

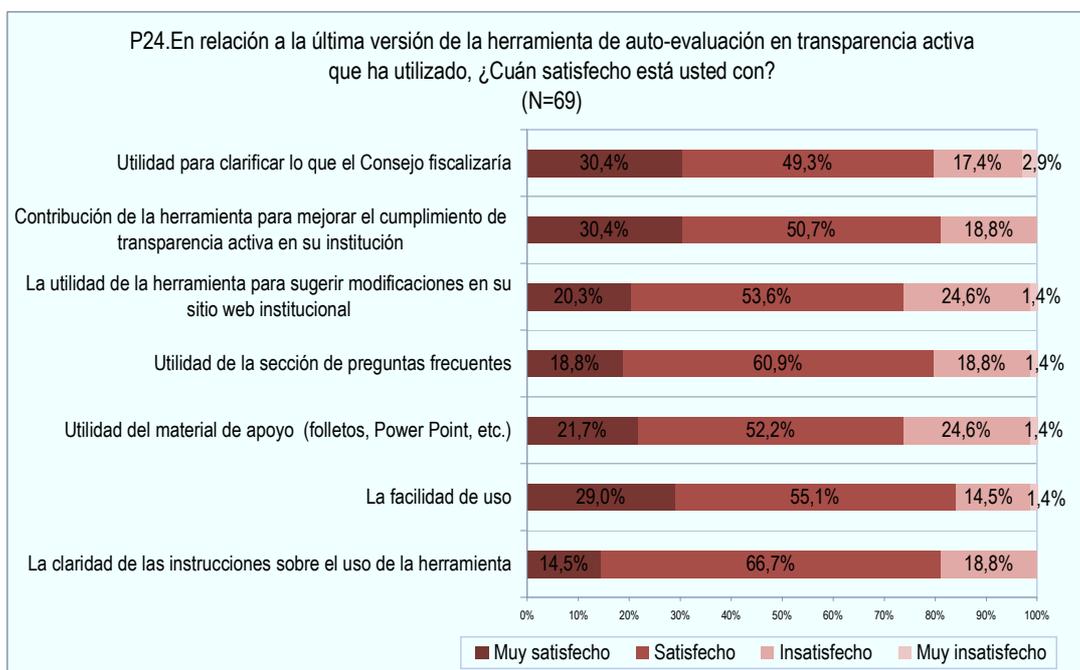


Los 69 clientes que han utilizado la herramienta de Auto-evaluación en Transparencia Activa, han usado diferentes versiones de la misma, pues dicho instrumento se ha actualizado de modo progresivo.

De esta forma, el 42,0% de los encuestados indica que ha utilizado la última actualización ejecutada en el mes de septiembre de 2010, siendo la versión de uso más extendido entre los usuarios. En segundo lugar, un 18,8% ha usado la segunda versión, y en menor medida un 14,5% la primera. Cabe destacar, que cerca de una cuarta parte (24,5%) de los clientes públicos no sabe qué versión ha utilizado.

No se registran diferencias estadísticamente significativas en esta variable.

## 6.4.6 Satisfacción con la última versión de la herramienta de Auto-evaluación en Transparencia Activa

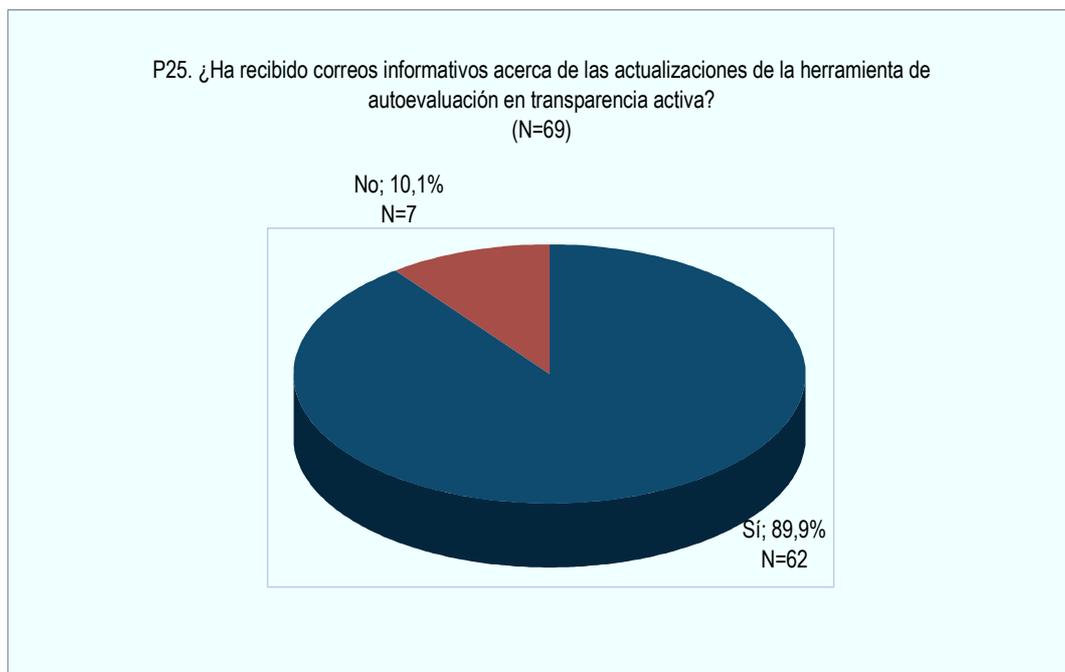


Independiente de la versión que cada cliente hubiese utilizado de la herramienta de Auto-evaluación en Transparencia Activa, los niveles de satisfacción con la versión utilizada son elevados.

Y si bien, la satisfacción con todos los ítems evaluados fluctúa entre el 74% y el 84%, se pueden distinguir tres rangos entre ellos:

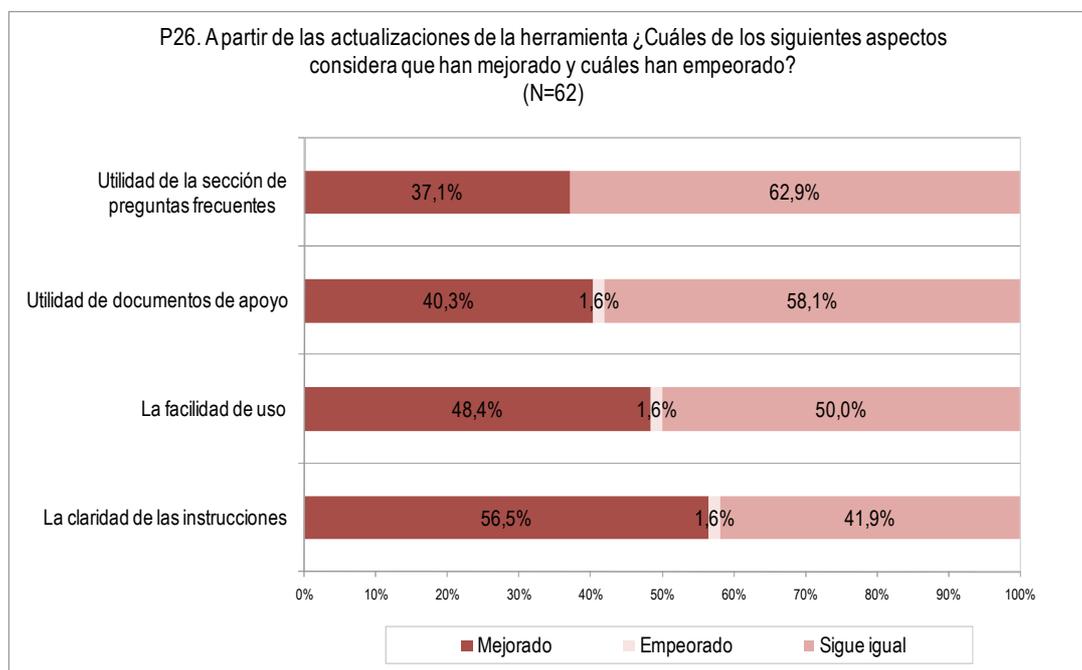
- La facilidad de uso como el aspecto que genera mayor satisfacción con un 84,1% de clientes satisfechos y muy satisfechos.
- En un segundo tramo, con proporciones cercanas al 80% de clientes satisfechos y muy satisfechos, se ubican los siguientes ámbitos: Claridad de las instrucciones sobre el uso de la herramienta (81,2%), también la Contribución de la herramienta al cumplimiento de la transparencia activa en su institución (81,1%), la Utilidad de la sección de preguntas frecuentes (79,9%) y la Utilidad para clarificar lo que el Consejo fiscalizaría (79,7%).
- Finalmente, como los aspectos peor evaluados de la herramienta se encuentran: la Utilidad para sugerir modificaciones en su sitio web institucional, con un 73,9% de clientes públicos satisfechos y muy satisfechos con este ámbito, y con igual porcentaje la Utilidad del material de apoyo como folletos, Power Point y otros.

#### 6.4.7 Recepción de correos informativos acerca de las actualizaciones de la herramienta de Auto-evaluación en Transparencia Activa



Se registra un elevado nivel de información de los clientes respecto a las actualizaciones que se realizan a la herramienta de Auto-evaluación en Transparencia Activa, con un 89,9% de clientes públicos que señalan que han recibido dichas notificaciones por correo electrónico. No se observan diferencias significativas en las pruebas Z.

#### 6.4.8 Aspectos que se considera que han mejorado y empeorado en Actualizaciones



En relación a los aspectos que han mejorado o empeorado, a partir de las actualizaciones de la herramienta de Auto-evaluación, se observa que en todos los aspectos evaluados los clientes públicos tienden a no percibir cambios y más bien, consideran que la herramienta sigue igual, en proporciones que varían entre un 41% y 62%.

El aspecto en que se perciben mayores mejorías es la Claridad de las instrucciones, con un 56,5% de clientes que señalan que ha mejorado.

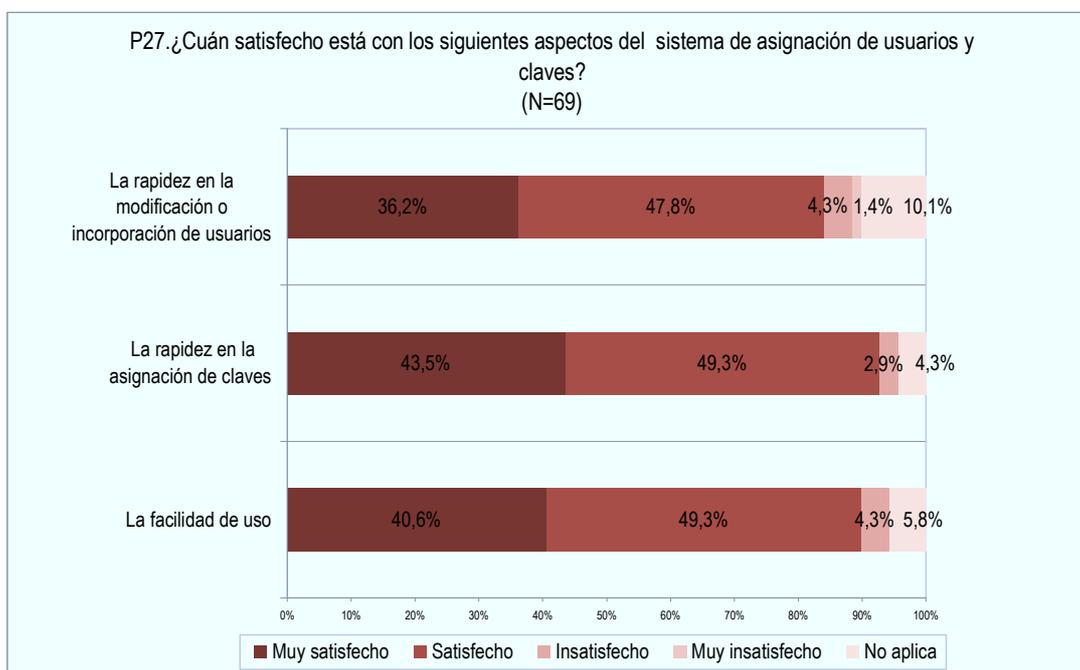
Respecto a la facilidad de uso, la mitad de los encuestados no observan cambios (50,0%) en tanto que un 48,4% indica que la facilidad de uso ha mejorado.

La utilidad de los documentos de apoyo que dispone la herramienta de Auto-evaluación sigue igual para un 58,1% de los encuestados, en tanto que un 40,3% considera ha mejorado.

Finalmente, el ámbito en el que se observan menos cambios para los clientes es la Utilidad de la sección de preguntas frecuentes, con sólo un 37,1% de clientes que estima que dicho aspecto ha mejorado.

No se registraron diferencias significativas en las pruebas Z.

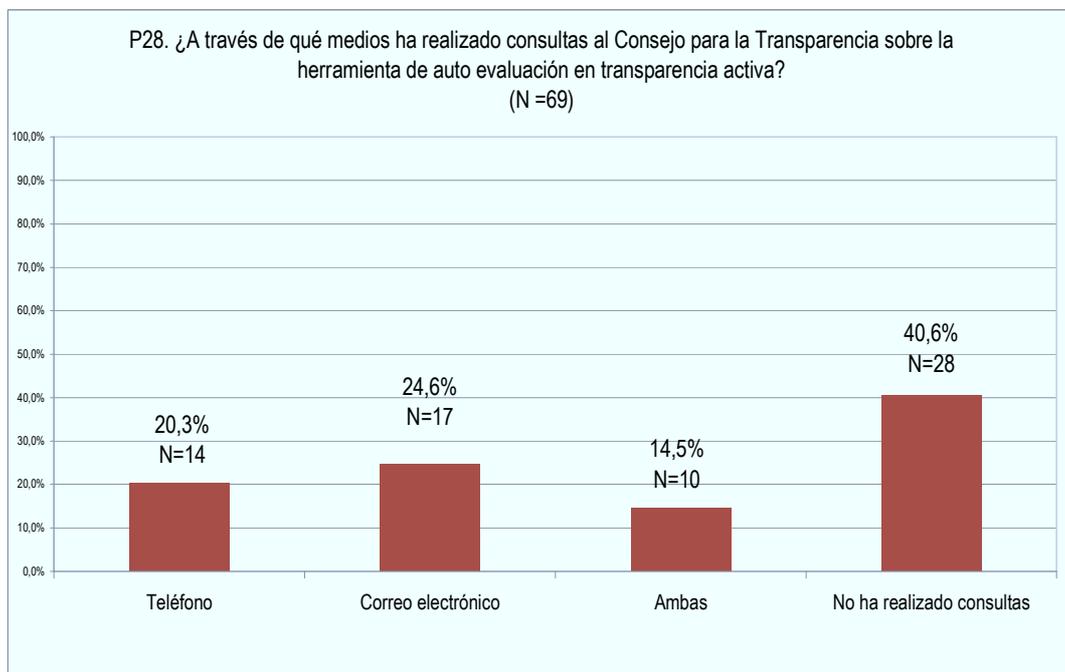
## 6.4.9 Satisfacción con aspectos del sistema de Asignación de Usuarios y Claves



Respecto al sistema de asignación de usuarios y claves que posee la herramienta de Auto-evaluación en Transparencia Activa, se observan elevados niveles de satisfacción con los diferentes ítems evaluados de dicho sistema.

En particular, un 84,0% de los clientes se declara satisfecho o muy satisfecho con la Rapidez en la modificación o incorporación de usuarios, que es el aspecto peor evaluado en el sistema; luego, un 89,9% de clientes satisfechos con la Facilidad de uso del sistema, y finalmente un 92,8% con la Rapidez con la que se asignan las claves, que resulta el aspecto mejor evaluado en la asignación de usuarios y claves. No se registraron diferencias estadísticamente significativas en las pruebas Z.

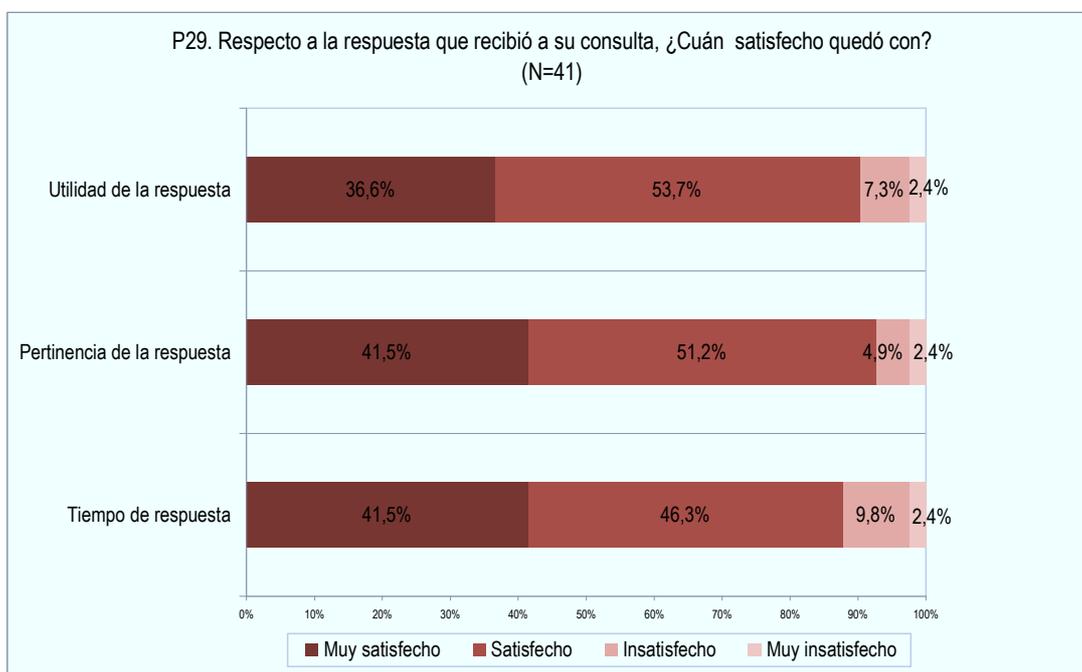
#### 6.4.10 Medios usados para realizar consultas al Consejo para la Transparencia sobre la herramienta de Auto-evaluación en Transparencia Activa



Del total de clientes públicos que han utilizado la herramienta de Auto-evaluación en Transparencia Activa, que corresponde a 69 casos, un 40,5% de ellos no ha realizado consultas sobre la misma al Consejo, en tanto, entre quienes sí han realizado consulta sobre dicho instrumento, el medio más utilizado para hacerlo es el correo electrónico, mencionado por el 24,5% y en segundo lugar el teléfono, usado por el 20,3%. Un 14,5% de clientes han realizado consultas a través de ambos medios, es decir, por teléfono y correo electrónico.

No se registraron diferencias significativas en las pruebas Z

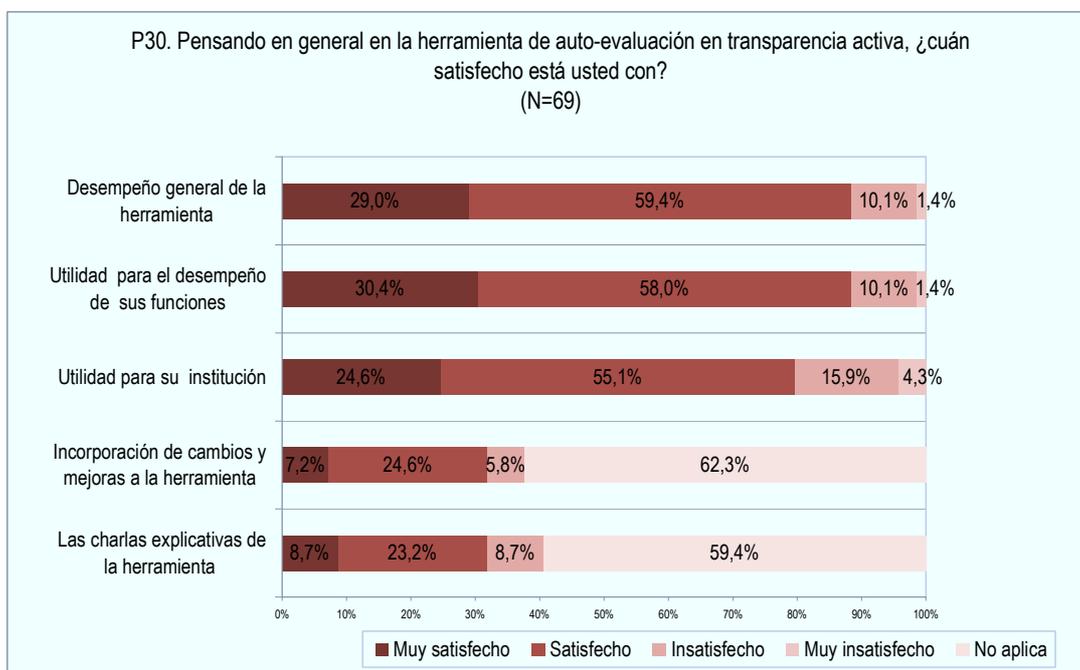
### 6.4.11 Satisfacción con la respuesta que recibió a su consulta



En el segmento de clientes que sí han realizado consultas sobre la herramienta de Auto-evaluación en Transparencia Activa, equivalente a 41 casos, el ámbito mejor evaluado es la Pertinencia de la respuesta con un 92,7% de clientes satisfechos y muy satisfechos; luego, la Utilidad de la respuesta recibida a la consulta con un 90,3% de satisfacción. Finalmente, el tiempo de respuesta es el ítem peor evaluado, aún cuando obtiene un 87,8% de clientes satisfechos, lo que es igualmente alto.

No se reportan diferencias significativas en estas variables.

### 6.4.12 Satisfacción con aspectos de la Herramienta de Auto-Evaluación en Transparencia Activa



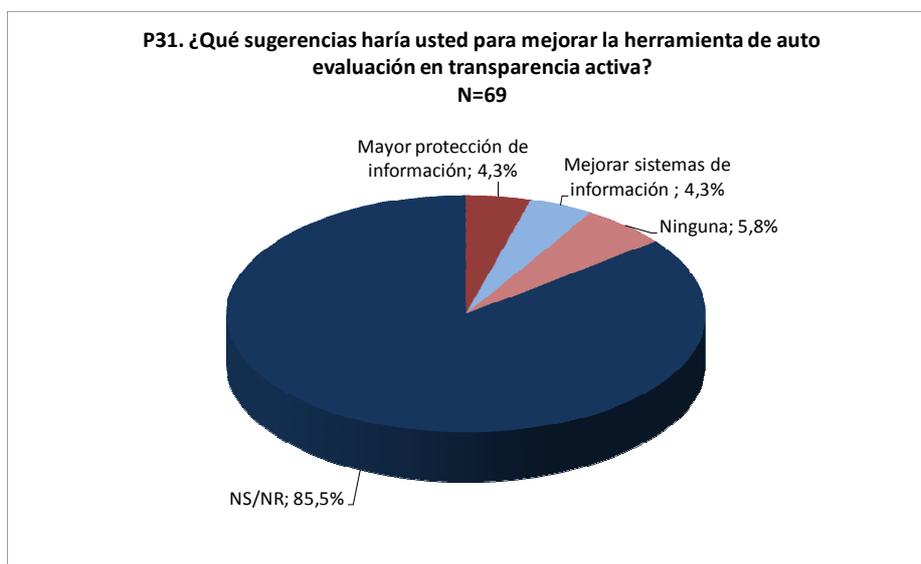
En el segmento de clientes públicos que han utilizado la herramienta de Auto-evaluación, equivalente a 69 personas, los niveles de satisfacción con los diversos aspectos del instrumento son en general favorables.

Los ámbitos evaluados son:

- Desempeño general de la herramienta con un 88,4% de clientes satisfechos y muy satisfechos. Con la misma proporción (88,4%) se evalúa la Utilidad de la herramienta para el desempeño de sus funciones.
- Con menor porcentaje de satisfacción (79,7%) se evalúa la Utilidad para su institución.
- Cabe destacar que los ítems de charlas explicativas e incorporación de cambios y mejoras a la herramienta presentan un alto porcentaje de clientes, cercano en ambos casos al 60%, que no han utilizado ni charlas ni actualizaciones, por lo que no responden dicha evaluación. Entre quienes sí han utilizado dichos ítems, se reporta con las Charlas explicativas un 78,5% de clientes satisfechos o muy satisfechos y un 84,6% de clientes satisfechos con la Incorporación de cambios y mejoras a la herramienta.

No se registraron diferencias significativas por segmentos.

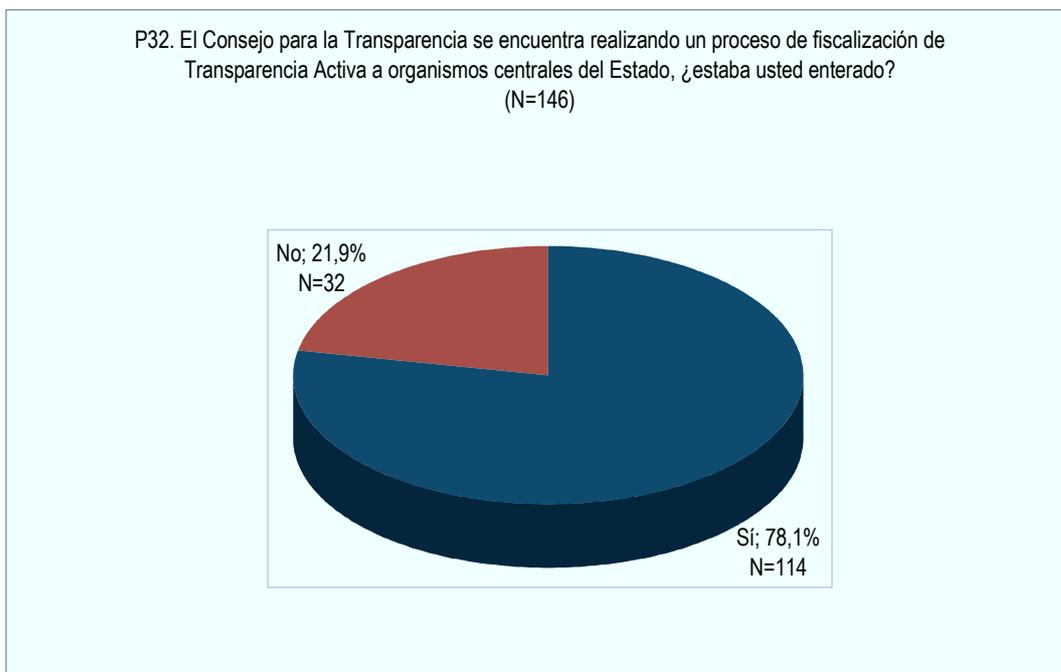
### 6.4.13 Sugerencias para mejorar la herramienta de Auto-Evaluación en Transparencia Activa



En la sub-muestra de clientes que han utilizado la herramienta de Auto-evaluación en Transparencia Activa, que corresponde a 69 usuarios, la mayor parte de ellos (85,5%) no sabe o no responde respecto a qué sugerencias haría para mejorar dicha herramienta, a lo que se suma un 5,8% que indica que no realizaría ningún cambio.

En proporciones menores equivalentes los clientes indican que se podría mejorar la herramienta a través de mayor protección de la información, y a partir de la mejora en los sistemas de información, ambos con un 4,3% de las menciones. No se registraron diferencias significativas en esta variable.

#### 6.4.14 Conocimiento del proceso de fiscalización de Transparencia Activa a organismos centrales del Estado



A la muestra total de 146 clientes públicos, se le consultó si sabía que el Consejo estaba realizando un proceso de fiscalización a organismos centrales del Estado, y un 78,1% indicó estar informado al respecto, entre quienes se destacan los clientes públicos con estudios de postgrado (93,5%) por sobre los que tienen educación media (25,0%), así como los que trabajan como jefes (83,3%) y profesionales (81,8%) por sobre el personal administrativo.

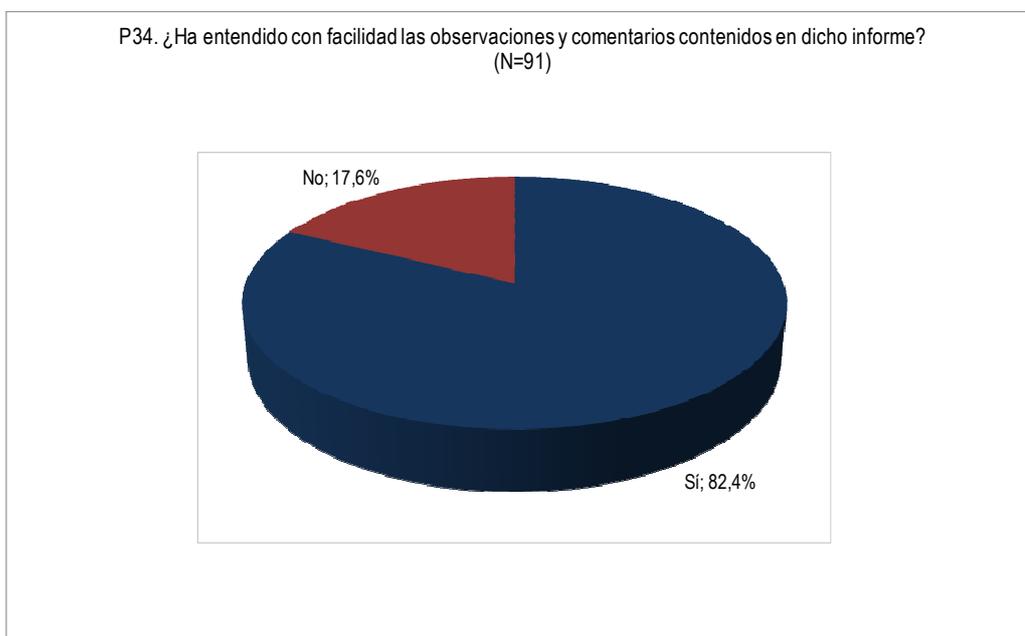
#### 6.4.15 Conocimiento del Informe de primera etapa del proceso de Fiscalización en Transparencia Activa



En el segmento de clientes que estaban informados sobre la realización del proceso de fiscalización a organismos centrales del Estado por el Consejo, que corresponde a 114 clientes, se reporta un 79,8% de personas que conocen el informe correspondiente a la primera etapa de este proceso, y que fue remitido a cada institución por el Consejo, en tanto que una quinta parte de ellos (20,2%) no conoce dicho reporte.

No se registraron diferencias estadísticamente significativas en las prueba Z efectuada a esta variable.

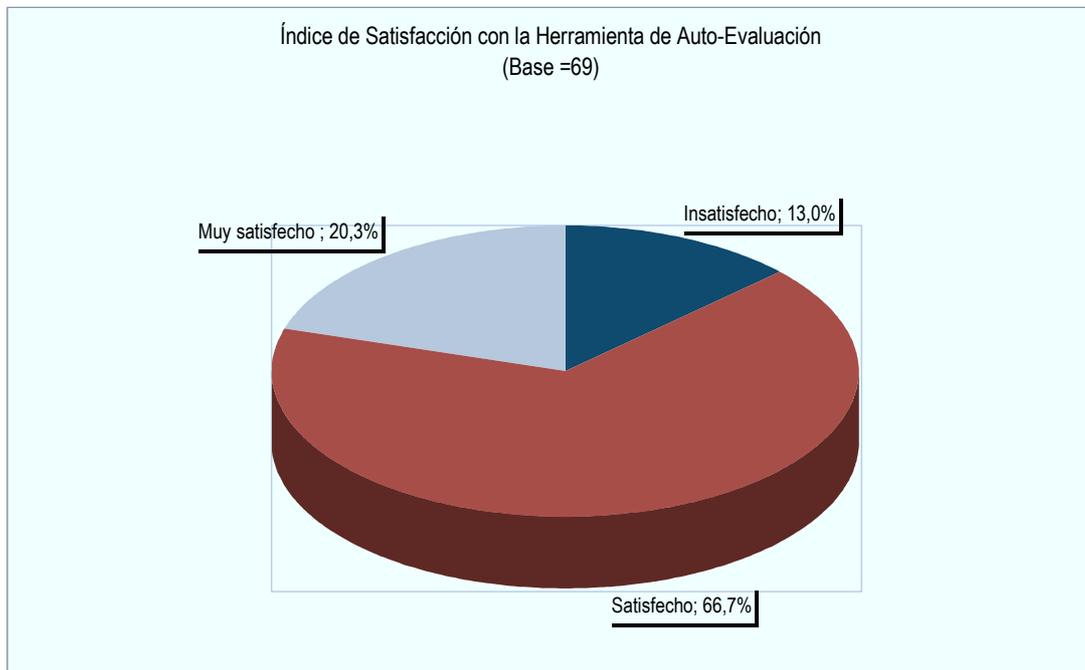
#### 6.4.16 Comprensión de las Observaciones y Comentarios contenidos en dicho Informe



En la sub-muestra de 91 clientes públicos que conoce el informe de la primera etapa del proceso de Fiscalización en Transparencia Activa realizado por el Consejo para la Transparencia, un 82,4% de ellos ha entendido con facilidad las observaciones y comentarios incorporados en dicho reporte, lo que señalan un alto grado de comprensión del mismo.

Sólo un 17,6% considera que dicho informe no fue fácil de comprender. No se registran diferencias significativas en esta pregunta.

#### 6.4.17 Índice de Satisfacción con herramienta de Auto-Evaluación en Transparencia Activa

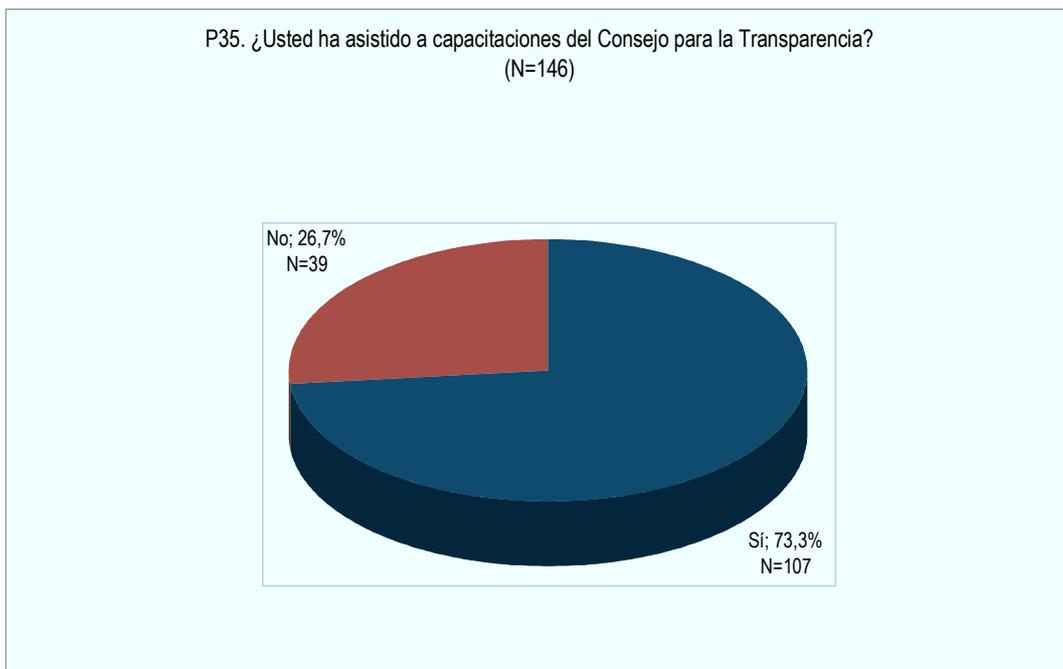


Los resultados parciales de satisfacción con la herramienta de auto-evaluación son positivos y anticipan un índice de satisfacción favorable.

Al respecto, se reporta un 87,0% de clientes públicos muy satisfechos (20,3%) o satisfechos (66,7%) con dicho instrumento, y sólo un 13,0% insatisfecho con el mismo, donde se destacan los clientes que tienen funciones ligadas a los temas de transparencia desde hace 7 meses hasta 1 año (42,9%) por sobre aquellos que llevan más tiempo, en particular, desde hace 1 a 2 años (10,3%). Cabe destacar que no se registran clientes muy insatisfechos con esta herramienta.

## 6.5 Uso y Evaluación de Capacitaciones

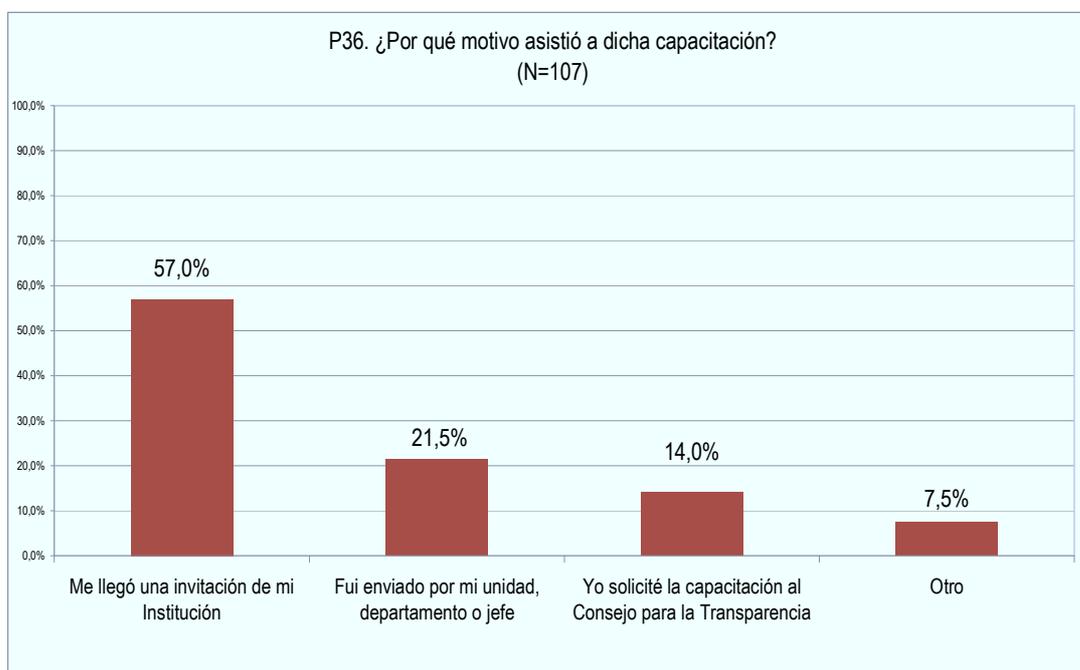
### 6.5.1 Asistencia a Capacitaciones del Consejo para la Transparencia



Casi tres cuartas partes de los clientes públicos encuestados (73,3%), han asistido alguna vez a capacitaciones del Consejo para la Transparencia, en tanto que un 26,7% nunca ha asistido a sesiones de este tipo.

Entre quienes sí se han capacitado, se destacan los funcionarios que llevan entre 1 y 2 años en funciones relacionadas con temas de Transparencia (76,6%) por sobre aquellos clientes que llevan menos de 6 meses trabajando en el área de Transparencia (37,5%).

## 6.5.2 Motivo por el que asistió a Capacitación

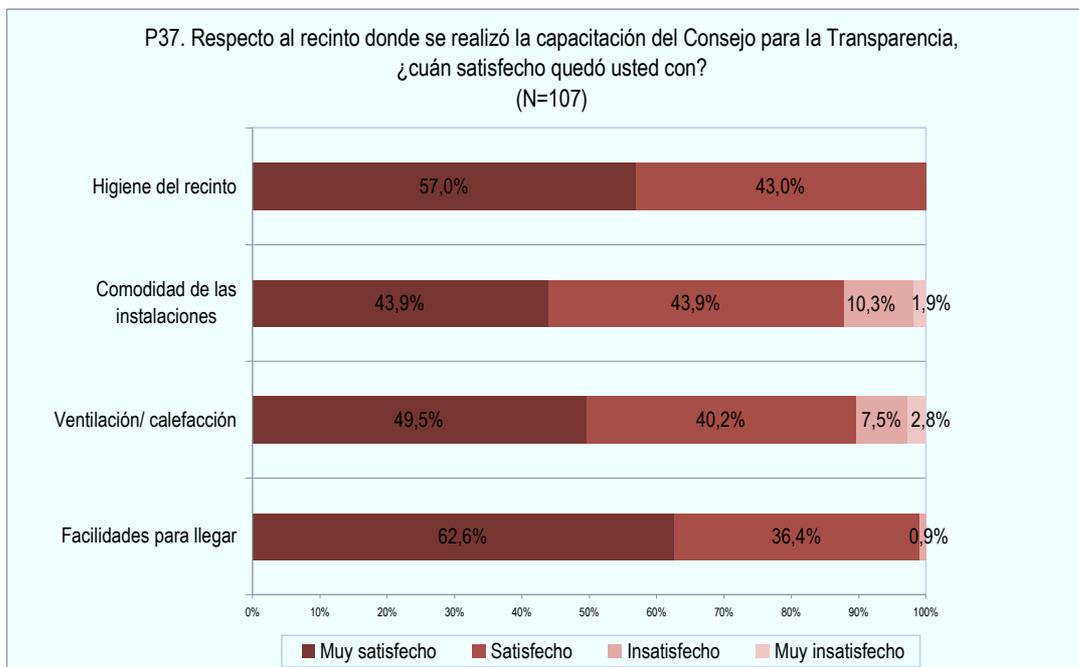


Entre los clientes públicos que sí han acudido a capacitaciones, que corresponde a 107 clientes encuestados, el 57,7% de ellos concurrió a dicha sesión porque llegó una invitación a la institución donde se desempeña, donde se destacan aquellos clientes que trabajan en cargo administrativos (50,0%) por sobre aquellos que tiene cargos de jefe., sub-jefe o encargados.

El segundo motivo, mencionado por un 21,5% señala que fue a la capacitación porque fue enviado por la Unidad, Departamento o jefe de su organismo, donde se destacan aquellos clientes con educación media (66,7%) por sobre los que cuentan con estudios universitarios (17,1%).

Sólo el 14,0% indica que fue él o ella misma quien solicitó la capacitación al Consejo, por lo que se reportan una baja proporción de clientes que toman la iniciativa para requerir capacitación.

### 6.5.3 Satisfacción con el Recinto donde se realizó la Capacitación del Consejo para la Transparencia



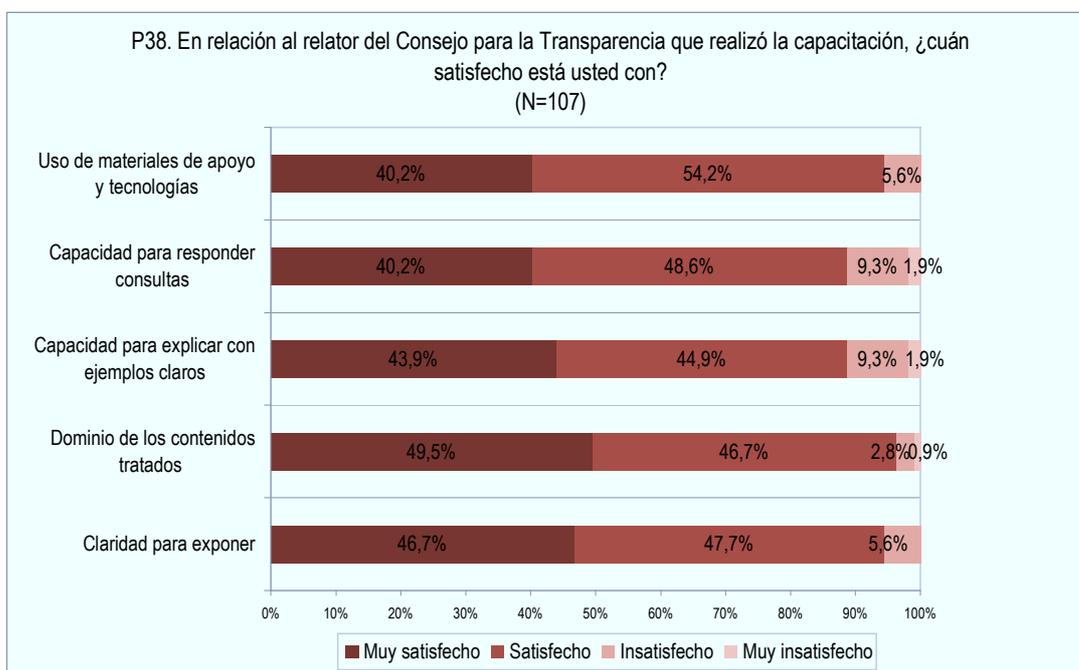
Entre quienes han acudido a capacitaciones del Consejo para la Transparencia, que corresponde a 107 clientes públicos encuestados, se evaluó su nivel de satisfacción con diversos aspectos del recinto donde se llevó a cabo dicha sesión, que en todos los ítems evaluados fue positiva.

El ámbito mejor evaluado con un 100% de clientes satisfechos y muy satisfechos fue la Higiene del Recinto, luego la Facilidad para llegar, con prácticamente la totalidad de clientes (99,0%) satisfechos o muy satisfechos.

Evalúan también de manera positiva la ventilación y calefacción de las instalaciones donde se realizó la capacitación, con un 89,7% de clientes satisfechos, y finalmente la Comodidad del recinto con un 87,8% de encuestados satisfechos.

No se registraron diferencias significativas en las pruebas Z para estas variables.

## 6.5.4 Satisfacción con el relator del Consejo para la Transparencia que realizó Capacitación



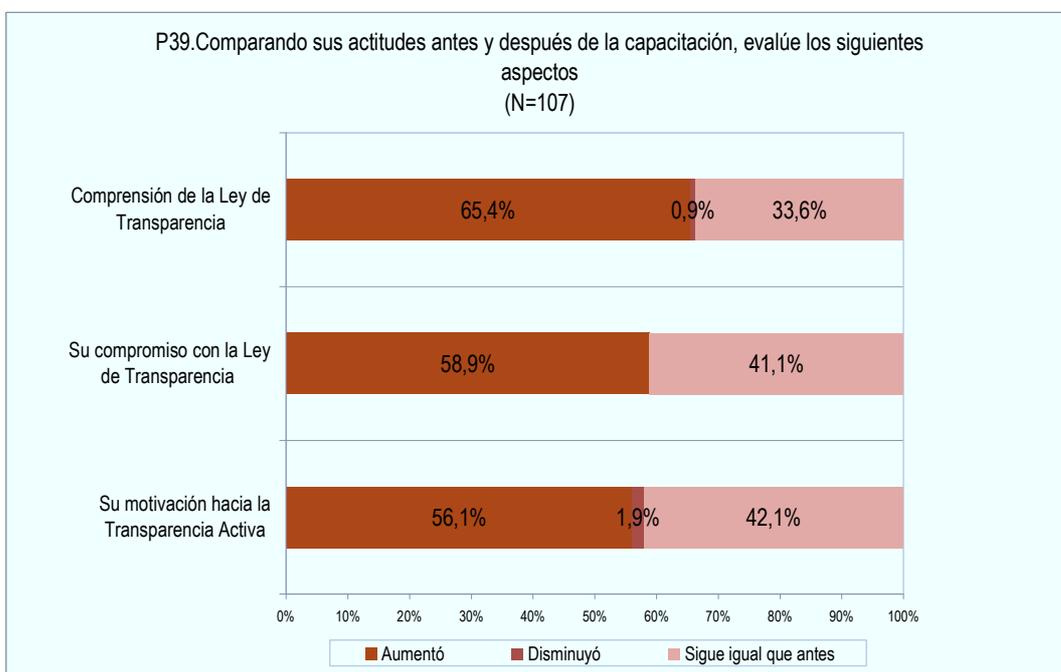
El relator que llevó a cabo la capacitación a los 107 clientes públicos encuestados que indican haber concurrido a dichas sesiones, es bien evaluado en todos los aspectos considerados.

Los mejores aspectos evaluados con niveles de satisfacción que superan el 90% son:

- Dominio de los contenidos tratados, con un 96,2% de clientes satisfechos y muy satisfechos.
- Uso de materiales de apoyo y tecnologías durante la sesión de capacitación, con un 94,4% de clientes satisfechos y muy satisfechos.
- Con la misma proporción de asistentes satisfechos (94,4%) mencionan la claridad para exponer en la sesión.
- En un segundo nivel, se reportan dos aspectos también evaluados favorablemente, con porcentajes de clientes satisfechos de 88,8% en ambos casos, tanto para la Capacidad para responder a consultas, como la capacidad para explicar con ejemplos claros.

No se registraron diferencias significativas en las pruebas Z.

### 6.5.5 Impacto de la Capacitación



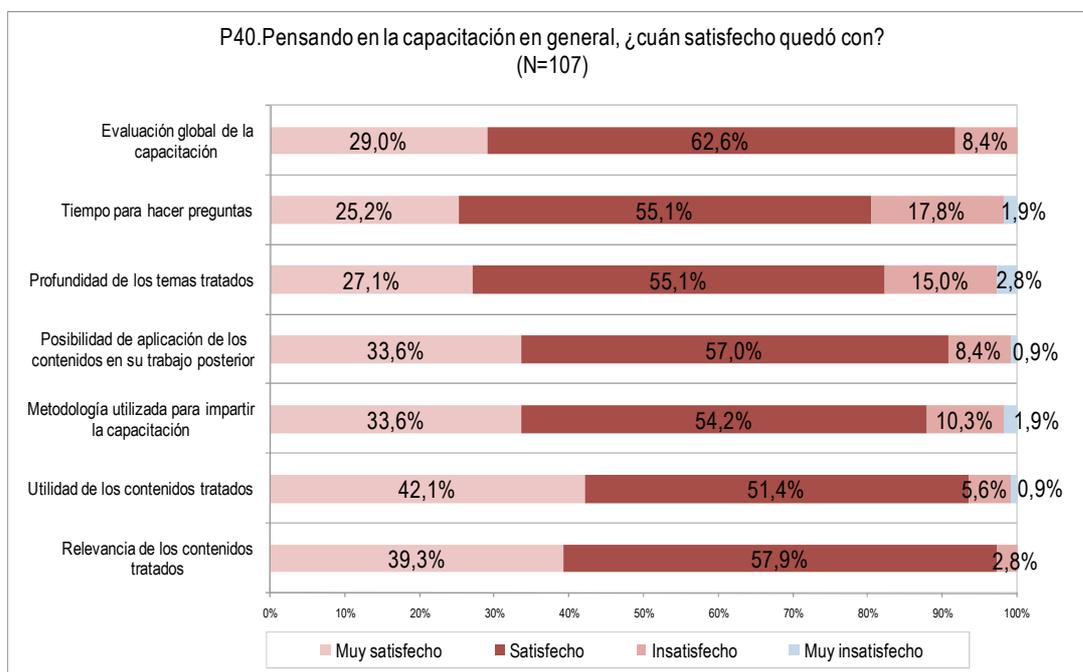
Entre los clientes que han acudido a capacitaciones (107 casos), se observa que la mayor contribución de dichas sesiones ha sido en el ámbito del conocimiento y comprensión de la Ley, por sobre aquellos aspectos vinculados con cambios actitudinales como compromiso o motivación con la materia.

En particular, un 65,4% de los clientes públicos capacitados, señalan que luego de la capacitación su comprensión de la Ley de Transparencia aumentó. Resulta relevante que una tercera parte (33,6%) de ellos, considera que su comprensión sigue igual que antes, por lo que no se reporta ningún impacto de dicha sesión en este grupo.

Los aspectos con menor impacto son la Motivación hacia la Transparencia Activa, con un 42,1% de encuestados que indica que dicha motivación sigue igual que antes de acudir a capacitación, y un 56,1% que señala que su motivación aumentó. Junto a ello, el grado de compromiso con la Ley de Transparencia, con un 41,1% que indica que sigue igual, y un 58,9% que considera que aumentó luego de acudir a la capacitación.

No se registraron diferencias significativas en las pruebas Z aplicadas a estas variables.

## 6.5.6 Satisfacción con Aspectos de la Capacitación en General



En la sub-muestra de 107 clientes públicos que han asistido a capacitación el Consejo para la Transparencia, la evaluación de los diversos aspectos de la capacitación es positiva, con un 91,6% de clientes que se encuentran satisfechos y muy satisfechos con la capacitación en general.

Por ámbitos específicos, la evaluación se organiza en dos niveles:

- Un primer grupo de aspectos, con más de un 90% de clientes satisfechos y muy satisfechos, entre los que se encuentran: Relevancia de los contenidos tratados (97,2%), Utilidad de los contenidos tratados (93,5%), y la Posibilidad de aplicación de los contenidos en su trabajo posterior (90,6%).
- En un segundo grupo, se encuentran factores que obtienen hasta entre un 80 y 88% de clientes satisfechos y muy satisfechos, en particular: Metodología utilizada para impartir la capacitación (87,8%), Profundidad de los temas tratados (82,2%) y finalmente, el Tiempo disponible para hacer preguntas (80,3%). De modo, que el tiempo destinado a las sesiones en cuanto a tiempo para abordar con profundidad las materias así como para aclarar dudas y consultas, se consideran en este contexto como peor evaluados por los asistentes a las capacitaciones realizadas por el Consejo.

No se registraron diferencias significativas en las pruebas Z para estas variables.

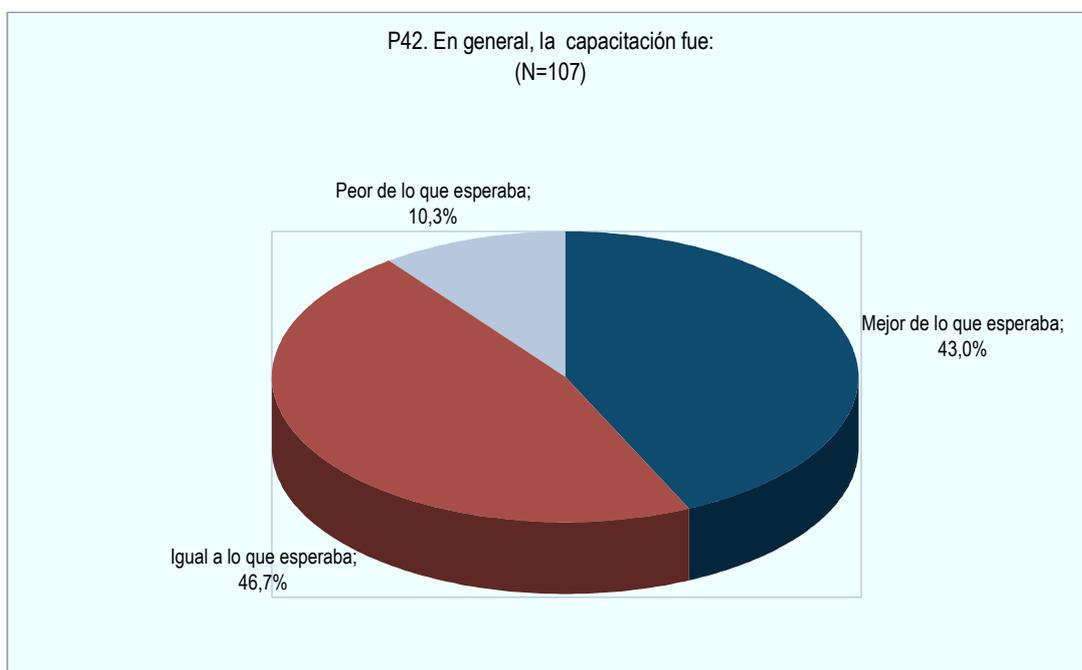
### 6.5.7 Duración de la Capacitación



En el mismo grupo de clientes públicos que acudieron a las capacitaciones del Consejo (107 personas), un 73,8% de los encuestados señala que el tiempo de duración de la sesión fue adecuado, pues se alcanzaron a revisar todos los contenidos, en tanto que poco más de una cuarta parte (26,2%) indica que la duración fue inadecuada pues no se pudo revisar todos los contenidos. Esta percepción, puede estar relacionada con la evaluación por ítems que realizan los clientes, al ser la disponibilidad de tiempo en la jornada uno de los aspectos peor evaluados de la misma.

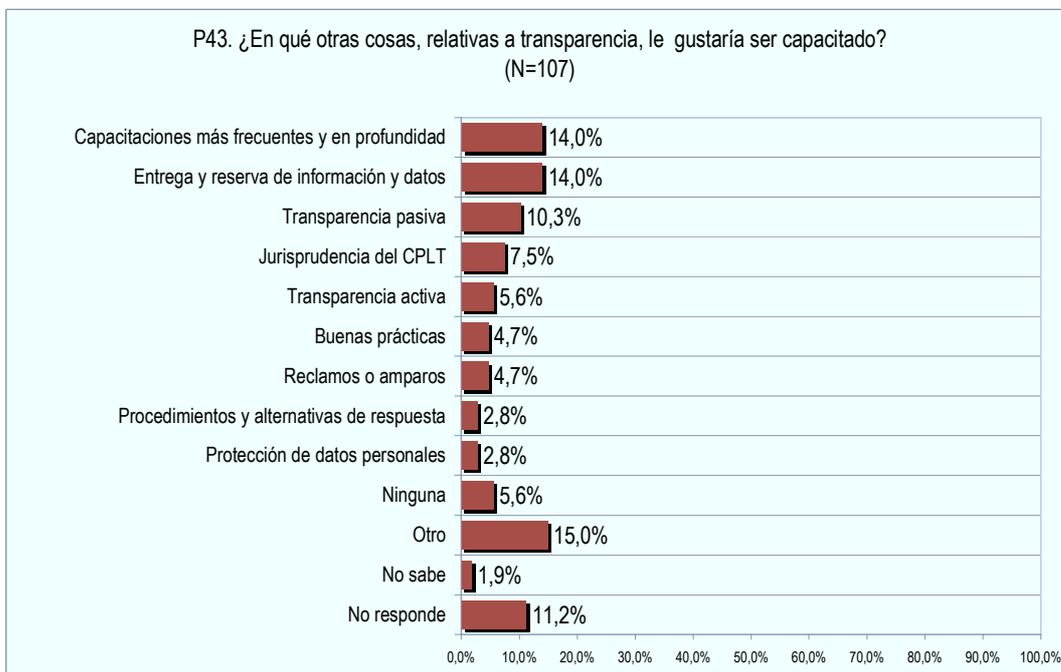
No se registraron diferencias estadísticamente significativas para esta pregunta.

### 6.5.8 Expectativas sobre la Capacitación



Entre los 107 encuestados que han asistido a alguna capacitación brindada por el Consejo, un 43,0% vio superadas sus expectativas, es decir, para ellos la capacitación fue mejor de lo que esperaban; en tanto que una proporción mayor a ésta (46,7%) considera que la sesión fue igual a lo que esperaba. Uno de cada diez clientes públicos, señala que la jornada de capacitación fue peor de lo que esperaba. No se observan segmentos con diferencias significativas en las pruebas Z.

### 6.5.9 Materias de Transparencia en las que le gustaría ser Capacitado

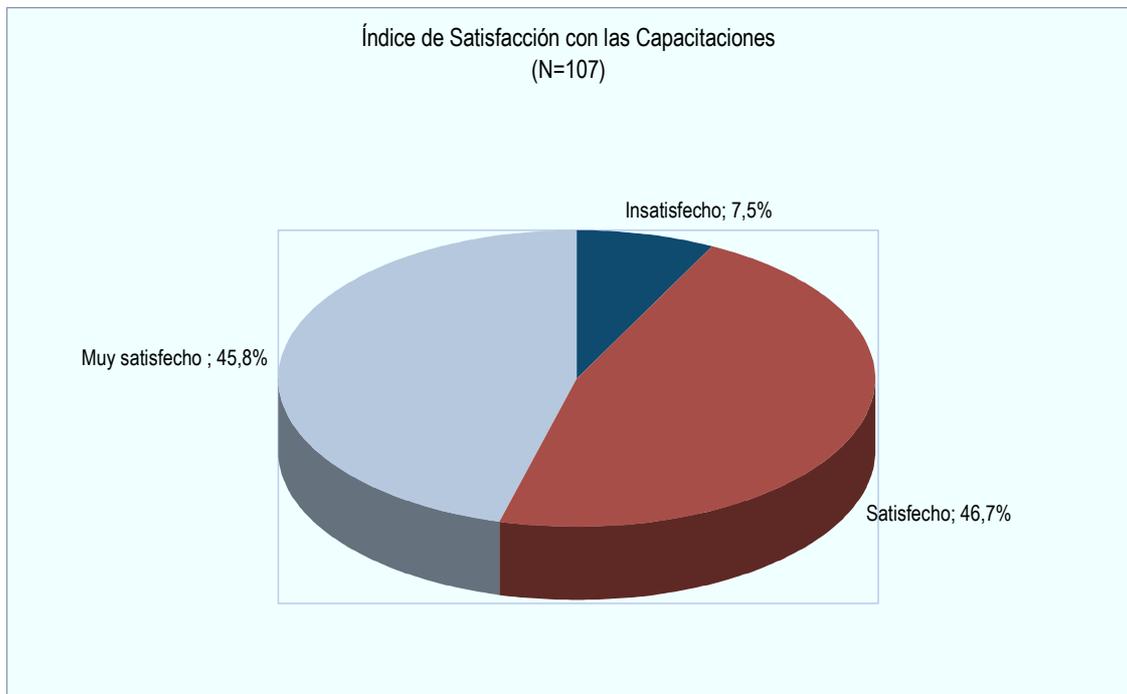


Entre los clientes públicos que han asistido a capacitaciones (107 casos), las recomendaciones que realizan sobre nuevas materias a ser incorporadas en estas sesiones son variadas y amplias. De esta forma, los asuntos solicitados por los clientes son:

- Con un 14,0% de las menciones, los clientes indican que les gustaría tener Capacitaciones más frecuentes y en profundidad, lo que se relaciona con los aspectos que son más mal evaluados en las sesiones, así como capacitar sobre la Entrega y reserva de información y datos.
- En tercer lugar, mencionan Transparencia activa con un 10,3% de las menciones.
- Las demás materias, obtienen menos de un 10% de menciones, y se refieren a Jurisprudencia del Consejo (7,5%), Transparencia Activa (5,6%), Buenas prácticas y Reclamos o amparos, ambas con un 4,7%.
- Cabe destacar que un 5,6% señala que no agregaría ninguna nueva materia a las capacitaciones, en tanto que un 13,1% no sabe o no responde al respecto.

No se registraron diferencias significativas en las pruebas Z para esta pregunta.

### 6.5.10 Índice de Satisfacción con las Capacitaciones

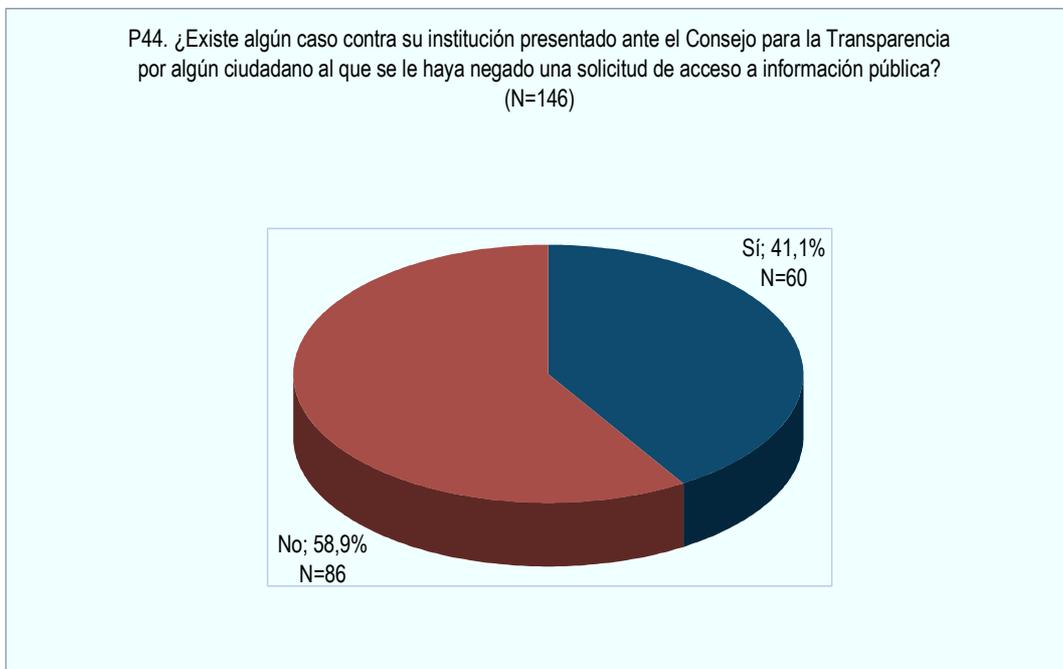


Entre los clientes públicos encuestados que alguna vez han concurrido a una capacitación (107 casos), la mayor parte de ellos, precisamente el 92,5% de ellos posee un nivel de satisfacción con las capacitaciones elevado, es decir, satisfecho (46,7%) o muy satisfecho (45,8%), y se destacan en este último grupo los clientes que poseen educación técnico profesional (88,9%) por sobre aquellos que cuentan con educación universitaria y de postgrado (27,3%).

Cabe destacar, que se reporta sólo un 7,5% de clientes públicos insatisfechos con las sesiones de capacitación, proporción que es bastante baja y consistente con la buena evaluación que en general realizan los usuarios de estas jornadas.

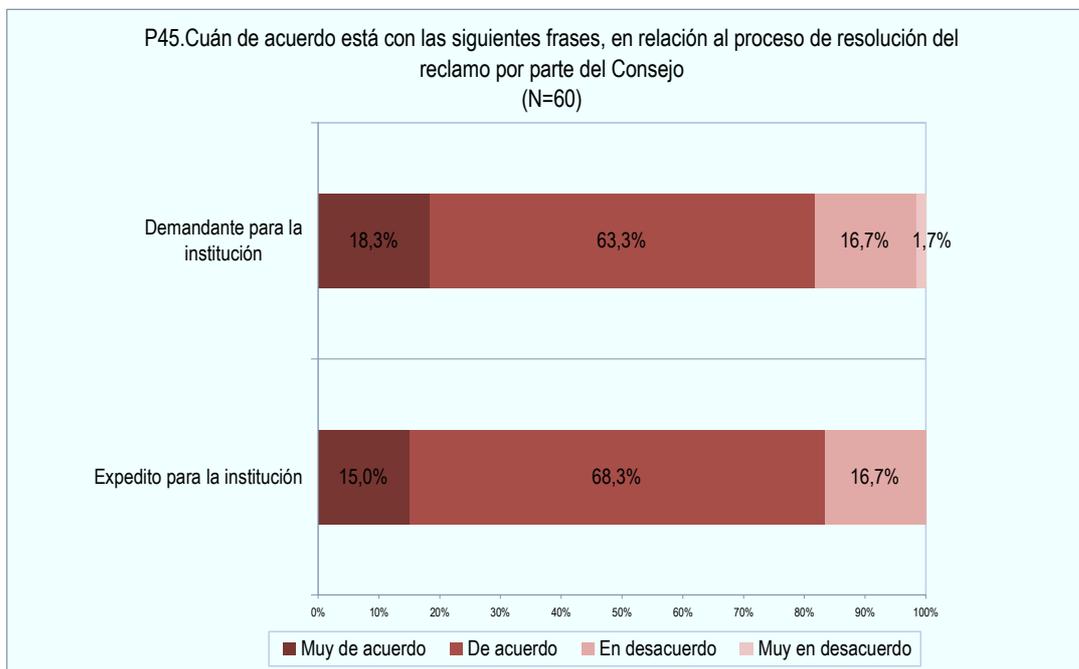
## 6.6 Resolución de casos de Solicitud de Información

### 6.6.1 Existencia de caso contra su institución ante el Consejo para la Transparencia por Denegación de Información



Al total de clientes públicos encuestados, se les consultó si registran ante el Consejo para la Transparencia algún caso en contra de su institución por denegación de información, y un 58,9% señala que nunca ha ocurrido dicha situación. Por otro lado, un 41,1% indica que sí cuentan con algún caso contra su organismo por haber negado una solicitud de acceso a información pública. No se registraron diferencias significativas en las pruebas Z para esta variable.

## 6.6.2 Evaluación de Proceso de Resolución del Reclamo por parte del Consejo

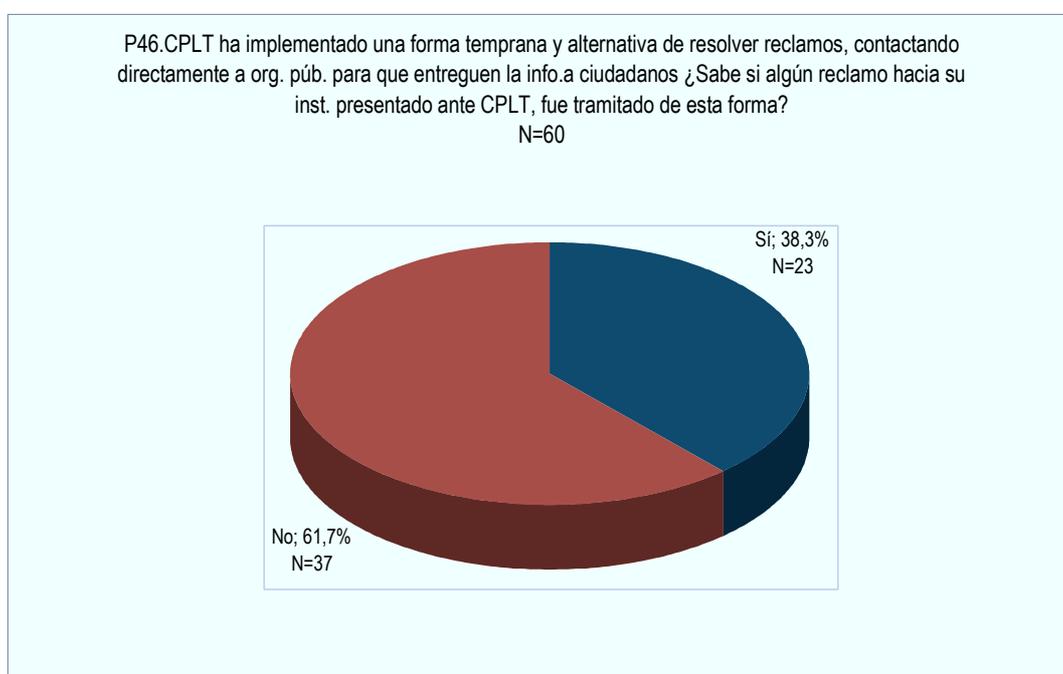


Considerando la sub-muestra de clientes públicos que cuentan con algún caso de denegación de información presentado ante el Consejo para la Transparencia, equivalente a 60 casos, se observa una positiva evaluación del proceso de resolución del reclamo por parte del Consejo, aún cuando ésta resulta exigente o demandante para los organismos públicos que dieron origen al reclamo.

En particular, un 83,3% estima que el proceso fue expedito para la institución, sin embargo, un 81,6% indica que fue demandante para la misma, lo que da cuenta de rapidez para resolver el conflicto entre ambas partes, y a la vez, la exigencia que ello representa para los organismos públicos involucrados. No se registraron diferencias significativas en las pruebas Z para estas variables.

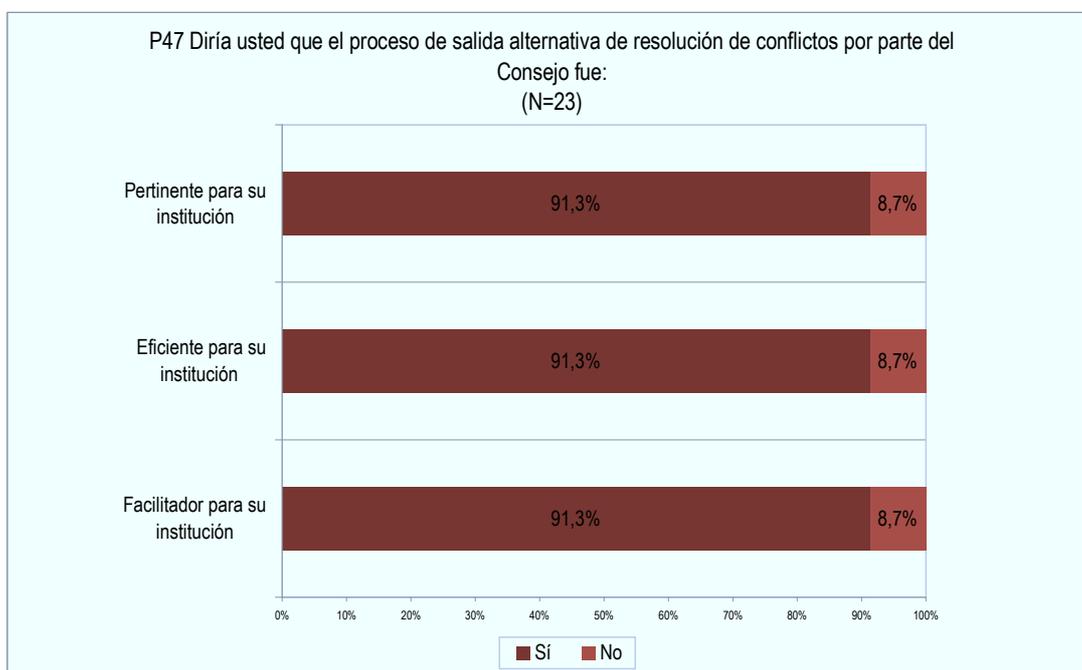
### 6.6.3 Conocimiento sobre Mediación en reclamos presentados ante el Consejo para la Transparencia

El gráfico siguiente corresponde a la siguiente pregunta formulada a los clientes públicos: En algunos casos, este Consejo ha implementado una forma temprana y alternativa de resolver lo reclamos llamado mediación o SARC (Sistema Alternativo de Resolución de Casos), el cual consiste en tomar contacto directo con los organismos públicos para que estos entreguen la información a los ciudadanos, pese a habérselas negado originalmente. Una vez que el organismo ha entregado la información solicitada, el Consejo para la Transparencia solicita a sus clientes que, si están conformes con ella, desistan de su reclamo. ¿Sabe Ud. si algún reclamo presentado ante el Consejo para la Transparencia, producto de una solicitud de información denegada por su institución, fue tramitado de esta forma?.



De acuerdo a la pregunta, un 61,7% de los clientes públicos encuestados señala no haber tramitado reclamos a través de mediaciones realizadas por el Consejo para la Transparencia, en tanto que un 38,3% ha utilizado dicha modalidad. No se registraron diferencias estadísticamente significativas en esta variable.

#### 6.6.4 Evaluación de Proceso de resolución de conflictos por parte del Consejo



En la sub-muestra de 23 clientes públicos que han participado en procesos de mediación del Consejo para la resolución de conflictos, la mayor parte de ellos, específicamente un 91,3% considera que dicho proceso fue pertinente, eficiente y facilitador para su institución.

Las únicas dos instituciones que no están de acuerdo con dichas evaluaciones, es decir, que consideran que el proceso no fue pertinente, eficiente ni facilitador son la Policía de Investigaciones y la Fuerza Aérea de Chile. No se registran diferencias estadísticamente significativas.

## 6.6.5 Sugerencias para mejorar el proceso de resolución del reclamo presentados ante el Consejo para la Transparencia



Para el segmento de 60 clientes públicos que cuentan con algún caso de denegación de información presentado ante el Consejo para la Transparencia, un 21,7% de ellos no realiza ninguna sugerencia para dicho proceso, es decir, consideran que está bien.

Entre quienes realizan sugerencias, la primera mención se refiere a Definir tiempos de respuesta (11,7%), luego, promover las mediaciones (10,0%), y con un 6,7% de las menciones se señala la Mayor información y contacto con reclamantes y la Coordinación entre instituciones involucradas.

Hay 12 clientes que señalan otras sugerencias (20,0%), no clasificables en las demás categorías y que varían según si nivel de profundidad y asunto<sup>2</sup>.

No se registraron diferencias significativas en las pruebas Z para esta variable.

<sup>2</sup> Entre las menciones que han sido clasificadas en la opción "otro" es posible señalar las siguientes; Se debería reglamentar la forma en que el Consejo actúa como órgano jurisdiccional; no siempre se deberían admitir los reclamos; mejorar controles de admisión de consultas, revisar el sistema de respuesta y notificación; considerar la naturaleza jurídica de cada institución; posibilidad de alegatos verbales ante el Consejo; conocer otras experiencias; mejorar la coherencia y fundamentación de resoluciones, entre otros.

## 7. RESULTADOS ENTREVISTAS A CLIENTES PÚBLICOS

### 7.1 Caracterización de Entrevistados

El presente informe da cuenta del análisis de seis entrevistas realizadas a clientes públicos del Consejo para la Transparencia, en particular, se entrevistó a seis funcionarios de distintas Instituciones Públicas.

El siguiente cuadro detalla la Institución, su cargo dentro de ella, la labor desempeñada respecto de la Ley de Transparencia y el tiempo de antigüedad en esta labor.

Institución	Cargo de Funcionario Entrevistado	Labor desempeñada respecto de la Ley de Transparencia	Tiempo que desempeña esta función
Armada de Chile	Oficial de Reserva	Jefe de la Oficina de Transparencia de la Armada	Febrero de 2009
Ministerio de Vivienda y Urbanismo	Asesor de la Subdivisión Jurídica	Encargado de Transparencia	Agosto de 2008
Carabineros de Chile	Jefe de departamento de información pública y desarrollo de normas	Jefe de departamento de información pública y desarrollo de normas	Abril de 2009
Ministerio de Salud	Coordinador de la Unidad de Transparencia	Coordinador de la Unidad de Transparencia	Junio de 2010
Ilustre Municipalidad de Maipú	Municipalidad de Maipú	Encargada de transparencia	Abril de 2010
Ministerio Secretaría General de Gobierno	Jefa de acceso a la información pública y transparencia	Jefa de acceso a la información pública y Transparencia	Octubre de 2009

### 7.2 Manejo de Solicitudes de Información

#### 7.2.1 Proceso y curso que sigue una solicitud ingresada a una Institución

El curso que sigue una solicitud de información, al ingresar a una institución determinada es similar en los distintos organismos públicos incluidos en el estudio; sin embargo, se perciben diferencias específicas en cada uno de éstos en términos de instancias y plazos de respuesta, las que serán detalladas posteriormente para cada institución.

#### a) Procesamiento de una solicitud en un organismo público

A partir de lo mencionado por los entrevistados, es posible señalar que existen distintos tipos de procesamiento de solicitudes según los distintos organismos públicos, no obstante, es posible realizar una abstracción- generalización de éstos, llegando finalmente a un flujograma con varios elementos en común, a saber:

**La solicitud es recibida por el organismo a través de tres posibles vías:**

- Vía web, mediante una solicitud de información acorde a la Ley de Transparencia. o a través de las OIRS<sup>3</sup>.
  - A través de una carta en la OIRS, Oficina de Partes u Oficina de transparencia local.
  - Vía presencial en la OIRS de las instituciones donde se indica el llenado de una solicitud-formulario.
- ✓ **Se ingresa la información al Sistema del organismo encargado, quien realiza consulta a abogado (si corresponde) y deriva luego a entidad correspondiente, a fin de que:**
- Pueda recabar la información solicitada
  - Pueda elaborar la respuesta correspondiente.  
Cabe destacar que, una vez que el requerimiento es derivado, desde la oficina de transparencia se otorga un plazo que varía entre 5 y 15 días para que se proporcione la información o se otorgue la respuesta y sea devuelta a la oficina de transparencia.
- ✓ **El encargado de la Oficina de Transparencia redacta la respuesta en base a la información brindada o revisa la respuesta ya redactada por la Unidad correspondiente.**
- ✓ **Se envía la respuesta al ciudadano a través del medio solicitado por el mismo al momento de ingresar el requerimiento (vía mail o por correo), donde se indica además (si corresponde) los pasos a seguir o los lugares a donde se debe acudir.**

Los pasos que resumen el curso que sigue una solicitud al interior de los organismos públicos entrevistados, se sintetizan en el siguiente diagrama:

---

<sup>3</sup> OIRS: Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias.



A continuación se describen los pasos a seguir en cada Organismo:

➤ **Armada de Chile**

- Cualquier solicitud en relación a la Ley de Transparencia es remitida a la oficina de Transparencia de modo que se responda en forma centralizada
- Se ingresa la información al sistema de solicitudes de la Ley 20.285
- Desde la Oficina de Transparencia se define quién va a entregar la respuesta. Algunas son respondidas en la misma oficina.
- Se entrega a la Unidad correspondiente y se otorgan plazos para la respuesta. Los últimos cinco días son destinados a que la Oficina de Transparencia chequee junto al abogado la respuesta emitida.
- Se envía la respuesta según la modalidad elegida por el ciudadano o por el sistema de transparencia, en caso de que la solicitud sea ingresada por éste.

➤ **Ministerio de Vivienda y Urbanismo**

Se destaca que el procedimiento en esta Institución se rige bajo las normas ISO.

- La solicitud puede ingresar vía web (OIRS), es enviada al sistema de Transparencia.
- En caso de que la solicitud ingrese por carta (OIRS, Oficina de Partes) se ingresa al sistema de Transparencia.
- La solicitud es derivada desde la oficina encargada de Transparencia al abogado de turno quien determina el curso a seguir y formula recomendaciones.
- EL abogado analiza la solicitud y envía un requerimiento a la unidad correspondiente a través de la oficina de partes.
- La oficina de partes entrega la solicitud a la unidad correspondiente, quien debe contestar la solicitud en el plazo correspondiente. El primer plazo es de diez días; si la información no llega en esta fecha, se reitera el requerimiento. Si a los doce días ocurre la misma situación, se vuelve a reiterar el requerimiento y se otorgan como máximo cuatro días más de plazo.
- Con la información brindada por las unidades correspondientes, el abogado debe redactar la respuesta y la envía al encargado de transparencia.
- El encargado de transparencia corrige y valida la respuesta, se imprime, se firma y se envía al ciudadano según la modalidad elegida por éste al realizar la solicitud.

➤ **Carabineros de Chile**

- La solicitud puede ingresar vía web ([contacto.gobiernotransparente@carabineros.cl](mailto:contacto.gobiernotransparente@carabineros.cl)), carta o documento que se entrega en cualquier oficina ligada a Carabineros, aplicación del sistema de Transparencia.
- Luego de la recepción de la solicitud, ésta se ingresa a un sistema especialmente diseñado por Carabineros.
- Dos personas analizan la solicitud en la Oficina de Transparencia.
- Se deriva la solicitud a un profesional o abogado según el tipo de información solicitada.
- Se recopila la información y retorna al abogado de la Unidad, quien elabora la respuesta.
- Se otorga la respuesta según la vía escogida por el ciudadano al ingresar la solicitud.

➤ **Ministerio de Salud**

- El 98% de las solicitudes ingresa por vía WEB.
- El encargado de las solicitudes deriva por sistema a la contraparte correspondiente en el Ministerio, quienes tienen 7 días para responder al requerimiento.
- Una vez respondido el requerimiento es supervisado desde la unidad correspondiente y si corresponde, por el asesor de la Secretaría de Salud Pública.
- Retorna así la respuesta a la Unidad de Transparencia, quien la envía al ciudadano, según la modalidad elegida por éste.

➤ **Ilustre Municipalidad de Maipú**

- Las solicitudes pueden ingresar vía web (a través de correo electrónico), a través de una carta recibida en la Secretaría Municipal y a través de consultas directas (formulario).
- Se analizan los requerimientos y se derivan a través de un memo a la unidad más idónea en el plazo más breve posible, quien debe devolver la respuesta a la unidad de transparencia dentro de 5 a 10 días según la complejidad del requerimiento.
- Una vez devuelta la respuesta, es revisada y enviada al ciudadano según la modalidad elegida por éste.

➤ **Secretaría General de Gobierno**

- Las solicitudes ingresan por tres vías: vía web (formulario en sitio web de SEGEGOB-Gobierno Transparente), a través de la Central de Documentación y a través de solicitudes presenciales de particulares formuladas en la OIRS.
- El encargado de la Unidad de acceso a la Información realiza un examen de admisibilidad del requerimiento según lo dispuesto por el artículo 12 de la Ley 20.285. En caso de no ser competentes como Ministerio para otorgar la información, se deriva a través de un oficio a la Institución correspondiente. En el caso de ser competentes, se deriva a la Unidad correspondiente dentro del Ministerio a través de un memo de derivación, otorgándose un plazo de diez días para recopilar información y redactar la respuesta, la cual debe enviarse a la Unidad de Acceso a la Información.
- Una vez recibida la información, en la unidad se adecúa a una respuesta tipo.
- Se envía la respuesta adecuada al Jefe de Gabinete y a la Subsecretaria, quienes deben revisar y dar el visto bueno a ésta, para luego enviarla al solicitante.

**b) Unidades de Instituciones Públicas que han experimentado una mayor carga de trabajo producto de la Ley de Transparencia.**

La mayor parte de las Instituciones refiere que existen unidades que han experimentado mayor carga de trabajo, producto de la Ley de Transparencia. Solamente Carabineros de Chile y el Ministerio de Salud señalan que otras unidades no se han visto mayormente sobrecargadas, puesto que el trabajo se concentra en la Unidad de Transparencia.

*“No, porque todas se tramitan acá” (Funcionario: Carabineros de Chile)*

*“Lo que pasa es que esta unidad se crea a partir de la Ley de Transparencia, entonces la carga de trabajo la asumimos como tal, como unidad”. (Funcionario: Ministerio de Salud)*

A continuación se detallan las unidades que han experimentado mayor carga de trabajo producto de la Ley de Transparencia según institución:

✓ **Armada de Chile (Marina): Dirección general del Territorio Marítimo y Dirección General de Personal.**

*“La dirección general del territorio marítimo, que tiene que ver con todo lo que es la autoridad marítima (...) hay mucho requerimiento del ciudadano”.*

*“La Dirección General del Personal recibe mucho, principalmente por gente que se lesiona, que se va de la marina y la marina siempre está y tiene cuotas de retiro, algunas voluntarias, las menos y otras que son cuotas de retiro de eliminación de personas, porque cometió un error, está todo reglamentado como hay que hacerlo, entonces hay errores que la gente no tiene que hacer y se tiene que ir.”*

✓ **Ministerio de Vivienda y Urbanismo: Subdirección Jurídica y Oficina de Partes**

*“Sí, sí, que es la Subdirección Jurídica y la Oficina de Parte o Sección de Partes y Archivo”*

- ✓ **Ilustre Municipalidad de Maipú: Dirección de Administración y Finanzas, Recursos Humanos y Rentas.**

*“Sí, sí. Hay ciertas unidades que, efectivamente, son a las que nosotros más recurrimos para que nos den respuesta, sobre todo, cuando son cifras, la Dirección de Administración y Finanzas. Recursos Humanos, Rentas también.”*

- ✓ **Secretaría General de Gobierno: División de organizaciones sociales - Secretaría de comunicaciones y Dirección de Administración y Finanzas.**

*“Ciertas unidades que siempre, todos los días están pidiendo información, específicamente los DOS, que es la división de organizaciones sociales y la SECOM, que es la secretaría de comunicaciones; la otra unidad que también reciben muchas solicitudes es la DAF, que es la división de administración y finanzas.”*

### **7.2.2 Cambios producidos en las Instituciones luego de la publicación de la Ley de Transparencia**

Todos los entrevistados refieren que en su Institución ocurrieron cambios luego de la publicación de la Ley de Transparencia. Sólo el entrevistado perteneciente a Carabineros de Chile refiere que no habría mayores cambios en su institución puesto que la lógica de Carabineros conlleva otorgar acceso a información y documentos públicos.

Los cambios mencionados son:

- Aumento de carga de trabajo de ciertas unidades.
- Mejora en la disposición a entregar información pública, puesto que se encuentra normado por la Ley.
- Alejamiento del secretismo en relación a la información.
- Mejora en el nivel y tiempo de respuesta a solicitudes
- Fomento de la participación ciudadana.

*“No se daba esta instancia de que el ciudadano cualquiera fuera y sin expresión de causa, dijera ‘yo quiero que me informen esto’, eso no se producía antes y ahora sí.” (Funcionario: Armada de Chile, Marina)*

*“Antes eran reacios a entregar información, por las consecuencias que podía tener esta entrega, pero, como ahora todo tiene una Ley, un reglamento, un instructivo, ya no está esta reticencia tan fuerte” (Funcionario: Ministerio de Vivienda y Urbanismo)*

*“Yo creo que ha cambiado los niveles de respuesta, respecto al tema de las solicitudes, porque como las respuestas están basadas en la Ley, (...) de ahí que los procesos internos también tienen que ser más ágiles en ese sentido.” (Funcionario: Ilustre Municipalidad de Maipú)*

*“Creo que es lo clave de esta Ley, el fortalecer la participación ciudadana y el control social, aumentar el capital social.” (Funcionario: Ministerio Secretaría General de Gobierno)*

*“Yo creo que no. Carabineros siempre dio acceso a los documentos que por Ley eran públicos.” (Funcionario: Carabineros de Chile)*

### 7.2.3 Funcionamiento de la Ley de Transparencia al interior de la Institución

Los **principales obstáculos** que impedirían el funcionamiento adecuado de la Ley de Transparencia son los siguientes:

- Resistencia al cambio organizacional
- Baja toma de conciencia y peso de las implicancias de la Ley de Transparencia por parte de los funcionarios.
- Manejo de Información y archivos: documentación antigua que puede no disponible estar para ser entregada.
- Dificultad en la disposición de los funcionarios públicos (no de alta dirección), para declarar patrimonio.
- Dificultad en el uso de tecnologías por parte de usuarios no familiarizados.

*“La resistencia al cambio de todas maneras. Una institución que no estaba acostumbrada a que le preguntaran por qué hizo esto o lo otro”. (Funcionario de la Armada de Chile)*

*“Muchos trabajadores no le toman el peso a las consecuencias que puede haber al no entregar la información, eso es lo principal. Y se demoran” (Funcionario del Ministerio de Vivienda y Urbanismo)*

*“El tema del procedimiento, el que los funcionarios se meten a los temas en línea, que es un sistema informático, Y para cierta gente no es tan fácil meterse al sistema, manejarlo y les gusta el papel y el tema de firma y eso.” (Funcionario del Ministerio de Salud)*

*“La declaración de intereses, “¿por qué tengo que dar declaración de patrimonio?”, entonces; no el Alcalde y Directores; pero sí otras personas que trabajan en el municipio y hacerles entender que son funcionarios públicos.” (Funcionario de la Municipalidad de Maipú)*

*“Desde que entró en vigencia la Ley, yo creo que el obstáculo más grande es el tema de los archivos.” (Funcionario de la Secretaría General de Gobierno)*

- ✓ El Ministerio de Salud y Carabineros de Chile destacan como **obstáculos**, problemas derivados de la solicitud y entrega de información que presenta conflictos en términos de confidencialidad, por ejemplo, información privada Carabineros e información referente al PRAIS<sup>4</sup>.

*“He tenido diferencias con el Consejo, que son reservadas y el Consejo señala que no, por ejemplo, copia de los partes policiales, que yo tengo que son reservadas y el Consejo considera que es público” (Funcionario de Carabineros de Chile)*

<sup>4</sup> Programa de Reparación y Atención Integral de Salud del Ministerio de Salud, cuyo objetivo es brindar atención de salud a personas afectadas por la represión política en el periodo 1973-1990.

*“Hemos tenido diferencia con el Consejo por el tema de los listados de los PRAIS, del programa PRAIS, el tema de las fichas médicas documentos médicos. Temas que con el Consejo estamos discutiendo...”. (Funcionario de Ministerio de Salud)*

- ✓ Carabineros de Chile destaca dos **dificultades particulares en su institución**, a saber: la amplitud de oficinas a lo largo del país que reciben solicitudes y requerimientos y la alta rotación de personal que trabaja en el cumplimiento de la Ley de Transparencia.

*“Nosotros tenemos una extensión más amplia que cualquier organismo de Chile, es decir, tenemos más de 1300 cuarteles institucionales donde dejar una solicitud, estamos ubicados en todos lados, por tanto, las vías de ingreso son demasiado grandes”  
(Funcionario de Carabineros de Chile)*

*“(Rotación) En funciones. Un funcionario que está en la oficina de partes, no va a estar 30 años en esta oficina de partes, puede que se vaya a otro lado, puede que cambie de función (...).” (Funcionario de Carabineros de Chile)*

- ✓ **Los principales facilitadores** del funcionamiento de la Ley de Transparencia al interior de las instituciones son los siguientes:

- La publicidad que se le ha hecho a la nueva Ley
- Creación de oficinas de enlace al interior de las mismas instituciones (Armada de Chile, Ilustre Municipalidad de Maipú).
- El trabajo en una unidad centralizada de Transparencia.
- Claridad otorgada en torno a los mecanismos de respuesta.
- Espíritu político de Transparencia. (Ilustre Municipalidad de Maipú)
- Mayor interés en información pública por parte de la ciudadanía

*“Yo creo que ha facilitado la publicidad que se le ha hecho a esta nueva Ley. Ha facilitado mucho dado que ha permitido que todo el mundo se entere que está esta Ley”  
(Funcionario de la Armada de Chile)*

*“En la oficina en Santiago; tenemos un sistema de enlace técnico: la institución, para que esto funcione mejor, se creó una red de enlace técnico, donde cada mando tuvo que designar un oficial de información pública que está enlazada conmigo a través de e mail.”  
(Funcionario de la Armada de Chile)*

*“Creo que fue buena decisión el aglutinar todo en un solo organismo, para evitar disparidad de respuestas y para poder dar cumplimiento.” (Funcionario de Carabineros de Chile)*

*“Cuando tú das claridad de los mecanismos de cómo das respuesta; cuando existe un mandato o un espíritu político de llevar a cabo este proceso (...) cuando tienes clara la meta” (Funcionario de la Municipalidad de Maipú)*

*“Facilitador es cuando nosotros tenemos nuestros propios enlaces también, porque cuando tú tienes enlaces, dentro del mismo organismo...” (Funcionario de la Municipalidad de Maipú)*

*“Ha mejorado considerablemente de manera interna todo lo que es la gestión misma del Ministerio y en forma externa ha mejorado mucho, porque siento que hay más interés por parte de la ciudadanía...” (Funcionario de la Secretaría General de Gobierno)*

- ✓ **Carabineros de Chile** destaca un facilitador interno del funcionamiento adecuado de la Ley de Transparencia, dado por la lógica propia de orden y estructura jerárquica de Carabineros.

*“Por la formación que tenemos nosotros, somos un poco más ordenados que el resto (...) Cuando uno solicita algo a un estamento; como yo soy un oficial yo lo pido en carácter de orden, entonces la gente lo busca”*

La mayoría de los entrevistados señalan que existen **unidades más comprometidas** que otras respecto del funcionamiento. Algunos nombran particularmente las unidades con mayor compromiso, como por ejemplo, la Dirección general de personal y Dirección general del Territorio Marítimo de la Armada, o la Subdirección Jurídica, sección de Partes y Archivos- Departamento de difusión y OIRS del MINVU.

Los **argumentos respecto del mayor compromiso** son los siguientes:

- Número de requerimientos recibidos: las unidades con menor cantidad de solicitudes no han tenido que asumir mayor compromiso.
- Conocimiento y aceptación de la Ley de Transparencia y sus consecuencias.
- Voluntad de los funcionarios particulares.

*“En la medida que les toca responder más, evidentemente están más comprometidos y saben que esto hay que cumplirlo y hacerlo en los plazos”. (Funcionario de la Armada de Chile)*

*“Sí, de todas maneras, yo también creo que todo depende de la voluntad del funcionario público. (...) No, yo creo que depende de la unidad y hay unidades que tienen mejor disposición, de que están más comprometidos con la Ley de Transparencia, tienen más conciencia y cultura transparente, pero hay otras unidades que no, que hay que estar encima, cateteando “ (Funcionario de la Secretaría General de Gobierno)*

- ✓ Carabineros de Chile y el Ministerio de Salud refieren la existencia de un nivel de compromiso parejo a nivel de su institución.

*“No, no. Es sólo una unidad, una sola línea de acción” (Funcionario: Carabineros de Chile)*

*“Acá en el Ministerio hemos tratado de hacer un trabajo de ir mejorando el tema de la transparencia, más que por un tema de cambio de gobierno, son detalles que hay algunas unidades que le dan más importancia que otra. Mucha gente ve ‘transparencia’ y responde al tiro, más que cualquier otra solicitud de consulta ciudadana. Entienden que es un tema*

*mucho más delicado y complicado (Nivel de compromiso) si, parejo” (Funcionario del Ministerio de Salud)*

#### **7.2.4 Conocimiento de las Instrucciones Generales del Consejo para la Transparencia**

Todos los entrevistados reportan conocer las Instrucciones Generales del Consejo para la Transparencia. La mayoría de los entrevistados refiere que no existiría diferencia entre las instrucciones otorgadas por escrito y la forma general en que se aplica la Ley en la Práctica.

Sin embargo, se realizan algunas apreciaciones particulares que denotarían diferencias o puntos poco claros en las instrucciones; dichas apreciaciones remiten a: Manejo de información de temas confidenciales o secretos; y la falta de claridad respecto de la aplicación práctica y local, según institución, en las instrucciones

*“Nosotros en las instituciones castrenses tenemos algunas diferencias del cumplimiento, porque nosotros tenemos la responsabilidad de la seguridad y defensa de la nación y de algunos temas que son secretos, como compras, armamentos, dotación de personal, entonces esos temas son más sensibles y en algunos casos no los respondemos, pero tenemos el apoyo legal para no hacerlo. Para el resto, los mismos parámetros, nos miden igual, los mismos sistemas de fiscalización” (Funcionario de la Armada de Chile)*

*“Creo que falta explicar más cómo en la práctica se deben aplicar las instrucciones, porque una cosa es dictar instrucciones para mejorar la gestión (...) pero al mismo tiempo no se señala cómo implementarlas y llevarlas a la práctica, cómo hacerla eficiente y acá en servicio público es distinto, o sea las realidades de cada institución son sumamente diversas.”  
(Funcionario de la Secretaría General de Gobierno)*

## 7.2.5 Evaluación de Instrucciones Generales

Aspectos que funcionan correctamente según clientes	Aspectos que no funcionan correctamente según clientes
<p>✓ <b>Evaluación positiva del funcionamiento de Transparencia Activa y el rol fiscalizador que cumple el Consejo en este ámbito.</b>  <i>“Creo que este año el Consejo decidió fiscalizar, quizás el año pasado no estaban completamente los recursos (...), pero yo creo que está funcionando bastante bien lo que es Transparencia Activa, que es lo que tiene que presentar las instituciones en la página web” (Funcionario de la Armada de Chile)</i></p> <p>✓ <b>Cumplimiento efectivo de los plazos de respuesta para solicitudes de Transparencia Activa y Pasiva.</b>  <i>“Se cumplen los plazos para las solicitudes de Transparencia Activa y Pasiva, se cumplen todos los plazos. Se cumple la forma, en la Transparencia Activa se trata de cumplir; al pie de la letra; todos los instructivos, la Ley y el reglamento” (Funcionario del Ministerio de Vivienda y Urbanismo)</i></p> <p>✓ <b>Evaluación positiva del acercamiento de la gente (participación e interés ciudadano) hacia las instituciones producto de la aplicación de la Ley de Transparencia.</b>  <i>“Que la gente ha tenido más cercanía para conocer los organismos, conocer nuestra institución, (...)y el que ha querido controlar, lo ha hecho, lícitamente, por todas las vías, yo tengo siempre correos de agradecimiento de personas”(Funcionario de Carabineros de Chile)</i></p> <p>✓ <b>Evaluación positiva de aspectos particulares de la Ley como la claridad con respecto a lo que se quiere entregar y esperar.</b>  <i>“Y en general, diría que la Ley está bien, yo creo que tiene claridad con respecto a lo que se quiere entregar, entonces, al tener claridad, obviamente que la gente sabe lo que tiene que subir, qué es lo que puede dar respuesta” (Funcionario de la Municipalidad de Maipú)</i></p> <p>✓ <b>Se evalúa positivamente la mediación como instancia previa a la presentación de reclamos.</b>  <i>“El tema de la mediación ha sido una buena instancia, porque cuando a ti te presentan algunos casos, hay algunos que en realidad no es necesario tramitarlos con abogados y qué sé yo, porque algunos son hasta de forma, creo que la instancia de la mediación ha sido buena, para no entrar en un proceso más engorroso” (Funcionario del Secretaría General de Gobierno)</i></p>	<p>✓ <b>El Consejo para la Transparencia se excedería en sus atribuciones, puesto que acogería requerimientos de otra índole más allá de la Ley de Transparencia.</b>  <i>“A nuestro modo de ver, el Consejo excede un poco sus atribuciones, porque nosotros entendíamos que iban a amparar y a verificar todos aquellos requerimientos que llegaran a través de la Ley de Transparencia, pero nos hemos dado cuenta este año que acogen todo.” (Funcionario de la Armada de Chile)</i></p> <p>✓ <b>Existe poca claridad en la información respecto de Transparencia activa y acerca de la entrega de información que puede ser conflictiva o reservada.</b>  <i>“No funciona correctamente el tema de Transparencia Activa, porque hay ciertos tópicos, palabras o frase o materia, que no son del todo claras. Entonces, nosotros a veces no sabemos si ser” (Funcionario: Ministerio de Vivienda y Urbanismo )</i></p> <p>✓ <b>La Ley sería amplia respecto de los objetivos y peticiones.</b>  <i>“La Ley fue demasiado amplia en cuanto no puso frenos a las peticiones, hay gente que pide casi por entretención. La finalidad de la Ley, era que el particular pudiese fiscalizar al órgano administrador”. (Funcionario de Carabineros de Chile)</i></p> <p>✓ <b>Detalle excesivo en la entrega de información</b>  <i>“En el Consejo a veces llegan a un nivel de detalle demasiado alto para un proceso corto. Aún yo no he podido conseguir que se publique la Caja chica. Hay un rechazo de “¿cómo voy a publicar si compro un lápiz?” (Funcionario: Ministerio de Salud)</i></p> <p>✓ <b>Solicitudes con interés político más allá de la Ley de Transparencia.</b>  <i>“Recibes muchas solicitudes que tú sabes que son interesadas, ya sea que vienen con un dejo político (...) y tú tienes que darle respuesta porque es un ciudadano” (Funcionario: Municipalidad de Maipú)</i></p> <p>✓ <b>Falta de diseño de instrucciones locales y procedimientos no estandarizados.</b>  <i>“Todavía el Consejo no ha dictado una instrucción para un lineamiento claro de cómo debe ser el procedimiento en cada institución” (Funcionario: Ministerio Secretaría General de Gobierno)</i></p>

## 7.2.6 Existencia de solicitudes de información que presenten mayor dificultad para las instituciones

- ✓ Los entrevistados mencionan diversos ámbitos en que las **solicitudes presentan dificultades en las instituciones**; en primer lugar, cuando la información solicitada implica volumen o cantidad excesiva de información. Al respecto, Carabineros de Chile refiere que cuando la respuesta a la solicitud **distrae indebidamente a un funcionario**, deniega la solicitud.

*“Es que si es que implica mucho trabajo, yo la deniego porque hay una causal legal que dice que cuando tenga que distraer indebidamente a un funcionario, yo puedo denegar, por tanto yo deniego eso que me han pedido, “quiero copia de toda la información de los últimos 20 años, emanada de Carabineros de Chile”, tengo una que llegó por ahí.” (Funcionario de Carabineros de Chile)*

*“Es que no sabría decirte. Hay temas que implican mucha información, mucha información, esos son más complicados, pero no el tema de la información misma, sino que el volumen de la información. Te piden diez años de información. (Funcionario del Ministerio de Vivienda y Urbanismo)*

- ✓ Destaca también la existencia de solicitudes que implican brindar información que en distintos ámbitos se considera **confidencial**. Lo anterior ha provocado discusión al interior de instituciones, gremios y con el Consejo. Las instituciones mencionan: manejo de las fichas clínicas, sumarios, información relativa a juicios, información relativa a programas tales como PRAIS.

*“Al principio hubo cosas que (...) representaron algún grado de dificultad en el sentido de convencer, me acuerdo de esto de las fichas clínicas. Hubo toda una reunión, tuvimos que hacer hasta una video conferencia (...) porque unos decían que sí y otros que no (...) como decían los médicos, era un tema de autoría intelectual que no se lo podían quitar. Había mucha suspicacia de qué iban a hacer con las fichas” (Funcionario de la Armada de Chile)*

*“Por ejemplo, la otra vez teníamos un tema, que habían pedido un informe de un derecho que lo hizo un Estudio Jurídico muy importante, por un tema de un juicio que teníamos, y no lo entregamos porque está dentro de las causales” (Funcionario del Ministerio de Vivienda y Urbanismo)*

## 7.2.7 Compromiso funcionario en las instituciones en torno a Ley de Transparencia.

- ✓ En su mayoría, los entrevistados destacan que existe un **creciente compromiso funcionario** en las Instituciones en torno a la Ley de Transparencia.
- ✓ Solamente, el entrevistado del Ministerio de Vivienda y Urbanismo refiere que aún **falta compromiso** en torno a esta temática, aludiendo a que las sanciones por incumplimiento o incumplimiento deficiente no son para el funcionario público en general, sino para los altos mandos.

*“Yo diría que sí. Fue de a poco y fue in crescendo con todo lo que te contaba que implementamos, pero si hay compromiso y ahora lo hay de los mandos, del personal, en la parte educacional, compromiso en la parte formación” (Funcionario de la Armada de Chile)*

*“Lo que pasa es que la sanción es para el Director, no es para la funcionaria que tiene que entregar la información (...) Claro, después le va a llegar igual, van a hacer un sumario y la van a pillar igual (...) Es un tema de sanciones que no está” (Funcionario del Ministerio de Vivienda y Urbanismo)*

- ✓ La Armada de Chile refiere que han logrado incentivar el compromiso funcionario con la creación de una instancia llamada **Reunión Divisional** que consiste en un espacio periódico de discusión de las dificultades y evaluación del funcionamiento acerca de la Ley.

*“Bueno, nosotros usamos mucho una instancia que llamamos reunión divisional, en donde el jefe de un área o división, tiene reuniones periódicas con su dotación, donde le dicen sus problemas, qué les pasa, que les sucede, qué está bien o mal, y ese es como un momento bien distendido para que el oficial de división empiece a incluir estos temas.” (Funcionario de la Armada de Chile)*

### 7.3 Experiencia como Cliente

#### 7.3.1 Percepción acerca de la labor que cumple el Consejo para la Transparencia

- ✓ La mayoría de los entrevistados **evalúa positivamente** la labor que cumple el Consejo para la Transparencia. Los argumentos referidos por ellos son, en primer lugar, que su existencia facilita la aplicación de la Ley en un Estado Democrático; en segundo lugar aluden a una experiencia positiva en el contacto con éste (resolución de dudas, consultas) y su funcionamiento, información adecuada y completa en su sitio web, lo que complementa adecuadamente su labor.

*“En el caso del Consejo de Transparencia y la Ley de Transparencia, el Consejo tiene las atribuciones para hacer que se cumpla y eso es bueno. Porque aquí en Chile, la Ley no funciona por sí sola, funciona con el garrote. En este caso ha sido bueno que, cuando crearon la Ley, hayan dispuesto este Consejo como ente fiscalizador y eso hace la diferencia”.*  
*(Funcionario de la Armada de Chile)*

*“Yo tengo una bastante buena imagen. Me gusta cómo funciona; dentro de todos; me dedico a meterme a la página y sus dictámenes son bastante buenos, me ayuda para fijar criterios”*  
*(Funcionario de la Ministerio de Vivienda y Urbanismo)*

*“Mi percepción y evaluación es que el Consejo es bastante importante, es parte de un estado moderno y democrático y que ha tenido un año bastante importante”. (Funcionario del Ministerio de Salud)*

- ✓ Los entrevistados que trabajan en el Ministerio de Vivienda y Urbanismo, Carabineros de Chile y el Ministerio de Salud realizan **críticas acerca de algunos aspectos del Consejo para la Transparencia**, éstas son:

- ✓ Al Consejo le faltaría abrirse al tema de los **archivos públicos y manejo de información**, por ejemplo, de programas como PRAIS.

*“Yo creo que el Consejo es bastante nuevo y no hay mucha comparación con otra institución que es histórica. Yo creo que al Consejo, lo único que le faltaría, entre comillas, es abrirse al tema de los archivos públicos, que es un tema que han dejado de lado y que no han querido asumir”.*  
(Funcionario del Ministerio de Salud)

- ✓ El Consejo ha tomado una posición más que de velar por el cumplimiento de la Ley, de **fiscalizador de órganos**.

*“El Consejo creo que se alejó, tomó una posición no de fiscalizador del cumplimiento de la Ley de Transparencia, sino que más que de fiscalizador de los órganos, entonces, es demasiado pro administrado, y debería ser un poquito más distante, ubicarse en la posición que tiene y la facultad que le dieron, como una especie de tribunal”* (Funcionario de Carabineros de Chile)

- ✓ El Consejo debiese convocar a los enlaces a reuniones a fin de evaluar el cumplimiento de la Ley de Transparencia.

*“Yo hasta la fecha he tenido una reunión con el Consejo (...) El Consejo nunca ha citado, conversemos, conozcamos cómo funcionamos, mejoremos, eso le falta”* (Funcionario de Carabineros de Chile)

### 7.3.2 Sobre las consultas realizadas al Consejo para la Transparencia

Todos los entrevistados han realizado alguna consulta al Consejo para la Transparencia, por dos vías principalmente: por mail y por teléfono, siendo esta última la vía privilegiada, y con respuestas efectivas.

Los temas más frecuentes que son consultados por los entrevistados son:

Institución	Temas:
<b>SEGEOB</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jurisprudencia utilizada por el Consejo para la Transparencia</li> <li>- Cómo interpretar algunas instrucciones (especificaciones)</li> </ul>
<b>MINSAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Transparencia Activa, asesoría en la información a otorgar en algunos casos</li> </ul>
<b>MINVU</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Transparencia Activa, precisión de conceptos</li> <li>- Plazos para notificar a terceros</li> </ul>
<b>Carabineros de Chile</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiempo de duración de la documentación en archivo</li> <li>- Especificar normas de acuerdo a solicitudes propias de Carabineros de Chile.</li> </ul>
<b>Armada de Chile</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sobre la posibilidad de variación de plazos cuando se emite una consulta o no se es el organismo competente</li> <li>- Información de procedimientos cuando hay reclamos</li> </ul>
<b>Municipalidad de Maipú</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Información sobre el avance de los procesos de amparos o reclamos realizados en su contra ante el Consejo para la Transparencia.</li> </ul>

*El tema de las instrucciones y cómo interpretarlas, qué significa una cosa y otra. Eso ha sido lo más potente y también lo que es la jurisprudencia del Consejo...” (Funcionario de la Secretaría General de Gobierno)*

*“Con el Consejo he hablado por 2 temas principales: el tema de apoyar los videos conferencias... y en Transparencia Activa, consultas específicas de ciertos casos que han llegado sobre temas variados y a veces súper rebuscados, “qué pasa si esto”, qué publicar y qué no” (Funcionario del Ministerio de Salud)*

*“Los plazos es un tema que nos costó entenderlo, porque qué pasa cuando una persona nos tenía que aclarar algo, y qué pasaba con el plazo, ¿se detenía?, ¿continuaba avanzando?, ¿qué pasaba cuando derivábamos un requerimiento porque no éramos competentes y se lo mandábamos a otra autoridad que si era competente, qué pasaba con el plazo?” (Funcionario de la Armada de Chile)*

*“Generalmente, cuando nosotros recibimos algún amparo o alguna reclamación, nosotros llamamos para consultar sobre el envío de esta, para conocer más en detalle el proceso, entonces, ahí tengo también feedback con ellos”. (Funcionario de la Municipalidad de Maipú)*

### **7.3.3 Evaluación sobre la atención que brinda el Consejo para la Transparencia a sus clientes**

- ✓ Se destaca que la mayoría de los entrevistados **evalúa en forma positiva** la rapidez y claridad de las respuestas otorgadas por el Consejo para la Transparencia cuando han realizado alguna consulta.

*“Generalmente sí, me han respondido en forma clara y oportuna, de hecho, yo soy bien catete cuando necesito alguna información y pregunto, y siempre han tenido buena disposición” (Funcionario Municipalidad de Maipú)*

*“Yo los llamo y siempre me atienden, me responden los correos, lo cual se agradece” (Funcionario de la Secretaria General de Gobierno).*

- ✓ Se destaca la opinión otorgada por el entrevistado perteneciente a la Armada de Chile, quien señala que en un comienzo existía cierta reticencia por parte de ellos a contactarlos por verlos como “el enemigo”. Sin embargo, a medida que se fueron conociendo, han sentido un apoyo y crecimiento en conjunto sobre la Ley de Transparencia.

*“Creo que el Consejo ha hecho una buena labor. Partió lentito, el primero año casi no sentimos al Consejo. Este segundo año hay fiscalización, hay más participación, hay más gente. Siento como que hemos crecido juntos. La relación con nosotros es directa, es fluido.*

*Al principio, no llamábamos mucho, porque veíamos este ente fiscalizador como el enemigo, pero después empezamos a conocerlos y eran muy amables en responder, y te asesoran bien” (Funcionario de la Armada de Chile).*

- ✓ Sin embargo, dos entrevistados **evalúan en forma negativa** este apoyo, ya que en muy pocas oportunidades han logrado obtener una respuesta ante las consultas efectuadas.

*“Hemos mandado oficios a través del Director, y muchos mail, pero no han sido contestados, creo que contestaron 1 ó 2 veces, de 10, por darte una proporción” (Funcionario del MINVU)*

*“La única vez que llamé a título de Consejo, me atendieron en atención de público general, entonces para mí, que yo soy un órgano que trabajo con ellos, que me atiende la misma persona que atiende a la persona que va a preguntar “oiga, ¿dónde queda tal cosa?”, no me parece, hay un poquito de lejanía. Por eso yo no llamo al Consejo, quizás pedí un par de cosas en alguna materia, nunca me respondieron” (Funcionario de Carabineros de Chile).*

- ✓ Se especifica que el entrevistado perteneciente a Carabineros de Chile plantea que recurre a algunos abogados que trabajan en el Consejo para la Transparencia en forma directa, por lo cual es más expedita la relación que mantiene.

*“Es que yo conozco a los abogados, fuimos compañeros con alguno de ellos, entonces llamo más a título personal que a título de Consejo, porque de lo contrario no me resulta” (Funcionario de Carabineros de Chile)*

#### **7.3.4 Evaluación de Capacitaciones**

- ✓ Se especifica que, según reportan los entrevistados, sólo algunos han recibido capacitación sobre la Ley de Transparencia.

*“Personalmente no, pero en reuniones o cuando llamo me han explicado” (Funcionario del Ministerio de Salud)*

*“O sea, íbamos a coordinar una pero, ahí sí, reconozco yo, que fuimos nosotros los que no pudimos coordinar adecuadamente la salida” (Funcionario de Carabineros de Chile)*

- ✓ Lo anterior, para dos entrevistados se debe a que recién el 2010 comenzaron a asumir sus funciones en los organismos públicos a que pertenecen.

*“Es que mira, el año pasado no estoy segura porque yo tomé la unidad a fines de octubre, entonces anterior a eso no sé” (Funcionario de la Secretaría General de Gobierno).*

*“Yo no pero, sí, las personas que estaban antes sí, ellos tuvieron” (Funcionario de la Municipalidad de Maipú)*

- ✓ Los entrevistados que han asistido a capacitaciones señalan haber ido unas 2 ó 3 veces a capacitaciones.

*“En mi caso personal creo que fueron 2 ó 3 veces. Y en el caso de Transparencia Activa, deben haber sido unas 4 ó 5 veces, porque tienen contacto directo con la gente encargada de Transparencia Activa, entonces, ellos van y después me avisan” (Funcionario del Ministerio de Vivienda y Urbanismo)*

*“Se ha avisado que hay capacitación y nosotros mandamos a quien corresponde de acuerdo al área. A las charlas íbamos como 3 personas, en cuanto al tema Jurídico. El tema Transparencia Activa iba la gente de Informática; iban 2 personas, más la gente de Oficina de Parte, que eran 2 más, ¡ah, y de la OIRS!, unas 5 ó 6 personas”. (Funcionario del Ministerio de Vivienda y Urbanismo)*

*“Capacitaciones unas 2 ó 3 en el año” (Funcionario de la Armada de Chile)*

- ✓ Se especifica que algunos de los entrevistados han asistido a seminarios y charlas realizadas por otros organismos como: Contraloría General de la República y Chile Transparente.

*“He asistido al Seminario que organizó Chile Transparente creo, que son, obviamente, más informativos porque se mostraban experiencias y casos, sí tengo en mi memoria que la gente del Consejo ha participado en esos Seminarios” (Funcionario de la Municipalidad de Maipú)*

*“Hay otros organismos que también las están haciendo. Por ejemplo la Contraloría también hace orientado a esto de la Ley 20.285 y nosotros concurrimos”. (Funcionario de la Armada de Chile)*

- ✓ Algunos entrevistados, plantean que han gestionado dentro de su institución capacitaciones para los funcionarios, con apoyo del Consejo para la Transparencia.

*“Este año hicimos una capacitación en octubre con el Consejo donde se explicó a nivel de todos los funcionarios del ministerio cómo debía ser el procedimiento de Transparencia Activa, pasiva, los reclamos, se explicaron todo el tema de las instrucciones... yo hice una presentación terminé aterrizando el tema a nivel del ministerio” (Funcionario de la Secretaría General de Gobierno).*

*“Después de algunas reuniones empezamos a trabajar bastante juntos (entre Consejo y Ministerio), porque justo hicimos capacitaciones auto-gestionadas, entonces los invitamos muchas veces para acá nos enviaron material, folletos”. (Funcionario del Ministerio de Salud)*

*“Acá hicimos capacitaciones auto-gestionadas en forma interna, con los abogados de la Subdirección, y con el Director” (Funcionario del Ministerio de Vivienda y Urbanismo)*

*“Hemos auto-gestionado el tema, de hecho en marzo vamos a comenzar nuevamente a capacitar” (Funcionario de la Armada de Chile)*

- ✓ Se destaca que, para la mayoría, las **capacitaciones deberían ser específicas para cada realidad institucional**, como plantean cinco entrevistados; la excepción la constituye el cliente de la Armada de Chile.

- Capacitaciones específicas para cada institución.

*“Del punto de vista estratégico, la capacitación tiene que ser interna, por nuestra característica como institución (principalmente en referencia a la alta rotación del personal en el departamento encargado de Transparencia)” (Funcionario de Carabineros de Chile).*

*“Es distinto con el tema de las Municipalidades también, acá es importante considerar a los dirigentes sociales por ejemplo, para considerar el tema de la participación, no sé” (Funcionario de la Municipalidad de Maipú)*

- Capacitaciones generales para cualquier organismo público

*“Capacitaciones exclusivas para la marina, no. En ese sentido es abierto, no ha hecho algo exclusivo para la marina o el ejército y yo creo que no es necesario, están bien así” (Funcionario de la Armada de Chile)*

- ✓ En términos generales, los entrevistados **evalúan en forma favorable las capacitaciones realizadas por el Consejo para la Transparencia**, y/o las charlas y seminarios que también han realizado otros organismos sobre la Ley de Transparencia.

*“Sí, súper claro, de hecho después se realizó una encuesta a todos los funcionarios y quedaron súper contentos y les quedó más claro. Ahora cuando les hablo del procedimiento de la Transparencia Activa, no quedan colgados, saben de qué estoy hablando” (Funcionario de la Secretaria General de Gobierno)*

*“Ha entregado información las presentaciones, a mi me han parecido buenas, me han entregado datos relevantes de comparación” (Funcionario de la Municipalidad de Maipú)*

*“Han ido de menos a más, porque al principio habían muchas dudas en ellos, entonces nosotros íbamos con avidez de que nos solucionaran las dudas que les planteábamos y ellos quedaban así como ‘es que... y tú, ¿qué opinas?’”, “Es que yo no lo he visto, a lo mejor Carlos que está allá puede responder”, entonces notabas que no estaba muy cimentado. Pero ahora se ven equipos más armados, los expositores es gente con la experiencia necesaria” (Funcionario de la Armada de Chile)*

- ✓ Un entrevistado **no evalúa en forma favorable** las capacitaciones recibidas por el Consejo para la Transparencia, por encontrarlas muy generales y básicas, recibiendo información que ya conocía como abogado.

*“No hay nada nuevo...de lo que yo he estudiado. Es un nivel básico, en relación a lo que se puede buscar de información” (Funcionario del Ministerio de Vivienda y Urbanismo)*

### **7.3.5 Evaluación de herramienta de autoevaluación en Transparencia Activa**

- ✓ La mayoría de los entrevistados evalúa **positivamente** la herramienta de autoevaluación en Transparencia Activa, porque les permitió identificar los errores que estaban cometiendo, y así mejorarlos.

*“Cuando nos entregaron esta herramienta de auto evaluación, pudimos darnos cuenta de donde estábamos fallando. Ahora nos dieron la posibilidad de mejorar, y permitió ordenarnos” (Funcionario de la Armada de Chile).*

*“Fue útil. Estamos bastante bien autoevaluados nosotros, y yo encuentro bastante bueno, porque nos ayuda a ver identificar nuestros errores” (Funcionario del Ministerio de Vivienda y Urbanismo)*

- ✓ Dos entrevistados hacen una **observación a esta herramienta**, referida principalmente al lenguaje, el que no es fácil de entender y es poco aplicable al contexto institucional

*“Una cosa que el lenguaje no es el mejor, es poco entendible y poco aplicable, hay que hacer bastantes abstracciones de la realidad para ver en qué campo se puede aplicar” (Funcionario del Ministerio de Salud)*

*“Yo la encontré un poquito enredada en algunas partes, estaba poco claro” (Funcionario de la Municipalidad de Maipú)*

#### ➤ **Evaluación sobre la primera ronda de fiscalización de Transparencia Activa**

- ✓ Se especifica que todos los entrevistados supieron de la primera ronda de fiscalización. Sin embargo, el cliente de la Municipalidad de Maipú señala que aún no han sido fiscalizados porque esta primera ronda sólo era para los Ministerios.
- ✓ En general los entrevistados **evalúan positivamente** la fiscalización en Transparencia Activa en sus instituciones, lo que permitió saber en que estaban fallando, en qué ámbitos debían mejorar, e implementar estrategias y acciones para incrementar su rendimiento.

*“Sirvió mucho para seguir mejorando, al principio nosotros publicamos y nadie decía si estaba bien o mal, entonces ahora ya con esta fiscalización uno sabe cómo tiene que hacerlo, cómo tiene que colocar y cómo se usa el formulario” (Funcionario de la Armada de Chile)*

- ✓ Se destaca la **importancia de esta fiscalización** realizada externamente a la institución, para ser conocida por las autoridades de los organismos respectivos, dando mayor preponderancia al tema, que si se hace desde un departamento interno.

*“Si, fue bastante útil, porque el Consejo también se la mandó a autoridades, así saben que estamos siendo evaluados por un organismo autónomo, que podemos tener sanciones, más allá que uno se los diga internamente, porque si lo dice uno se pierde la relevancia” (Funcionario del Ministerio de Salud)*

- La mayoría de los entrevistados señala que fue **coherente la herramienta de autoevaluación y de fiscalización**, a pesar de existir diferencias entre ambos puntajes obtenidos.

*“ Súper coherente, porque a pesar que hubo una diferencia, cuando hicimos la fiscalización nos arrojó un 97% y después el Consejo nos arrojó un 92% o 93% de cumplimiento, pero si encontré que en general era coherente y todas las cosas que yo misma me había auto fiscalizado el Consejo también lo hizo” (Funcionario de la Secretaria General de Gobierno)*

*“A ver, si fue coherente nos evaluaron; dentro de todo; 92%, de 100, no está mal, solamente teníamos problemas formales, eso me deja bastante tranquilo...” (Funcionario del Ministerio de Vivienda y Urbanismo)*

- ✓ Una entrevistada señala que la diferencia de puntajes se debió a la variación en la interpretación de algunos puntos lo que llevó a divergencias de criterios para evaluar, lo que sin embargo, no conduce a una evaluación desfavorable de la autoevaluación y fiscalización.

*“Hubo diferencias entre la evaluación que hicimos y que nos hicieron. Eso no es malo, pero hubo muchos temas sujetos a interpretación” (Funcionario de la Secretaría General de Gobierno)*

- ✓ Los **principales obstáculos** encontrados a partir de la fiscalización, se deben a visibilizar inconvenientes más bien estructurales de cada organismo. Dentro de esto se destaca:

Principales obstáculos detectados a partir de la Fiscalización	
<b>Obstáculos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Los funcionarios <b>no disponen de mucho tiempo</b> para dedicarse y dar respuesta a las consultas, debido a que no tienen funcionarios, un departamento o unidad específica para dedicarse a este tema.</li> <li>✓ No se ha podido <b>construir un plan de trabajo</b> claro, debido a que se va a reestructurar el Ministerio con nuevos cargos y dotación de personas, siendo muchos de los actuales funcionarios y cargos los que van a desaparecer a inicios del 2011.</li> <li>✓ Las modificaciones que hay que hacer implican <b>ordenar mucha información y temas administrativos</b> al interior del organismo, lo que involucra disponer de más tiempo para generar el ajuste adecuado.</li> <li>✓ Corregir algunos errores implica disponer de más tiempo para solucionarlos ya que involucra la <b>corrección a nivel jurídico del organismo público</b>.</li> <li>✓ Diferencias de criterio e interpretaciones de la Ley de Transparencia entre el <b>Consejo para la Transparencia y la Comisión de Probidad y Transparencia de la Secretaría General de la Presidencia</b>, lo que implicó modificar plantillas</li> <li>✓ La institución solicita al Consejo para la Transparencia una <b>nueva fiscalización</b> para poder conocer su nivel de mejoramiento, sin embargo esta solicitud es rechazada por el Consejo para la Transparencia</li> <li>✓ La evaluación del Consejo para la Transparencia debería ser <b>más incisiva aún en su fiscalización</b>, sobre todo en referencia a la calidad de la información entregada por los organismos.</li> <li>✓ <b>Demasiado énfasis en criterios formales</b>. En específico, se refiere a bajar puntaje porque los Programas Sociales no están cada uno en una plantilla, sino que todos agrupados en una plantilla única.</li> <li>✓ <b>Existieron diferencias de criterio según el evaluador</b>, lo que fue pesquisado por la Armada de Chile al estar compuesta por 3 instancias distintas que pertenecen al mismo organismo (Armada, Dirección General del Territorio Marítimo y el Servicio Ideográfico de la Armada y el SHOA), pero cada una de ellas fue evaluada por separado, con resultados distintos teniendo igual funcionamiento.</li> </ul>
<b>Citas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <i>“No hay gente especializada en Transparencia y la misma persona que ve todo el tema informático del SERVIU, de los subsidios, para pavimento, lo tenemos que usar para Transparencia Activa” (Funcionario del Ministerio de Vivienda y Urbanismo)</i></li> <li>✓ <i>“Hay cosas que cuestan mucho, porque hay que ordenar mucha información y muchas cosas a nivel institucional y eso requiere más tiempo” (Funcionario del Ministerio de Vivienda y Urbanismo)</i></li> <li>✓ <i>“El Consejo nos detectó 5 observaciones y de ellas hemos podido resolver 4. Porque es un tema que requiere ser regularizado y es más a largo plazo, ahora está en manos de la unidad jurídica que lo están tratando de resolver para el próximo año”. (Funcionario de la SEGEGOB)</i></li> <li>✓ <i>“Lo que no me gustó fue de que habían ciertas diferencias de interpretación entre el Consejo y la Comisión de Probidad y Transparencia de la SEGPRES, porque ellos también realizan una evaluación de las instituciones públicas y ellos en el fondo nos habían evaluado con un 100% de cumplimiento” (Funcionario de la SEGEGOB)</i></li> <li>✓ <i>“De hecho, nosotros pedimos...que nos hicieran una nueva fiscalización pero, dijeron que no todavía, por eso te digo que el Consejo se maneja como quiere, yo dije, “tenemos chequeado esto, se corrigió, por favor, reevalúeme, porque no saco nada con encontrarlo todo bueno yo”, y me dijeron que no...” (Funcionario de Carabineros de Chile)</i></li> </ul>

- ✓ Se destaca que esta fiscalización permitió **implementar acciones** al interior de cada institución, con el fin de mejorar el servicio brindado en lo que respecta a cumplir con la Ley en Transparencia Activa. Estas acciones se han traducido en forma concreta en:

<b>Aspectos Positivos que ha permitido la Fiscalización</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mejorar la página web a nivel institucional</li> <li>- Apoyo de personal para mejorar la estructura de la información a publicar</li> </ul>
<b>Citas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <i>“Transparencia Activa en web ya está en un 89%, se está reformulando la página y se está aplicando la herramienta, se aumentó alguna información y se reordenaron las distintas casillas que había. Sirvió para reordenar la página” (Funcionario de Carabineros de Chile)</i></li> <li>✓ <i>“Nos van a asignar a una persona que llega en enero que va a estructurar toda la información que vamos a publicar. Después vamos a trabajar 2 meses con los SEREMI, y de aquí a 4 meses tener todo el sector salud mejorado y sacar un 95% hacia arriba a final de año. Sirvió bastante eso” (Funcionario del MINSAL)</i></li> </ul>

## 7.4 Sugerencias y Recomendaciones

### 7.4.1 Aspectos que se podrían mejorar del Consejo y/o la Ley de Transparencia

En términos generales los entrevistados señalan diversos **aspectos a mejorar por el Consejo para la Transparencia**, que se organizan en tres ejes centrales:

<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Apoyo del Consejo para la Transparencia hacia los organismos públicos</li> <li>✓ Orientación e información brindada a los ciudadanos</li> <li>✓ Definición de conceptos y funciones a realizar por el Consejo para la Transparencia</li> </ul>
---

- ✓ En particular, en referencia al **apoyo** que brinde el Consejo para la Transparencia **hacia los organismos públicos**, los entrevistados señalan:

<b>Sugerencias de apoyo hacia organismos públicos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Que el Consejo para la Transparencia disponga de recursos en cada organismo para asignar funcionarios específicamente abocados al tema de la Transparencia, de modo de cumplir mejor los plazos.</li> <li>✓ Mayor coordinación y cercanía entre el Consejo y los organismos</li> <li>✓ Cuando se realicen preguntas, que sean contestadas por el Consejo para la Transparencia en plazos adecuados, y que no queden sin respuesta</li> <li>✓ Apoyo directo desde los directivos del Consejo para la Transparencia hacia los cargos directivos de cada institución, para hacer notar la importancia de cumplir con la Ley de Transparencia al interior de cada organismo público.</li> </ul>
<b>Citas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <i>“Que tengamos mayor cercanía y coordinación con los órganos que podríamos solucionar varios problemas, mejorar los controles, la entrega, el acceso” (Funcionario de Carabineros de Chile)</i></li> <li>✓ <i>“Uno es un mando medio dentro de la organización entonces, yo puedo hacer una capacitación y decirle al Director o Jefe de Departamento, que se ponga las pilas pero, a lo mejor, una persona que venga del Consejo de Transparencia; un externo, una persona de peso del Consejo, eso nos hace falta” (Funcionario MINVU)</i></li> </ul>

✓ **En referencia a la orientación e información brindada a los ciudadanos**

<p><b>Sugerencias de apoyo hacia organismos públicos</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Fiscalizar la calidad de las respuestas que los organismos públicos entregan a los ciudadanos que consultan.</li> <li>✓ Crear estadísticas del Consejo para la Transparencia sobre: materias de los reclamos, qué decisiones se han tomado en estos reclamos, cuantas veces la Corte de Apelaciones ha apoyado la posición del Consejo para la Transparencia.</li> <li>✓ Saber el nivel de satisfacción de las respuestas dadas a los ciudadanos, en términos de la claridad de lo respondido</li> <li>✓ Mayor difusión en la ciudadanía sobre la Ley de Transparencia y de la función del Consejo para la Transparencia</li> <li>✓ Facilitar el acceso a internet haciendo más amigable la página web tanto para funcionarios públicos, por ejemplo, permitir buscar por materia; como para los ciudadanos que no tienen mayor conocimiento del uso de internet</li> <li>✓ Crear un número telefónico del Consejo para la Transparencia que sea de consultas e informaciones generales para el ciudadano</li> </ul>
<p><b>Citas</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <i>“Empezar a preocuparse de la calidad de las respuestas que les estamos entregando, cual es el procedimiento de revisión, de validación”.</i> (Funcionario de la SEGEOB)</li> <li>✓ <i>“Saber el nivel de satisfacción del vecino o el ciudadano, está teniendo con la respuesta que yo le di”</i> (Municipalidad de Maipú)</li> <li>✓ <i>“Me gustaría que fuera más clara la página web del Consejo”</i> (Funcionario de la SEGEOB)</li> </ul>

✓ **En referencia a la definición de conceptos y funciones del Consejo para la Transparencia**

<p><b>Definición de conceptos y funciones</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Distinguir campos entre Consejo para la Transparencia, Contraloría y Tribunales de Justicia.</li> <li>✓ Definir cuando va a amparar algún reclamo, ya sea por OIRS, Ley de Transparencia o ambas.</li> </ul>
<p><b>Citas</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <i>“Definir cuál es su ámbito de acción, porque en algunos casos como que tiende a pisarle los callos a la Contraloría. Por otro lado, podría tener problemas, que le pise de repente o que exceda sus atribuciones a los tribunales”.</i> Funcionario de la Armada de Chile)</li> <li>✓ <i>“Definir también esto que te decía antes, en qué momento el Consejo va a amparar, si va amparar exclusivamente las consultas que se hacen a través de Ley de Transparencia o de las OIRS; o va a ser Ley de Transparencia, OIRS y todas las demás, definir cuál es el ámbito de acción”.</i> (Funcionario de la Armada de Chile)</li> </ul>

- ✓ Se destaca que de las respuestas señaladas por los entrevistados, hay algunos temas de funcionamiento del Consejo para la Transparencia que no están claros o no tienen el conocimiento de su implementación. Por ejemplo, en lo que respecta a la existencia de un teléfono de información y consultas para el ciudadano; además de considerar a las OIRS como un campo distinto a la Ley de Transparencia.

## 7.4.2 Otras materias que podrían ser incorporadas a las Instrucciones Generales

Los entrevistados se refieren a dos ámbitos centrales de mejoramiento de las Instrucciones:

- Los plazos
- La definición de algunas nociones de Transparencia

### ✓ En referencia a los plazos:

<b>Sugerencia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Extender los plazos que tiene la ciudadanía para reclamar ante el Consejo, al igual que el plazo para notificar a terceros.</li> <li>✓ Extender los plazos de respuesta de acuerdo a ciertas realidades institucionales, por ejemplo los Municipios en los que el paso entre un departamento y otro demora días.</li> </ul>
<b>Citas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <i>“El tema de los plazos que tiene la ciudadanía para reclamar ante el Consejo, que no se por qué es menor que el plazo que uno tiene para contestarle a la persona”</i> (Funcionario de la SEGEGOB)</li> </ul>

### ✓ En referencia de especificar algunas nociones de la Ley de Transparencia:

<b>Sugerencia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Explicitar cuáles son las causales de reserva y de secreto en torno a la Ley de datos personales. Esto implica mayor difusión de la Ley de Transparencia a la ciudadanía.</li> <li>✓ Si el Consejo para la Transparencia realiza modificaciones a la Ley, que sea con participación de los clientes, como forma de conocer sus aplicaciones.</li> <li>✓ El sistema de mediación, en referencia a los amparos, debiera ser regulado, con intencionalidad real de mediación en que ambas partes cedan en algún punto.</li> <li>✓ Regular la extensión de la información solicitada a un organismo público, ya que muchas veces la extensión de lo solicitado no tiene límites.</li> <li>✓ Especificar situaciones específicas, por ejemplo cuando una persona fallece sin poder notificar a terceros involucrados</li> </ul>
<b>Citas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <i>“Aclarar cuáles son las causales de reserva y de secreto, poder difundir mas la Ley a la ciudadanía, hacerse cargo de la Ley de datos personales”</i> (Funcionario de la SEGEGOB)</li> <li>✓ <i>“Entendemos que el Consejo presentó un grupo de modificaciones a la Ley, pero no nos preguntó nada”</i> (Funcionario de la Armada de Chile).</li> <li>✓</li> </ul>

### 7.4.3 Otros ámbitos en los que se podrían realizar Capacitaciones a los organismos públicos

- ✓ Al momento de sugerir nuevas materias o ámbitos donde les interesaría ser capacitados, los entrevistados señalan por una parte aspectos de forma o de adecuación de las capacitaciones, y en segundo lugar, una serie de contenidos de interés a abordar en dichas sesiones.

Respecto a las modalidades de entrega de las capacitaciones, señalan:

<b>Sugerencias</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El Consejo para la Transparencia debería conocer la especificidad de cada organismo para adecuar la capacitación entregada.</li> <li>✓ Generar manuales que permitan apoyar las capacitaciones realizadas</li> <li>✓ Realizar capacitaciones destinadas a los cargos directivos o altos mandos de los organismos públicos para transmitir la importancia de cumplir con la Ley de Transparencia</li> </ul>
<b>Citas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <i>“El Consejo no se ha dado el trabajo de conocer cada órgano, de cómo funcionamos, qué somos”</i> (Funcionario de Carabineros de Chile)</li> <li>✓ <i>“Podrían elaborar un manual o realizar una capacitación general respecto de ciertos ítems más cuestionados y expliquen bien qué hay y qué no hay que colocar, eso falta”</i> (Funcionario de la SEGEGOB)</li> <li>✓ <i>“En cuanto a las consecuencias que pueden haber, la obligación que tiene el Estado para entregar la información y las sanciones que tiene...”</i> (Funcionario del MINVU)</li> </ul>

- ✓ Respecto a los **contenidos que resultan de interés** para los clientes entrevistados, mencionan:

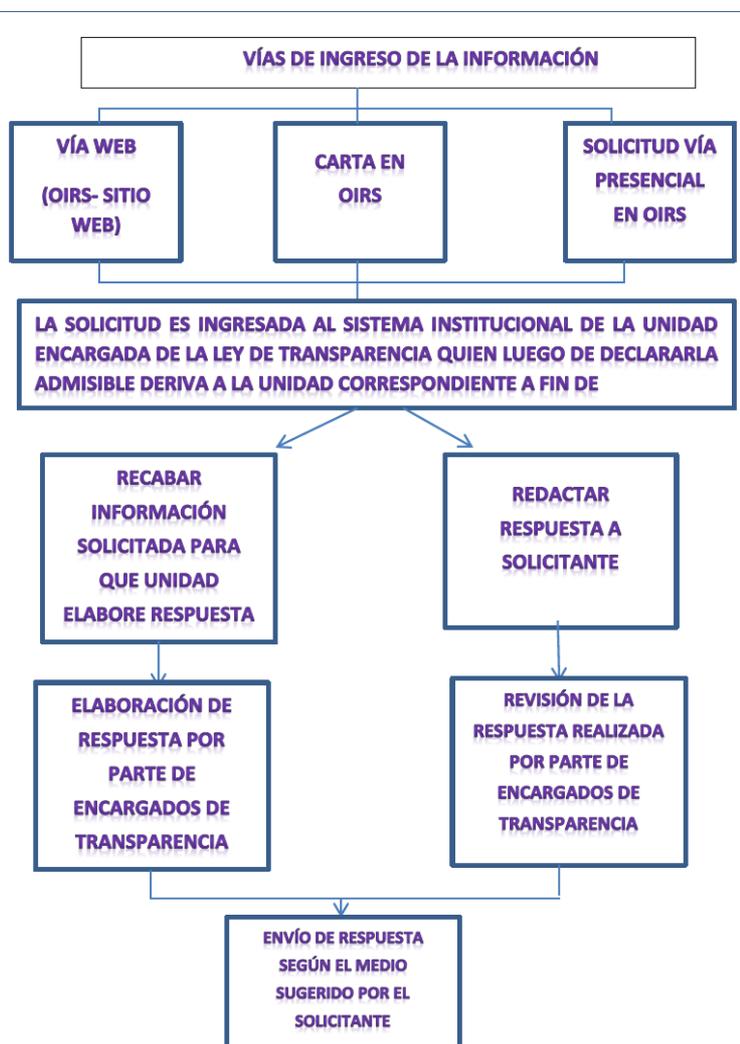
<b>Contenidos de interés</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Incorporar en las capacitaciones experiencias de casos emblemáticos de reclamos para corregir errores</li> <li>✓ Incorporar capacitaciones respecto a los archivos públicos</li> <li>✓ Incorporar en las capacitaciones sobre la protección de los datos personales en el registro de las bases de datos</li> </ul>
<b>Citas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <i>“Yo creo que también sería bueno, asistir a algunas capacitaciones de casos emblemáticos, eso sería bueno de casos con errores. Creo que por ahí aprender, la experiencia”</i> (Funcionario de la Armada de Chile)</li> <li>✓ <i>“Hacer mas capacitaciones respecto de los archivos, como manejar la documentación, que es un tema clave en las instituciones públicas, de ingreso y salida de documentos.”</i> (Funcionario de la Secretaria General de Gobierno)</li> </ul>

## 8. SÍNTESIS INTEGRADA DE RESULTADOS

A continuación se presenta una síntesis de los principales resultados obtenidos en el estudio de clientes públicos, combinando la información proveniente de la encuesta, como de las entrevistas, aún cuando las dimensiones y tópicos evaluados no son los mismos en ambos instrumentos, se triangula información cuando es posible.

### 8.1 Manejo de Solicitudes de Información

A continuación se expone un cuadro resumen del curso que sigue una solicitud al interior de los organismos públicos entrevistados en la fase cualitativa del estudio<sup>5</sup>:



<sup>5</sup> OIRS: es Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias.

En esta fase, los entrevistados detectan una serie de solicitudes de información que presentan mayor dificultad para las Instituciones.

- |  |
|--|
| ✓ Solicitudes que requieren gran cantidad y volumen de información   |
| ✓ Solicitudes de información que históricamente han sido confidenciales en las instituciones (ej. fichas clínicas, información de PRAIS) |

Una de las herramientas que disponen en las instituciones para enfrentar estas solicitudes, se refiere al compromiso funcionario en las instituciones respecto de la Ley de Transparencia. Al respecto, los entrevistados señalan:

- |   |
|---|
| ✓ En su mayoría los entrevistados destacan que existe un creciente compromiso funcionario en las Instituciones respecto de la Ley de Transparencia.   |
| ✓ Solamente el entrevistado del Ministerio de Vivienda y Urbanismo señala que aún falta compromiso, puesto que las sanciones por incumplimiento de la Ley pesan sólo sobre los altos mandos y no sobre mandos medios o funcionarios de un escalafón más bajo. |
| ✓ La Armada de Chile refiere que han logrado incentivar el compromiso funcionario con la creación de una instancia llamada reunión divisional, espacio periódico de discusión de las dificultades y evaluación del funcionamiento de la Ley.                  |

## 8.2 Experiencia como Cliente Público

Un 73,3% de los clientes públicos sondeados reportan que hace entre uno y dos años su función dentro del organismo público al que pertenecen, está vinculada a los temas de de derecho de acceso a la información y transparencia activa, es decir, la mayor parte de ellos, está en dichas funciones desde la entrada en vigencia de la Ley.

A partir de las entrevistas realizadas, los funcionarios reconocen que se han producido cambios en las instituciones luego de la publicación de la Ley de Transparencia, entre éstas se destacan:

- |  |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Aumento de carga de trabajo de unidades involucradas.</li><li>• Mejora en la disposición a la entrega de información pública, ya que se encuentra reglamentado.</li><li>• Alejamiento del secretismo respecto de la información.</li><li>• Mejora en el nivel y tiempo de respuesta a solicitudes ciudadanas</li><li>• Fomento de la participación ciudadana</li></ul> |
|--|

Sólo el entrevistado de Carabineros de Chile señala que no hubo mayores cambios en su institución, ya que el funcionamiento de ésta incorporaba el acceso a información y documentos públicos.

Respecto al funcionamiento de la Ley de Transparencia al interior de cada institución pública, los entrevistados en la **fase cualitativa** identifican ciertos factores que han actuado como obstáculos y otros como facilitadores al funcionamiento adecuado de la Ley, éstos son:

#### **Obstáculos al funcionamiento adecuado de la Ley de Transparencia al interior de las instituciones**

- Resistencia al cambio
- Baja toma de conciencia de importancias e implicancias de la Ley de Transparencia
- Dificultades en el manejo de la Información y Archivos
- Dificultades en Declaraciones de Patrimonio (de funcionarios públicos comunes, no de alta dirección pública)
- Dificultad en el uso de la tecnología, por parte de usuarios no familiarizados.
- Dificultades en manejo de información que implica confidencialidad, específicamente PRAIS<sup>6</sup> en Ministerio de Salud e información privada de Carabineros.

#### **Facilitadores respecto del funcionamiento adecuado de la Ley de Transparencia al interior de las instituciones**

- Valoración Positiva de la publicidad realizada en torno a la Ley.
- Creación de oficinas de enlace al interior de las mismas instituciones (Sub-oficinas internas)
- Trabajo en una unidad centralizada de Transparencia.
- Claridad en torno a los mecanismos de respuesta.
- Espíritu político y compromiso con la Transparencia.
- Mayor interés en acceso a la información pública por parte de la ciudadanía.

Si bien no se indagó en detalle en la encuesta, la relación de los clientes públicos con el Consejo para la Transparencia resulta ser positiva, ejemplo de ello, es que un 89,8% de los clientes considera que su comunicación con el Consejo es eficiente o muy eficiente.

### **8.3 Percepción y evaluación de Instrucciones Generales**

El 93,2% de los clientes públicos indica haber leído o consultado las instrucciones generales del Consejo, y lo han hecho muy mayoritariamente a través de correo electrónico (41,9%) y la página web del Consejo (33,1%).

Este uso y conocimiento mayoritario de las Instrucciones Generales en la encuesta, también se observa en las entrevistas, donde todos los consultados señalan haberlas leído o utilizado, indicando además que no existe diferencia entre las instrucciones otorgadas por escrito y la forma general en que se aplica la Ley.

No obstante, se destacan los siguientes puntos poco claros, respecto de la aplicación de la Ley en las Instrucciones Generales:

- ✓ Manejo de información de temas confidenciales o secretos
- ✓ Falta de claridad respecto de la aplicación práctica y local según cada institución. Se sugiere así crear manuales que acojan los procesos específicos de cada organismo.

<sup>6</sup> Programa de Reparación y Atención Integral de Salud del Ministerio de Salud, cuyo objetivo es brindar atención de salud a personas afectadas por la represión política en el periodo 1973-1990.

En la fase cualitativa, se reportan aspectos de la **Ley de Transparencia** que operan correctamente o incorrectamente en la práctica, éstos son según los entrevistados:

Aspectos de la Ley de Transparencia que funcionan correctamente	Aspectos de la Ley de Transparencia que No funcionan correctamente
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Evaluación positiva del funcionamiento de Transparencia Activa y rol fiscalizador que cumple el Consejo en este ámbito.</li> <li>✓ Cumplimiento efectivo de los plazos de respuesta para solicitudes de Transparencia Activa y Pasiva.</li> <li>✓ Aumento en la participación ciudadana y acercamiento de la gente hacia las instituciones.</li> <li>✓ La Ley de Transparencia es clara respecto a lo que se debe entregar y esperar como respuesta de las Instituciones.</li> <li>✓ Se evalúa positivamente la instancia de la mediación como instancia previa a reclamos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El Consejo para la Transparencia excedería en sus atribuciones al acoger requerimientos de otra índole que van más allá de lo estipulado por la Ley.</li> <li>✓ Existe poca claridad respecto de entrega de Información que puede ser conflictiva o reservada.</li> <li>✓ La Ley es demasiado amplia respecto de los objetivos y las peticiones (Se ejemplifica con peticiones de vasta información para la realización de tesis de grado, donde se solicitaría gran volumen de datos)</li> <li>✓ Instrucciones conllevan un detalle excesivo en el proceso de transparentar información muy específica (Ej. rendición de caja chica)</li> <li>✓ Existen solicitudes que conllevan un interés político que va más allá de la Ley de Transparencia y que deben responderse, puesto que son solicitudes ciudadanas.</li> <li>✓ Falta de diseño de Instrucciones locales que estandaricen los proceso de cada institución.</li> </ul>

Los datos de la encuesta, indican que los clientes que han leído las Instrucciones Generales, se dividen en dos mitades bastante similares entre quienes han efectuado consultas (52,9%) y quienes no han efectuado consultas al Consejo sobre dichas instrucciones (47,1%). En las entrevistas en cambio, la totalidad de los clientes públicos entrevistados señalan haber realizado consultas de este tipo al Consejo.

Entre quienes sí han efectuado consultas al Consejo sobre las Instrucciones Generales, los niveles de satisfacción con los diversos aspectos de la respuesta recibida, son favorables y superan en todos los casos, el 80% de clientes satisfechos y muy satisfechos, sin diferencias entre los distintos aspectos de la respuesta sometidos a evaluación en la encuesta.

Lo anterior, resulta coherente con lo observado en la fase cualitativa, donde la mayoría de los entrevistados **evalúa en forma positiva la atención brindada** por el Consejo para La Transparencia, destacando la amabilidad y claridad de las respuestas, lo que incluso durante este tiempo ha ido creciendo en lazos de confianza y mayor cercanía. Sin embargo, dos entrevistados (Cliente del MINVU y de Carabineros de Chile) no evalúan en forma favorable la atención recibida, porque no han obtenido respuesta, hasta el día de hoy, a las consultas realizadas.

Cabe destacar que todos los entrevistados **han realizado alguna consulta** por vía telefónica o por correo electrónico, obteniéndose respuestas más efectivas por vía telefónica. Los temas específicos consultados por los clientes públicos son:

Institución entrevistada	Temas:
<b>SEGEGOB</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Jurisprudencia utilizada por el Consejo para la Transparencia</li> <li>➤ Cómo interpretar algunas instrucciones (especificaciones)</li> </ul>
<b>MINSAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Transparencia Activa, asesoría en la información a otorgar en algunos casos</li> </ul>
<b>MINVU</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Transparencia Activa, precisión de conceptos</li> <li>➤ Plazos para notificar a terceros</li> </ul>
<b>Carabineros de Chile</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Tiempo de duración de la documentación en archivo</li> <li>➤ Especificar normas de acuerdo a solicitudes propias de Carabineros</li> </ul>
<b>Armada de Chile</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Sobre la posibilidad de variación de plazos cuando se emite una consulta o no se es el organismo competente</li> <li>➤ Información de procedimientos cuando hay reclamos</li> </ul>
<b>Municipalidad de Maipú</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Información sobre el avance de los procesos, consultas o reclamos</li> </ul>

En relación a las instrucciones específicas, la encuesta devela que la **Instrucción General N°1** ha sido leída por el 55,1% de los clientes públicos consultados y sobre el 90% de ellos se manifiesta satisfechos o muy satisfechos con la claridad, la utilidad y la pertinencia de la instrucción, sin diferencias en la evaluación de estos aspectos.

El 74,3% de los clientes públicos encuestados han leído la **Instrucción General N°2** y, respecto de ella, los clientes satisfechos o muy satisfechos bordean y superan el 90%, sobresaliendo la pertinencia de la instrucción, que alcanza el 95,0% de satisfacción.

La **Instrucción General N°3** ha sido leída por el 93,4% de los consultados y, a diferencia de la homogeneidad de las evaluaciones de las Instrucciones Generales N°1 y 2, se observa un mayor grado de satisfacción con la pertinencia de la instrucción (89,7% de clientes satisfechos o muy satisfechos) que con la claridad (77,2%) y adecuación a la realidad institucional (77,1%), manteniéndose la utilidad en un rango intermedio (83,5%).

Respecto la **Instrucción General N°6** sobre Gratuidad y costos de reproducción, se reporta que un 90,4% de clientes la ha utilizado, y al igual que con la Instrucción N°3 se observa un mayor grado de satisfacción con la pertinencia y la claridad de la instrucción (sobre 90% de clientes satisfechos o muy satisfechos) que con su adecuación a la realidad institucional (84,6%), manteniéndose la utilidad en un rango intermedio (88,6%).

Las **Instrucciones Generales N°4, 7, 8 y 9** sobre Transparencia Activa han sido leídas por la casi totalidad de los clientes públicos consultados (94,9%) y, no obstante que la satisfacción con todos los ítems evaluados fluctúa entre el 72% y el 92%, se pueden distinguir tres rangos entre ellos:

- Con un nivel de satisfacción elevado (entre el 88% y el 92% de clientes satisfechos y muy satisfechos), se ubican la Pertinencia de las modificaciones (91,4%) y Utilidad de las Instrucciones (88,4%).
- Luego, en un rango que varía entre el 79% y 83% de usuarios satisfechos, se encuentran la: Utilidad de las modificaciones (82,2%), Claridad de las instrucciones (80,6%) e Identificación de Buenas Prácticas (79,1%).

- Finalmente, el aspecto peor evaluado es la Adecuación a la realidad institucional, con un 72,8% de clientes satisfechos y muy satisfechos.

Sobre materias que podrían ser objeto de una futura Instrucción General, se aprecia una gran dispersión de las respuestas, donde se destacan el “manejo de documentos privados, archivos, datos personales” con un 19,1% de las menciones, e “Instrucciones más claras y simples” destacado por el 11,1%. Resulta relevante que un 20,6% indica que no se requiere ninguna Instrucción General nueva o adicional.

Consistentemente con las evaluaciones parciales, el **Índice de Satisfacción con Instrucciones Generales** registra un 34,8% de clientes muy satisfechos, un 54,8% de clientes satisfechos y sólo un 10,4% de clientes insatisfechos. No existe insatisfacción en su grado máximo.

En las entrevistas, los clientes realizan las siguientes sugerencias de mejoramiento de las Instrucciones Generales:

<p><b>De las instrucciones generales, en referencia a los plazos</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Extender los plazos que tiene la ciudadanía para reclamar ante el Consejo para la Transparencia</li> <li>✓ Extender los plazos para notificar a terceros.</li> <li>✓ Extender los plazos de respuesta de acuerdo a ciertas realidades institucionales, por ejemplo en los Municipios que el paso entre un departamento y otro demora días.</li> </ul>
<p><b>De las instrucciones generales, en referencia a especificar algunas nociones de la Ley de Transparencia</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Explicitar cuáles son las causales de reserva y de secreto en torno a datos personales. Esto implica mayor difusión de la Ley de Transparencia a la ciudadanía.</li> <li>✓ Si el Consejo para la Transparencia realiza modificaciones a la Ley de Transparencia, que sea con participación de los clientes como forma de conocer sus aplicaciones. El sistema de mediación, en referencia a los amparos, sean regulados, con intencionalidad real de mediación en que ambas partes cedan en algún punto.</li> <li>✓ Regular la extensión de la información solicitada a un organismo público, ya que muchas veces la extensión de lo solicitado no tiene límites.</li> <li>✓ Especificar situaciones específicas, por ejemplo cuando una persona fallece sin poder notificar a terceros involucrados.</li> </ul>

#### 8.4 Uso y evaluación de la Herramienta de Auto-evaluación en Transparencia Activa

El 67,1% de los clientes públicos sondeados reporta conocer la herramienta de Auto-evaluación en Transparencia Activa y entre ellos, el 70,4% señala que la han utilizado, habiéndose informado preferentemente a través del correo electrónico (62,3%).

Casi una cuarta parte de los usuarios de esta herramienta (24,6%) no sabe qué versión está utilizando, en tanto que el 42,0% indica que trabaja con la última versión (3ª versión), con un 89,9% de clientes que han recibido correos informativos acerca de sus actualizaciones.

Los niveles de satisfacción con los diversos aspectos de la herramienta son elevados, y varían entre el 74% y el 84% de clientes satisfechos y muy satisfechos, entre los que se pueden distinguir tres rangos:

- La facilidad de uso como el aspecto que genera mayor satisfacción con un 84,1% de clientes satisfechos y muy satisfechos.
- Con proporciones cercanas al 80% de clientes satisfechos y muy satisfechos, se ubican: Claridad de las instrucciones sobre el uso de la herramienta (81,2%), Contribución de la herramienta al cumplimiento de la transparencia activa en su institución (81,1%), Utilidad de la sección de preguntas frecuentes (79,9%) y Utilidad para clarificar lo que el Consejo fiscalizaría (79,7%).
- Finalmente, se encuentran: la Utilidad para sugerir modificaciones en su sitio web institucional (73,9%) y con igual porcentaje la Utilidad del material de apoyo como folletos, Power Point y otros.

En relación a los aspectos que han mejorado o empeorado, a partir de las actualizaciones de la herramienta de Auto-evaluación, se observa que en todos los aspectos evaluados los clientes públicos tienden a no percibir cambios y más bien, consideran que la herramienta sigue igual, en proporciones que varían entre un 41% y 62%. El aspecto en que se perciben mayores mejoras es la Claridad de las instrucciones, con un 56,5% de clientes que señalan que ha mejorado, en tanto que en el que se observan menos cambios es la Utilidad de la sección de preguntas frecuentes, con sólo un 37,1% de clientes que estima que dicho aspecto ha mejorado.

Entre los clientes que han usado la herramienta de Auto-evaluación en Transparencia Activa, el 40,6% de ellos no ha realizado consultas, mientras que entre quienes sí han realizado consultas, el medio más utilizado para hacerlo es el correo electrónico (24,5%) y en segundo lugar el teléfono (20,3%).

Entre los clientes que la han usado, predomina la satisfacción con distintos aspectos de la herramienta, entre los que sobresalen la Utilidad para el desempeño de sus funciones y el Desempeño general de la herramienta, que alcanzan sobre el 88% de clientes satisfechos y muy satisfechos, cada uno.

En la **fase cualitativa**, y en relación a la valoración de la herramienta de autoevaluación, la mayoría de los entrevistados evalúa en forma favorable este instrumento, porque les permitió identificar algunos errores y mejorarlos. Sin embargo, dos de los seis clientes entrevistados mencionan la dificultad del lenguaje utilizado, lo que hacía poco entendible y poco aplicable esta herramienta en su contexto de trabajo.

En la encuesta, más de las tres cuartas partes de los clientes públicos (78,1%) están informados de que el Consejo para la Transparencia se encuentra realizando un **proceso de fiscalización de Transparencia Activa** a organismos del Estado, en tanto, que el 79,8% señala conocer el informe correspondiente a la primera etapa de este proceso en relación a su institución, cuyo contenido es comprendido con facilidad por el 82,4%.

Lo anterior, es coherente con los resultados obtenidos en las entrevistas, donde la totalidad de los entrevistados señala conocer **el proceso y evaluación de la primera ronda de fiscalización** realizada por el Consejo para la Transparencia hacia los Ministerios, aún cuando no todos ellos fueron fiscalizados (específicamente funcionario de la Municipalidad de Maipú). La mayoría de ellos

evalúa en forma positiva esta fiscalización, porque permitió identificar las fallas, implementar estrategias de solución y mejorar su funcionamiento. Dentro de esto, algunos clientes señalaron la importancia de que un organismo externo retroalimente el funcionamiento institucional dirigiéndose a los cargos directivos, ya que permite posicionar el tema de la transparencia dentro del organismo público respectivo y enfatizar el trabajo realizado por algunos funcionarios.

Se especifica que, a pesar de las diferencias de puntaje entre la herramienta de autoevaluación y de fiscalización, la mayoría de los entrevistados valoraron la coherencia en ambos procesos. Una entrevistada específica que las diferencias de puntaje entre ambos instrumentos se debió a diferencias de criterio a la hora de evaluar.

Algunos clientes señalan que los principales **obstáculos institucionales** encontrados, a partir de la fiscalización, se deben a dificultades más bien estructurales dentro de los Ministerios, entre las cuales se mencionan:

➤ Los funcionarios no disponen de mucho tiempo para dedicarse y dar respuesta a las consultas, debido a que no tienen un departamento específico para dedicarse a este tema.
➤ Las modificaciones que hay que hacer implican ordenar mucha información y temas administrativos al interior del organismo, lo que implica más tiempo para generar el ajuste adecuado.
➤ Corregir algunos errores supone la corrección a nivel jurídico del organismo público
➤ No se ha podido construir un plan de trabajo claro, debido a que se va a reestructurar el Ministerio con nuevos cargos y dotación de personas a inicios del 2011.

Las acciones concretas sugeridas luego de la fiscalización del Consejo, se plantearon para los entrevistados básicamente en dos líneas de acción. Por una parte, mejorar la página web a nivel institucional (Carabineros de Chile); y por otro lado, apoyo de personal para mejorar la estructura de la información a publicar (MINSAL).

Las instituciones participantes en la fase cualitativa del estudio, realizan algunas **observaciones específicas al proceso de fiscalización**, que se resumen a continuación:

Institución	Observación:
<b>SEGEOB</b>	➤ Diferencias de criterio e interpretaciones de la Ley de Transparencia entre el Consejo para la Transparencia y la Comisión de Probidad y Transparencia de la Secretaría General de la Presidencia, lo que implicó modificar plantillas para adecuarse al criterio del Consejo para la Transparencia.
<b>MINVU</b>	➤ Las modificaciones a implementar no están acordes a la realidad institucional, ya que implicarían mayor dedicación de tiempo, del que no dispone la institución, por no tener personal específico para esas funciones.
<b>Carabineros de Chile</b>	➤ La institución solicita al Consejo para la Transparencia una nueva fiscalización para poder conocer su nivel de mejoramiento; sin embargo esta solicitud es rechazada por el Consejo
<b>MINSAL</b>	➤ La evaluación del Consejo para la Transparencia. debería ser más incisiva aún en su fiscalización, sobre todo en referencia a la calidad de la información entregada por los organismos.
<b>SEGEOB</b>	➤ Demasiado énfasis en criterios formales en la evaluación. En específico, se refiere a bajar puntaje porque los Programas Sociales no están cada uno en una plantilla, sino que todos agrupados en una plantilla única.

<b>Armada de Chile</b>	➤ Existieron diferencias de criterio según el evaluador, lo que fue pesquisado por la Armada de Chile al estar compuesta por 3 instancias distintas que pertenecen al mismo organismo (Armada de Chile, Dirección General del Territorio Marítimo y el Servicio Ideográfico de la Armada y el SHOA), pero cada una de ellas fue evaluada por separado, con resultados distintos teniendo igual funcionamiento.
------------------------	--

En general, los resultados de la encuesta resultan consistentes con un **Índice de Satisfacción** favorable con la herramienta de Auto-evaluación en Transparencia Activa. En efecto, la aplicación del índice generó un 87,0% de clientes públicos satisfechos y muy satisfechos, y un 13,0% de insatisfechos, sin que se registren clientes muy insatisfechos con esta herramienta. Lo anterior, se condice con la evaluación positiva que también realizan los clientes entrevistados en la fase cualitativa del estudio.

No se registran sugerencias concretas de ajustes a esta herramienta en la fase cualitativa.

### 8.5 Uso y evaluación de Capacitaciones

El 73,3% de los clientes públicos sondeados en la encuesta, reportan haber asistido a capacitaciones del Consejo para la Transparencia, siendo el principal motivo para asistir, el haber recibido una invitación de su institución (57,0%).

De acuerdo a lo reportado en las entrevistas, y en relación a las **capacitaciones recibidas** por los funcionarios de organismos públicos, se especifica que no todos han podido acceder a ellas. Aquellos que han asistido a alguna capacitación, ha sido en 2 ó 3 oportunidades.

El siguiente cuadro resume de la información obtenida en este ítem:

Institución	Asistencia a capacitación	Charla o Seminario de otro organismo	Autogestión de capacitaciones en su organismo	Evaluación de las capacitaciones o charlas
Carabineros de Chile	No	No	Si	-
Armada de Chile	Si	Si	Si	Positiva
MINVU	Si	No	Si	Negativa
MINSAL	No	No	Si	Positiva (autogestionada)
SEGEJOB	No	Si	Si	Positiva
Municipalidad de Maipú	No	Si	No	Positiva

Se especifica que todos los entrevistados, a excepción del cliente de la Armada de Chile, plantean que las capacitaciones debiesen ser específicas para cada organismo público, para así incorporar las características propias de cada institución.

En la **encuesta**, se observa que la totalidad de los clientes que han asistido a estas capacitaciones, se declaran satisfechos o muy satisfechos con las facilidades para llegar (99,0%) y con la higiene del recinto (100,0%), satisfacción que desciende respecto a la ventilación/calefacción del recinto (89,7%) y la comodidad de sus instalaciones (87,8).

La **evaluación del relator** alcanza niveles altamente satisfactorios, lográndose proporciones de satisfacción cercanas y superiores al 90% en los cinco aspectos indagados, destacándose el ítem

Dominio de los contenidos tratados, que alcanza a un 96,2% de clientes satisfechos o muy satisfechos.

Sin embargo, la percepción de **impacto de la capacitación** sobre las actitudes de los clientes públicos, es relativa, y se reporta que la contribución de dichas sesiones ha sido en el ámbito del conocimiento y comprensión de la Ley, por sobre aquellos aspectos vinculados con cambios actitudinales como compromiso o motivación con la materia. Puntualmente, la Comprensión de la Ley de Transparencia ha mejorado después de la capacitación para el 65,4%, en tanto que la Motivación hacia la transparencia activa y el Compromiso con la Ley de Transparencia también aumentaron, aunque en proporciones menores (56,1% y 58,9% respectivamente).

No obstante que los siete ítems de la capacitación evaluados superan el 80% de clientes satisfechos, es posible distinguir dos rangos entre ellos:

- Los ámbitos que superan el 90% de clientes satisfechos y muy satisfechos, entre los que se encuentran: Relevancia de los contenidos tratados (97,2%), Utilidad de los contenidos tratados (93,5%), y la Posibilidad de aplicación de los contenidos en su trabajo posterior (90,6%).
- Luego, se encuentran factores que obtienen hasta entre un 80 y 88% de clientes satisfechos y muy satisfechos: Metodología utilizada para impartir la capacitación (87,8%), Profundidad de los temas tratados (82,2%) y finalmente, el Tiempo disponible para hacer preguntas (80,3%).

Respecto a las expectativas, los asistentes a las capacitaciones se dividen en proporciones muy similares entre quienes la califican como mejor de lo esperado (43,0%) y los que estiman que fue igual a lo esperado (46,7%).

Respecto a las otras cosas relativas a transparencia en que le gustaría ser capacitado, se aprecia una gran dispersión en las respuestas, sobresaliendo con un 14,0% de las menciones cada una tanto “la entrega y reserva de información y datos” como las capacitaciones “más frecuentes y profundas”.

El **Índice de Satisfacción** con las capacitaciones es que el que registra los mejores resultados. En efecto, los clientes satisfechos con este producto constituyen el 92,5% de los clientes que han asistido a las capacitaciones del Consejo y se distribuyen en proporciones casi idénticas entre satisfechos (46,7%) y muy satisfechos (45,8%).

En la fase cualitativa, los clientes públicos realizan sugerencias para mejorar u optimizar las capacitaciones impartidas por el Consejo, al respecto los entrevistados recomiendan:

- ✓ El Consejo para la Transparencia debería conocer la especificidad de cada organismo para adecuar la capacitación entregada.
- ✓ Incorporar en las capacitaciones experiencias de casos emblemáticos de reclamos para corregir errores
- ✓ Incorporar capacitaciones respecto a los archivos públicos
- ✓ Incorporar en las capacitaciones sobre la protección de los datos personales en el registro de las bases de datos
- ✓ Generar manuales que permitan apoyar las capacitaciones realizadas
- ✓ Realizar capacitaciones destinadas a los cargos directivos o altos mandos de los organismos públicos, para transmitir la importancia de cumplir con la Ley de Transparencia.

## 8.6 Resolución de casos de Solicitud de Información

El 41,1% de los clientes públicos, reporta la existencia de casos contra su institución presentados ante el Consejo para la Transparencia por algún ciudadano al que se le haya negado una solicitud de acceso a la información pública. Un 83,3% estima que el proceso fue expedito para la institución, sin embargo, un 81,6% indica que fue demandante para la misma, lo que da cuenta de rapidez para resolver el conflicto entre las partes, y junto a ello, el alto nivel de exigencia que representa para la institución involucrada.

De los clientes cuya institución ha sido objeto de un reclamo, un 61,7% de los clientes públicos encuestados señala no haber tramitado reclamos a través de mediaciones realizadas por el Consejo para la Transparencia, en tanto que un 38,3% ha utilizado dicha modalidad. No se registraron diferencias estadísticamente significativas en esta variable. Casi la totalidad de ellos (91,3%) señala que esta alternativa ha sido facilitadora, eficiente y pertinente para su institución.

En relación a las sugerencias para mejorar el proceso de resolución de reclamos presentados ante el Consejo por parte de aquellos clientes que reportan un reclamo en contra de su institución, se constata una gran dispersión de las respuestas, destacándose “la definición de tiempos de respuesta” (11,7%) y “la promoción de mediaciones” (10,0%). Cabe destacar que el 21,7% de los clientes no formula ninguna sugerencia.

## 8.7 Evaluación General y Sugerencias

A continuación, se ofrece un cuadro comparativo de los resultados obtenidos al aplicar cada uno de los tres índices utilizados en la encuesta:

	Instrucciones Generales	Autoevaluación en Transparencia activa	Capacitaciones
Muy satisfechos	34,8%	20,3%	45,8%
Satisfechos	54,8%	66,7%	46,7%
Insatisfechos	10,4%	13,0%	7,5%

En ninguno de los tres índices, se registraron clientes muy insatisfechos.

Coincidente con la positiva evaluación que los clientes realizan del Consejo y sus servicios, se reportan en la fase cualitativa la percepción de fortalezas y debilidades acerca de la labor que cumple el Consejo para la Transparencia.

Fortalezas	Debilidades
✓ Su existencia facilita la aplicación de la Ley en un estado democrático.	✓ Poca claridad respecto de la entrega de información sobre archivos públicos e información que se supone confidencial.
✓ El Consejo resuelve diligentemente dudas y consultas	✓ Se percibe que más que fiscalizar la aplicación de la Ley de Transparencia, el Consejo se ha vuelto un “fiscalizador de órganos”
✓ El Consejo posee información actualizada y completa en su sitio web.	✓ Se percibe que el Consejo no convoca a reuniones directas con los enlaces en las instituciones públicas.

En la fase cualitativa, se profundizó más en las sugerencias que los clientes públicos realizan para mejorar el servicio que actualmente entrega el Consejo, puntualmente señalan tres ámbitos en lo que deberían centrarse los ajustes:

- Apoyo que el Consejo brinda a los organismos públicos
- Orientación brindada a los ciudadanos
- Definición de ámbitos de acción:

<p><b>Apoyo que brinda a los organismos públicos</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Que el Consejo para la Transparencia apoye con recursos para disponer de funcionarios específicamente abocados al tema de la Ley de Transparencia</li> <li>✓ Mayor coordinación y cercanía entre el Consejo para la Transparencia y los organismos</li> <li>✓ Cuando se realicen preguntas sean contestadas por el Consejo para la Transparencia en plazos adecuados</li> <li>✓ Apoyo directo desde los Directivos del Consejo para la Transparencia para hacer notar la importancia de cumplir con la Ley de Transparencia al interior de cada organismo público.</li> </ul>
<p><b>Orientación brindada a los ciudadanos</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Fiscalizar la calidad de las respuestas que los organismos públicos entregan a los ciudadanos que consultan.</li> <li>✓ Crear estadísticas sobre: materias de los reclamos, qué decisiones se han tomado en estos reclamos, cuántas veces la Corte de Apelaciones ha apoyado la posición del Consejo para la Transparencia, entre otras.</li> <li>✓ Saber el nivel de satisfacción de las respuestas dadas a los ciudadanos, en términos de la claridad de lo respondido.</li> <li>✓ Mayor difusión en la ciudadanía sobre la Ley de Transparencia y de la función del Consejo para la Transparencia</li> <li>✓ Facilitar el acceso a internet haciendo más amigable la página web tanto para funcionarios públicos, por ejemplo, permitir buscar por materia; como para los ciudadanos que no tienen mayor conocimiento del uso de internet</li> <li>✓ Crear un número telefónico del Consejo para la Transparencia que sea de consultas e informaciones generales para el ciudadano</li> </ul>
<p><b>Definición de ámbitos de acción</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Distinguir campos entre Consejo para la Transparencia, Contraloría y Tribunales de Justicia.</li> <li>✓ Definir cuándo va a amparar algún reclamo, ya sea por OIRS, Ley de Transparencia o ambas.</li> </ul>

## 9. CONCLUSIONES

En esta sección se intenta responder, a partir de la información obtenida en las etapas cuantitativa y cualitativa del estudio, fundamentalmente a las preguntas centrales que guían el estudio, a saber:

- ✓ ¿Qué servicios utilizan los clientes públicos y cómo los evalúan?, específicamente ¿cuál es el nivel de utilización y satisfacción con los servicios?:
  - Instrucciones Generales
  - Auto evaluación en transparencia activa
  - Capacitaciones
  
- ✓ ¿Cuál es su nivel de satisfacción general con el Consejo?

### 9.1 Servicios utilizados por los Clientes Públicos y Satisfacción

Como ya se ha indicado, el propósito central del estudio es evaluar la satisfacción de los clientes públicos con tres productos del Consejo para la Transparencia, a través de la calificación que ellos hacen de aspectos específicos de cada uno de estos tres productos.

En primer lugar se ofrece comparativo de los resultados obtenidos al aplicar cada uno de los tres índices utilizados en la encuesta:

	Instrucciones Generales	Autoevaluación en Transparencia activa	Capacitaciones
Muy satisfechos	34,8%	20,3%	45,8%
Satisfechos	54,8%	66,7%	46,7%
Insatisfechos	10,4%	13,0%	7,5%

A continuación, se intenta una conclusión en relación a la satisfacción con cada uno de ellos.

### 9.2 Instrucciones Generales

#### ❖ *Conocimiento y nivel de utilización del producto*

Más de nueve de cada diez clientes públicos (93,4%) reportan haber leído o consultado las Instrucciones Generales del Consejo para la Transparencia. Sin embargo, en relación a las instrucciones específicas, dicha cifra se repite sólo respecto de las Instrucciones Generales sobre índice de actos y documentos calificados como secretos y reservados y las referidas a transparencia activa.

El nivel de lectura o consulta de las otras instrucciones desciende desde un 90,4% en el caso de la Instrucción General N° 6, al 74,3% en la Instrucción General N°2, para llegar al 55,1% de lectura o consulta en la Instrucción General N°1.

### ❖ **Satisfacción con el producto**

La aplicación del Índice de Satisfacción con las Instrucciones generales registró un 89,6% de clientes satisfechos y muy satisfechos, con un 10,4% de clientes insatisfechos (no existen clientes muy insatisfechos con este ni con ningún otro producto).

Ahora, si analizamos los niveles de satisfacción con cada una de las instrucciones generales por separado, es posible ordenarlas desde la que genera más a la que genera menos satisfacción. El orden es el siguiente:

Instrucción General N°	Promedio de clientes satisfechos
2	92,1%
1	91,6%
6	89,2%
4, 7, 8 y 9	83,1%
3	81,9%

Como se puede apreciar, las Instrucciones generales N° 2, 1 y 6 generan niveles de satisfacción cercanos y superiores al 90%, en tanto que las relativas a transparencia activa y a índice de actos y documentos calificados como secretos y reservados, que se ubican más bien en un rango cercano al 80%. Cabe hacer notar que estas instrucciones peor evaluadas son, coincidentemente las más consultados o leídas.

### **9.3 Herramienta de Auto-evaluación en Transparencia Activa**

#### ❖ **Conocimiento y nivel de utilización del producto**

El 67,1% de los clientes públicos consultados reporta conocer esta herramienta y, de ellos, el 70,4% señala que la ha utilizado, siendo la tercera (septiembre de 2010) la más utilizada, aunque la cuarta parte no sabe qué versión ha utilizado.

#### ❖ **Satisfacción con el producto**

La aplicación del Índice de Satisfacción con la herramienta de autoevaluación en transparencia activa consignó un 87% de clientes satisfechos y muy satisfechos, con un 13% de clientes insatisfechos.

Ahora, si analizamos los niveles de satisfacción por separado con los distintos ítems que componen el índice, es posible ordenarlos desde el que genera más al que genera menos satisfacción. El orden es el siguiente:

Ítem	Promedio de clientes satisfechos
La respuesta que recibió a su consulta	90,3%
Entrega de información sobre la implementación de la herramienta	89,2%
El sistema de asignación de usuarios y claves	88,9%
La última versión de la herramienta que ha utilizado	79,0%
Otros aspectos de la herramienta	64,0%

Como se puede apreciar, los ítems relativos a la respuesta que recibió a su consulta, la entrega de información sobre la implementación de la herramienta y el sistema de asignación de usuarios y claves concitan niveles de satisfacción en torno al 90%, en tanto que la última versión de la herramienta que ha utilizado no alcanza el 80% de clientes satisfechos, proporción que desciende más acentuadamente aún en el ítem “otros aspectos de la herramienta”. En relación a este último, cabe resaltar dos aspectos inciden notoriamente en esta baja general del ítem; ellos son las charlas explicativas y la incorporación de cambios y mejoras a la herramienta. En ambos caso, los clientes satisfechos alcanzan el 31%.

## 9.4 Capacitaciones

### ❖ Nivel de utilización del producto

El 73,3% de los clientes públicos consultados señala que ha asistido a capacitaciones del Consejo para la Transparencia

### ❖ Satisfacción con el producto

La aplicación del Índice de Satisfacción con las capacitaciones arrojó un 92,5% de clientes satisfechos y muy satisfechos, obteniendo el primer lugar entre los tres productos evaluados.

Ahora, si analizamos por separado los niveles de satisfacción con los distintos ítems que componen el índice de satisfacción con las capacitaciones, es posible ordenarlos desde el que genera más al que genera menos satisfacción. El orden es el siguiente:

Ítem	Promedio de clientes satisfechos
El recinto	94,1%
El relator	92,5%
Otros aspectos de la capacitación	89,0%

Se observa que el recinto donde se desarrollaron las capacitaciones (comodidad, higiene, etc.) es algo mejor evaluado que los aspectos de contenido y metodología, aunque la diferencia es irrelevante.

## 9.5 Satisfacción de los Clientes Públicos con el Consejo para la Transparencia

Los datos presentados en este informe no dejan dudas acerca del predominio de altos niveles de satisfacción son el Consejo para la Transparencia de parte de sus clientes públicos, en todos los ámbitos y productos evaluados.

## 10. OPORTUNIDADES DE MEJORAMIENTO SATISFACCIÓN DE CLIENTES

De los datos obtenidos en el presente estudio se observa un **perfil de clientes públicos** que da cuenta de una alta experiencia adquirida por los clientes en los temas de transparencia, ya que un 73% de ellos ya tienen entre 1 y 2 años operando en estas funciones (que se corresponde con el período de vigencia de la Ley) y sólo un 5,5% han sido asignados a estas tareas en los últimos 6 meses. Además, más de 93% declara conocer las **instrucciones generales** y un 90% indica que las comunicaciones con el Consejo son eficientes y muy eficientes, lo que corrobora la oportunidad de cumplir con el objetivo de lograr una adecuada interrelación con las entidades públicas.

Para relacionarse con el Consejo, los clientes utilizan medios indirectos, ya que es a través de la página Web del Consejo (33,1%) y por e-mail (41,9%) desde donde tomaron conocimiento de los instructivos y sólo el 6,6% lo ha hecho a través de la capacitación. En coherencia con su nivel de digitalización, un 77,2% de los encuestados indica que el medio más adecuado de recibir instrucciones es el e-mail, por lo que este canal se constituye en un potente y vigente canal de comunicación con los clientes públicos.

Finalmente, el **grado de satisfacción** con las respuestas a las consultas que se hacen desde los organismos públicos al Consejo es alta, tanto en la utilidad de la respuesta, como su pertinencia, claridad y tiempo de respuesta, con cifras que en torno al 80% de satisfacción.

Por otra parte, el 41,1% de los clientes públicos reporta la existencia de casos contra su institución presentados ante el Consejo por negación de información. Ocho de cada diez de los funcionarios contactados de estas entidades están de acuerdo o muy de acuerdo en que el proceso de resolución de ese reclamo, por parte del Consejo para la Transparencia, fue expedito pero también demandante para la institución.

De los clientes cuya institución ha sido objeto de un reclamo, el 38,3% de ellos señala que alguno de estos reclamos fueron tramitados de una forma temprana: en este sentido, los clientes destacan que las alternativas desarrolladas por el Consejo han sido facilitadoras, eficientes y pertinentes para su institución. Ello indica el grado de aceptación de los mecanismos del Consejo para dar solución a los temas específicos.

Un 67% de los encuestados manifiesta conocer la herramienta de **autoevaluación en transparencia activa** y siete de cada diez de ellos señalan que la han utilizado. De los que la han utilizado, nueve de cada diez se manifiestan satisfechos o muy satisfechos con la claridad del documento y con la oportunidad con que recibió la información. El índice de satisfacción con la herramienta de autoevaluación en transparencia activa es muy favorable, con un 87% de clientes satisfechos y muy satisfechos con esta herramienta.

Las **capacitaciones** permiten al Consejo, establecer una relación directa con los Clientes Públicos, y es un instrumento potente para promover los cambios y otros aspectos relevantes que requieran para mejorar los estándares de calidad del servicio. Las cifras muestran que con los métodos y programas actualmente implementados, el 73,3% de los encuestados ha asistido a capacitaciones siendo el principal motivo, el haber recibido una invitación de su institución. El índice de satisfacción con las capacitaciones es que el que registra los mejores resultados, donde los clientes satisfechos

con este producto constituyen más del 90% y se distribuyen en proporciones casi idénticas entre satisfechos y muy satisfechos.

En síntesis, la información obtenida permite identificar las siguientes **oportunidades de mejoramiento** para aumentar los niveles de satisfacción de los clientes públicos:



Específicamente se recomienda:

#### **MEJORAS EN PÁGINAS WEB**

- ✓ Crear una propuesta de estandarización sobre cómo cada institución pública debe disponer la información pública, enfatizando en los análisis de cuál es el tipo de información más requerida y en el cómo generar accesos fáciles para el ciudadano cliente. Es decir, disminuir en forma adecuada las barreras de entradas al cliente ciudadano.
- ✓ Analizar mejoras en la usabilidad y amigabilidad de los sitios y soportes web, desde la perspectiva de los usuarios, de manera de hacer más accesibles y expeditos los requerimientos y accesos de los clientes. Es posible realizar estudios de usabilidad con clientes para optimizar disponibilidad y acceso a información de uso recurrente, junto con revisar y mejorar en forma periódica los elementos disponibles en los sitios, tratando de disminuir la concurrencia de personas a las oficinas.

### **PROFUNDIZAR, MEJORAR CAPACITACIONES**

- ✓ Mejorar la profundización de los esfuerzos ya hechos en capacitar a los órganos, autoridades y agentes públicos para atender las solicitudes de información que están bajo control del Estado. Incorporar nuevos temas (como revisión de buenas prácticas, jurisprudencia relativa a sanciones, casos emblemáticos u otros), innovar en los formatos o estilos de las jornadas (capacitaciones a distancia, aplicaciones on line, blog y foros u otros), así como en la profundización en los aspectos propios de la Transparencia de acuerdo a la realidad institucional de cada organismo, atendiendo a las particularidades de cada organismo.
- ✓ En las capacitaciones, utilizar ejemplos concretos de las instituciones involucradas, y dar a conocer experiencias previas de resolución de procesos de mediación o “jurisprudencia” de modo sistematizado, para que las instituciones puedan consultar dicha información con posterioridad.

### **FOMENTAR Y DIFUNDIR BUENAS PRÁCTICAS**

- ✓ Incentivar la Implementación de iniciativas gubernamentales de promoción de “buenas prácticas de la transparencia” enfatizando en buscar homogeneidad, estandarización y la réplica de casos exitosos, entre otros. Se busca destacar y difundir las experiencias exitosas para facilitar la sensibilización de las instituciones y funcionarios públicos con la relevancia de la materia.
- ✓ Establecer procesos internos de evaluación de resultados, de modo de ir perfeccionando los procedimientos institucionales en pos de garantizar el libre acceso a la información desde las propias instituciones públicas. Ello contribuye con mejoras en la eficiencia interna del Consejo, ya que permite asumir mayores demandas de clientes - ciudadanos con los mismos recursos hoy disponibles.

## 11. ANEXOS

### 11.1 Cuestionario Clientes Públicos



ESTUDIO DE SATISFACCIÓN USUARIA "CONSEJO PARA LA TRANSPARENCIA" CLIENTES PÚBLICOS	FECHA	FOLIO
	____/____/2010	

#### PRESENTACIÓN:

Favor responda esta encuesta acerca de su experiencia como encargado de los temas de transparencia en su institución. La encuesta no le tomará más de 15 minutos de su tiempo. La información que usted nos proporcione será muy útil para mejorar los servicios que el Consejo brinda a los organismos del Estado; además, dicha información es totalmente confidencial y será utilizada sólo a través de cálculos estadísticos, sin que quede registrado su nombre ni ningún otro dato personal, los que tienen por única finalidad la de clasificar las respuestas. ¡Muchas gracias por su colaboración!

#### EXPERIENCIA COMO CLIENTE

1. ¿Desde hace cuánto tiempo que su función está vinculada a los temas de derecho de acceso a la información y transparencia activa? (MARQUE SOLO UNA)

1. Menos de 6 meses	1
2. Entre 7 meses y 1 año	2
3. Entre 1 y 2 años	3
88. No sabe	88

2. ¿Cómo evaluaría la eficiencia en la comunicación con el Consejo para la Transparencia? (MARQUE SOLO UNA)

1. Muy eficiente	1
2. Eficiente	2
3. Ineficiente	3
4. Muy ineficiente	4

#### RECEPCIÓN Y EVALUACIÓN DE INSTRUCCIONES GENERALES

3. ¿Usted ha leído o consultado las Instrucciones Generales del Consejo para la Transparencia?

1. Sí	1	PASE A P.4
2. No	2	PASE A P.19

4. (RESPONDEN QUIENES HAN LEÍDO O CONSULTADO INSTRUCCIONES GENERALES -1 EN P3) ¿A través de qué medio tomó conocimiento, preferentemente, de la existencia de las Instrucciones Generales? (MARQUE SOLO UNA)

1. Diario Oficial	1
2. Carta certificada	2
3. Correo electrónico	3
4. Página Web del CPLT	4
5. Otro ¿Cuál?.....	5

5. Independientemente de cómo haya tomado conocimiento informado de las Instrucciones Generales, ¿qué medio le parecería el más apropiado para ser informado de nuevas Instrucciones Generales? (MARQUE SOLO UNA)

1. Diario Oficial	1
2. Carta certificada	2
3. Correo electrónico	3
4. Página Web del CPLT	4
5. Otro ¿cuál?.....	5

6. ¿Ha efectuado usted consultas al Consejo para la Transparencia sobre las Instrucciones Generales?

1. Sí, por teléfono	1	PASE A P7
2. Sí, por correo electrónico	2	PASE A P7
3. Si, presencialmente	3	PASE A P7
4. No ha realizado consultas	4	PASE A P8

7. (SOLO 1 A 3 EN P6) ¿Cuán satisfecho se encuentra con los siguientes aspectos de la respuesta que recibió por parte del Consejo para la Transparencia?

	Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho
1. Tiempo de respuesta	1	2	3	4
2. Pertinencia de la respuesta	1	2	3	4
3. Claridad de la respuesta	1	2	3	4
4. Utilidad de la respuesta	1	2	3	4

8. ¿Ha leído o consultado la Instrucción General N°1 para la presentación de reclamos ante las Gobernaciones?

1. Sí	1	PASE A P9
2. No	2	PASE A P10

9. (SOLO 1 EN P8) Respecto a la Instrucción General N°1 relativas a la presentación de reclamos ante las gobernaciones, ¿cuán satisfecho está usted con?:

	Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho
1. Claridad de la Instrucción	1	2	3	4
2. Utilidad de la Instrucción	1	2	3	4
3. Pertinencia de la instrucción	1	2	3	4

10. ¿Ha leído la Instrucción General N°2 para la designación de enlaces?

1. Sí	1	PASE A P11
2. No	2	PASE A P12

11. (SOLO 1 EN P10) Respecto a la Instrucción General N°2 para la designación de enlaces, ¿cuán satisfecho está usted con?:

	Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho
1. Claridad de la instrucción	1	2	3	4
2. Utilidad de la Instrucción	1	2	3	4
3. Pertinencia de la instrucción	1	2	3	4
4. Adecuación a su realidad institucional	1	2	3	4

12. ¿Ha leído la Instrucción General N°3 sobre índice de actos y documentos calificados como secretos y reservados?

1. Sí	1	PASE A P13
2. No	2	PASE A P14

13. (SOLO 1 EN P12) Respecto de la Instrucción General N°3 sobre índice de actos y documentos calificados como secretos y reservados. ¿cuán satisfecho está usted con?:

	Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho
1. Claridad de las instrucción	1	2	3	4
2. Utilidad de las Instrucción	1	2	3	4
3. Pertinencia de las instrucción	1	2	3	4
4. Adecuación a su realidad institucional	1	2	3	4

14. ¿Ha leído la instrucción sobre gratuidad y costos de reproducción?

1. Sí	1	PASE A P15
2. No	2	PASE A P16

15. (SOLO 1 EN P14) Respecto a la Instrucción General N°6 sobre gratuidad y costos de reproducción ¿cuán satisfecho está usted con?:

	Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho
1. Claridad de la instrucción	1	2	3	4
2. Utilidad de la Instrucción	1	2	3	4
3. Pertinencia de la instrucción	1	2	3	4
4. Adecuación a su realidad institucional	1	2	3	4

16. ¿Ha leído las Instrucciones Generales N°4, 7, 8 y 9 sobre transparencia activa?

1. Sí	1	PASE A P17
2. No	2	PASE A P18

17. (SOLO 1 EN P16) Respecto a las instrucciones sobre transparencia activa (N°4, 7, 8 y 9) ¿cuán satisfecho está usted con?:

	Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho
1. Claridad de las Instrucciones	1	2	3	4
2. Utilidad de las Instrucciones	1	2	3	4
3. Pertinencia de las modificaciones a la materia	1	2	3	4
4. Utilidad de las modificaciones a la materia	1	2	3	4
5. Adecuación a su realidad institucional	1	2	3	4
6. Identificación de buenas prácticas en la materia	1	2	3	4

18. ¿Qué otras materias sugiere usted que podrían ser objeto de una futura instrucción general de parte del Consejo para la Transparencia?

---

**USO Y EVALUACIÓN DE LA HERRAMIENTA DE AUTO-EVALUACIÓN EN TRANSPARENCIA ACTIVA**

19. (RESPONDEN TODOS) ¿Usted conoce la herramienta de auto-evaluación en Transparencia Activa?

1. Sí	1	PASE A P20
2. No	2	PASE A P32

20. ¿Usted ha utilizado la herramienta de auto-evaluación en Transparencia Activa?

1. Sí	1	PASE A P21
2. No	2	PASE A P32

21. (SÓLO QUIENES RESPONDEN SI EN P20) ¿A través de qué medio se le informó sobre la herramienta de Auto-evaluación en Transparencia Activa? (MARQUE SOLO UNA)

1. Oficio interno	1
2. Correo electrónico	2
3. Capacitación	3

22. Respecto al medio a través del cual se le informó de la implementación de esta herramienta, ¿Cuán satisfecho quedó usted con?:

	Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho
1. La claridad del documento o claridad de la exposición	1	2	3	4
2. La entrega oportuna con que recibió la información	1	2	3	4

23. ¿Qué versiones de herramienta de auto-evaluación en transparencia activa ha utilizado? (MARQUE SOLO UNA)

1. Primera (Julio 2010)	1
2. Segunda (Agosto 2010)	2
3. Tercera (Septiembre 2010)	3
88.No sabe	88

24. En relación a la última versión de la herramienta de auto-evaluación en transparencia activa que ha utilizado, ¿Cuán satisfecho está usted con?:

	Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho
1. La claridad de las instrucciones sobre el uso de la herramienta	1	2	3	4
2. La facilidad de uso	1	2	3	4
3. Utilidad del material de apoyo (folletos, Power Point, etc.)	1	2	3	4
4. Utilidad de la sección de preguntas frecuentes	1	2	3	4
5. La utilidad de la herramienta para sugerir modificaciones en su sitio web institucional	1	2	3	4
6. Contribución de la herramienta para mejorar el cumplimiento de transparencia activa en su institución	1	2	3	4
7. Utilidad para clarificar lo que el Consejo fiscalizaría	1	2	3	4

25. ¿Ha recibido correos informativos acerca de las actualizaciones de la herramienta de autoevaluación en transparencia activa?

1. Sí	1	PASE A P26
2. No	2	PASE A P27

26. A partir de las actualizaciones de la herramienta ¿Cuáles de los siguientes aspectos considera que han mejorado y cuáles han empeorado?

	Mejorado	Empeorado	Sigue igual
1. La claridad de las instrucciones	1	2	3
2. La facilidad de uso	1	2	3
4. Utilidad de documentos de apoyo	1	2	3
5. Utilidad de la sección de preguntas frecuentes	1	2	3

27. ¿Cuán satisfecho está con los siguientes aspectos del sistema de asignación de usuarios y claves?

	Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	No aplica
1. La facilidad de uso	1	2	3	4	88
2. La rapidez en la asignación de claves	1	2	3	4	88
3. La rapidez en la modificación o incorporación de usuarios	1	2	3	4	88

28. ¿A través de qué medios ha realizado consultas al Consejo para la Transparencia sobre la herramienta de auto evaluación en transparencia activa? (MARQUE TODOS LOS QUE CORRESPONDA)

1. Teléfono	1	PASE A P29
2. Correo electrónico	2	
3. Ambos	3	
4. No ha realizado consultas	4	PASE A P30

29. (SÓLO 1 A 3 EN P28) Respecto a la respuesta que recibió a su consulta, ¿Cuán satisfecho quedó con?:

	Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho
1. Tiempo de respuesta	1	2	3	4
2. Pertinencia de la respuesta	1	2	3	4
3. Utilidad de la respuesta	1	2	3	4

30. Pensando en general en la herramienta de auto-evaluación en transparencia activa, ¿cuán satisfecho está usted con?:

	Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	No aplica
1. Las charlas explicativas de la herramienta	1	2	3	4	88
2. Incorporación de cambios y mejoras a la herramienta	1	2	3	4	88
3. Utilidad para su institución	1	2	3	4	
4. Utilidad para el desempeño de sus funciones	1	2	3	4	
5. Desempeño general de la herramienta	1	2	3	4	

31. ¿Qué sugerencias haría usted para mejorar la herramienta de auto evaluación en transparencia activa?

\_\_\_\_\_

32. (RESPONDEN TODOS) El Consejo para la Transparencia se encuentra realizando un proceso de fiscalización de Transparencia Activa a organismos centrales del Estado, ¿estaba usted enterado?

1.Sí	1	PASE A P.33
2.No	2	PASE A P.35

33. (SOLO SI RESPONDE 1 EN P.32) ¿Ud. conoce el informe correspondiente a la primera etapa de este proceso que fue remitido a su institución por el Consejo para la Transparencia?

1. Sí	1	PASE A P.34
2. No	2	PASE A P.35.

34. ¿Ha entendido con facilidad las observaciones y comentarios contenidos en dicho informe?

1. Sí	1
2. No	2

#### USO Y EVALUACIÓN DE CAPACITACIONES

35. (RESPONDEN TODOS) ¿Usted ha asistido a capacitaciones del Consejo para la Transparencia?

1.Sí	1	PASE A P36
2.No	2	PASE A P44

36. ¿Por qué motivo asistió a dicha capacitación? (MARQUE SOLO UNA)

1. Me llegó una invitación de mi Institución	1
2. Fui enviado por mi unidad, departamento o jefe	2
3. Yo solicité la capacitación al Consejo para la Transparencia	3
4. Otro ¿Cuál?	4

37. Respecto al recinto donde se realizó la capacitación del Consejo para la Transparencia, ¿cuán satisfecho quedó usted con?:

	Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho
1. Facilidades para llegar	1	2	3	4
2. Ventilación/ calefacción	1	2	3	4
3. Comodidad de las instalaciones	1	2	3	4
4. Higiene del recinto	1	2	3	4

38. En relación al relator del Consejo para la Transparencia que realizó la capacitación, ¿cuán satisfecho está usted con?:

	Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho
1. Claridad para exponer	1	2	3	4
2. Dominio de los contenidos tratados	1	2	3	4
3. Capacidad para explicar con ejemplos claros	1	2	3	4
4. Capacidad para responder consultas	1	2	3	4
5. Uso de materiales de apoyo y tecnologías	1	2	3	4

39. Comparando sus actitudes antes y después de la capacitación, evalúe los siguientes aspectos:

	Aumentó	Disminuyó	Sigue igual que antes
1. Su motivación hacia la Transparencia Activa	1	2	3
2. Su compromiso con la Ley de Transparencia	1	2	3
3. Comprensión de la Ley de Transparencia	1	2	3

40. Pensando en la capacitación en general, ¿cuán satisfecho quedó con?:

	Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho
1. Relevancia de los contenidos tratados	1	2	3	4
2. Utilidad de los contenidos tratados	1	2	3	4
3. Metodología utilizada para impartir la capacitación	1	2	3	4
4. Posibilidad de aplicación de los contenidos en su trabajo posterior	1	2	3	4
5. Profundidad de los temas tratados	1	2	3	4
6. Tiempo para hacer preguntas	1	2	3	4
7. Evaluación global de la capacitación	1	2	3	4

41. La duración de la capacitación, fue:

1. Adecuada, se vieron todos los contenidos	1
2. Inadecuada, no se alcanzaron a ver todos los contenidos	2

42. En general, la capacitación fue:

1. Mejor de lo que esperaba	1
2. Igual a lo que esperaba	2
3. Peor de lo que esperaba	3

43. ¿En qué otras cosas, relativas a transparencia, le gustaría ser capacitado?

---

**RESOLUCIÓN DE CASOS DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN**

44. ¿Existe algún caso contra su institución presentado ante el Consejo para la Transparencia por algún ciudadano al que se le haya negado una solicitud de acceso a información pública?

1.Sí	1	PASE A P. 45
2.No	2	PASE A P. 49

45. SOLO QUIENES RESPONDEN SI EN P.44 Cuán de acuerdo está con las siguientes frases, en relación al proceso de resolución del reclamo por parte del Consejo:

	Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
1. Expedito para la institución	1	2	3	4
2.Demandante para la institución	1	2	3	4

46. En algunos casos, este Consejo ha implementado una forma temprana y alternativa de resolver los reclamos, que consiste en tomar contacto directo con los organismos públicos para que estos entreguen la información a los ciudadanos, pese a habérselas negado originalmente. Una vez que el organismo ha entregado la información solicitada, el Consejo para la Transparencia solicita a sus clientes que, si están conformes con ella, desistan de su reclamo. ¿Sabe Ud. si algún reclamo presentado ante el Consejo para la Transparencia, producto de una solicitud de información denegada por su institución, fue tramitado de esta forma?

1. Sí	1	PASE A P. 47
2. No	2	PASE A P. 48

47. (SOLO QUIENES RESPONDEN SI EN P.46) Diría usted que el proceso de salida alternativa de resolución de conflictos por parte del Consejo fue:

	Sí	No
1. Facilitador para su institución	1	2
2. Eficiente para su institución	1	2
3. Pertinente para su institución	1	2

48. ¿Qué sugerencias haría usted para mejorar el proceso de resolución de reclamos presentados ante el Consejo, desde el punto de vista de su institución?

---

**CARACTERIZACIÓN DEL CLIENTE**

49. (RESPONDEN TODOS) Sexo

1. Hombre	1
2. Mujer	2

50. Indique el nombre del organismo público en que usted trabaja \_\_\_\_\_

51. ¿Cuál es su último curso aprobado? (MARQUE SOLO UNO)

1. Educación Media Incompleta (científico humanista y técnica)	1	PASE A P53
2. Educación Media Completa (científico humanista y técnica)	2	PASE A P53
3. Estudios Técnico Profesionales (Instituto Profesional, Centro Formación Técnica)	3	PASE A P52
4. Estudios Universitarios	4	PASE A P52
5. Estudios de Postgrado (sólo magíster y doctorado)	5	PASE A P52

52. ¿Cuál es su profesión? \_\_\_\_\_

53. ¿Cuál es su cargo actual? (MARQUE SÓLO UNA)

1. Jefe, sub-jefe o encargado	1
2. Profesional	2
3. Técnico	3
4. Personal administrativo	4

54. ¿Hace cuántos años trabaja en esta institución? (MARQUE SOLO UNA)

1. 1 año o menos	1
2. Entre 1 y 3 años	2
3. Entre 3 y 10 años	3
4. 10 años o más	4

**MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

## 11.2 Operacionalización Cuestionario Clientes Públicos

Modulo	Dimensión	Variable	Pregunta
Experiencia como cliente	Relación con temas transparencia	Trayectoria de función vinculada a derecho de información y transparencia activa	P1. ¿Desde hace cuánto tiempo que su función está vinculada a los temas de derecho de acceso a la información y transparencia activa?
	Evaluación comunicación con CPLT	Evaluación de eficiencia en la comunicación con CPLT	P2. ¿Cómo evaluaría la eficiencia en la comunicación con el Consejo para la Transparencia?
Recepción y Evaluación de instrucciones generales	Conocimiento y experiencia de Uso Instrucciones Generales	Uso o consulta de Instrucciones Generales	P3. ¿Usted ha leído o consultado las Instrucciones Generales del Consejo para la Transparencia?
		Medio de conocimiento de Instrucciones Generales	P4. ¿A través de qué medio tomó conocimiento, preferentemente, de la existencia de las Instrucciones Generales?
		Percepción sobre medio apropiado para conocer instrucciones generales	P5. Independientemente de cómo haya tomado conocimiento informado de las Instrucciones Generales, ¿qué medio le parecería el más apropiado para ser informado de nuevas Instrucciones Generales?
		Realización de Consultas	P6. ¿Ha efectuado usted consultas al Consejo para la Transparencia sobre las Instrucciones Generales?
		Satisfacción tiempo de respuesta	P7.1. ¿Cuán satisfecho se encuentra con los siguientes aspectos de la respuesta que recibió por parte del Consejo para la Transparencia: tiempo de respuesta?
		Satisfacción pertinencia de respuesta	P7.2. ¿Cuán satisfecho se encuentra con los siguientes aspectos de la respuesta que recibió por parte del Consejo para la Transparencia: pertinencia de la respuesta?
		Satisfacción claridad de respuesta	P7.3. ¿Cuán satisfecho se encuentra con los siguientes aspectos de la respuesta que recibió por parte del Consejo para la Transparencia: claridad de la respuesta?
		Satisfacción utilidad de respuesta	P7.4. ¿Cuán satisfecho se encuentra con los siguientes aspectos de la respuesta que recibió por parte del Consejo para la Transparencia: utilidad de la respuesta?

Modulo	Dimensión	Variable	Pregunta
Recepción y Evaluación de instrucciones generales	Experiencia de Uso y Satisfacción Instrucción General N°1	Uso o consulta de Instrucción General N°1	P8. ¿Ha leído o consultado la Instrucción General N°1 para la presentación de reclamos ante las Gobernaciones?
		Satisfacción con Instrucción General N°1	P9.1 Respecto a la Instrucción General N°1 relativas a la presentación de reclamos ante las gobernaciones, ¿cuán satisfecho está usted con: claridad de la instrucción?
			P9.2. Respecto a la Instrucción General N°1 relativas a la presentación de reclamos ante las gobernaciones, ¿cuán satisfecho está usted con: utilidad de la instrucción?
			P9.3. Respecto a la Instrucción General N°1 relativas a la presentación de reclamos ante las gobernaciones, ¿cuán satisfecho está usted con: pertinencia de la instrucción?
	Experiencia de Uso y Satisfacción Instrucción General N°2	Uso o Consulta de Instrucción General N°2	P10. ¿Ha leído la Instrucción General N°2 para la designación de enlaces?
		Satisfacción con Instrucción General N°2	P11.1. Respecto a la Instrucción General N°2 para la designación de enlaces, ¿cuán satisfecho está usted con: claridad de la instrucción?
			P11.2. Respecto a la Instrucción General N°2 para la designación de enlaces, ¿cuán satisfecho está usted con: utilidad de la instrucción?
			P11.3. Respecto a la Instrucción General N°2 para la designación de enlaces, ¿cuán satisfecho está usted con: pertinencia de la instrucción?
			P11.4. Respecto a la Instrucción General N°2 para la designación de enlaces, ¿cuán satisfecho está usted con: adecuación a su realidad institucional?

Modulo	Dimensión	Variable	Pregunta
	Experiencia de Uso y Satisfacción Instrucción General N°3	Uso o consulta Instrucción General N° 3	P12. ¿Ha leído la Instrucción General N°3 sobre índice de actos y documentos calificados como secretos y reservados?
		Satisfacción con Instrucción General N° 3	P13. 1. Respecto de la Instrucción General N°3 sobre índice de actos y documentos calificados como secretos y reservados. ¿cuán satisfecho está usted con: Claridad de las instrucción?
			P13.2. Respecto de la Instrucción General N°3 sobre índice de actos y documentos calificados como secretos y reservados. ¿cuán satisfecho está usted con: Utilidad de las Instrucción?
			P13.3. Respecto de la Instrucción General N°3 sobre índice de actos y documentos calificados como secretos y reservados. ¿cuán satisfecho está usted con: Pertinencia de las instrucción?
			P13.4. Respecto de la Instrucción General N°3 sobre índice de actos y documentos calificados como secretos y reservados. ¿cuán satisfecho está usted con: Adecuación a su realidad institucional?
	Experiencia de Uso y Satisfacción Instrucción General N°6	Uso o consulta Instrucción General N° 6	P14. ¿Ha leído la instrucción sobre gratuidad y costos de reproducción?
		Satisfacción con Instrucción General N° 6	P15.1. Respecto a la Instrucción General N°6 sobre gratuidad y costos de reproducción ¿cuán satisfecho está usted con: Claridad de la instrucción?
			P15.2. Respecto a la Instrucción General N°6 sobre gratuidad y costos de reproducción ¿cuán satisfecho está usted con: Utilidad de la Instrucción?
			P15.3. Respecto a la Instrucción General N°6 sobre gratuidad y costos de reproducción ¿cuán satisfecho está usted con: Pertinencia de la instrucción?
			P15.4. Respecto a la Instrucción General N°6 sobre gratuidad y costos de reproducción ¿cuán satisfecho está usted con: Adecuación a su realidad institucional?

Modulo	Dimensión	Variable	Pregunta
	Experiencia de Uso y Satisfacción Instrucción General N°4, 7, 8, 9	Uso o consulta de Instrucciones Generales N° 4, 7, 8 y 9	P16. ¿Ha leído las Instrucciones Generales N°4, 7, 8 y 9 sobre transparencia activa?
		Satisfacción con Instrucciones Generales N° 4, 7, 8 y 9	P17.1. Respecto a las instrucciones sobre transparencia activa (N°4, 7, 8 y 9) ¿cuán satisfecho está usted con: claridad de las instrucciones?
			P17.2. Respecto a las instrucciones sobre transparencia activa (N°4, 7, 8 y 9) ¿cuán satisfecho está usted con: utilidad de las instrucciones?
			P17.3. Respecto a las instrucciones sobre transparencia activa (N°4, 7, 8 y 9) ¿cuán satisfecho está usted con: pertinencia de las modificaciones de la materia?
			P17.4. Respecto a las instrucciones sobre transparencia activa (N°4, 7, 8 y 9) ¿cuán satisfecho está usted con: utilidad de las modificaciones de la materia?
			P17.5. Respecto a las instrucciones sobre transparencia activa (N°4, 7, 8 y 9) ¿cuán satisfecho está usted con: adecuación a su realidad institucional?
		P17.6. Respecto a las instrucciones sobre transparencia activa (N°4, 7, 8 y 9) ¿cuán satisfecho está usted con: identificación de buenas prácticas en la materia?	
	Sugerencias para Mejorar Instrucciones Generales	Temas sugeridos para futuras Instrucciones	P18. ¿Qué otras materias sugiere usted que podrían ser objeto de una futura instrucción general de parte del Consejo para la Transparencia?

Modulo	Dimensión	Variable	Pregunta
Uso y evaluación de la herramienta de auto-evaluación en transparencia activa	Conocimiento y experiencia con Herramienta de auto-evaluación transparencia activa	Conocimiento herramienta de auto-evaluación transparencia activa	P19. ¿Usted conoce la herramienta de auto-evaluación en Transparencia Activa?
		Uso de herramienta de auto-evaluación transparencia activa	P20. ¿Usted ha utilizado la herramienta de auto-evaluación en Transparencia Activa?
		Medio de conocimiento de herramienta de auto-evaluación transparencia activa	P21. ¿A través de qué medio se le informó sobre la herramienta de Auto-evaluación en Transparencia Activa?
		Versión de herramienta de auto-evaluación de transparencia activa usada	P23. ¿Qué versiones de herramienta de auto-evaluación en transparencia activa ha utilizado?
		Recepción de información sobre actualizaciones de la herramienta de auto-evaluación de transparencia activa	P25. ¿Ha recibido correos informativos acerca de las actualizaciones de la herramienta de autoevaluación en transparencia activa?
		Medio por el que realiza consultas sobre la herramienta de auto-evaluación de transparencia activa	P28. ¿A través de qué medios ha realizado consultas al Consejo para la Transparencia sobre la herramienta de auto evaluación en transparencia activa?
		Satisfacción con medio de conocimiento de herramienta de auto-evaluación de transparencia activa	P22.1. Respecto al medio a través del cual se le informó de la implementación de esta herramienta, ¿Cuán satisfecho quedó usted con: La claridad del documento o claridad de la exposición? P22.2. Respecto al medio a través del cual se le informó de la implementación de esta herramienta, ¿Cuán satisfecho quedó usted con: la entrega oportuna con que recibió la información?

Modulo	Dimensión	Variable	Pregunta
		Satisfacción con última versión e herramienta de auto-evaluación de transparencia activa usada	<p>P24. 1. En relación a la última versión de la herramienta de auto-evaluación en transparencia activa que ha utilizado, ¿Cuán satisfecho está usted con: La claridad de las instrucciones sobre el uso de la herramienta?</p> <p>P24. 2. En relación a la última versión de la herramienta de auto-evaluación en transparencia activa que ha utilizado, ¿Cuán satisfecho está usted con: La facilidad de uso?</p> <p>P24. 3. En relación a la última versión de la herramienta de auto-evaluación en transparencia activa que ha utilizado, ¿Cuán satisfecho está usted con: Utilidad del material de apoyo (folletos, Power Point, etc.)?</p> <p>P24. 4. En relación a la última versión de la herramienta de auto-evaluación en transparencia activa que ha utilizado, ¿Cuán satisfecho está usted con: Utilidad de la sección de preguntas frecuentes?</p>

Modulo	Dimensión	Variable	Pregunta
Uso y evaluación de la herramienta de auto-evaluación en transparencia activa	Conocimiento y experiencia con Herramienta de auto-evaluación transparencia activa	Satisfacción con última versión e herramienta de auto-evaluación de transparencia activa usada	P24. 5. En relación a la última versión de la herramienta de auto-evaluación en transparencia activa que ha utilizado, ¿Cuán satisfecho está usted con: La utilidad de la herramienta para sugerir modificaciones en su sitio web institucional?
			P24. 6. En relación a la última versión de la herramienta de auto-evaluación en transparencia activa que ha utilizado, ¿Cuán satisfecho está usted con: Contribución de la herramienta para mejorar el cumplimiento de transparencia activa en su institución?
			P24. 7. En relación a la última versión de la herramienta de auto-evaluación en transparencia activa que ha utilizado, ¿Cuán satisfecho está usted con: Utilidad para clarificar lo que el Consejo fiscalizaría?
		Evaluación de actualizaciones de herramienta de auto-evaluación de transparencia activa	P26. 1. A partir de las actualizaciones de la herramienta ¿Cuáles de los siguientes aspectos considera que han mejorado y cuáles han empeorado: La claridad de las instrucciones?
			P26. 2. A partir de las actualizaciones de la herramienta ¿Cuáles de los siguientes aspectos considera que han mejorado y cuáles han empeorado: La facilidad de uso?
			P26. 3. A partir de las actualizaciones de la herramienta ¿Cuáles de los siguientes aspectos considera que han mejorado y cuáles han empeorado: Utilidad de documentos de apoyo?
			P26. 4. A partir de las actualizaciones de la herramienta ¿Cuáles de los siguientes aspectos considera que han mejorado y cuáles han empeorado: Utilidad de la sección de preguntas frecuentes?
	Satisfacción con respuesta recibida a la consulta sobre la herramienta de auto-evaluación de transparencia activa	P29.1. Respecto a la respuesta que recibió a su consulta, ¿Cuán satisfecho quedó con: Tiempo de respuesta?	
		P29.2. Respecto a la respuesta que recibió a su consulta, ¿Cuán satisfecho quedó con: Pertinencia de la respuesta ?	
		P29.3. Respecto a la respuesta que recibió a su consulta, ¿Cuán satisfecho quedó con: Utilidad de la respuesta?	

Modulo	Dimensión	Variable	Pregunta	
	Experiencia con sistema de asignación de usuarios y claves de herramienta de auto-evaluación de transparencia activa	Satisfacción con acceso y eficiencia del sistema de asignación de usuarios y claves de herramienta de auto-evaluación de transparencia activa	P27. 1. ¿Cuán satisfecho está con los siguientes aspectos del sistema de asignación de usuarios y claves: La facilidad de uso?	
			P27. 2. ¿Cuán satisfecho está con los siguientes aspectos del sistema de asignación de usuarios y claves: La rapidez en la asignación de claves?	
			P27. 3. ¿Cuán satisfecho está con los siguientes aspectos del sistema de asignación de usuarios y claves: La rapidez en la modificación o incorporación de usuarios?	
	Satisfacción herramienta de autoevaluación de transparencia activa	Satisfacción con Utilidad herramienta de autoevaluación transparencia activa para institución	Satisfacción charlas explicativas herramienta de autoevaluación transparencia activa	P30.1. Pensando en general en la herramienta de auto-evaluación en transparencia activa, ¿cuán satisfecho está usted con: Las charlas explicativas de la herramienta?
			Satisfacción cambios y mejoras herramienta de autoevaluación transparencia activa	P30.2. Pensando en general en la herramienta de auto-evaluación en transparencia activa, ¿cuán satisfecho está usted con: Incorporación de cambios y mejoras a la herramienta?
			Satisfacción con Utilidad herramienta de autoevaluación transparencia activa para institución	P30.3. Pensando en general en la herramienta de auto-evaluación en transparencia activa, ¿cuán satisfecho está usted con: Utilidad para su institución?
			Satisfacción con Utilidad herramienta de autoevaluación transparencia para sus funciones	P30.4. Pensando en general en la herramienta de auto-evaluación en transparencia activa, ¿cuán satisfecho está usted con: Utilidad para el desempeño de sus funciones?
	Evaluación global herramienta de autoevaluación transparencia activa	Satisfacción general con la herramienta de auto-evaluación de transparencia activa	P30.5. Pensando en general en la herramienta de auto-evaluación en transparencia activa, ¿cuán satisfecho está usted con: Desempeño general de la herramienta?	
	Sugerencias generales	Sugerencias para mejorar la herramienta de auto-evaluación de transparencia activa	P31. ¿Qué sugerencias haría usted para mejorar la herramienta de auto evaluación en transparencia activa?	

Modulo	Dimensión	Variable	Pregunta
	Proceso de fiscalización de transparencia activa	Conocimiento proceso de fiscalización de transparencia activa	P32. El Consejo para la Transparencia se encuentra realizando un proceso de fiscalización de Transparencia Activa a organismos centrales del Estado, ¿estaba usted enterado?
		Conocimiento informe de primera etapa de proceso de fiscalización de transparencia activa	P33. ¿Ud. conoce el informe correspondiente a la primera etapa de este proceso que fue remitido a su institución por el Consejo para la Transparencia?
		Comprensión informe de primera etapa de proceso de fiscalización de transparencia activa	P34. ¿Ha entendido con facilidad las observaciones y comentarios contenidos en dicho informe?
Uso y evaluación de las capacitaciones	Uso y evaluación de las capacitaciones	Asistencia a capacitaciones	P35. ¿Usted ha asistido a capacitaciones del Consejo para la Transparencia?
		Motivo de asistencia a capacitaciones	P36. ¿Por qué motivo asistió a dicha capacitación?
		Satisfacción con el recinto de capacitación	P37. 1. Respecto al recinto donde se realizó la capacitación del Consejo para la Transparencia, ¿cuán satisfecho quedó usted con: Facilidades para llegar?
			P37. 2. Respecto al recinto donde se realizó la capacitación del Consejo para la Transparencia, ¿cuán satisfecho quedó usted con: Ventilación/ calefacción?
			P37. 3. Respecto al recinto donde se realizó la capacitación del Consejo para la Transparencia, ¿cuán satisfecho quedó usted con: Comodidad de las instalaciones?
P37. 4. Respecto al recinto donde se realizó la capacitación del Consejo para la Transparencia, ¿cuán satisfecho quedó usted con: Higiene del recinto?			

Modulo	Dimensión	Variable	Pregunta
		Satisfacción con el relator del CPLT que realizó la capacitación	P38.1. En relación al <u>relator del Consejo para la Transparencia</u> que realizó la capacitación, ¿cuán satisfecho está usted con: Claridad para exponer?
			P38.2. En relación al <u>relator del Consejo para la Transparencia</u> que realizó la capacitación, ¿cuán satisfecho está usted con: Dominio de los contenidos tratados?
			P38.3. En relación al <u>relator del Consejo para la Transparencia</u> que realizó la capacitación, ¿cuán satisfecho está usted con: Capacidad para explicar con ejemplos claros?
			P38.4. En relación al <u>relator del Consejo para la Transparencia</u> que realizó la capacitación, ¿cuán satisfecho está usted con: Capacidad para responder consultas?
			P38.5. En relación al <u>relator del Consejo para la Transparencia</u> que realizó la capacitación, ¿cuán satisfecho está usted con: Uso de materiales de apoyo y tecnologías?
		Áreas de Impacto de la Capacitación	P39.1. Comparando sus actitudes antes y después de la capacitación, evalúe los siguientes aspectos: Su motivación hacia la Transparencia Activa
			P39.2. Comparando sus actitudes antes y después de la capacitación, evalúe los siguientes aspectos: Su compromiso con la Ley de Transparencia
			P39.3. Comparando sus actitudes antes y después de la capacitación, evalúe los siguientes aspectos: Comprensión de la Ley de Transparencia

Modulo	Dimensión	Variable	Pregunta
		Satisfacción general con la capacitación	P40.1. Pensando en la capacitación en general, ¿cuán satisfecho quedó con: Relevancia de los contenidos tratados?
			P40.2. Pensando en la capacitación en general, ¿cuán satisfecho quedó con: Utilidad de los contenidos tratados?
			P40.3. Pensando en la capacitación en general, ¿cuán satisfecho quedó con: Metodología utilizada para impartir la capacitación?
			P40.4. Pensando en la capacitación en general, ¿cuán satisfecho quedó con: Posibilidad de aplicación de los contenidos en su trabajo posterior?
			P40.5. Pensando en la capacitación en general, ¿cuán satisfecho quedó con: Profundidad de los temas tratados?
			P40.6. Pensando en la capacitación en general, ¿cuán satisfecho quedó con: Tiempo para hacer preguntas?
			P40.7. Pensando en la capacitación en general, ¿cuán satisfecho quedó con: Evaluación global de la capacitación?
		Evaluación duración de capacitación	P41. La duración de la capacitación, fue:
		Expectativas sobre capacitación	P42. En general, la capacitación fue:
		Temas de interés para futuras capacitaciones	P43. ¿En qué otras cosas, relativas a transparencia, le gustaría ser capacitado?
Resolución de casos de solicitud de información	Conocimiento y experiencia procesos de reclamo	Reclamos presentados a su institución	P44. ¿Existe algún caso contra su institución presentado ante el Consejo para la Transparencia por algún ciudadano al que se le haya negado una solicitud de acceso a información pública?
		Evaluación proceso de reclamo a cargo de CPLT	P45.1. Cuán de acuerdo está con las siguientes frases, en relación al proceso de resolución del reclamo por parte del Consejo: Expedito para la institución
			P45.2. Cuán de acuerdo está con las siguientes frases, en relación al proceso de resolución del reclamo por parte del Consejo: Demandante para la institución

Modulo	Dimensión	Variable	Pregunta
Resolución de casos de solicitud de información	Uso y Evaluación Procesos de Mediación	Conocimiento casos con mediación en su institución	P46. En algunos casos, este Consejo ha implementado una forma temprana y alternativa de resolver los reclamos, que consiste en tomar contacto directo con los organismos públicos para que estos entreguen la información a los ciudadanos, pese a habérselas negado originalmente. Una vez que el organismo ha entregado la información solicitada, el Consejo para la Transparencia solicita a sus clientes que, si están conformes con ella, desistan de su reclamo. ¿Sabe Ud. si algún reclamo presentado ante el Consejo para la Transparencia, producto de una solicitud de información denegada por su institución, fue tramitado de esta forma?
		Evaluación mediación del CPLT	P47.1. Diría usted que el proceso de salida alternativa de resolución de conflictos por parte del Consejo fue: Facilitador para su institución
			P47.2. Diría usted que el proceso de salida alternativa de resolución de conflictos por parte del Consejo fue: Eficiente para su institución
			P47.3. Diría usted que el proceso de salida alternativa de resolución de conflictos por parte del Consejo fue: Pertinente para su institución
	Sugerencias generales	Sugerencias para mejorar mediación	P48. ¿Qué sugerencias haría usted para mejorar el proceso de resolución de reclamos presentados ante el Consejo, desde el punto de vista de su institución?
Caracterización clientes públicos	Caracterización del encuestadoi	Sexo	P49. Sexo
		Organismo público donde trabaja	P50. Indique el nombre del organismo público en que usted trabaja
		Nivel Educacional	P51. ¿Cuál es su último curso aprobado?
		Profesión	P52. ¿Cuál es su profesión?
		Cargo	P53. ¿Cuál es su cargo actual?
		Antigüedad en la institución	P54. ¿Hace cuántos años trabaja en esta institución?

### 11.3 Pauta Entrevistas Clientes Públicos

#### *Entrevistador: Presentación*

Buenas días / tardes. Tal como le señalamos en el contacto telefónico, ésta entrevista es parte de un estudio de satisfacción de usuarios/clientes del Consejo para la Transparencia. El objetivo de este estudio es dilucidar ciertos aspectos de la satisfacción de los usuarios/clientes del Consejo para la Transparencia con el fin de poder, eventualmente, mejorar los servicios emanados desde el Consejo. Sus opiniones son muy importantes, ya que, como clientes públicos, son actores claves. Le agradecemos que nos haya concedido este tiempo.

Es importante recalcar que todo lo que se diga aquí se mantendrá en estricta confidencialidad; lo que nos interesa es rescatar experiencias y narraciones. No existen opiniones buenas o malas, lo que nos interesa es su más sincera visión sobre el tema. La conversación será grabada sólo con fines de facilitar el registro para el posterior análisis.

#### **A. DATOS Y ROL DE ENTREVISTADOS**

- Organismo público donde trabaja
- Cargo que desempeña al interior de esta institución
- ¿Cuál es su rol en relación a la Ley de Transparencia en esta institución?
- ¿Desde hace cuánto tiempo desempeña dicho rol?

#### **B. MANEJO DE SOLICITUDES DE INFORMACION**

1. ¿Podría contarme cómo es el curso que sigue una solicitud de información, desde que ingresa a su institución, hasta que es respondida (o rechazada)? (Señalar procesos y unidades por las que pasa). ¿Usted diría que hay alguna unidad de su institución que tenga mayor carga de trabajo que otras, producto de la Ley de Transparencia?
2. En su opinión, desde que se publicó la Ley 20.285 de acceso a la información pública, más conocida como “Ley de Transparencia”: ¿Ha cambiado algo en su institución? ¿Por qué?
3. En relación al funcionamiento de la Ley al interior de su institución: ¿Cuáles han sido los principales obstáculos? ¿Cuáles han sido los facilitadores? (A nivel organizacional y de trabajadores) ¿Usted diría que existen Unidades/Departamentos/Divisiones más o menos comprometidas que otras? ¿Por qué?
4. ¿Se han recepcionado reclamos por denegación de acceso a la información, en contra de su institución?, ¿Cuál es el procedimiento de respuesta a la notificación que hace el Consejo? ¿Qué unidad elabora una respuesta? ¿Quién está a cargo? (Ahondar)
5. ¿Usted conoce las Instrucciones Generales del Consejo para la Transparencia? ¿Usted percibe diferencias entre las instrucciones dadas y la forma en que se aplica la ley en la práctica? ¿Qué aspectos de la ley no funcionan correctamente? ¿Y cuáles funcionan bien?
6. (EN CASO DE NO CONOCER LAS INSTRUCCIONES GENERALES) ¿Existen políticas claras para distintos tipos de solicitudes de información? Por ejemplo, solicitudes de información corrientes, que caigan en causal de reserva, que requieran derivación, que requieran de un mayor trabajo o costo, de transparencia activa, etc. ¿Cuáles son? ¿Se aplican y funcionan efectivamente?
7. ¿Existe algún tipo de solicitud de información que presente una mayor dificultad para su entrega? ¿Por qué? (casos de derivación, transparencia activa, causal de reserva, la información requiere mucho trabajo y costos, etc.)
8. En su opinión, al interior de su institución, ¿Existe compromiso funcionario en torno a la Ley de Transparencia? ¿Cómo cree Ud. que se podría incentivar este compromiso? ¿Por qué?

### C. EXPERIENCIA COMO CLIENTE

9. ¿Qué percepción/imagen tiene Ud. acerca de la labor que cumple el Consejo para la Transparencia? ¿Por qué?
10. Ud. ¿Se ha contactado con el Consejo para la Transparencia para realizar consultas? ¿Cuáles han sido los temas de consulta más frecuentes? ¿Le han respondido en forma clara, precisa y oportuna?
11. ¿Qué opinión tiene de la atención que brinda el Consejo para la Transparencia a su institución? (ahondar) ¿Por qué?
12. El Consejo para la Transparencia, entrega instrucciones generales para la aplicación de la Ley, realiza capacitaciones y hace un tiempo se les facilitó a las instituciones una herramienta de auto evaluación en transparencia activa, previa a la fiscalización, en este contexto:
  - a. ¿El Consejo para la Transparencia ha realizado capacitaciones en esta institución? ¿Ud. ha podido asistir? ¿Han sido claras? ¿Cómo las evalúa? ¿Qué ha faltado en ellas?
  - b. En relación a la herramienta de auto evaluación de transparencia activa, ¿Ud. tuvo acceso a la herramienta? ¿Qué le pareció? ¿Fue útil? ¿Por qué?
  - c. Sabía Ud. que el Consejo para la Transparencia ha realizado una primera ronda de fiscalización de transparencia activa, esto es una verificación de la información que Uds. como institución tienen disponible en su sitio web. ¿Sabía de este proceso?, si es así, ¿Qué impresiones tiene sobre la primera ronda de fiscalización realizada por el Consejo? Posteriormente, ¿han resuelto eficazmente los problemas detectados en la fiscalización? ¿De qué forma? ¿Cuáles han sido los obstáculos? ¿Le pareció coherente la fiscalización con la herramienta de autoevaluación? ¿Por qué?

### D. SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES

13. Pensando en el futuro, ¿Qué aspectos se podrían mejorar del Consejo y/o la Ley de Transparencia desde su perspectiva?
14. En relación a la Instrucciones Generales, ¿Qué otras materias sugiere Ud. podrían ser objeto de una futura Instrucción? ¿Por qué?
15. En relación a las capacitaciones, ¿En qué otros ámbitos, en relación a la Ley de Transparencia, le gustaría se capacitara a su institución?

**PREGUNTAR A LOS ENTREVISTADOS SI EXISTE ALGÚN OTRO TEMA QUE QUISIERAN COMENTAR, AGRADECER Y FINALIZAR.**

## 11.4 Plan de Análisis Estadístico

### 1) Análisis Univariado

- Preguntas 1 a 54: distribución porcentual simple

### 2) Análisis Bivariado

#### 2.1 Variables independientes cruces básicos

- 1 Antigüedad en función ligada a transparencia
- 49 Sexo
- 51 Nivel educacional
- 53 Cargo actual
- 54 Antigüedad en la institución

#### 2.2 Variables dependientes

2 a 48 Los ítems que componen un índice no se consideran cada uno como una variable dependiente; la variable dependiente es cada uno de los 3 índices creados.

#### 2.3 Agrupamientos de variables dependientes

P 2

1	1+2	Eficiente
2	3+4	Ineficiente

P 45

1	1+2	De acuerdo
2	3+4	En desacuerdo

### 3) Índices

Se crearon tres Índices de Satisfacción de Clientes Públicos, uno para cada producto del CPLT: Instrucciones Generales, Herramienta de Auto-evaluación y Capacitaciones. Las preguntas que componen cada índice se detallan a continuación.

### 1. Índice de Satisfacción con las Instrucciones Generales

N° de Pregunta	Materia Pregunta	N° de ítems
7	La respuesta que recibió por parte del Consejo para la Transparencia	4
9	La Instrucción General N°1	3
11	La Instrucción General N°2	4
13	La Instrucción General N°3	4
15	La Instrucción General N° 6	4
17	Las instrucciones sobre transparencia activa	6
<b>7, 9,11,13,15,17</b>	<b>INDICE SATISFACCIÓN INSTRUCCIONES GENERALES</b>	<b>25</b>

### 2. Índice de Satisfacción con la Herramienta de Auto-Evaluación

N° de Pregunta	Materia Pregunta	N° de ítems
22	Entrega de información sobre la implementación de la herramienta	2
24	La última versión de la herramienta que ha utilizado	7
27	El sistema de asignación de usuarios y claves	3
29	La respuesta que recibió a su consulta,	3
30	Otros aspectos de la herramienta	5
<b>22,24,27,29,30</b>	<b>INDICE SATISFACCIÓN HERRAMIENTA DE AUTO-EVALUACIÓN EN TRANSPARENCIA ACTIVA</b>	<b>18</b>

### 3. Índice de Satisfacción con las Capacitaciones

N° de Pregunta	Materia Pregunta	N° de ítems
37	El recinto	4
38	El relator	5
40	Otros aspectos de la capacitación	7
41	Duración de la Capacitación	2
42	La Capacitación en General	3
<b>37,38,40, 41, 42</b>	<b>INDICE SATISFACCIÓN LAS CAPACITACIONES</b>	<b>21</b>

#### Construcción de índices

Para la puntuación de los ítems y la construcción de categorías de satisfacción de cada índice, se utilizó el siguiente procedimiento:

- Se asignan 4 puntos a cada respuesta “muy satisfecho”
- Se asignan 3 puntos a cada respuesta “satisfecho”
- Se asignan 2 puntos a cada respuesta “insatisfecho”
- Se asignan 1 puntos a cada respuesta “muy insatisfecho”
- En las Preguntas 41 y 42 del Índice de Satisfacción con las Capacitaciones, el puntaje se distribuye así:

<b>P.41 La duración de la Capacitación fue:</b>	<b>Puntaje</b>
1. Adecuada	4
2. Inadecuada	1
<b>P.42 En General, la Capacitación fue:</b>	<b>Puntaje</b>
1. Mejor de lo que esperaba	4
2. Igual a lo que esperaba	2,5
3. Peor de lo que esperaba	1

- Se suman los puntajes de las respuestas
- Se calcula el promedio, dividiendo el puntaje total del índice por el número de calificaciones efectivas
- Se ubica a cada usuario en una de las siguientes categorías:

<b>Nivel de Satisfacción</b>	<b>Rango Puntaje</b>
Muy Satisfecho	3,26 – 4
Satisfecho	2,51 - 3,25
Insatisfecho	1,76 - 2,5
Muy Insatisfecho	1 - 1,75

## 11.5 Propuesta para la Construcción de un Indicador de Satisfacción de Clientes Públicos

A la luz de los antecedentes obtenidos en el presente estudio, se sugiere la generación de un indicador de satisfacción global para clientes públicos, manteniendo los índices de satisfacción con cada uno de los tres productos evaluados en la presente medición, a saber: instrucciones generales, la herramienta de autoevaluación en transparencia activa y capacitaciones.

Este indicador global sería una síntesis de los tres índices parciales ya mencionados

La operacionalización de dichos indicadores se detalla a continuación:

Índice	Definición	VARIABLES o indicadores a incluir	Escala
Índice de satisfacción con instrucciones generales	Da cuenta del grado del grado de satisfacción de los clientes públicos con las instrucciones generales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Satisfacción con instrucción general N°1</li> <li>- Satisfacción con instrucción general N°2</li> <li>- Satisfacción con instrucción general N°3</li> <li>- Satisfacción con instrucción general N°6</li> <li>- Satisfacción con instrucciones sobre transparencia activa</li> </ul>	Cada cliente público, según las calificaciones que hace en las variables indicadas es clasificado en escala: Muy satisfecho Satisfecho Insatisfecho Muy insatisfecho
Índice de satisfacción con herramienta de autoevaluación en transparencia activa	Da cuenta del grado del grado de satisfacción de los clientes públicos con la herramienta de autoevaluación en transparencia activa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Satisfacción con el medio por el que se informó de la herramienta</li> <li>- Satisfacción con última versión de la herramienta</li> <li>- Impacto de las actualizaciones en el mejoramiento/empeoramiento de la herramienta</li> <li>- Satisfacción con sistema de asignación de usuarios y claves</li> <li>- Satisfacción con respuesta a su consulta</li> <li>- Satisfacción con aspectos generales de la herramienta</li> </ul>	Cada cliente público, según las calificaciones que hace en las variables indicadas es clasificado en escala: Muy satisfecho Satisfecho Insatisfecho Muy insatisfecho
Índice de satisfacción con las capacitaciones	Da cuenta del grado del grado de satisfacción de los clientes públicos con las capacitaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Satisfacción con el recinto</li> <li>- Satisfacción con el relator</li> <li>- Impacto de la capacitación en actitudes del usuario</li> <li>- Satisfacción con aspectos generales de la capacitación</li> <li>- Evaluación de la duración</li> <li>- Cumplimiento de expectativas</li> </ul>	Cada cliente público, según las calificaciones que hace en las variables indicadas es clasificado en escala: Muy satisfecho Satisfecho Insatisfecho Muy insatisfecho

Indicador global de satisfacción de clientes públicos	Da cuenta del grado del grado de satisfacción general de los clientes públicos con los tres productos evaluados	Todas las anteriores	Cada cliente público, según las calificaciones que hace en las variables indicadas es clasificado en escala: Muy satisfecho Satisfecho Insatisfecho Muy insatisfecho
---	---	----------------------	--

Naturalmente, las versiones futuras de los índices parciales -y por lo tanto, del indicador global- han de considerar las modificaciones y mejoras de que vaya siendo objeto cada uno de los productos evaluados. Ello implica tanto la incorporación de nuevas variables en el respectivo índice, como la eliminación de otras.