

# Informe Analítico Comparado

DE LOS RESULTADOS DEL II ESTUDIO NACIONAL DE FUNCIONARIOS  
Y EL V ESTUDIO NACIONAL DE TRANSPARENCIA

UNIDAD DE ESTUDIOS Y PUBLICACIONES / DIRECCIÓN DE ESTUDIOS CPLT / SEPTIEMBRE, 2014

# Informe Analítico Comparado

DE LOS RESULTADOS DEL II ESTUDIO NACIONAL DE FUNCIONARIOS  
Y EL V ESTUDIO NACIONAL DE TRANSPARENCIA

UNIDAD DE ESTUDIOS Y PUBLICACIONES / DIRECCIÓN DE ESTUDIOS CPLT / SEPTIEMBRE, 2014

Esta obra está licenciada bajo licencia  
Creative Commons Atribución –  
Compartir Igual 4.0 Internacional



Ediciones Consejo para la  
Transparencia, Santiago Chile  
Octubre 2014

Diseño y Composición: Natalia Royer

# Índice

<b>PRESENTACIÓN</b> .....	<b>4</b>
<b>PRINCIPALES RESULTADOS</b> .....	<b>5</b>
Negativa percepción de la relación Ciudadano-Estado .....	5
Bajos niveles de confianza en el sector público .....	6
Percepciones generales sobre el derecho de acceso a la información .....	8
Conocimiento de los mecanismos de exigibilidad del derecho .....	11
Conocimiento de los mecanismos de acceso a la información pública .....	13
Uso efectivo del derecho de acceso a la información pública .....	17
Ponderación de costos y beneficios de la transparencia para los funcionarios .....	20
<b>CONCLUSIONES</b> .....	<b>23</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	<b>25</b>
<b>ANEXO 1: CARACTERÍSTICAS Y ALCANCE DE LOS ESTUDIOS</b> .....	<b>26</b>

## Presentación

La Ley de Transparencia señala que “toda persona tiene derecho a solicitar y recibir información de cualquier órgano de la Administración del Estado, en la forma y condiciones que establece esta Ley”<sup>1</sup>. Este Derecho ha sido reconocido en el ámbito del Derecho Internacional con carácter de Derecho Humano y, en el caso de Chile, en la actualidad se está discutiendo en el Parlamento darle rango constitucional.

El mandato de la Ley supone la puesta en marcha de una serie de prácticas institucionales y sociales orientadas a alcanzar la construcción e institucionalización de una cultura de la transparencia en Chile por lo que, para avanzar en la implementación de esta Política Pública, se requiere de la existencia de una alianza tripartita conformada por las instituciones públicas -depositarias de la información y encargadas de seguir los procedimientos administrativos que establece la norma-; los ciudadanos -demandantes de dicha información, para lo cual deben tener niveles mínimos de conocimiento sobre su Derecho-; y el Consejo para la Transparencia -órgano garante, reconocido por la Ley como el encargado de promover, regular y fiscalizar el cumplimiento de los requerimientos establecidos en la normativa-.

Así, el supuesto básico para el adecuado funcionamiento de la misma, es que la interacción entre estos actores posibilita el ejercicio efectivo del Derecho de Acceso a la Información Pública.

A través del presente documento, se entrega una visión acerca de los principales logros y desafíos que enfrenta actualmente la implementación de la Ley de Transparencia y Derecho de Acceso a la Información Pública en nuestro país, a partir de la lectura comparada de los resultados del V Estudio Nacional de Transparencia y del II Estudio Nacional de Funcionarios realizados por el Consejo para la Transparencia, los que de manera complementaria permiten conocer la percepción que tanto ciudadanos como funcionarios poseen en relación con temas tales como:

- La relación del ciudadano con el Estado;
- El conocimiento y utilidad de la Ley de Transparencia y el nivel de valoración de la misma;
- El grado de reconocimiento de la existencia del Derecho;

- La percepción de costos y obstáculos asociados a la implementación del Derecho de Acceso a la Información;

- El nivel de conocimiento de los mecanismos disponibles para el ejercicio del Derecho en términos de los medios por los cuales se accede a la información y los mecanismos de protección del Derecho;

- Una caracterización del uso de la información pública en términos de los sectores y tipos de información más requeridos.

Dichas indagaciones son incluidas en ambos Estudios, bajo el entendido que conocer la realidad y brechas en cada uno de estos temas, permite orientar y generar acciones apropiadas para alcanzar una eficiente implementación de la Ley de Transparencia en nuestro país.

El Informe, entonces, da cuenta de la actual relación que se establece entre ciudadanos y organismos públicos, caracterizada por la relación entre el ciudadano y el Estado, contexto que define el escenario en el cual se enfrenta el desafío de alcanzar una cultura de la transparencia en el país.

Asimismo, se explora en las percepciones generales de ambos actores sobre el Derecho de Acceso a la Información Pública, se describen los distintos niveles de profundidad del conocimiento de los principios y mecanismos que regulan la implementación del Derecho, diferenciando dos ámbitos relevantes para un ejercicio efectivo: el conocimiento de los medios y canales a través de los cuales se puede acceder a la información y el conocimiento de los mecanismos de exigibilidad del Derecho; e indaga en el uso efectivo del Derecho de Acceso a la Información Pública, profundizando en los tipos de información e instituciones más requeridas.

En el caso de los funcionarios públicos, se describe su experiencia recibiendo y tramitando solicitudes, así como su percepción sobre el uso ciudadano del Derecho y, al cierre de la presentación de los resultados, se resume su percepción de los costos y beneficios de la implementación de la Ley de Transparencia.

Finalmente, se elaboran algunas conclusiones y se esbozan algunos desafíos para la gestión institucional del Consejo para la Transparencia.

<sup>1</sup> Ley N° 20.285, Artículo 10.

## Principales Resultados

En esta sección, se presentan los principales hallazgos de los estudios desde una perspectiva comparada, comenzando por los aspectos sociales que dan contexto al desarrollo de la Política Pública de Transparencia, para posteriormente profundizar en los aspectos concretos de la instalación de una cultura de la transparencia en el país.

### NEGATIVA PERCEPCIÓN DE LA RELACIÓN CIUDADANO-ESTADO

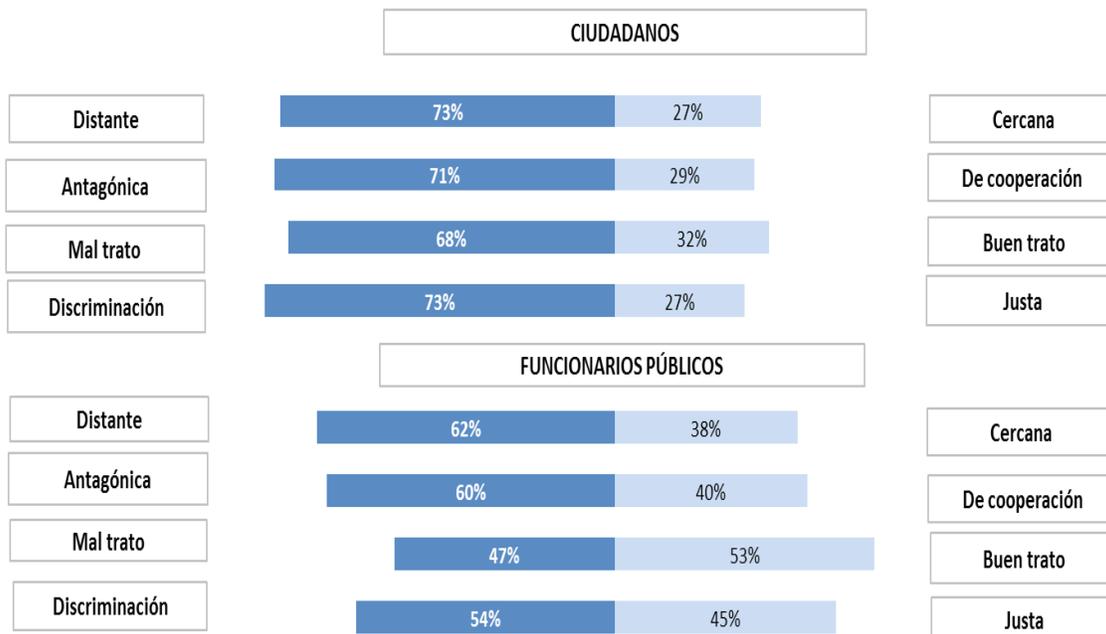
Frente al desafío de promover el Derecho de Acceso a la Información, se analiza el contexto sobre el cual se implementa actualmente la Ley de Transparencia, el que evidencia que aunque ciudadanos y funcionarios coinciden en una evaluación crítica respecto a la relación entre ambos

actores, presentan valoraciones distintas acerca del vínculo que posee el ciudadano con el Estado.

Esto es consultado en ambas Encuestas<sup>2</sup> a través de la pregunta: “En una escala de 1 a 10, ¿Ud. diría que la relación entre los ciudadanos y el Estado es más bien: cercana/distante, de cooperación/ de no cooperación, de buen trato/ de mal trato, justa/discriminación?”

A partir de los resultados, se observan en el caso de los **ciudadanos**, altos niveles de acuerdo con que existe distancia (73%), antagonismo (71%), mal trato (68%) y discriminación (73%), percepciones que, en el caso de los **funcionarios públicos**, son menos críticas pues evalúan la distancia (62%), antagonismo (60%), mal trato (47%) y discriminación (55%), con porcentajes menores en cada una de las categorías consultadas.

En una escala de 1 a 10, Ud. diría que la relación entre los ciudadanos y el Estado es más bien...



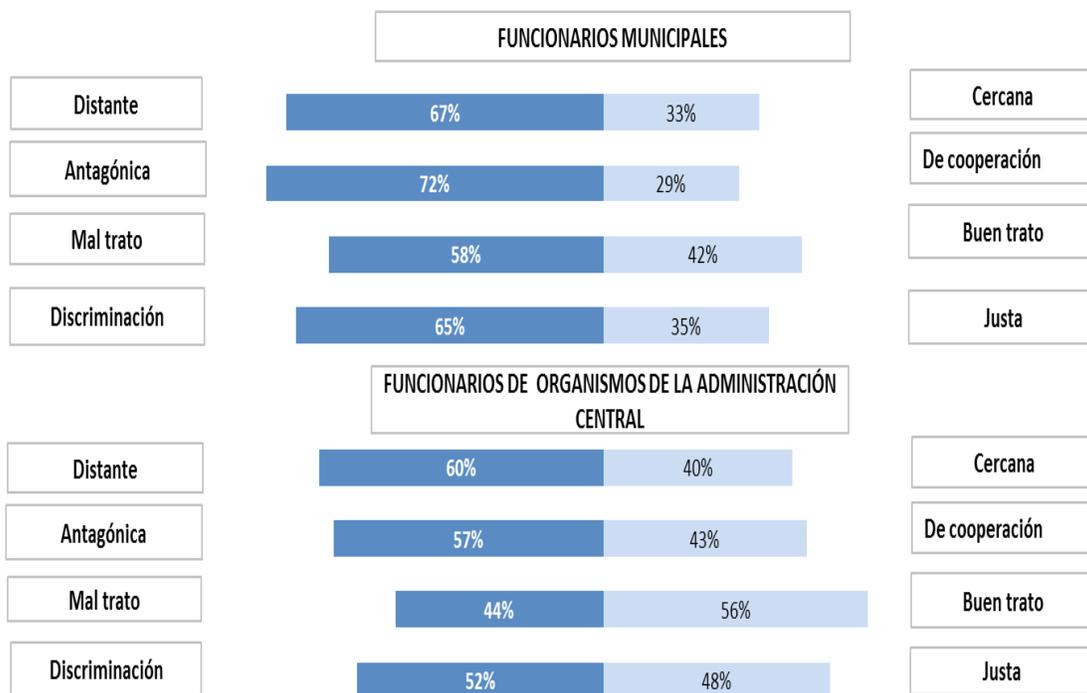
<sup>2</sup> V Estudio Nacional de Transparencia y II Estudio Nacional de Funcionarios.

Es importante destacar las diferencias de juicio entre ambos actores, toda vez que el supuesto es que los funcionarios responden desde su rol de servidores públicos, mientras que los ciudadanos lo hacen desde su condición de personas que requieren servicios o prestaciones del Estado que son entregadas por los funcionarios. Ello explicaría el hecho que los funcionarios sean menos críticos en su evaluación, pues –de alguna manera– se estarían evaluando a sí mismos.

Destaca la brecha de 21% de diferencia entre la percepción que poseen los ciudadanos y la declarada por los funcionarios respecto al **trato** y la de 19 puntos porcentuales al relevar la **discriminación** por sobre la existencia de una relación justa.

Es importante destacar también las diferencias en las evaluaciones que realizan los funcionarios públicos que desempeñan funciones en los Organismos de la Administración Central, con las de los funcionarios municipales, observándose mayor nivel de criticidad por parte de este último segmento, acercándose mucho más a la visión que tienen los ciudadanos, que a la de sus pares de la Administración Pública. Como se observa en el siguiente gráfico, las brechas entre ambos actores son de 15%, 14% y 13% en los extremos negativos de la evaluación donde priman las categorías de “antagonismo”, “mal trato”, y “discriminación”, como características para evaluar la relación entre el ciudadano y el Estado.

### En una escala de 1 a 10, Ud. diría que la relación entre los ciudadanos y el Estado es más bien...

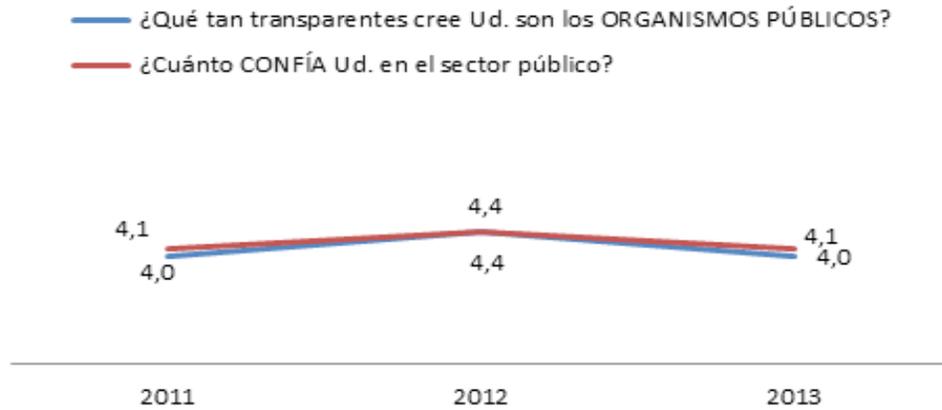


### BAJOS NIVELES DE CONFIANZA EN EL SECTOR PÚBLICO

La percepción que tienen los ciudadanos sobre la relación con el Estado se condice con la confianza que ellos mismos depositan en el sector público. En este sentido, las cifras de las distintas versiones del Estudio Nacional de Transparencia evidencian una mala percepción continuada,

a través de bajos niveles de confianza en el sector público y una mala percepción de la transparencia, tanto en las instituciones como en los funcionarios públicos. Datos que refuerzan hallazgos de otros estudios, como la Auditoría a la Democracia (PNUD, 2014), Encuesta CEP (2013, 2012, 2011) y el Latinobarómetro (2013, 2011, 2010), en materia de confianza pública y en las instituciones.

### En una escala de 1 a 10... (promedio)

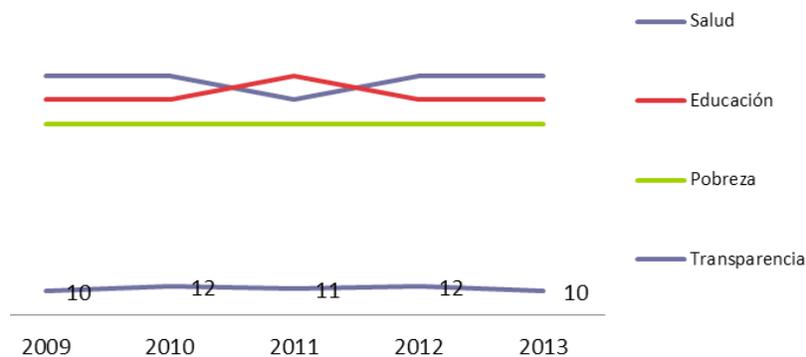


En este contexto, el desafío de promover y fomentar una cultura de la transparencia en el país se torna difícil, ya que para el adecuado desarrollo de los cambios en los imaginarios y prácticas sociales, se hace necesario, en primer lugar, romper las barreras de desconfianza, prejuicios y expectativas negativas que se establecen en la relación de las personas con las autoridades y funcionarios públicos.

Adicionalmente, se hace necesario reconocer el hecho que el Derecho de Acceso a la Información Pública no forma parte de las prioridades

del imaginario colectivo en torno a los temas más relevantes para el país, a pesar que su vulneración puede constituirse como la vulneración inicial de otros Derechos que no logran ser ejercidos o protegidos por la falta de acceso a la información básica necesaria. Es así como los resultados históricos de la Encuesta Nacional de Transparencia ubican el tema de la Transparencia, en promedio, alrededor del undécimo lugar en las prioridades ciudadanas.

### Importancia relativa de la transparencia para los ciudadanos en relación a otras temáticas sociales



Como muestra el gráfico anterior, las prioridades de los ciudadanos se enfocan hacia áreas relevantes de su vida y sus necesidades particulares, lo cual se va vinculando también con sus necesidades en términos de información pública. En este sentido, la evolución histórica de los datos muestra que

las áreas de salud, educación y vivienda son las que concitan mayor interés y relevancia en términos de la información que se pone a disposición para los ciudadanos.

<b>Señale, en orden de importancia, las tres áreas dónde considera que es más necesario el acceso a la información pública</b>				
	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>
<b>1<sup>er</sup> Lugar</b>	Salud	Salud	Salud	Salud
<b>2<sup>o</sup> Lugar</b>	Educación	Educación	Educación	Educación
<b>3<sup>er</sup> Lugar</b>	Vivienda	Vivienda	Vivienda	Vivienda

Este contexto, permite identificar dos desafíos centrales para la implementación de esta Política Pública: el primero, avanzar hacia una interacción más fluida entre ciudadanos y Estado, donde ambas partes se encuentren con disposición a la cooperación. El segundo, lograr que las personas visualicen y comprendan el valor social de la información pública en las temáticas de su interés. Ambos desafíos se profundizarán más adelante a la luz del diagnóstico completo que entregan los estudios en términos de la trayectoria y penetración de estos principios en el país.

## PERCEPCIONES GENERALES SOBRE EL DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

Entendiendo que no todas las personas conocen los marcos legales, las obligaciones administrativas del Estado, ni sus mecanismos específicos de funcionamiento, ambos estudios inician las indagaciones en torno al Derecho de Acceso a la Información Pública, preguntando acerca del reconocimiento intuitivo del Derecho, que refleja a nivel de percepción general qué tan internalizado está el principio de acceso a la información pública como un Derecho universal, obligatorio y exigible.

En este sentido, los resultados muestran que no sólo la mayor parte de los ciudadanos, sino que también una alta proporción de funcionarios

públicos, reconocen la existencia del Derecho, al menos, de manera intuitiva. Este reconocimiento, se refleja en el nivel de acuerdo con afirmaciones que identifican las condiciones de acceso y expectativas sobre la obligación de las instituciones en torno al ejercicio del Derecho de Acceso a la Información Pública.

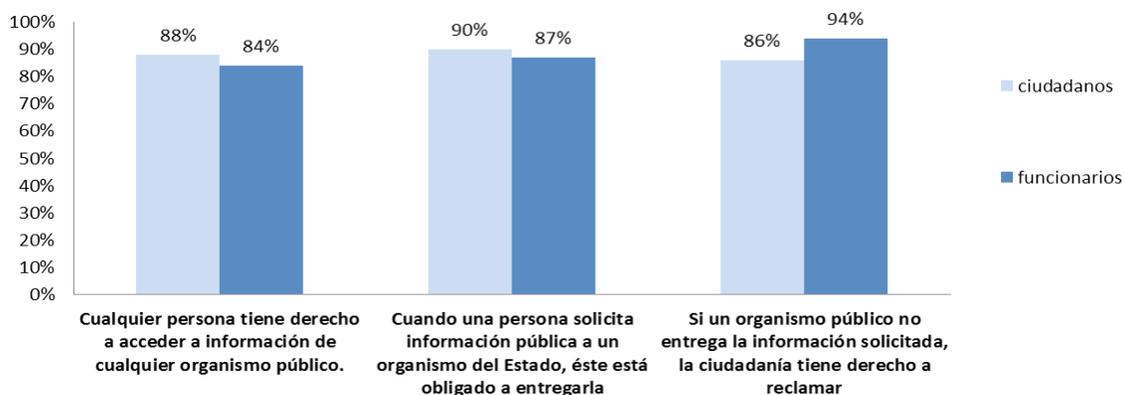
Así, tanto ciudadanos como funcionarios reconocen mayoritariamente el hecho que

- **“Cualquier persona tiene derecho a acceder a la información de cualquier organismo público”** (88% y 84%).

- Del mismo modo, la mayoría de los encuestados concuerda con que **“Cuando una persona solicita información pública a un organismo del Estado, éste está obligado a responder”** (90% y 87%).

- Igualmente, también son altas las proporciones de ciudadanos y funcionarios que declaran estar de acuerdo y muy de acuerdo con que **“Si un organismo público no entrega la información solicitada, la ciudadanía tiene derecho a reclamar”** (86% y 94%). Es interesante destacar que en esta última afirmación -referida al Derecho a reclamo-, sean los mismos funcionarios quienes más lo reconocen, con una diferencia de 8 puntos porcentuales.

**Encuesta de ciudadanos:** Por favor indique, ¿Qué tan de acuerdo está con cada una de las siguientes afirmaciones?  
**Encuesta de funcionarios:** Respecto de la información que manejan los organismos públicos ¿Qué tan de acuerdo está con que...?



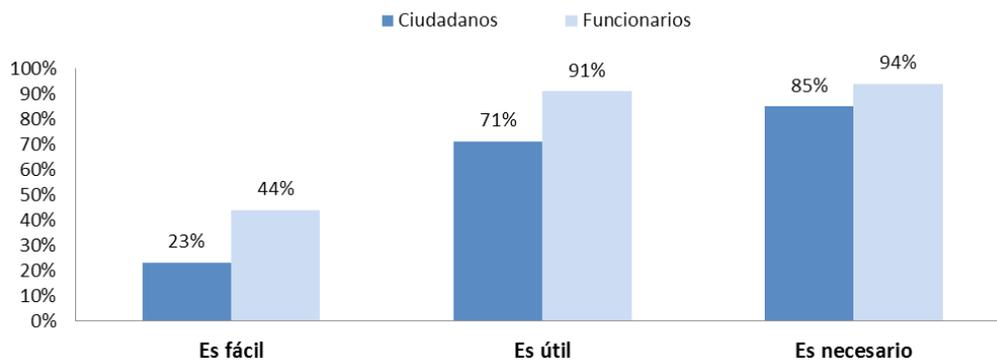
De esta manera, las nociones del Derecho en relación a la información pública son ampliamente aceptadas, tanto por parte de los ciudadanos como por parte de los funcionarios públicos. En este sentido, los resultados ratifican la percepción que el acceso a la información pública es un Derecho que rige para todas las personas por igual, que impone obligaciones al Estado y que es reclamable en caso de ser vulnerado.

En un nivel más práctico, ambas encuestas indagan también sobre las características principales que tanto ciudadanos como funcionarios otorgan al Derecho de Acceso a la Información. Esta pesquisa apunta a determinar el nivel de eficacia operativa que los ciudadanos y funcionarios asignan al acceso a la información y, por ende, a sus expectativas en caso de buscarla. En particular, se indaga sobre la percepción de utilidad y necesidad de contar con acceso a la información pública, junto con la facilidad para acceder a ella. Estos elementos permiten contar con una medición sobre su valoración y relevancia para los principales actores de esta Política Pública.

Con dicho objetivo, se formula la pregunta: **“En términos generales, ¿Ud. cree que el acceso a la información del Estado, es fácil, útil y necesario?”**

Los resultados indican que existen brechas entre la percepción de ciudadanos y funcionarios en todas las categorías evaluadas. De esta manera, sólo un 23% de los ciudadanos está de acuerdo con que el acceso a la información pública es fácil, afirmación que mantiene una diferencia de 21 puntos porcentuales en relación con la estimación realizada por los funcionarios públicos y que evidencia una barrera de corte práctico, a la hora de ingresar una solicitud de acceso a la información. Es importante notar que esta afirmación se fundamenta en una intuición personal, pues la pregunta se formula a todos los encuestados, independientemente de su experiencia real con la gestión realizada para acceder a información pública. En este sentido, existe un importante prejuicio que antecede a la acción misma de ejercer el Derecho.

#### Usted cree que para los ciudadanos, el ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA es...

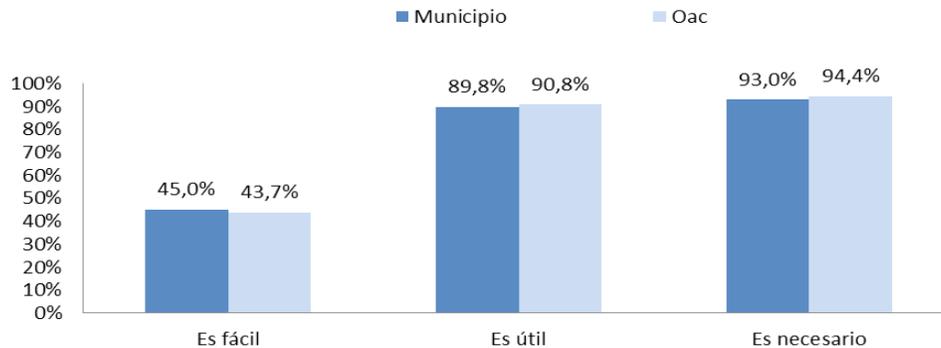


Se mantiene una brecha similar (de 20%) entre el nivel de acuerdo declarado por ciudadanos y funcionarios en la pregunta que indaga acerca de **la utilidad del Derecho de Acceso a la Información Pública**. Sin embargo, alcanza un 48% más de aprobación que el nivel de acuerdo con la percepción de facilidad en el acceso, en el caso de los ciudadanos. Esto evidencia un nivel importante de internalización acerca de la existencia del Derecho, pero plantea desafíos en relación con la conexión práctica y aspectos operativos que los ciudadanos le atribuyen al uso de la Ley.

Por otra parte, los resultados indican altos niveles de acuerdo en torno a la necesidad del acceso a la información pública, punto en el cual existe el mayor nivel de coincidencia entre ciudadanos y funcionarios, cuyos niveles de adhesión se sitúan en el 85% y 94% respectivamente.

A diferencia de la pregunta respecto a la evaluación de la relación entre ciudadanos y Estado, en esta sección prácticamente no se observan diferencias entre la evaluación de los funcionarios que se desempeñan en los organismos centrales del Estado y los municipales.

### Usted cree que para los ciudadanos, el ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA es...



Es relevante detenernos en la percepción de utilidad de la Ley de Transparencia entre ciudadanos y funcionarios públicos. Esta pregunta se incorpora como parte de las variables que permiten dar cuenta de la valoración, en términos de los beneficios o utilidad práctica que puede tener para ciudadanos y funcionarios, al margen de si declaran conocer o no la Ley de Transparencia. Para ello, ambos cuestionarios introducen una pequeña explicación, tal como se indica a continuación: **“La Ley de Transparencia le brinda acceso a los ciudadanos a información que se encuentra en manos del Estado, por ejemplo, las compras y**

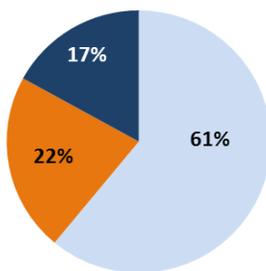
**gastos que realiza. ¿Qué tanta utilidad tiene para Ud. la existencia de Transparencia en el Estado?”**

Los porcentajes acumulados en las respuestas, tanto de ciudadanos como de funcionarios, son bastante similares y se distribuyen de acuerdo a un patrón que no observa diferencias relevantes. Es así como un 61% y 60% de los encuestados, declaran que la Ley posee mucha utilidad y un 17% y 18% manifiestan que la misma tiene poca utilidad.

#### CIUDADANOS

La Ley de Transparencia le brinda acceso a los ciudadanos a información que se encuentra en manos del Estado, por ejemplo, las compras y gastos que realiza. ¿Qué tanta utilidad tiene, para Ud. la existencia de Transparencia en el Estado?

■ Mucha utilidad ■ Algo de utilidad ■ Poca utilidad

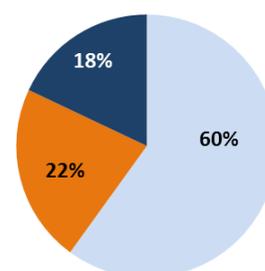


Fuente: Elaboración propia a partir de resultados del V Estudio Nacional de Transparencia.

#### FUNCIONARIOS

La Ley de Transparencia le brinda acceso a los ciudadanos a información que se encuentra en manos del Estado, por ejemplo, las compras y gastos que realiza. ¿Qué tanta utilidad tiene, para Ud. la existencia de Transparencia en el Estado?

■ Mucha utilidad ■ Algo de utilidad ■ Poca utilidad



Fuente: Elaboración propia a partir de resultados del II Estudio Nacional de Transparencia.

De manera complementaria, ambos estudios indagan sobre los beneficios asociados al acceso a la información pública. En este caso, destaca

que los ciudadanos consideran que el acceso a la información pública fomenta la participación (66%) y previene la corrupción (65%).

En términos generales, ¿Ud. cree que el acceso a la información pública, en nuestro país...			
	Sí	No	No Sabe
¿Fomenta la participación?	65,6%	29,1%	5,3%
¿Previene la corrupción?	65,2%	29,8%	5,0%

Por su parte, a los funcionarios se les solicita que diferencien los **beneficios** que esta Ley trae para el sector público de los beneficios que trae para el país. En torno a este punto, destaca que en materias de país existe **coincidencia** entre ciudadanos y funcionarios, ya que las respuestas más frecuentes de los funcionarios encuestados se orientan a aspectos que pueden vincularse con el fomento de la participación y la prevención de la corrupción o malas prácticas en la Administración. Sin embargo, destaca que los mayores beneficios de este Derecho para su sector tienen relación con aspectos que permitirían la restitución del vínculo entre ciudadanos e instituciones públicas, destacando el 59% que indica que el mayor beneficio es el acercamiento entre los ciudadanos y los organismos públicos, y el 52% que indica que los beneficios de la Ley impactan en que los funcionarios sean más conscientes de su rol como servidores públicos.

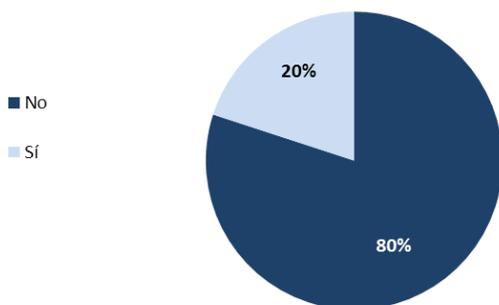
## CONOCIMIENTO DE LOS MECANISMOS DE EXIGIBILIDAD DEL DERECHO

Si bien las percepciones generales sobre el Derecho de Acceso a la Información, tanto para ciudadanos como para funcionarios, muestran opiniones favorables que reconocen la existencia del Derecho y su relevancia para la sociedad, los datos de las encuestas muestran importantes desafíos en términos del nivel de conocimiento real de los sujetos de estudio, tanto sobre los mecanismos de exigibilidad del Derecho como de los canales para su ejercicio.

En este sentido, los estudios indagan acerca del nivel de conocimiento de la Ley de Transparencia, bajo el entendido que dicho conocimiento se relaciona con el hecho de ofrecer a cada ciudadano una posibilidad real de apoyo y acceso a información relevante para satisfacer alguna necesidad que pueda ser atendida por esta vía. En este sentido, los resultados son preocupantes, ya que solamente un 20% de los ciudadanos y un 69% de los funcionarios públicos declaran conocer la Ley, observándose una brecha de casi un 50% entre las respuestas de ambos actores.

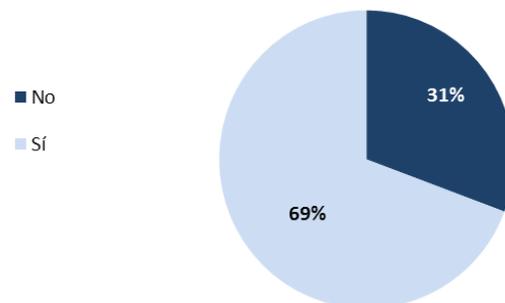
### CIUDADANOS

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



### FUNCIONARIOS

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



Interesante destacar, en este punto, que no se observan diferencias en el nivel de conocimiento de la Ley entre funcionarios de la Administración Central y los municipales.

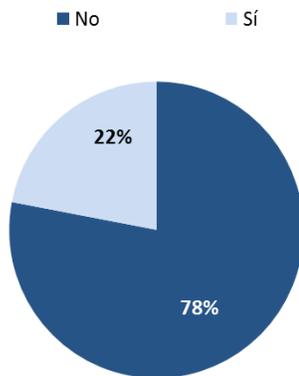
De manera complementaria al conocimiento de la Ley, ambos estudios exploran el nivel de conocimiento del órgano garante del Derecho, es decir, del Consejo para la Transparencia. Al igual que en el caso del reconocimiento del Derecho, se indaga el conocimiento a través de preguntas generales que van evidenciando niveles de conocimiento general, que se contrastan con otras preguntas más directas. De esta

manera, ambos estudios se aproximan a los encuestados para consultar acerca del conocimiento sobre la existencia de alguna institución que se dedique a acoger sus reclamos en aquellos casos en que, haciendo uso de la Ley de Transparencia, se realiza una solicitud de información que no es atendida por el organismo requerido.

En este caso, nos encontramos con que un 22% de los ciudadanos declara conocer la existencia de alguna institución que acoge este tipo de reclamos, mientras que en el caso de los funcionarios dicho porcentaje es de un 58%.

### CIUDADANOS

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

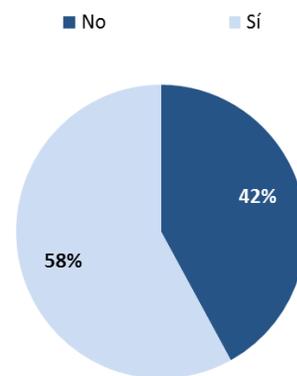


Fuente: Elaboración propia a partir de resultados del V Estudio Nacional de Transparencia.

Si consideramos la pregunta anterior —conocimiento de la Ley— se observa consistencia en las respuestas entregadas por los ciudadanos (20% declara conocer la Ley y 22% declara conocer una institución dedicada a acoger los reclamos). Sin embargo, en el caso de los funcionarios públicos, resulta paradójal el hecho que, si bien un 69% declara conocer la Ley, sólo un 58% declara conocer la existencia de una institución dedicada a acoger los reclamos **cuando los organismos públicos no entregan la información solicitada**. Por ende, al profundizar en torno a las repercusiones y el real conocimiento de la Ley, las respuestas evidencian la falta de un conocimiento acabado de la Ley y la institucionalidad garante que respalda una adecuada implementación de la misma. Esto es especialmente relevante si se considera que son los funcionarios quienes debieran facilitar el acceso expedito y adecuado a la información pública, brindando apoyo a los ciudadanos en el proceso de habilitación del Derecho.

### FUNCIONARIOS

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



Fuente: Elaboración propia a partir de resultados del II Estudio Nacional de Transparencia.

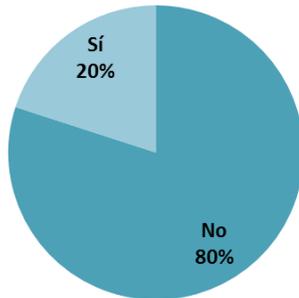
La ratificación de esta falta de conocimiento se encuentra frente a la pregunta **“Ha escuchado hablar del Consejo para la Transparencia”**<sup>3</sup>, donde las respuestas arrojan que sólo un 20% de los ciudadanos conoce a la institución, mientras que en el caso de los funcionarios públicos este porcentaje es 46 puntos porcentuales superior.

Como se observa, si bien el nivel de conocimiento de los funcionarios es evidentemente más alto, se mantiene una brecha importante entre la realidad y lo esperado; y si además se consideran los resultados de las 3 preguntas en un nivel general, lo que se tiene es que la certeza en torno a los conocimientos acerca de la Ley no son lo suficientemente robustos como para esperar que su implementación sea exitosa, pues el conocimiento de la misma presupone saber de la existencia de la institución garante.

<sup>3</sup> Es importante destacar que las preguntas que miden conocimiento a este nivel aluden a la declaración de conocimiento que realizan los ciudadanos y funcionarios encuestados, es por ello que estas preguntas generales de conocimiento, se complementan con otras que permiten capturar niveles más específicos de conocimiento a través de respuestas espontáneas.

## CIUDADANOS

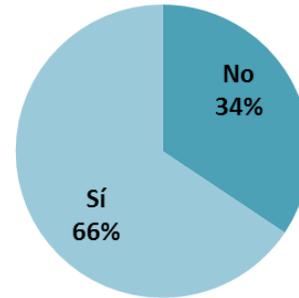
¿Ha escuchado hablar del Consejo para la Transparencia?



Fuente: Elaboración propia a partir de resultados del V Estudio Nacional de Transparencia.

## FUNCIONARIOS

¿Ha escuchado hablar del Consejo para la Transparencia?



Fuente: Elaboración propia a partir de resultados del II Estudio Nacional de Transparencia.

Al profundizar en torno a los medios a través de los cuales se enteró de la existencia del Consejo para la Transparencia, se observan importantes diferencias entre ambos grupos. Mientras que las principales menciones en el caso de los ciudadanos se refieren a la televisión 77%, un 13% a la radio y un 12% a familiares y amigos; en el caso de los funcionarios públicos, los principales mecanismos a través de los cuales se enteran de la existencia del Consejo son a través del trabajo —ya sea por vías informales, como conversaciones con colegas (62%) o formales—, como capacitaciones o en el desempeño de sus funciones (23%).

Estas diferencias permiten visualizar que para los funcionarios públicos el conocimiento se genera principalmente a través de sus experiencias cotidianas, ya que se encuentran inmersos en un ambiente donde los temas vinculados a la transparencia y las obligaciones que impone la Ley están presentes de manera constante, mientras que para los ciudadanos, las oportunidades de exposición a este tipo de información ocurren principalmente a través de acciones intencionadas del Consejo para la Transparencia u otros actores que promueven el Derecho de Acceso a través de los medios de comunicación y, marginalmente, a través de sus vínculos sociales.

## CONOCIMIENTO DE LOS MECANISMOS DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

El conocimiento concreto de los mecanismos a través de los cuales los ciudadanos pueden acceder a información pública constituye la prueba máxima para la efectiva implementación de esta Política Pública o instalación del Derecho. En este sentido, el ejercicio del Derecho considera dos mecanismos específicos de acceso a información:

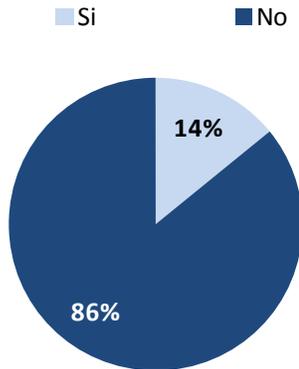
- Transparencia Activa (TA), referida a la publicación permanente de información previamente definida por el legislador a través de los sitios web de los sujetos obligados<sup>4</sup>; y
- Solicitudes de Acceso a la Información (SAI), que reconoce el Derecho de los ciudadanos a solicitar y acceder a información específica, salvo que lo impida alguna causal de secreto o reserva establecida en la Ley 20.285.

En el caso de la obligación de Transparencia Activa, los sitios web de los organismos públicos deben contar con una sección específica en esta materia. Por ello, en ambos estudios se consulta: **“Sabe Ud. si existe una sección de los sitios web de los organismos públicos llamada “Transparencia Activa”/Gobierno Transparente”/“Ley 20.285”**. Los estudios reflejan que 86% de los ciudadanos y 21% de los funcionarios no saben de la existencia de dichos sitios.

<sup>4</sup> Las materias que contempla la sección de TA son: Estructura orgánica; facultades, funciones y atribuciones de cada una de sus unidades u órganos internos; marco normativo que les sea aplicable; planta del personal, personal a contrata y a honorarios, con las correspondientes remuneraciones; resultados de las auditorías al ejercicio presupuestario del respectivo órgano y en su caso, las aclaraciones que procedan; mecanismos de participación ciudadana; actos y resoluciones que tengan efectos sobre terceros, entre otros requerimientos establecidos en el Artículo 7° de la Ley.

**CIUDADANOS**

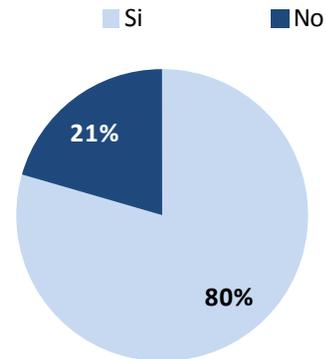
¿Sabía Ud. que existe una sección de los sitios web de los organismos públicos llamada "Transparencia Activa"/"Gobierno Transparente"/"Ley 20.285"?



Fuente: Elaboración propia a partir de resultados del V Estudio Nacional de Transparencia.

**FUNCIONARIOS**

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



Fuente: Elaboración propia a partir de resultados del II Estudio Nacional de Transparencia.

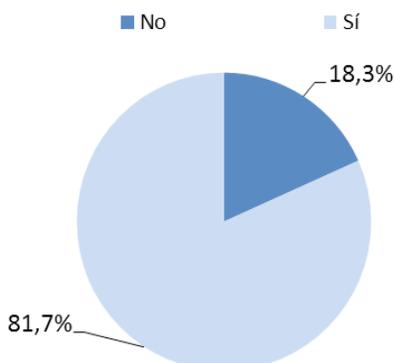
Existe una brecha de 8,1% a favor de los funcionarios que se desempeñan en Organismos de la Administración Central respecto a los municipales en cuanto al nivel de conocimiento de la sección de TA. Así, casi un quinto de los primeros declara no conocer la existencia de

dicha sección, mientras que casi un tercio de los segundos tampoco lo conoce. Nuevamente, esto resulta preocupante si se considera que los funcionarios públicos son la cara visible de este Derecho frente a la ciudadanía.

**FUNCIONARIOS DE ORGANISMOS DE LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL**

“Sabe Ud. si existe una sección de los sitios web de los organismos públicos llamada “Transparencia Activa”/“Gobierno Transparente”/“Ley 20.285”

**Organismos Administración Central**

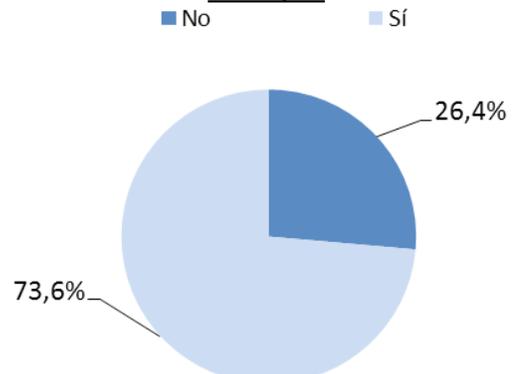


Fuente: Elaboración propia a partir de resultados del II Estudio Nacional de Transparencia.

**FUNCIONARIOS MUNICIPALES**

“Sabe Ud. si existe una sección de los sitios web de los organismos públicos llamada “Transparencia Activa”/“Gobierno Transparente”/“Ley 20.285”

**Municipios**



Fuente: Elaboración propia a partir de resultados del II Estudio Nacional de Transparencia.

En el caso de solicitudes de acceso a información pública (SAI)<sup>5</sup>, el Estudio Nacional de Transparencia indaga sobre los canales a través de los cuales los ciudadanos las realizarían. El análisis se realiza de dos formas distintas y complementarias: la primera, guarda relación

con un ejercicio hipotético en el cual el ciudadano tiene que describir qué haría para pedir información pública, y la otra, más concreta, se refiere al conocimiento de los canales formales y reales para el ingreso de solicitudes.

### ¿Sabe Ud. a través de qué canales de comunicación se puede ingresar una solicitud de acceso a la información en un organismo público? ¿Cuáles?



Específicamente frente a la consulta sobre los canales de ingreso de una solicitud de acceso a la información, la mayor parte establece como preferencia acudir presencialmente a solicitarla, seguido de un porcentaje importante (19%) que no sabe cuáles son los canales

para estos fines. Las opciones relativas a los medios electrónicos son consideradas sólo por grupos menores de encuestados, a pesar que la pregunta les permitía seleccionar todas las alternativas que le parecieran válidas y/o relevantes.

### ¿Qué haría Ud. para solicitar información que necesita de algún organismo público?



<sup>5</sup> "Toda persona tiene derecho a solicitar y recibir información de cualquier órgano de la Administración del Estado, en la forma y condiciones que establece esta Ley"; Ley 20.285.

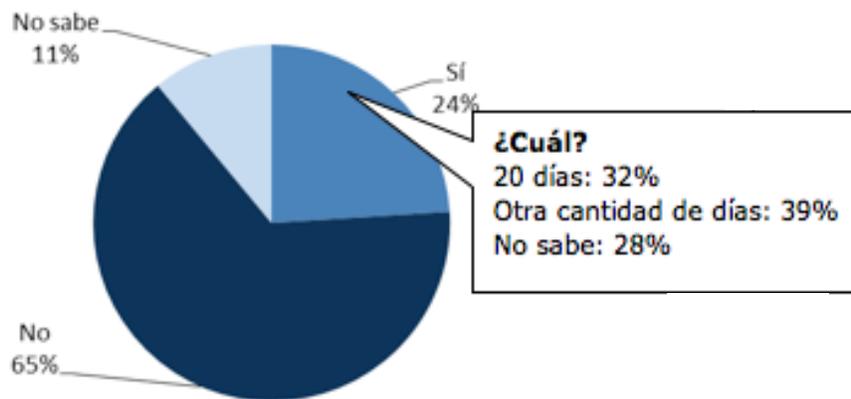
Frente a la interrogante que indaga acerca de las posibilidades hipotéticas que poseen los ciudadanos para realizar solicitudes de información, nuevamente los canales presenciales son los preferidos de los ciudadanos (68%), aunque también considerarían como alternativa llamar por teléfono (13%), lo que desde la lógica de la Ley no sería correcto.

Así, tanto a través de una posibilidad objetiva como de una situación hipotética, se evidencia la preferencia ciudadana de realizar trámites de manera presencial, lo que probablemente les entrega mayores niveles de confiabilidad y certeza respecto a las posibilidades de éxito de la gestión. Junto con ello, sin embargo, esta preferencia nos lleva a intuir que el conocimiento de otras vías de solicitud, tales como el correo electrónico o la página web, no son parte del imaginario ciudadano a la hora de solicitar información a una institución pública.

Dicho resultado llama la atención, especialmente si se considera que 64,3% de los encuestados declara usar Internet, es decir, la comunicación virtual no les es ajena. Sin embargo, no la consideran como alternativa válida para comunicarse con el Estado.

Ahora bien, cuando se consulta a los ciudadanos sobre su conocimiento de los plazos legales asociados a la entrega de una respuesta por parte de las instituciones públicas cuando solicitan información, solamente el 24% declara conocer que existe un plazo para entregar respuesta, y de éstos, sólo un tercio (32%) efectivamente conoce el plazo correcto. Así, el 39% menciona un plazo que no corresponde y 28% declara directamente no saber cuál es.

#### ¿Sabe Ud. si el organismo público tiene un plazo determinado para dar respuesta a su solicitud?



De la misma manera en la cual el Estudio Nacional de Transparencia indaga sobre el conocimiento de los mecanismos y obligaciones que establece la Ley para realizar solicitudes de información, el Estudio Nacional de Funcionarios cuenta con un set de preguntas que apuntan a identificar sus niveles de conocimiento. En este caso, se solicita a los encuestados que se pongan en la situación hipotética de tener que orientar a un ciudadano que necesita pedir información, mencionándole los medios y plazos asociados para ello.

Los resultados muestran que, aunque en términos declarativos, una importante proporción de los funcionarios declara conocer la oficina o ventanilla donde se puede solicitar esta información. En la apertura específica de dónde debe realizarse, el porcentaje de aciertos se reduce a la mitad.

<b>Imagine que alguien le pregunta cómo puede acceder a la información relativa a los gastos de su institución en viáticos del Jefe de Servicio. ¿Ud. sabría indicarle lo siguiente?</b>			
<b>¿En qué oficina o ventanilla podría acceder a esta información?</b>		<b>¿Cuál?</b>	
<b>Sí</b>	<b>51,5%</b>	→ OIRS / SIAC	
		Oficina de Partes	<b>23,1%</b>
No	48,5%	Oficina, área o encargado de Transparencia del Servicio	
<b>¿En qué sección de la página web podría pedir esta información?</b>		<b>¿Cuál?</b>	
<b>Sí</b>	<b>46,9%</b>	→ Link de Transparencia / Gob. Transparente	<b>29,6%</b>
No	53,1%		
<b>¿Los plazos de respuesta para este tipo de solicitudes?</b>		<b>¿Cuántos?</b>	
<b>Sí</b>	<b>45,3%</b>	→ 20 Días Hábiles	<b>20,5%</b>
No	54,7%		

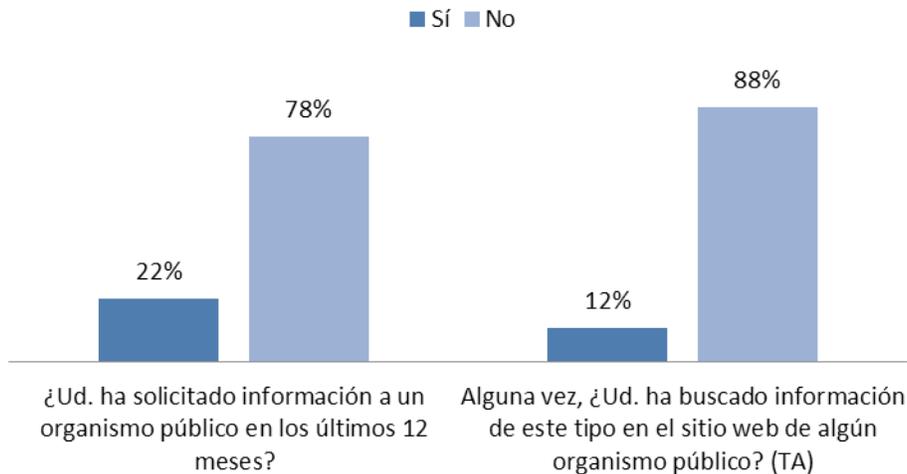
Por otra parte, menos del 50% de los funcionarios encuestados declara conocer la sección de la página web donde pueden ingresarse solicitudes o el plazo de respuesta para responderlas, hecho que evidencia que los niveles de conocimiento de los funcionarios sobre la Ley y sus procedimientos es más bien referencial y superficial, lo que se corrobora al pedirles que especifiquen cuál es la sección o el plazo, donde el porcentaje de respuestas correctas disminuye a un 30% en el primer caso y a un 21%, en el segundo.

### USO EFECTIVO DEL DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Al margen de los bajos niveles de conocimiento de la Ley y sus mecanismos para realizar búsquedas y solicitudes de acceso a la información pública, existe un pequeño porcentaje de ciudadanos que sí ha hecho un ejercicio efectivo del Derecho.

De acuerdo a los datos disponibles, un 22% de los ciudadanos ha solicitado información en los últimos 12 meses, mientras que sólo un 12% declara haber buscado información en la sección de Transparencia Activa alguna vez.

### Uso de los mecanismos de acceso a la información pública



Para establecer algunas relaciones importantes —y reforzando los resultados anteriores— nos encontramos con que el porcentaje de funcionarios que efectivamente ha tenido que responder solicitudes de información pública es de 27,7%, es decir, que casi 3 de cada 10 funcionarios indica que ha recibido o tenido que resolver solicitudes.

A continuación se presentan las principales características de los ejercicios de búsqueda y solicitud de información que han realizado estos ciudadanos:

	Búsqueda en la sección de Transparencia Activa	Solicitudes de Acceso a la Información (SAI)
Tipo de institución	Municipios (28%) Ministerios (26%) Servicios Públicos (22%)	Municipios (54%) Servicios Públicos (16%) Ministerios (13%)
Tipo de información	Subsidios y beneficios (40%) Temas laborales o previsionales (13%) Trámites (8%)	Subsidios y beneficios (58%) Temas laborales o previsionales (14%) Trámites (7%)

Si bien las tendencias generales en ambos casos se mantienen, destaca que, en el caso de las solicitudes de información, existe una mayor concentración de la actividad en municipios versus lo que sucede en el caso de la búsqueda online, donde el tipo de institución requerido se encuentra más diversificado.

En torno al tipo de información que se buscó, en ambos casos se encuentran las mismas categorías, todas asociadas a un uso instrumental de

la información pública para obtener beneficios o información relevante en términos personales.

Al analizar las respuestas de aquellos funcionarios que han tenido que responder a solicitudes de Transparencia en el último año, y profundizando en torno a su conocimiento operativo de la Ley, se observa que 4 de cada 10 funcionarios derivaría correctamente al ciudadano sobre la sección de la página web en caso de querer realizar solicitudes (38,7%);

1 de cada 4 indicaría correctamente a qué oficina dirigir la solicitud (26,0%), y casi 4 de cada 10 indicaría correctamente los plazos en que se entrega la información (39,5%). Cifras que nos encienden una alerta en relación a los altos niveles de desconocimiento existente entre aquellos funcionarios que han recibido solicitudes en el último año.

Las cifras destacadas en color nos indican el alto porcentaje de respuestas incorrectas declaradas entre aquellos funcionarios que han recibido o les ha tocado responder una solicitud de información

pública en el último año y que, atendiendo la misma, no han sabido orientar al ciudadano acerca de “En qué oficina o ventanilla podría acceder a esta información”, “En qué sección de la página web podría pedir esta información” y “Los plazos de respuesta para este tipo de solicitudes”. Los resultados evidencian que es mayor el desconocimiento que el conocimiento en cada una de las categorías consultadas. O sea, existe evidencia para afirmar que existe una brecha de conocimiento operativo de parte de los funcionarios, reflejado en los altos porcentajes de respuestas incorrectas a la hora de atender a un ciudadano.

	¿Ha recibido o le ha tocado responder solicitudes de información pública en el último año?		Porcentaje de respuestas adecuadas	
	No (72,3%)	Sí (27,7%)		
¿En qué oficina o ventanilla podría acceder a esta información?	80,3%	68,0%	Incorrectas	76,9%
	19,7%	32,0%	Correctas	23,1%
¿En qué sección de la página web podría pedir esta información?	73,8%	61,3%	Incorrectas	70,4%
	26,2%	38,7%	Correctas	29,6%
¿Los plazos de respuesta para este tipo de solicitudes?	86,7%	60,5%	Incorrectas	79,5%
	13,3%	39,5%	Correctas	20,5%

Al contrastar la información declarada por los ciudadanos con las percepciones de los funcionarios públicos frente a la pregunta: “**En su opinión, ¿cuál es la principal razón por la que se solicita información pública?**”, se evidencia consistencia, ya que un 24% de los funcionarios públicos que responden la Encuesta mencionan “conocer /postular a beneficios y subsidios”, seguido de otros elementos de carácter

instrumental (18% indica que se solicita información para solucionar un problema). En tercer lugar, 14% indica que la principal razón es desenmascarar una irregularidad, en cuyo caso la motivación tiene más relación con los objetivos de control social asociados al Derecho de Acceso a la Información Pública.

#### En su opinión: ¿Cuál es la principal razón por la que se solicita información pública?



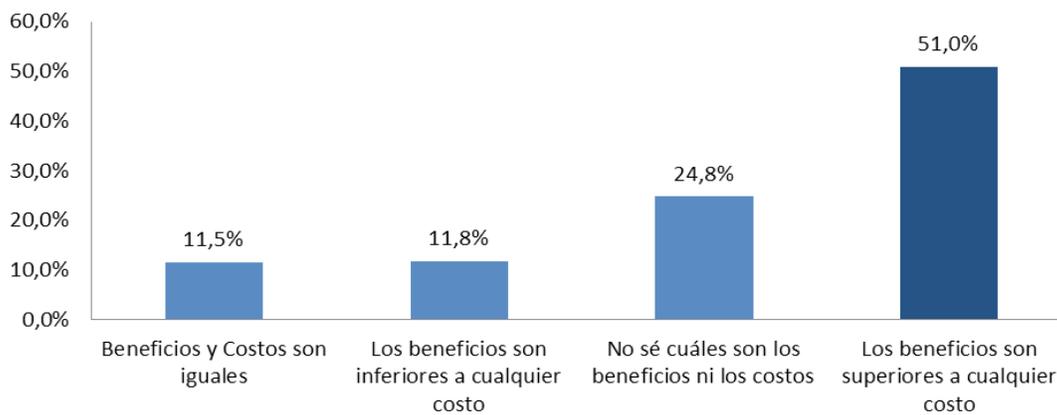
## PONDERACIÓN DE COSTOS Y BENEFICIOS DE LA TRANSPARENCIA PARA LOS FUNCIONARIOS

La relación entre los costos y beneficios asociados a la implementación de la Ley de Transparencia representa un grupo importante de variables que permiten conocer la predisposición de los funcionarios públicos hacia la implementación de la normativa, pues las respuestas no sólo responden al efectivo conocimiento de los principios, procedimientos

y prácticas que la sustentan, sino que la evaluación también pudiera estar sustentada en juicios o prejuicios elaborados en abstracto.

De esta manera, si bien un 51% de los funcionarios contesta la encuesta declarando que los beneficios de la implementación de la Ley son superiores a cualquier costo, casi un 25% reconoce no saber cuáles son los beneficios y costos de la misma, hecho que evidencia el desconocimiento y una suerte de falta de estima, situación que obstaculiza la implementación de la Ley.

### ¿Con cuál de las siguientes afirmaciones se identifica más?



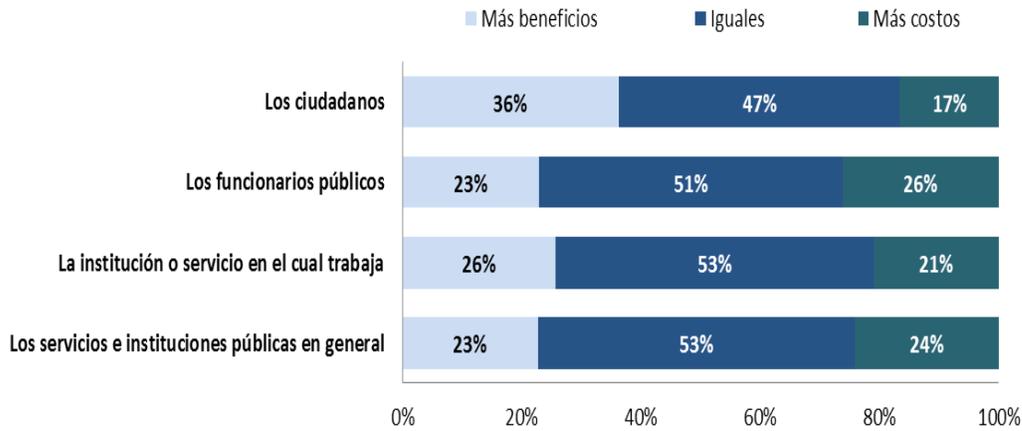
Por otra parte, y evidenciando de manera clara las resistencias culturales que despierta la Ley, se observa que un 12% de los funcionarios declara abiertamente que los beneficios de esta Política Pública son menores que sus costos.

Adicionalmente, el Estudio de Funcionarios explora el detalle de la percepción de costos y beneficios de la Ley en las organizaciones y actores

involucrados en su implementación. De esta manera, se consulta acerca de: **En qué punto Ud. cree que se ubica la relación costos/beneficios de la implementación de la Ley de Transparencia para:** ciudadanos, funcionarios públicos, la institución o servicio en el cuál trabaja y los servicios e instituciones públicas en general. Los resultados del ejercicio se presentan en el siguiente gráfico:

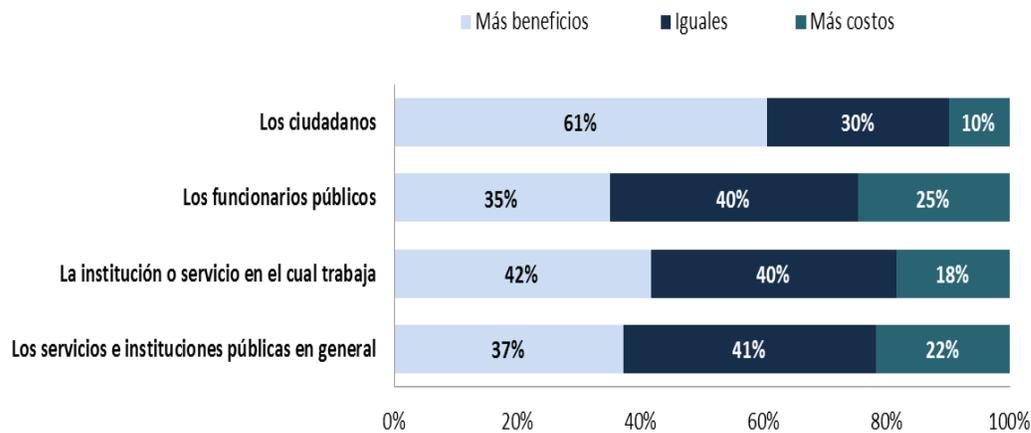
### FUNCIONARIOS MUNICIPALES

En qué punto Ud. cree que se ubica la relación costos/beneficios de la implementación de la Ley de Transparencia para:



### FUNCIONARIOS DE ORGANISMOS DE LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL

En qué punto Ud. cree que se ubica la relación costos/beneficios de la implementación de la Ley de Transparencia para:



Fuente: Elaboración propia a partir de resultados del II Estudio Nacional de Transparencia.

Se observa que es unánime la percepción: los ciudadanos son los que obtienen la mayor cantidad de beneficios de la implementación de la Ley, sin embargo, existe una brecha de un 25% a favor de los funcionarios de la Administración Central en relación con los funcionarios que desempeñan labores en los municipios. En un segundo lugar, se encuentra una mayor percepción de beneficios de la institución o servicio en el cual trabaja, con una brecha de un 16%, luego se percibe un mayor beneficio en los servicios e instituciones públicas, en general, con una diferencia de 14% y en un último lugar, los funcionarios públicos, con una diferencia de 12%.

En este sentido, y de manera transversal en cada una de las categorías evaluadas, los beneficios percibidos son mayores en todos los casos para aquellos funcionarios que se desempeñan en organismos de la Administración Central.

Esta percepción de asimetría es relevante por cuanto permite identificar dificultades para la implementación de la Ley, especialmente en el caso que esta percepción se asiente con mayor fuerza entre los funcionarios a lo largo del tiempo y, sobre todo, entre quienes desempeñan funciones en los municipios, bajo el supuesto que son éstos quienes interactúan con mayor frecuencia con el ciudadano.

## Conclusiones

Existen evidencias de una relación deteriorada entre el ciudadano y el Estado, situación que es declarada tanto por los ciudadanos como por los funcionarios públicos. Sin embargo, a pesar de esta coincidencia general, se observan diferencias entre ambos grupos sobre algunos puntos. Éstas se encuentran más acentuadas en temas vinculados a la calidad del trato, donde los ciudadanos tienen una percepción más negativa y donde la valoración que realizan los funcionarios municipales es más crítica que la de sus pares que desempeñan funciones en la Administración Central.

En términos del acceso a la información, se observa tanto en el caso de los ciudadanos como en el de los funcionarios, que ya están instalados los principios abstractos que fundan la Ley de Transparencia y que dan cobijo al ejercicio del Derecho de Acceso a la Información Pública, situación que permite edificar una cultura de la Transparencia sobre una base robusta. Estos principios se reflejan en los altos niveles de acuerdo con las afirmaciones que aluden al reconocimiento intuitivo del Derecho, así como con las evaluaciones sobre la utilidad de la Ley de Transparencia y el Derecho de Acceso a la Información Pública, las cuales —en términos generales— son positivas y no presentan diferencias porcentuales relevantes entre ciudadanos y funcionarios.

De acuerdo a los resultados, los mayores desafíos para la implementación de la Ley guardan relación con aspectos concretos, ya que si bien se cuenta con un alto nivel de aprobación y valoración abstracta de los principios que orientan el Derecho de Acceso a la Información Pública, los niveles de conocimiento sobre los mecanismos de acceso a la información y los de exigibilidad o protección del Derecho son bastante limitados en ambos grupos. En este sentido, al evaluar el nivel de conocimiento de la Ley de Transparencia, se observa que a medida que las preguntas van requiriendo un conocimiento más preciso, las respuestas entregadas evidencian inconsistencias importantes atribuidas al desconocimiento, lo que va reduciendo el espectro de ciudadanos y funcionarios habilitados para ejercer o posibilitar el ejercicio del mismo, según sea el caso.

En torno al conocimiento, destaca que existe una brecha de 50% entre el nivel de conocimiento de funcionarios y ciudadanos en torno a la Ley de Transparencia, una brecha de 40% en torno al reconocimiento de una institución garante y una brecha de 66% sobre el conocimiento de la sección de Transparencia Activa de las páginas web de los organismos públicos. En este sentido, si bien este porcentaje de conocimiento de la

Ley es superior en 36 puntos porcentuales por parte de los funcionarios, es negativo el hecho que a 5 años de promulgada la Ley exista un 42% de funcionarios públicos que desconoce la existencia de dicha institución, cifra que se encuentra bajo los niveles esperados, ya que son los funcionarios públicos quienes deben garantizar y velar por cumplir la Ley.

Al comparar las respuestas entre funcionarios dependientes de la Administración Central y los municipios, se evidencia que la valoración de la Ley no presenta diferencias porcentuales importantes. Tampoco lo hacen en el nivel de conocimiento de la Ley. Sin embargo, los funcionarios municipales declaran un menor conocimiento acerca de la existencia de Transparencia Activa en los organismos públicos, lo que se condice con las cifras que exhibe el Consejo para la Transparencia como resultado de los procesos de fiscalización a municipios las que, de acuerdo al último proceso realizado durante el año 2014, sólo alcanza un 56% promedio, muy por debajo del 96% alcanzado por los organismos de la Administración Central.

Adicionalmente, al indagar en torno a las percepciones que circundan la operativa de acceso a la información del Estado, encontramos evaluaciones críticas de los ciudadanos en las categorías de facilidad y utilidad de la misma. De esta manera, se evidencia cierta predisposición negativa sobre el potencial resultado de una acción real de solicitud de información. En otras palabras, las expectativas ciudadanas de éxito son bajas, lo cual podría tener relación con los bajos niveles de ejercicio efectivo del Derecho.

Independiente de la vía de acceso a la información, la mayor parte de las búsquedas o solicitudes declaradas por los ciudadanos corresponden a subsidios y beneficios. Lo cual es consistente con la percepción general de los funcionarios. Ahora bien, es destacable el 14% que indica que se solicita información para desenmascarar una irregularidad y, por ende, generar control sobre las autoridades, lo que evidencia que los funcionarios públicos comprenden las repercusiones de instalar la Transparencia en la gestión del Estado y los alcances del acceso ciudadano a la información en poder de los órganos de la Administración Pública.

Respecto de la percepción costo/beneficio en torno a la Transparencia, ésta se indaga en los funcionarios públicos y destaca que, en su ejercicio de ponderación, ellos perciben que los ciudadanos recibirían una proporción mayor de beneficios en relación a los costos, mientras que

esta relación es inversa en el caso de ellos mismos, pues los funcionarios públicos se autocalifican como el grupo que recibe la mayor parte de los costos y la menor proporción de beneficios.

Finalmente, destaca que los mayores beneficios de este Derecho para los funcionarios tienen relación con aspectos que permitirían la restitución del vínculo entre ciudadanos e instituciones públicas, destacando el 59% que indica que el mayor beneficio es el acercamiento entre los ciudadanos y los organismos públicos, y el 52% que indica que hace que los funcionarios sean más conscientes de su rol como servidores públicos.

Conocido el análisis anterior en relación con los obstáculos invisibles, visibles, prejuicios, fortalezas y desafíos del proceso de implementación de la Ley, nos parece importante relevar que hoy vivimos bajo la premisa que poseer información implica tener mayor poder de decisión y autonomía para enfrentar la vida. Más si esta información va a apoyar los cimientos a partir de los cuales los ciudadanos se observen como personas sujetas de Derechos, lo que les brinda un marco que

les permite concebir su vida, insertos en un contexto social del cual pueden aprender y obtener ayuda para resolver y guiar sus pasos. En este sentido, empapar a cada ciudadano en el conocimiento de la Ley de Transparencia y poder internalizar la posibilidad de su ejercicio constituye el primer paso al interior de una cadena de procesos que ocurren tanto al interior de cada persona como también en el entorno material de las mismas, lo que finalmente permitirá un despertar cívico de los ciudadanos, el que potencialmente podría desplazarlos desde una postura pasiva a una activa, transformándolos en protagonistas de su devenir, con herramientas tangibles para revertir eventuales situaciones de inequidad, producidas por la falta de información.

Esta misma reflexión rige para la totalidad de funcionarios públicos que son la otra cara de la moneda pero que, junto con su rol, son también ciudadanos. De cierta manera, hablamos de un ciudadano con mayor responsabilidad. En este sentido, y dada la importancia vital de ellos, es preciso generar y empapar su quehacer bajo la convicción y doctrina que, conocer y difundir los Derechos, es una tarea de su propia función.

## Bibliografía

Centro de Estudios Públicos. “Estudio Nacional de Opinión Pública, mes y 2011 “.  
Sitio web: [www.cepchile.cl/bannerscep/bdatos\\_encuestas\\_cep/bdpase.php?aid=54](http://www.cepchile.cl/bannerscep/bdatos_encuestas_cep/bdpase.php?aid=54).

Centro de Estudios Públicos. “Estudio Nacional de Opinión Pública, Noviembre-Diciembre 2012”.  
Sitio web: [www.cepchile.cl/bannerscep/bdatos\\_encuestas\\_cep/bdpase.php?aid=57](http://www.cepchile.cl/bannerscep/bdatos_encuestas_cep/bdpase.php?aid=57).

Centro de Estudios Públicos. “Estudio Nacional de Opinión Pública, Septiembre Octubre 2013”.  
Sitio web: [www.cepchile.cl/bannerscep/bdatos\\_encuestas\\_cep/bdpase.php?aid=60](http://www.cepchile.cl/bannerscep/bdatos_encuestas_cep/bdpase.php?aid=60).

Latinobarómetro. 2010-2013. Informes Metodológicos. Santiago, Chile: Corporación Latinobarómetro.

PNUD, (2014). *Auditoría a la Democracia: más y mejor democracia para un Chile inclusivo*.

Disponible en: [http://www.cooperativa.cl/noticias/site/artic/20140516/asocfile/20140516181958/informe\\_auditor\\_\\_a\\_a\\_la\\_democracia.pdf](http://www.cooperativa.cl/noticias/site/artic/20140516/asocfile/20140516181958/informe_auditor__a_a_la_democracia.pdf).

## Anexo 1

### Características y alcance de los estudios

El Estudio Nacional de Transparencia, busca dar cuenta de los avances en materias de acceso a la información pública, difusión de la Ley de Transparencia N° 20.285 y la labor del CPLT, así como del ejercicio efectivo de los Derechos conferidos a los ciudadanos en dicha Ley. Con ella, se busca medir tanto el nivel de penetración de los principios de Transparencia y Acceso a la Información Pública en la ciudadanía, como el conocimiento de los mecanismos concretos de acceso y exigibilidad de este Derecho.

Por su parte, el Estudio Nacional de Funcionarios, es un estudio único en el país, ya que se realiza sobre una muestra representativa de funcionarios públicos a nivel nacional. Tiene como objetivo, conocer el nivel

de penetración de la cultura de la transparencia en los funcionarios públicos, sobre la base de sus percepciones y opiniones en torno a la Ley de Transparencia. En este caso, se busca identificar su conocimiento sobre los mecanismos y marco regulatorio general que establece la Ley, entendiendo que los funcionarios públicos deberían estar en condiciones de orientar al ciudadano en su proceso de búsqueda de información, incluso, aunque sus funciones cotidianas no tengan relación específica con la implementación de la Ley.

El siguiente cuadro, presenta las principales características de los Estudios que se utilizaron como insumo para el presente informe:

Estudio	V Estudio Nacional de Transparencia	II Estudio Nacional de Funcionarios
<b>Objetivo General</b>	Obtener, identificar y evaluar, a través de una encuesta de opinión pública representativa a nivel nacional, las percepciones de los ciudadanos acerca de temáticas relacionadas con la Ley de Transparencia, las funciones del Consejo y con áreas más amplias, vinculadas a los <b>Derechos ciudadanos</b> y la <b>confianza social</b> .	Conocer el nivel de penetración de la cultura de la transparencia en los funcionarios públicos, sobre la base de sus <b>percepciones y opiniones</b> en torno al Derecho de Acceso a la Información Pública y a la Ley de Transparencia.
<b>Tipo de encuesta</b>	Encuesta presencial a una muestra nacional de 2.424 ciudadanos de todo el territorio nacional, mayores de 18 años.	Encuesta <i>online</i> vía correo electrónico a una muestra nacional de 1.074 funcionarios públicos, que desempeñan funciones tanto en organismos de la administración central del Estado, como en municipalidades.
<b>Muestra</b>	Muestreo aleatorio tri-etápico (manzana, hogar e individuo).	Muestreo probabilístico, por estratos y tri-etápico, (municipio, organismos de administración central, región, funcionario).
<b>Error muestral</b>	Margen de error de 2,0%.	Margen de error de $\pm 3\%$ con un nivel de confianza del 95%.

INFORME ANALÍTICO COMPARADO DE LOS RESULTADOS DEL  
II ESTUDIO NACIONAL DE FUNCIONARIOS Y EL V ESTUDIO  
NACIONAL DE TRANSPARENCIA