

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO A ORGANISMOS PÚBLICOS EN EL PROCEDIMIENTO DE SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

Diciembre 2011

Unidad de Estudios y Publicaciones
Dirección de Estudios, CPLT.



EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DE ORGANISMOS PÚBLICOS EN EL PROCEDIMIENTO DE SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

I. ANTECEDENTES

Entre las funciones y atribuciones del Consejo para la Transparencia, se encuentra la de fiscalizar el cumplimiento de las disposiciones de la Ley 20.285. Estas se dividen en dos grandes vías de acceso a la información pública; transparencia activa (TA) y solicitudes de acceso a la información (SAI).

Considerado desde el punto de vista del ciudadano, dentro del derecho de acceso a la información se pueden definir tres momentos específicos en el proceso de solicitudes realizado bajo el amparo de la Ley:

1. **Presentación y recepción de la solicitud:** conformado por las condiciones en que se desarrolla la iniciativa ciudadana de ingresar o presentar una demanda de información a una institución pública y su respectiva recepción por parte del órgano.
2. **Gestión interna y resolución de la solicitud:** constituida por aquellos aspectos que el ciudadano no percibe directamente del proceso y que son los procedimientos que lleva a cabo el organismo que recibe la solicitud de información y posibilitan la respuesta institucional esperada por el solicitante. Estos son, el análisis interno de la información solicitada, la competencia del órgano para resolver la solicitud, la revisión de fondo de la solicitud, la búsqueda de la información, y la preparación y firma del acto administrativo de respuesta por parte del órgano de la Administración del Estado.
3. **Respuesta a la solicitud:** conformada por la comunicación del órgano al solicitante, de la resolución de su solicitud, ya sea para comunicarle que ha sido denegada, derivada o si se ha resuelto su entrega, en cuyo caso, en este momento también se contempla la entrega efectiva de la información.

Considerando esta perspectiva del proceso de solicitudes, el CPLT se ha dado a la tarea de crear una herramienta efectiva para medir el cumplimiento del derecho de acceso a la información en el ámbito de las solicitudes que pueden realizarse presencial o virtualmente a los sujetos obligados. Al igual que lo ha hecho en el ámbito de la Transparencia Activa, la elaboración del instrumental y la metodología ha sido sometida a procesos de validación sucesivos.

Así, el primer estudio en esta línea fue interno y tenía como principal objetivo testear y adaptar la metodología del Usuario Simulado utilizada por IFAI¹ para su monitoreo de la ventanilla de atención ciudadana. Este ejercicio se realizó en 20 instituciones, donde se efectuaron solicitudes de información presenciales y online. Los resultados de esta experiencia permitieron definir y consolidar un instrumento de medición y una pauta de observación sobre los procesos de solicitud de información desde la perspectiva del usuario e identificar una serie de riesgos para el adecuado ejercicio del derecho por parte de los ciudadanos, lo que llevó a la decisión de realizar un segundo estudio para lo cual se contrató a la Corporación Libertades Ciudadanas. Este segundo estudio, tomó el instrumento modelado en la etapa anterior y amplió la escala y la complejidad del primero, incorporando una mayor cantidad de

¹ Instituto Federal de Acceso a la Información, organismo Mexicano equivalente al Consejo para la Transparencia

instituciones, que recibieron un total de 44 solicitudes de diversa complejidad utilizando tanto la vía presencial como Internet.

Sin embargo, el estudio recién mencionado, constituye únicamente un primer acercamiento a la materia, dado que, por una parte, recoge información de una muestra muy pequeña de instituciones, y por otra, solo considera aspectos del primer momento mencionado. A partir de estos hallazgos, surge la necesidad de ampliar los estudios en esta materia e implementar un proceso de seguimiento que abarque un mayor número de instituciones y los momentos tanto de presentación y recepción de las solicitudes, como respuesta a la solicitud, por lo cual, se decide llevar a cabo el presente estudio, con cuyo esfuerzo, se espera completar la fase de diagnóstico en SAI.

II. OBJETIVOS

El objetivo general del estudio es conocer la forma en que los organismos públicos llevan a cabo los procedimientos relativos al derecho de acceso a la información pública o transparencia pasiva, es decir, la manera en que ingresan y responden las solicitudes de información que reciben, tanto de manera presencial, como vía web.

Objetivos específicos:

1. Detectar fallas y omisiones de los organismos públicos en los momentos de presentación y recepción; y de respuesta a las solicitudes de acceso a la información, ingresadas vía presencial.
2. Detectar fallas y omisiones de los organismos públicos en los momentos de presentación y recepción; y de respuesta a las solicitudes de acceso a la información, ingresada vía web.
3. Analizar la calidad de las respuestas recibidas a las solicitudes de información ingresadas vía presencial y web.
4. Profundizar en el tipo de barreras de entrada y al ejercicio del derecho de acceso a la información, que existen para el solicitante.

III. METODOLOGÍA

a) Descripción del método

El estudio realizado fue de carácter cuantitativo y cualitativo, en el cual se utilizó la técnica de **usuario simulado**. Esta técnica consiste en representar el papel de cliente/usuario (en este caso, solicitante) para poder evaluar distintos aspectos que se producen en los momentos de contacto entre el organismo público y el ciudadano que realiza una solicitud de información, es decir, los momentos de ingreso de la solicitud y respuesta de ella².

Se decidió utilizar esta metodología por varias razones, entre las que se cuentan: su validación internacional a través del uso que hace IFAI en la materia; su capacidad para identificar el cumplimiento de las obligaciones que establece la Ley de Transparencia desde la perspectiva ciudadana; la claridad y simpleza de su estructura conceptual, que la hace replicable en distintos contextos y realidades; y

² La utilización de la técnica de usuario simulado no permite conocer el detalle de los procedimientos de la etapa de gestión interna de la solicitud por parte del órgano requerido, sino sus condiciones antecedentes y sus resultados.

finalmente porque da cuenta de la capacidad efectiva de los ciudadanos para realizar solicitudes a través de una interacción con el organismo público.

Desde el punto de vista metodológico, se trata de una técnica ampliamente utilizada en investigación de mercado para la evaluación de los sistemas de atención al cliente. Básicamente, consiste en que un investigador se presenta en una empresa como cliente normal, aunque en realidad, está actuando de forma premeditada. Ahora bien, esta metodología ha traspasado su uso en investigación de mercados y evaluación de atención al cliente y se ha instalado en diversos sistemas de fiscalización, tales como el Servicio de Impuestos Internos, para constatar la entrega de boleta entre los años 80 y 90; o SERNAC, en su elaboración de estudios comparados de precios. Además, desde el punto de vista del interés público, esta metodología permite revisar el proceso de atención ciudadana desde la perspectiva del usuario, dando cuenta de las posibilidades reales de un ciudadano común para el ejercicio de su Derecho de Acceso a la Información.

Un punto relevante en esta práctica es que se aplica con fines de evaluación cuando existe un claro marco normativo a observar o conductas específicas esperables por parte de los evaluados (Finn y Kayande, 1999), por esta razón, en la actualidad, esta técnica se aplica sobre procesos de atención al cliente que suelen estar estandarizados y lo mismo sucede con su uso para constatar el cumplimiento de las disposiciones legales, las cuales habitualmente cuentan con reglamentos específicos para su aplicación. Esta estandarización, permite usar herramientas como cuestionarios y check lists. Ahora bien, pese a la utilización de instrumentos estandarizados, el evaluador debe estar altamente calificado, pues los informes se elaboran con posterioridad a la visita (razón por la cual es necesario tener alta familiaridad con las variables a medir) y debe ser capaz de identificar los elementos relevantes que pueden explicar o contextualizar los resultados observados, ya que es la única persona que vive la experiencia (Finn y Kayande, 1999).

En base a estos criterios se desarrollaron los instrumentos utilizados en el ejercicio presencial y web, los cuales han constituido un esfuerzo por traducir los elementos presentes en el marco normativo, en una herramienta adecuada para la medición de cada uno de los ámbitos establecidos para evaluar –desde la lógica ciudadana- el ejercicio del Derecho de Acceso a la Información. Para lograr este objetivo, se ha considerado adecuado que el instrumento describa el “proceso ideal” que debería seguir un ciudadano, sin perder de vista en el registro, las otras posibles situaciones que podrían darse en la realidad. De esta manera, se pueden identificar, las desviaciones del modelo que operan en la práctica, tanto en el sentido del cumplimiento legal, como en la detección de buenas prácticas.

Capacitación usuarios simulados

Se capacitó a un total de 20 usuarios simulados para la realización de solicitudes de información presenciales y on-line, representando el papel de solicitantes. Estos solicitantes se dividieron en dos grupos, los “informados” y los “no informados”.

Informados: Diez usuarios simulados representaron el papel de ciudadanos informados, es decir, ciudadanos que conocen la Ley 20.285 y sus derechos en relación al acceso a la información pública. Son, por tanto, ciudadanos empoderados que utilizan sus conocimientos sobre lo establecido por la ley, como fundamento o respaldo para hacer valer sus derechos al momento de realizar una solicitud de información.

No informados: Los otros diez usuarios simulados representaron el papel de ciudadanos no informados, es decir, no conocen la Ley de Transparencia, no conocen sus derechos de acceso a la información pública, por lo tanto, no pueden insistir en que se los haga valer al momento de intentar ingresar una solicitud de información.

Cada usuario simulado debió realizar solicitudes presenciales y vía web, acudiendo a las dependencias e ingresando a los sitios web de los organismos públicos asignados.

Ingreso de la solicitud

Para el ejercicio presencial, los usuarios simulados debieron preguntar en la primera ventanilla o funcionario a la vista, por el lugar o funcionario a quien podrían solicitar información del servicio, siguiendo las indicaciones que este les otorgue.

Los ciudadanos informados tenían la misión de intentar hacer valer sus derechos, en caso de que estos, por desconocimiento de los funcionarios o malas prácticas, estuvieran siendo vulnerados. Esto quiere decir que, en primer lugar, debían mencionar que lo que deseaban hacer era una solicitud de información por Ley de Transparencia. Luego, debían exigir que la solicitud ingresara y que lo hiciera bajo el amparo de la Ley, lo que implica que no debían aceptar que se les pida más datos personales de los legalmente exigibles para poder ingresar la solicitud, que no debían aceptar que se consulte por los motivos que los mueven a realizar la solicitud, ni el tratamiento que se pretende dar a la información solicitada. También debían exigir un comprobante de recepción y que este cuente con los datos mínimos que este debe tener.

Por su parte, los ciudadanos no informados debían dejarse llevar completamente por las indicaciones, correctas o erradas, que los funcionarios del servicio les dieran, esperando ser orientados para poder realizar el proceso correctamente. Debían intentar que la solicitud fuera ingresada, pero no insistir ante la negativa de los funcionarios. Debían ingresar los datos personales que se les pidiera y preguntar por un comprobante pero no exigirlo, todo sin hacer mención alguna de la Ley, ni de ninguno de los derechos relativos al acceso a la información.

Para el ejercicio online, los ciudadanos informados buscaron directamente el formulario de solicitudes de información pública ubicado en el banner de transparencia activa para realizar su solicitud, mientras que los ciudadanos no informados ingresaron sus solicitudes a través del canal de contacto disponible más visible en cada sitio web.

Inmediatamente después de finalizado el proceso de ingreso de cada solicitud, tanto presencial como web, los usuarios simulados completaron un cuestionario que contempla las distintas situaciones que pudieron ocurrir en el proceso³.

Cada uno de los organismos evaluados recibió 4 intentos de solicitud de información; dos de manera presencial y dos vía web. Además, para cada una de estas modalidades, se realizó una por parte de un

³ Ver cuestionarios en Anexo.

usuario simulado informado y otra por parte de un usuario simulado no informado, realizándose finalmente, un total de 187 solicitudes⁴.

Cantidad de Solicitudes por organismo

Total	Según vía de ingreso	Según tipo de usuario
4	2 vía presencial	1 usuario informado
		1 usuario no informado
	2 vía web	1 usuario informado
		1 usuario no informado

*Solo en un organismo se realizaron 3 solicitudes, ya que no fue posible realizar la solicitud presencial, de usuario informado.

Recepción de respuestas a las solicitudes

Este estudio contempla una fase de análisis de las respuestas efectivamente recibidas desde los organismos públicos evaluados. Esta fase contempla un análisis cuantitativo y otro cualitativo. El análisis cuantitativo evalúa la cantidad de respuestas recibidas a las solicitudes ingresadas y porcentaje de respuestas que cumplen en tiempo (cumplimiento de los plazos establecidos por la Ley) y en forma (cumplimiento de los procedimientos asociados al tipo de solicitud). En el análisis cualitativo, por su parte, se evalúa otro tipo de aspectos como, el formato de entrega y la claridad del lenguaje utilizado.

En cuanto a la metodología de análisis, esta fase del estudio se realizó complementando un análisis cuantitativo descriptivo, el cual permite poseer estadísticas generales sobre la fase de las respuesta, en compañía de una análisis más cualitativo, el que se centro en el análisis de forma y contenido de cada una de las respuestas.

Los elementos de análisis se establecieron de acuerdo a la Ley, como también en base a documentos de otras instituciones y países que presentaban cierta metodología para el análisis de las respuestas de solicitudes de información. Desde aquí surgió un análisis del cumplimiento de la ley y sus plazos asociados y el desarrollo de los tipos de forma y contenido de las respuestas.

b) Organismos evaluados

El ejercicio de usuario simulado se realizó en una selección de los principales organismos de los ministerios sociales⁵ de la Región Metropolitana. Se evaluaron en total 47 organismos públicos, de los cuales 11 pertenecen al sector salud, 8 al sector trabajo, 9 al sector educación, y 3 al sector de vivienda y urbanismo, además de 16 municipios. El foco en estos sectores estuvo dado por las preferencias manifestadas por los ciudadanos en cuanto al uso de información pública, recogidas del Estudio Nacional de Transparencia realizado en 2011.

⁴ Ver detalle en Anexo.

⁵ Ministerios de Salud, Trabajo, Educación, Vivienda y municipios.

Algunos servicios públicos quedaron excluidos de la muestra por falta de capacidad humana para acudir presencialmente a realizar las solicitudes⁶.

N° de organismos evaluados por sector

Sector	N° de organismos
Salud	11
Educación	9
Trabajo	8
Vivienda	3
Municipios	16
Total	47

Para la selección de los 16 municipios, se consideró diversas calificaciones, en orden a los puntajes obtenidos en la evaluación de desempeño en Transparencia Activa elaborada por la unidad de Fiscalización de este Consejo.

c) Etapas del estudio

Este estudio fue realizado entre agosto y noviembre del año 2011. El ejercicio de ingreso de solicitudes de información en los organismos públicos por vía presencial, se realizó durante agosto y principios de septiembre de 2011 y el ejercicio de ingreso de solicitudes por vía web, se realizó durante septiembre de 2011. La etapa de recepción de respuestas se cerró el 30 de octubre de 2011.

Fechas de las etapas del estudio

Vía de ingreso	Etapas de ingreso de las solicitudes	Etapas de recepción de respuesta a la solicitudes
Presencial	04 de Agosto al 07 de Septiembre 2011	04 de Agosto al 30 de Septiembre 2011
Web	01 al 20 de Septiembre 2011	01 de Septiembre al 30 de Octubre 2011

d) Tipos de solicitudes realizadas

Se realizaron 3 tipos distintos de solicitudes de información con el objetivo de identificar los problemas que pudieran estar presentando los organismos públicos para llevar a cabo los procedimientos de denegación y derivación.

⁶ Quedaron fuera de la muestra: Salud: Servicios de Salud Metropolitano Central, Hospitales, Centros de referencia e Institutos. Educación: Consejo de Calificación Cinematográfica. Trabajo: Dirección General de Crédito Prendario y Comisión del Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales (Chilevalora).

Entregables: Se realizaron 2 solicitudes entregables por organismo. Este tipo de solicitudes que podían catalogarse como simples, es decir, aquellas que podían ser respondidas sin dificultades por el organismo y que hacen referencia a información que no está considerada dentro de las materias que deben ser publicadas en los sitios web, pero que el organismo debería tener y que no cae dentro de ninguna causal de denegación.

Derivables: Se realizaron entre 1 y 2 solicitudes derivables por organismo. En estas, se solicitó información que es de competencia de otro organismo, en cuyo caso el organismo solicitado tiene la obligación de derivar la solicitud a la autoridad del organismo competente, informando de ello al solicitante.

Denegables: Se realizaron 2 solicitudes denegables por sector y 8 en municipios. En cuanto a los tipos de solicitudes denegables, existen cuatro razones de denegación de la información solicitada, expresadas en el artículo 21 de la Ley 20.285, las cuales hacen referencia a información cuya publicidad, comunicación o conocimiento puedan afectar:

- El debido cumplimiento de las funciones del órgano requerido.
 - a) Si es en desmedro de la prevención, investigación y persecución de un crimen o simple delito o se trate de antecedentes necesarios a defensas jurídicas y judiciales.
 - b) Tratándose de antecedentes o deliberaciones previas a la adopción de una resolución, medida o política, sin perjuicio que los fundamentos de aquellas sean públicos una vez que sean adoptadas.
 - c) Tratándose de requerimientos de carácter genérico, referidos a un elevado número de actos administrativos o sus antecedentes o cuya atención requiera distraer indebidamente a los funcionarios del cumplimiento regular de sus labores habituales.
- Los derechos de las personas en cuanto a su seguridad, salud, esfera privada o derechos de carácter comercial o económico.
- La seguridad de la Nación.
- El interés nacional.

Para este estudio, solo se realizaron solicitudes denegables que respondieran a la causal número 1, b) de denegación, dada la complejidad para determinar algún tipo de información solicitable a los organismos evaluados en este ejercicio, que cayera indudablemente en las otras causales. Por lo tanto, se solicitó, todos los antecedentes que obren en manos del órgano requerido acerca de sumarios administrativos que se realicen en dicho órgano y que se encuentren aún abiertos.

IV. RESULTADOS

Los resultados de este estudio están divididos en los dos momentos analizados del proceso de solicitudes de acceso a la información es decir, presentación y recepción y respuesta de la solicitud.

1. PRESENTACIÓN Y RECEPCIÓN DE LA SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

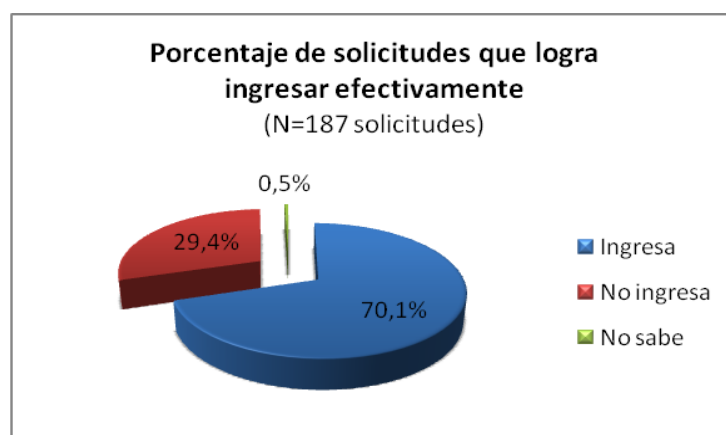
De este momento se realizó una evaluación de aspectos como los canales y vías de ingreso de las solicitudes de información, los formatos de presentación y requisitos para el ingreso de las solicitudes, y las buenas prácticas relativas a la entrega de comprobante de ingreso y orientación al ciudadano sobre cómo realizar una solicitud de información y acerca de la continuidad del proceso, ente otros.

1.1 RESULTADOS GENERALES

a) Posibilidad de ingresar la solicitud:

Uno de los fenómenos más importantes observado y analizado en este estudio, es la posibilidad efectiva de ingresar o no una solicitud de información. La criticidad de mostrar este fenómeno en este estudio y con esta metodología, es que por otros medios se podría llegar a invisibilizar la existencia de “rebotes” de solicitudes, ya que la posibilidad de medirlos desde los sistemas de gestión de solicitudes (sean estos de las propias instituciones o externos a ellas) no es posible ya que, justamente, su definición se da por la exclusión del sistema de gestión institucional. Sin embargo, ello no sucede si lo observamos desde el punto de vista del usuario final de la Ley, es decir, el ciudadano solicitante, punto de vista asegurado por la metodología del usuario simulado.

Así, de los 187 intentos de solicitudes de información, un 70,1% (131) logró ser ingresado con éxito.



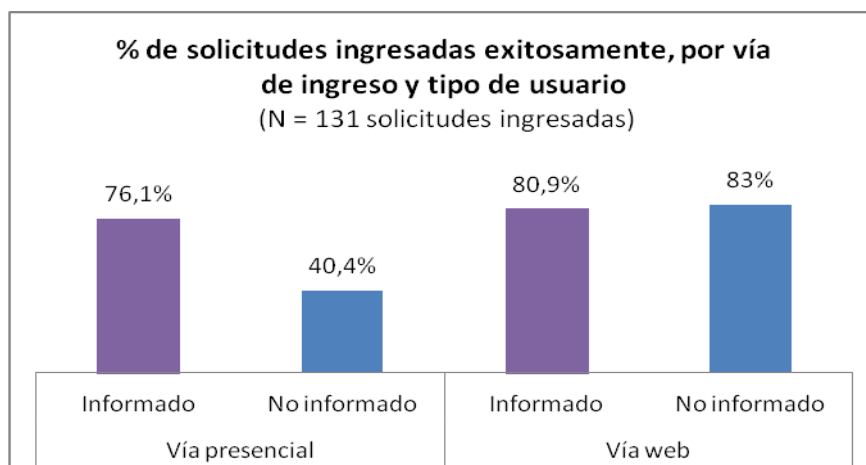
Sin embargo, los resultados varían considerablemente según el medio utilizado para ingresar la solicitud. Mientras el 58,1% de las solicitudes realizadas de manera presencial logra ingresar con éxito, este porcentaje aumenta al 81,9% en el caso de las solicitudes realizadas vía web, demostrando ser ésta última, la vía con menores fracasos en el ingreso.

Ingreso Efectivo de la Solicitud de Información por medio utilizado						
	Presencial		Web		TOTAL	%
Solicitudes Ingresadas	54	58,1%	77	81,9%	131	70,1%
Solicitudes no ingresadas	38	40,8%	17	18,1%	55	29,4%
No sabe	1	1,1%	0	0%	1	0,5%
TOTAL solicitudes	93	100%	94	100%	187	100%

Por otra parte, el nivel de conocimiento que tiene el solicitante sobre la Ley de Transparencia y sus derechos en materia de acceso a la información, también se constituye como un factor determinante para la efectividad en el ingreso de solicitudes, siendo el desconocimiento, una barrera para ello. En este sentido, del total de solicitudes, los ciudadanos informados consiguieron un mayor porcentaje de ingreso que los no informados.

Solicitudes Ingresadas por tipo de usuario		
Informado	73 de 93	78,5%
No informado	58 de 94	61,7%
TOTAL	131 de 187	70,1%

Estas diferencias se ven reforzadas por las barreras relativas a la vía de ingreso, presentándose diferencias en el porcentaje de éxito en el ingreso de solicitudes, únicamente en aquellas que fueron ingresadas vía presencial, en donde el 76,1% de los usuarios informados lograron ingresar sus solicitudes de manera exitosa, mientras que solo el 40,4% de los usuarios no informados lo consiguieron. Por otro lado, los datos indican que en el caso de las solicitudes ingresadas vía web, el nivel de conocimiento del usuario no determina las posibilidades de ingreso.



Al realizar un análisis de la relación existente entre las variables, a través de un análisis de regresión logística, se refuerza la relación encontrada entre probabilidad de ingreso de una solicitud y vía de ingreso, y entre probabilidad de ingreso y conocimiento de la ley y los derechos de acceso a la información por parte del solicitante. De esta manera, se obtiene que aquellos ciudadanos que realizan su solicitud **vía web**, tienen **3,4 veces** más probabilidades de lograr ingresar su solicitud con éxito, que

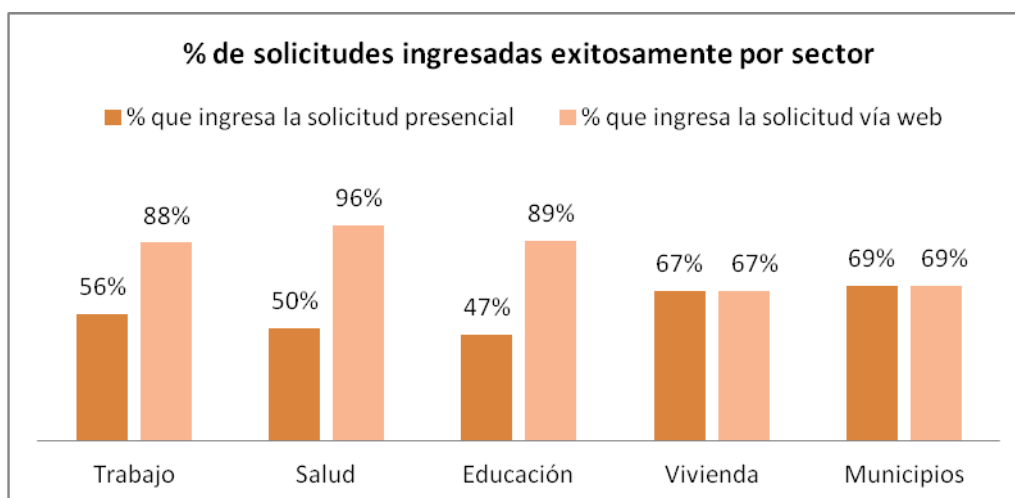
aquellos que realizan su solicitud presencialmente. Y a su vez, los **usuarios informados** tienen **2,4 veces** más probabilidades de lograr ingresar su solicitud con éxito, que los usuarios no informados⁷.

En definitiva, a partir de estos datos se puede afirmar que es determinante para el éxito del ingreso de una solicitud, la vía por la cual se intenta hacerlo, ya que frente a un sistema de atención estandarizado como lo es el informático, los niveles de éxito no se diferencian por nivel de conocimiento. Vale decir, el factor diferenciador de éxito de ingreso de una solicitud, estaría dado por la interacción física entre un solicitante y un funcionario público que de manera deliberada o no, genera barreras al ingreso.

Estos resultados reflejan la falta de conocimiento acerca de la Ley de Transparencia y de los requisitos y procedimientos asociados al ingreso de solicitudes de información, por parte del personal que recepciona las solicitudes en las oficinas de los organismos públicos. Muchas de las solicitudes presenciales, solo logran ser ingresadas con éxito una vez que los funcionarios han sido instruidos por los usuarios informados en cuanto a los requisitos y procedimientos que deben seguir para ello, mientras que los usuarios no informados, al encontrarse frente al desconocimiento y/o la excesiva cantidad de información exigida, se ven incentivados a abandonar el proceso.

Solicitudes Ingresadas por sector		
Salud	32 de 44	73%
Trabajo	23 de 32	72%
Municipios	44 de 64	69%
Educación	24 de 35	69%
Vivienda	8 de 12	67%
TOTAL	131 de 187	70,1%

Al observar lo que ocurre por sector, se revela un mayor nivel de solicitudes ingresadas en el sector salud, especialmente en las realizadas vía web. Posiblemente, debido a que la mayoría de los organismos de este sector de la selección, funcionan con un sistema integrado de solicitudes de información a nivel de ministerio. En los organismos del sector trabajo y educación, también se presentan diferencias en cuanto a la vía de ingreso, obteniendo mayores porcentajes de ingresos online.



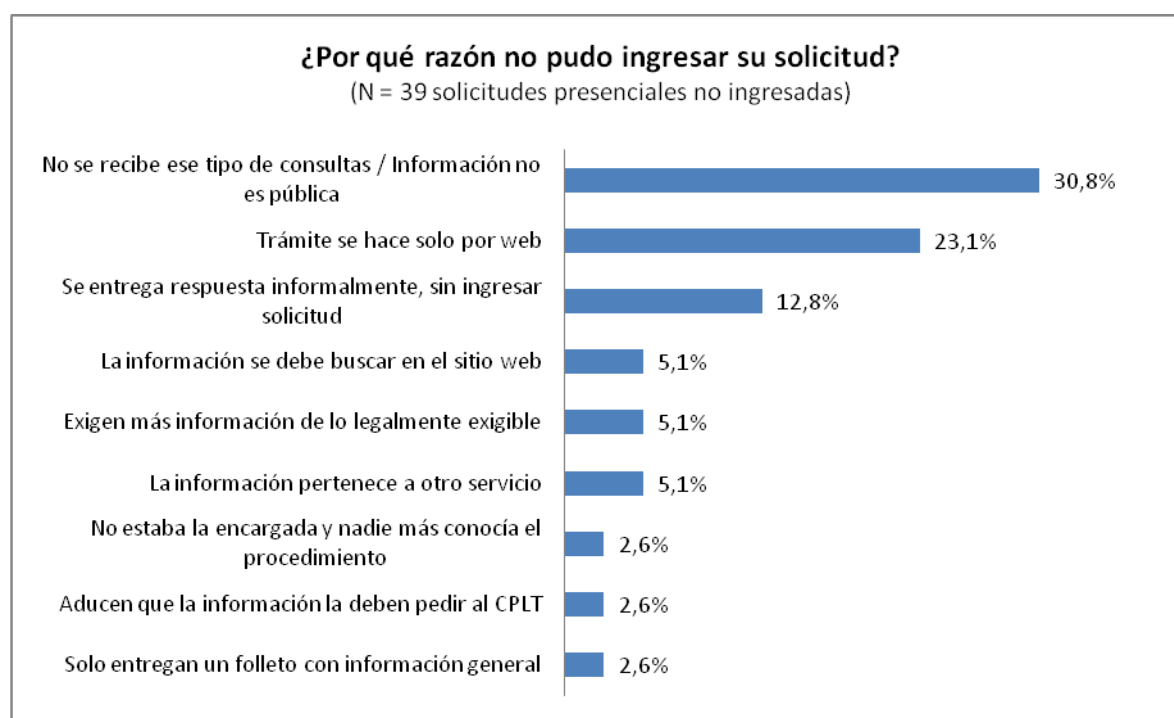
⁷ Para mayor detalle sobre los resultados de la regresión logística, ver anexo.

Por otra parte, las solicitudes realizadas en el sector vivienda y en municipios, no presentan diferencias en porcentaje de ingreso según vía utilizada. Cabe mencionar que son pocos los casos en el sector vivienda, donde sólo se realizaron 12 solicitudes, de las cuales ingresaron 4 de manera presencial y 4 vía web.

Los municipios, por su parte, tienen mayor facilidades para enfrentar necesidades de público o usuario de sus servicios, sin embargo, el porcentaje de ingresos online es menor que el de la mayoría de los sectores.

Principales razones por las que no se pudo ingresar la solicitud

En el **ejercicio presencial**, las razones otorgadas por los funcionarios públicos para no ingresar 39 de las solicitudes realizadas, reflejan su desconocimiento sobre la Ley 20.285 y los procedimientos asociados para la gestión de solicitudes de información.

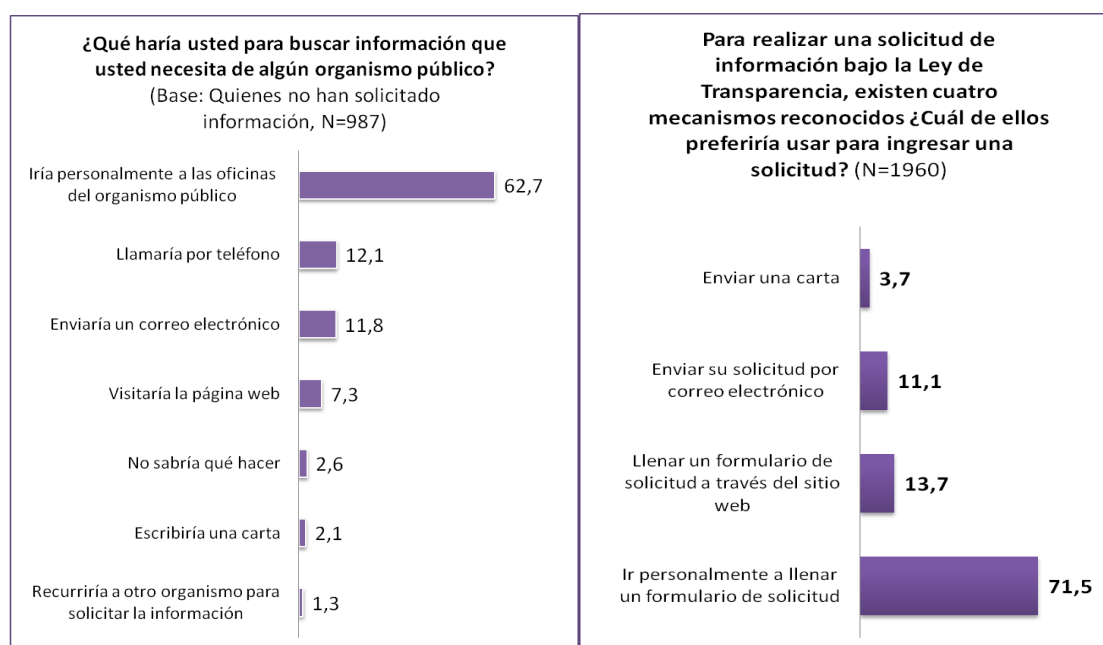


En el 30,8% de las solicitudes que no lograron ingresar por esta vía, los funcionarios pusieron resistencia a la entrega de la información, aduciendo que **el organismo no recibe ese tipo de consultas o que la información solicitada no es pública**. En 9 de los 12 casos que caen dentro de esta categoría, se les entregó el correo o un teléfono del encargado de la información en cuestión, para que intentaran pedirla de manera informal, dependiendo de la buena voluntad de dicho encargado de entregarla. Además, en un 12,8% de los casos no ingresados, no se opuso resistencia a la entrega de la información, sin embargo, esta fue entregada informalmente, sin hacer registro formal de la solicitud.

Frente a esta última situación, cabe señalar que el ingreso informal de solicitudes de información, es una barrera al ejercicio del derecho, ya que, aún cuando la información sea entregada efectivamente al

solicitante, en caso de no quedar satisfecho con la información recibida, este no puede eventualmente poner un reclamo ante el Consejo para la Transparencia, ya que no existe registro que garantice el ingreso de la solicitud.

La segunda razón otorgada por los funcionarios, es que ***dicho trámite sólo puede realizarse a través de la página web y no presencialmente*** (23,1%), dificultando el acceso a todo ciudadano que no tiene acceso, no sabe usar internet o no confía en la vía electrónica para realizar este tipo de trámites.



Fuente: Estudio nacional de Transparencia 2011

Como se ve en las gráficas superiores, la ciudadanía tiene una opción preferencial muy clara por realizar las solicitudes de acceso a la información por la vía presencial, por lo que la obligación de efectuar solicitudes sólo por vía web implica forzar al ciudadano a concretar conductas que evalúa como poco adecuadas para este tipo particular de acciones frente a los organismos públicos.

Otras razones por las cuales no fue posible ingresar solicitudes presenciales son las siguientes:

- Aducen que la información se debe buscar en el sitio web, sin embargo, esta no se encontraba publicada.
- Exigen más información de lo legalmente exigible, por lo que se abandonó el proceso.
- Se indica que la información pertenece a otro servicio, pero no existe un esfuerzo por hacer la derivación. Sólo conminan al solicitante a dirigirse al organismo competente.
- No se encontraba la encargada y nadie más conocía el procedimiento.
- Aducen erróneamente, que la información la deben pedir al Consejo para la Transparencia.
- Se remiten a entregar únicamente un folleto con información general del organismo, indicando que es la única información que se entrega a los usuarios.

En el **ejercicio web**, fueron 17 las solicitudes que no lograron ingresar y las razones de ello obedecen, principalmente a problemas de operatividad de los links, a la obligatoriedad de llenar campos con información adicional a la legalmente exigible (ej: Rut o firma escaneada), la no existencia de una opción online para el ingreso de solicitudes (ej: la obligatoriedad de descargar el formulario y enviarlo por correo postal). Llama la atención el caso de la Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo, en cuyo caso no existe opción de realizar una solicitud, indicando que solo se puede solicitar información relativa a subsidios.

b) Tiempo utilizado en el proceso de ingreso de la solicitud:

El promedio de tiempo utilizado por el usuario simulado que intenta ingresar solicitudes por vía **presencial**, es de **20,1 minutos** (rango de 1 a 55 minutos), entre el ingreso al inmueble del organismo y la salida luego de intentar realizar la solicitud. Por su parte, en el ejercicio **web**, el tiempo usado por el usuario simulado, entre el ingreso al sitio web del organismo y el fin del proceso de ingreso de la solicitud, es de **13,2 minutos** (también con un rango de 1 a 55 minutos). Aquellos a los cuales les tomó más tiempo el ingreso online, son casos en los que fue necesario registrar anteriormente una cuenta de usuario. Por otro lado, sobre el tiempo estimado solo para encontrar el link de acceso a las solicitudes, el promedio es de **6,4 minutos** (rango de 0 a 20 minutos).

c) Información requerida para completar la solicitud de información:

En el artículo 12 de la Ley de Transparencia se señala que:

Artículo 12.- La solicitud de acceso a la información será formulada por escrito o por sitios electrónicos y deberá contener:

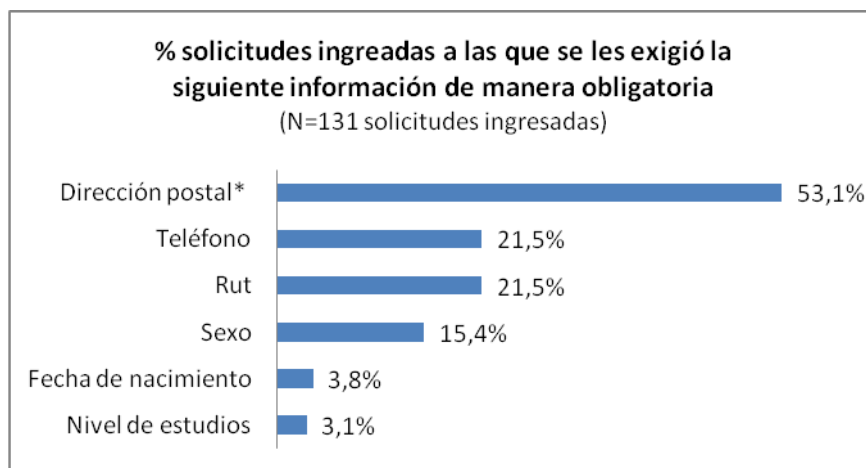
- a) Nombre, apellidos y dirección del solicitante y su apoderado, en su caso.
- b) Identificación clara de la información que se requiere.
- c) Firma del solicitante estampada por cualquier medio habilitado.
- d) Órgano administrativo al que se dirige.

A pesar de ello, a la mayoría de las solicitudes (**58,8%**) se les exige información personal adicional para poder ingresar la solicitud, como por ejemplo, las direcciones (ambas, postal y electrónica), teléfono, Rut, sexo, fecha de nacimiento y nivel de estudio, entre otros.

Información requerida para ingresar solicitud						
	Presencial		Web		TOTAL	
Cumple con la Ley	23	42,6%	31	40,3%	54	41,2%
No cumple con la Ley	31	57,4%	46	59,7%	77	58,8%

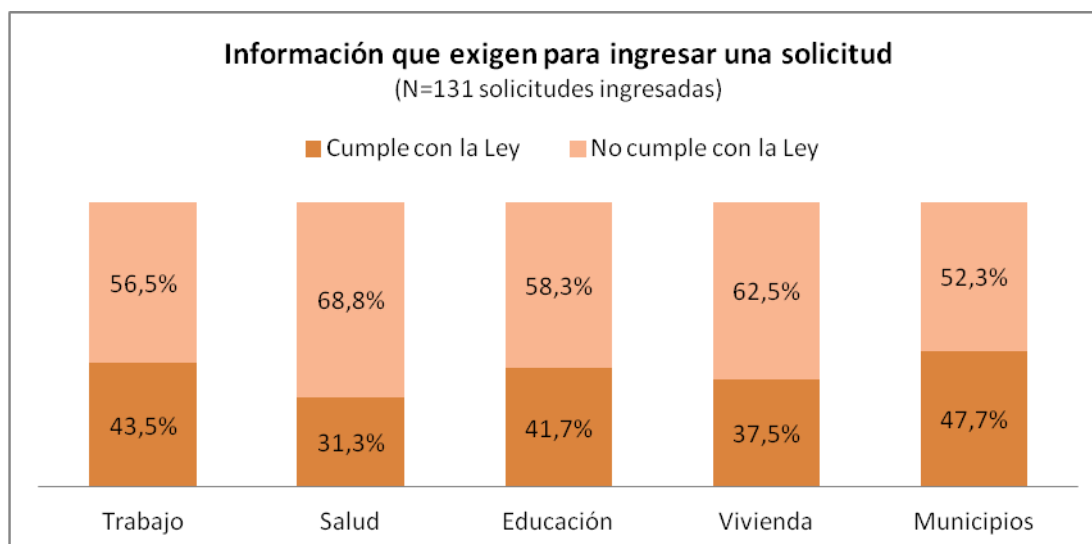
TOTAL solicitudes ingresadas	54	100%	77	100%	131	100%
-------------------------------------	-----------	-------------	-----------	-------------	------------	-------------

Los datos adicionales que comúnmente se exigen son la dirección postal⁸, Rut, teléfono, sexo, nivel de estudios y fecha de nacimiento. A pesar de que los usuarios entregaban su correo electrónico como vía para recibir la respuesta, a un 53,1% se les exigió además la dirección postal y un 16,2% exigía como requisito el ingreso de ambos datos.



*Se considera la dirección postal como información adicional, ya que fue requerida, aún cuando todos los usuarios simulados entregaron un correo electrónico, para dichos efectos.

En el análisis sectorial, se destaca el sector salud como aquel que menos cumple con la Ley en este aspecto. Sin embargo, en todos los sectores son bajos los porcentajes de solicitudes en las que sólo se pide lo legalmente exigible para poder ser ingresadas, siendo el sector municipios, el más cercano al 50%.



⁸ Si bien, para el ingreso de una solicitud es requisito entregar una dirección, sin embargo esta puede ser postal o electrónica. Dado que para este ejercicio se pidió a los usuarios que entregaran un correo electrónico para recibir respuesta por esta vía, la exigencia de una dirección postal se consideró excesiva.

Hay algunos organismos del ejercicio web que, si bien no piden más información de la legal en el formulario de solicitudes de información online, sí tienen como exigencia para el ingreso de una solicitud, el registro anterior de una cuenta de usuario en el Sistema Integrado de Atención al Ciudadano (SIAC). En esta cuenta, la mayor parte de las veces, se pide más información de la exigida en la Ley de Transparencia, por lo que si se considera este tipo de registro en la medición, el porcentaje total de solicitudes en los que se cumple con la ley baja de **41,2%** a **32,1%**. Sin embargo, la información exigida en este registro, no puede ser contemplada en el análisis del nivel de cumplimiento, ya que no forma parte de las exigencias del formulario de solicitud.



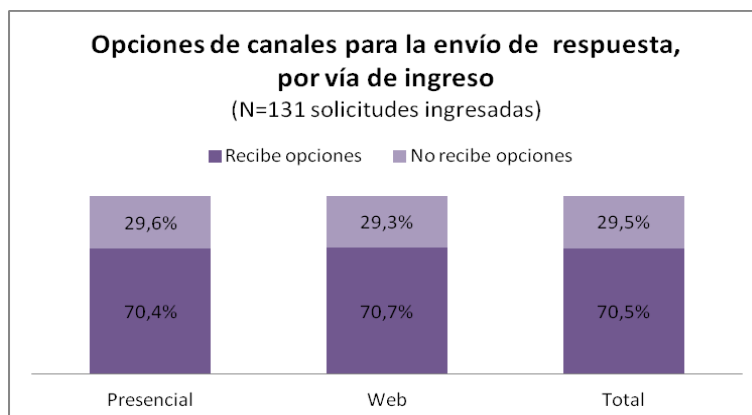
d) Opciones de canales para el envío de la respuesta:

Se consultó a los usuarios que lograron ingresar sus solicitudes, acerca de si el formulario o el funcionario que los atendió, les ofreció opciones de canales de comunicación a través de los cuales deseaban recibir la respuesta a su solicitud. Sobre esto, la ley 20.285 expresa:

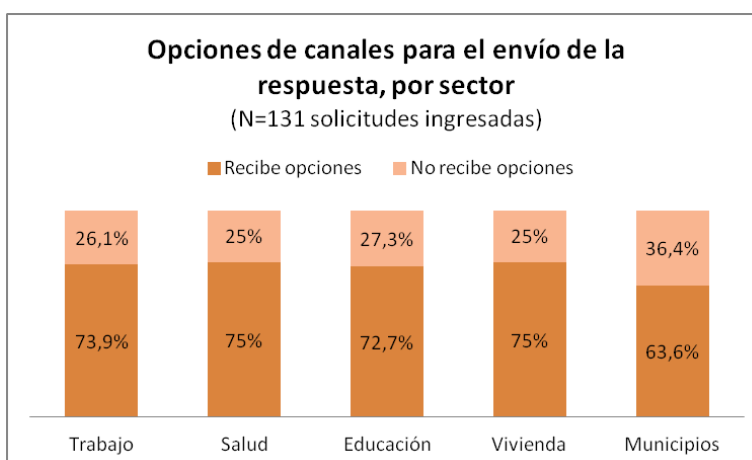
Artículo 17.- *La información solicitada se entregará en la forma y por el medio que el requiriente haya señalado, siempre que ello no importe un costo excesivo o un gasto no previsto en el presupuesto institucional, casos en que la entrega se hará en la forma y a través de los medios disponibles.*

Dado que la ley no especifica que el organismo solicitado debe ofrecer opciones de canales para el envío de la respuesta, sino únicamente que debe entregar la información por el medio que el requiriente señale, se consideró este aspecto como una buena práctica y no como cumplimiento de la ley.

De las 131 solicitudes ingresadas efectivamente, un 70,5% recibió algún tipo de opción. Entre las entregadas se encuentran: el envío a una dirección postal, el envío por correo electrónico y el retiro en oficina. En este sentido, no hay diferencias según vía de ingreso.



La única diferencia importante según sector, es en el caso de los municipios, cuyas solicitudes reciben en menor porcentaje, opciones para el envío de la respuesta por parte de sus funcionarios.



e) Opciones de notificación del avance del proceso y de envío de la información solicitada:

Además de las opciones para la recepción de la información, se consideró también como buena práctica, la entrega de opciones, por parte del formulario o funcionario, para la recepción de notificaciones durante el proceso de gestión de la solicitud de información.

Las notificaciones que podría recibir un ciudadano durante el proceso de solicitud pueden ser: solicitud de subsanación de la solicitud (necesidad de aclarar o completar la solicitud), aviso de afectación de terceros, derivación de la solicitud a otro organismo, comunicación del uso de una prórroga o extensión de 10 días hábiles del plazo para la entrega de la respuesta.

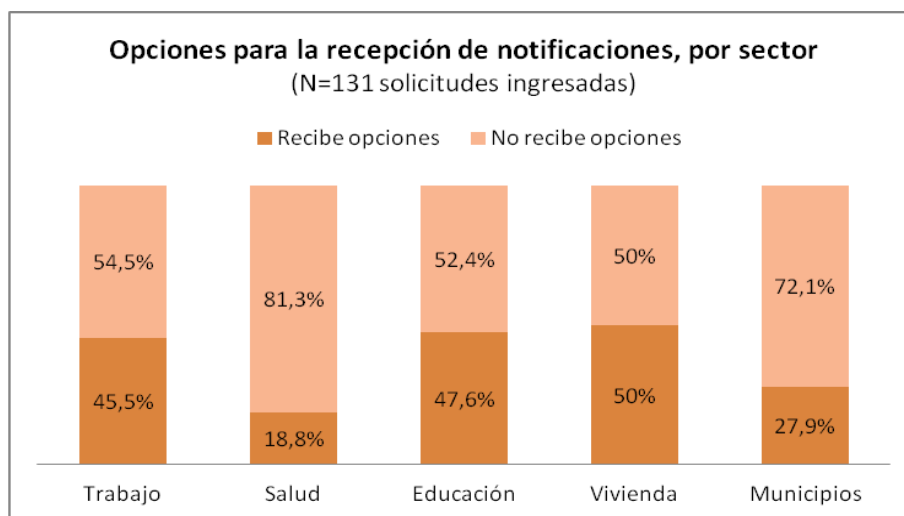
Sobre la entrega de estas notificaciones, la ley 20.285 indica:

Artículo 12.- (...) El petionario podrá expresar en la solicitud, su voluntad de ser notificado mediante comunicación electrónica para todas las actuaciones y resoluciones del procedimiento administrativo de acceso a la información, indicando para ellos, bajo su responsabilidad, una dirección de correo electrónico habilitada.

A diferencia de la entrega de opciones de canales para la recepción de la respuesta, el porcentaje de solicitudes a las cuales se les ofreció opciones de canales para la recepción de notificaciones, es bajo. Solo el **33,3%** de las solicitudes recibe opciones para el envío de notificaciones, siendo aún menor en el caso de las solicitudes realizadas vía web.

El solicitante recibe opciones de canales para el envío de notificaciones						
	Presencial		Web		TOTAL	
Recibe opciones	24	44,4%	18	25%	42	33,3%
No recibe opciones	30	55,6%	54	75%	84	66,7%
TOTAL solicitudes ingresadas	54	100%	72	100%	126	100%

Las solicitudes del sector salud y de municipios son las que reciben en menor medida, opciones para el envío de notificaciones. Sin embargo, muchas de las solicitudes realizadas vía web en el sector salud, recibieron un número o código para hacer seguimiento online a su solicitud durante el proceso, por lo cual, las notificaciones acerca del estado de la solicitud, son entregadas a través del sistema de registro SIAC.



f) Entrega de Comprobante de la solicitud

La entrega de un comprobante o acuse de recibo de la solicitud por parte del organismo requerido, aún cuando es considerada como una buena práctica, ya que no es una obligación de acuerdo a la Ley de

Transparencia⁹, es fundamental, dado que es el documento que sirve de garantía al ciudadano para poder realizar un reclamo ante este Consejo, en caso de no quedar satisfecho con la respuesta a su solicitud, y en definitiva, para poder ejercer su derecho de acceso a la información. Esto, ya que comprueba la efectiva realización de la solicitud, los términos en que esta fue realizada y la fecha en que se hizo, información indispensable para establecer la admisibilidad del caso para su tramitación en este Consejo.

Este comprobante debe contener idealmente, los siguientes elementos:

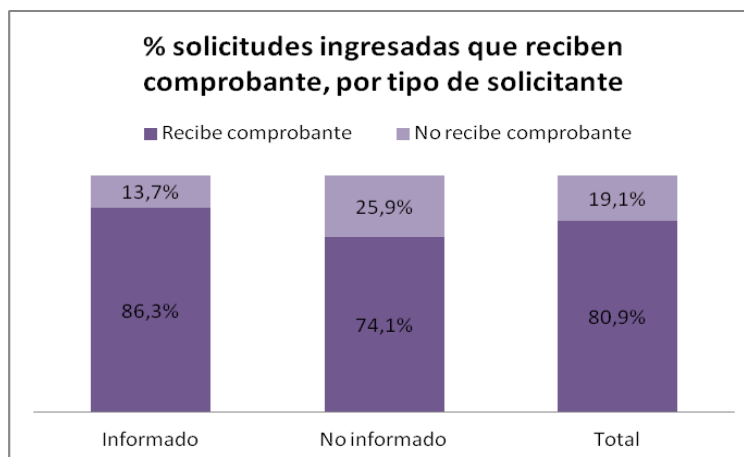
- Fecha de ingreso de la solicitud
- Código o número de registro de la solicitud
- Firma o timbre del organismo solicitado
- Firma del solicitante
- Redacción de la solicitud

La mayor parte de las solicitudes ingresadas (**80,9%**) recibió un comprobante de ingreso. Las mayores diferencias se observan al distinguir por vía de ingreso. Los datos revelan que las solicitudes que ingresan presencialmente reciben comprobante casi en su totalidad (98,1%), mientras que en las ingresadas vía web, estas son sólo un 68,8%.

Comprobante de la solicitud						
	Presencial		Web		TOTAL	%
Recibe comprobante	53	98,1%	53	68,8%	106	80,9%
No recibe comprobante	1	1,9%	24	31,2%	25	19,1%
TOTAL solicitudes ingresadas	54	100%	77	100%	131	100%

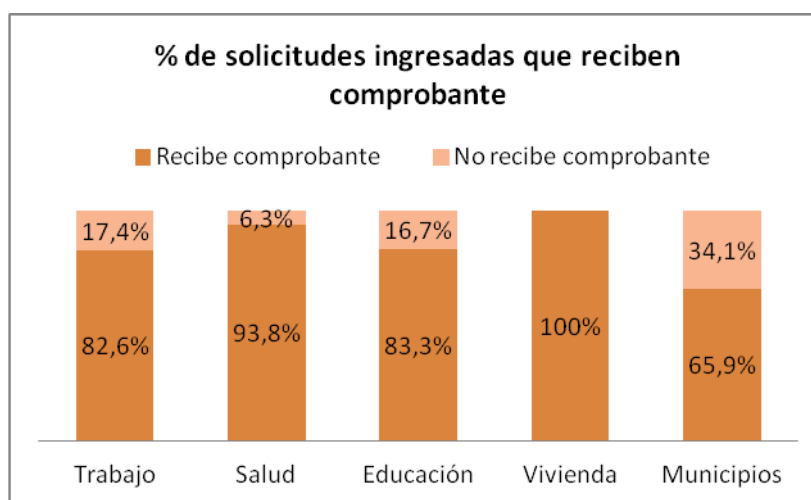
En ocho de las solicitudes que recibe comprobante (1 presencial y 7 web), no lo recibieron inmediatamente después de ingresar la solicitud, sino que se les fue enviado posteriormente a su correo electrónico el mismo día del ingreso. Estos son 3 del sector salud y 5 de municipios.

⁹ La ley de Transparencia no determina obligaciones sobre la entrega de comprobante o recibo al solicitante. Sobre esto, tanto la ley de Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los órganos de la administración del Estado (Ley 19.880), como la Instrucción General N°10 dictada recientemente por el Consejo para la Transparencia, sobre el Procedimiento Administrativo de Acceso a la Información, indican que el órgano requerido tiene la obligación de entregar recibo de la solicitud, solo en caso de que el requiriente lo exija.



No hay grandes diferencias distinguiendo por tipo de solicitante, sin embargo, los ciudadanos informados presentan un porcentaje levemente mayor de recepción de solicitudes que los no informados.

Tampoco hay grandes diferencias según sector, presentando todos porcentajes mayores al 80%. La única excepción son los municipios, en los cuales, si bien tienen un 100% en las solicitudes ingresadas presencialmente, solo el 31,8% de las solicitudes realizadas vía web recibe comprobante, mostrándose las potenciales dificultades de los municipios en la incorporación de tecnologías en su funcionamiento cotidiano.

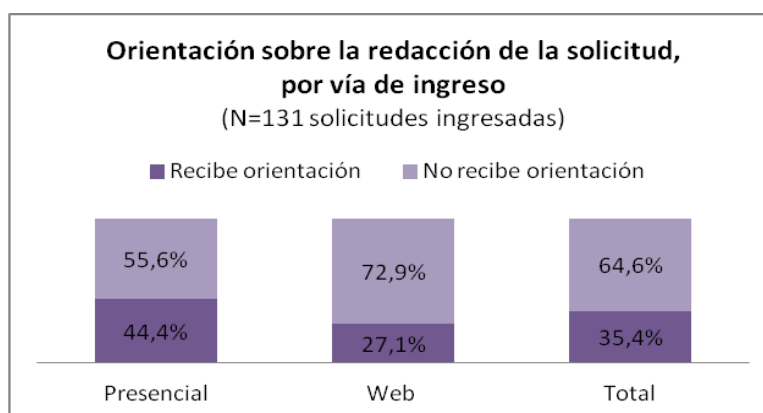


g) Existencia de orientación sobre la redacción de la solicitud:

La gran mayoría de los ciudadanos no conoce la Ley de Transparencia, ni sus derechos en relación al acceso a la información pública, y en particular a la transparencia pasiva, por lo que tampoco conocen la forma en que debe ser llenado correctamente un formulario de solicitudes de información (o cómo redactar una solicitud en una hoja en blanco). En el mismo sentido, tampoco conocen los requisitos con los que debe contar una solicitud. Esto hace que la orientación en estos aspectos, sea considerada una buena práctica, ya que contribuye a que la solicitud sea ingresada correctamente por Ley de Transparencia, y además, no necesite de una subsanación posterior.

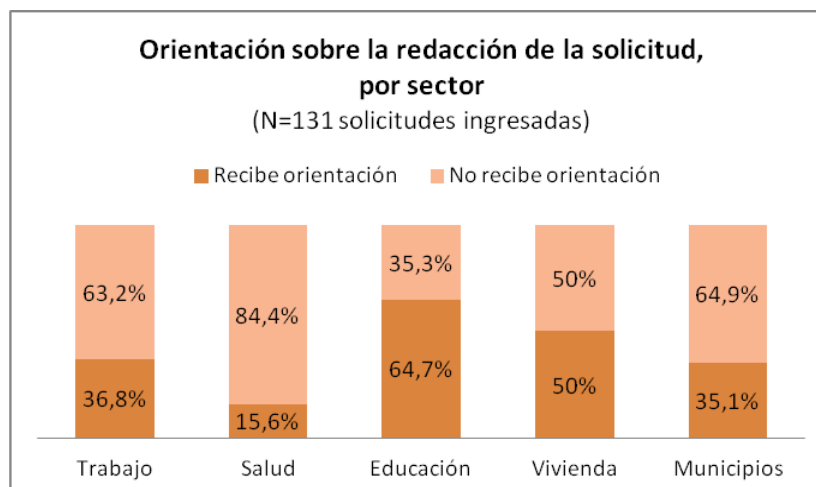
Esta orientación puede darse a través de distintos medios. Los medios de orientación considerados en este estudio, sobre la manera en que se debe redactar una solicitud o llenar el formulario, son: información en el mismo formulario y/o por parte del funcionario que lo atendió, en el caso de las solicitudes presenciales; e información o ejemplos en el formulario, la existencia de un tutorial y/o preguntas frecuentes, en el caso de solicitudes ingresadas vía web.

Del total de solicitudes ingresadas, un **35,4%** recibió orientación para redactar la solicitud.



Esta situación es mucho más patente en la solicitudes ingresadas vía web, donde, del total de solicitudes ingresadas, un **72,9%** no recibió orientación. Por el contrario, en la vía presencial nos encontramos con un 44,4% de solicitudes que han recibido orientación; siendo un 55,6% las solicitudes que no la recibieron: escenario susceptible de variadas interpretaciones, desde funcionarios no capacitados a presidencia de los mismos al ingresar solicitudes de información -por parte de las solicitudes presenciales- y falta de orientación en los sitios web o dificultad para encontrar los tutoriales u otros mecanismos de orientación.

En la misma línea, en relación al total de solicitudes ingresadas que reciben orientación, los sectores que más orientan a sus solicitantes son educación y vivienda, con un 64,7% y 50% respectivamente. El sector salud en tanto, es el más propenso a no entregar orientación, ni vía web ni presencialmente a los solicitantes, al momento de redactar su solicitud.



h) Existencia de orientación sobre la continuidad del proceso de solicitudes de información:

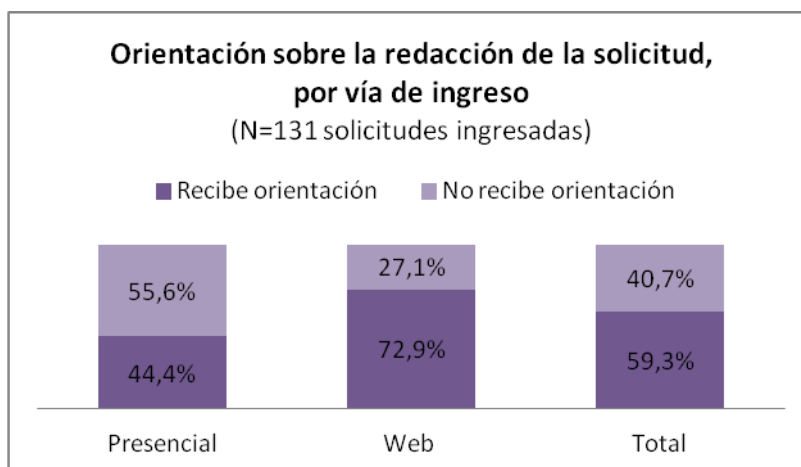
Otro aspecto considerado una buena práctica es la orientación sobre diferentes aspectos de la continuidad del proceso de la solicitud de información, esto es, orientación acerca de lo que ocurre o puede ocurrir, luego de que la solicitud de información haya sido ingresada. La importancia radica en que el conocimiento de estos antecedentes, habilita al ciudadano en sus derechos relativos al acceso a la información pública, ya que con ellos sabrá qué esperar del proceso y dónde y cuándo acudir en caso de no quedar satisfecho con la respuesta otorgada a su solicitud.

Los aspectos considerados son:

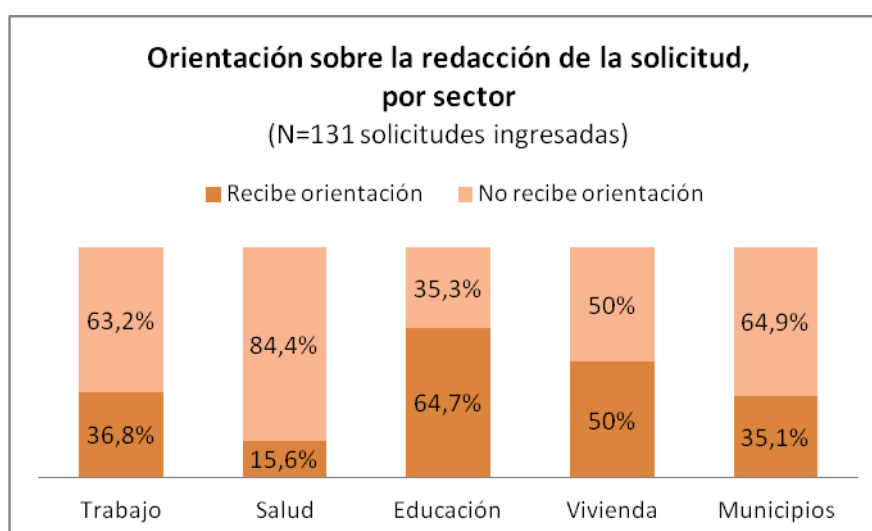
- Los plazos de respuesta a una solicitud (20 días hábiles más una posible prórroga de 10 días hábiles).
- La posibilidad de que el organismo solicitado pida una subsanación (completar o aclarar la solicitud).
- Los plazos del proceso de subsanación.
- La posibilidad de consultar a terceros cuya privacidad pueda verse afectada con la entrega de la información solicitada.
- Los posibles costos de reproducción de la información solicitada.
- La posibilidad de poner un reclamo ante el Consejo para la Transparencia.
- Los plazos para poner un reclamo ante el Consejo para la Transparencia.

Se consideró que la solicitud recibió orientación cuando se orientó sobre **al menos uno de los aspectos mencionados**, donde los plazos de respuesta y los costos de reproducción obtuvieron la mayor cantidad de menciones.

Los resultados varían según la vía de ingreso de la solicitud, obteniendo una mayor orientación en aquellas que ingresan presencialmente, como lo expresa el siguiente gráfico.



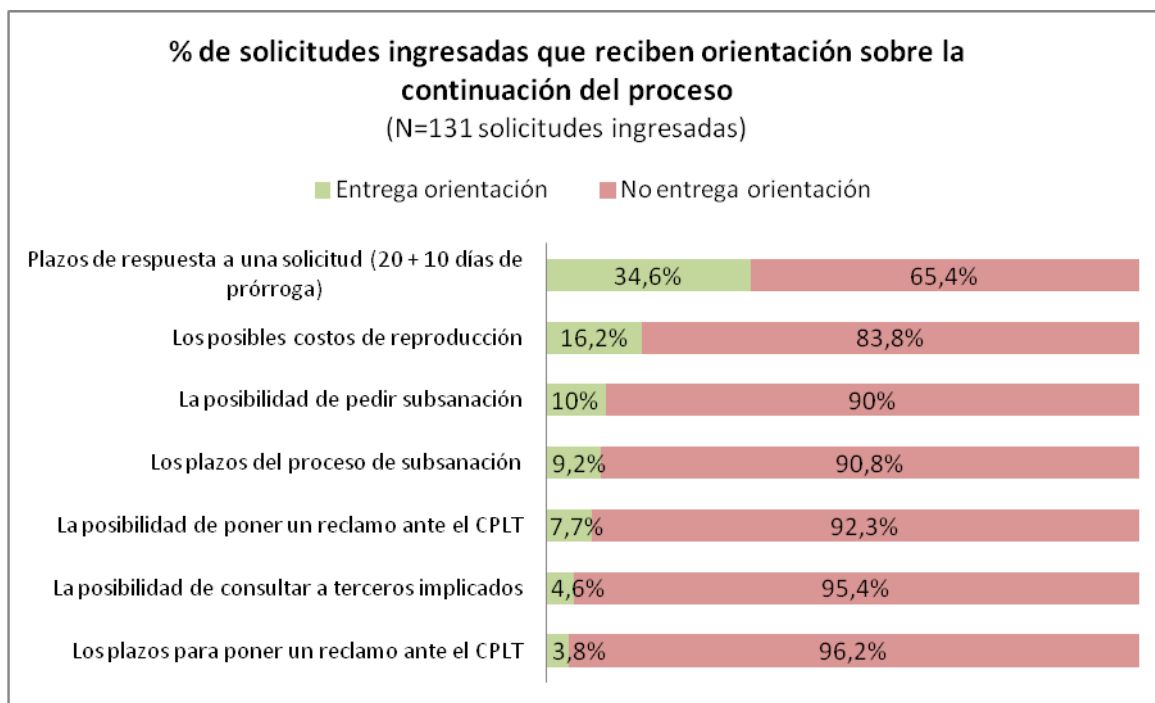
A diferencia de la orientación acerca de la redacción de la solicitud, donde se observó que las solicitudes ingresadas por vía web, en su mayoría, contaban con orientación; la información entregada sobre la continuidad del proceso una vez ingresada la solicitud, es en general deficiente. Así, nos encontramos con un 59,5% del total de solicitudes ingresadas, independiente de la vía, que no reciben orientación. Por vía web, sólo el 28,6% recibió orientación, en tanto, por vía presencial, éste porcentaje aumenta a un 57,4%.



Los sectores de trabajo y educación, en general, han entregado orientación en un 65,2% y 54,2%, sobre el total de solicitudes ingresadas. Al igual que en los resultados en relación a la orientación en la redacción de la solicitud, el sector salud nuevamente muestra precarios resultados, informando sobre la continuidad del proceso sólo en un 18,8% de las solicitudes ingresadas en ese sector, independiente de la vía de ingreso.

El gráfico siguiente muestra los aspectos considerados en la orientación recibida sobre la continuidad del proceso en cada solicitud ingresada. De este modo, del total de solicitudes ingresadas, un 34,6% recibió orientación sobre los plazos de respuesta; un 16,2% recibió sobre los posibles costos de reproducción; y un 10% sobre la posibilidad de subsanar la solicitud. En relación al Consejo, sobre la posibilidad de presentar un reclamo y los plazos de éste, sobre el total de solicitudes ingresadas, los porcentajes

descienden: sólo un 7,7% de las solicitudes recibió orientación sobre la posibilidad ingresar un reclamo y sólo un 3,8% de las solicitudes fueron orientadas respecto de los plazos del mismo.



1.2 RESULTADOS PARTICULARES DEL EJERCICIO PRESENCIAL

Algunos de los aspectos evaluados son aplicables sólo para el ejercicio presencial, como el número de ventanillas por las que pasa un solicitante antes de lograr dar con la oficina que le ingresaría la solicitud, la existencia de material informativo acerca de la Ley 20.285 y de cómo llenar solicitudes de información a disposición de los usuarios en las oficinas de atención de público, la posesión de formularios específicos de solicitudes de información de la Ley y el conocimiento por parte de los solicitantes de si su solicitud ingresó efectivamente por Ley de Transparencia o no.

a) Número de ventanillas por las que pasa un ciudadano antes de ingresar la solicitud:

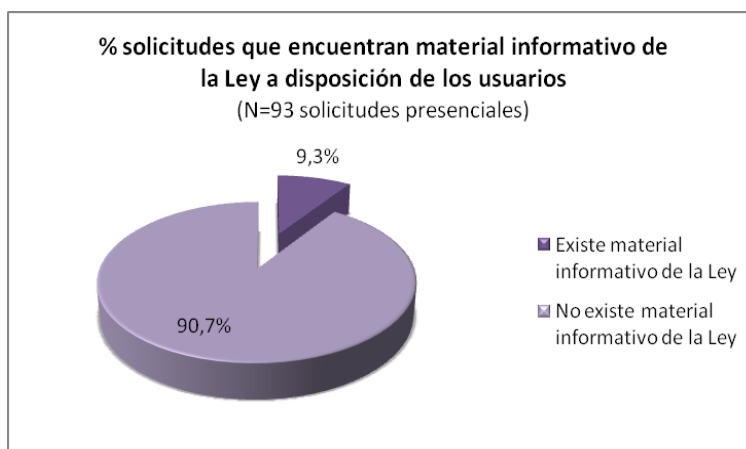
Por lo general, el ciudadano que se acerca a un organismo público es derivado de ventanilla en ventanilla antes de dar con la persona u oficina que le ingresa la solicitud, producto de la falta de información acerca de la Ley de Transparencia y de los procedimientos asociados por parte de los funcionarios que trabajan en el lugar. Esto puede provocar que finalmente no se dé con la oficina que debe ingresar la solicitud, la cual podría no ser ingresada, o ser ingresada incorrectamente.

En promedio, las personas que intentaron realizar solicitudes vía presencial, pasaron por 1,8 oficinas o funcionarios antes de llegar a la oficina que podría ingresar su solicitud, con un rango que va desde 0 a 4 ventanillas.

b) Existencia de material informativo de la Ley de Transparencia:

Otro aspecto a destacar del ejercicio presencial, lo constituye la existencia de material informativo sobre la Ley de Transparencia o sobre los procedimientos y requisitos para realizar correctamente una solicitud de información por Ley de Transparencia.

Se consideró como material informativo a folletos, trípticos y posters desplegados en las oficinas que reciben al público. Del total de solicitudes realizadas en forma presencial, sólo un 9,3% de los casos se encontró la presencia de al menos un elemento informativo sobre la Ley de Transparencia.



c) Existencia de formulario de la Ley 20.285:

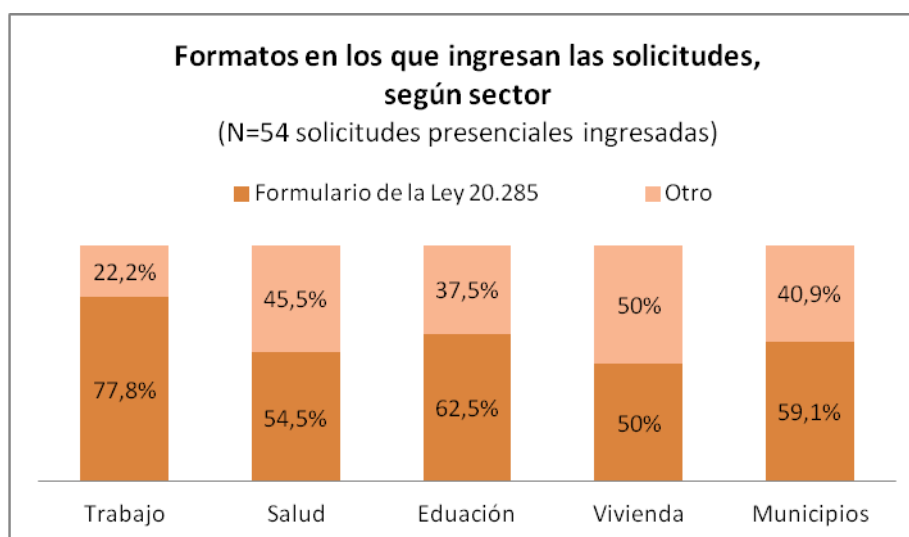
Muchos organismos no cuentan con formularios específicos de la Ley para el ingreso de solicitudes de información, sin embargo su existencia es de gran importancia ya que, de esa manera se evita que la solicitud se clasifique en otra categoría (consulta, reclamo, sugerencia, etc.), pueda ser tramitada con los procedimientos y plazos correspondiente y se pueda informar al solicitante sobre ello, para que éste sepa qué esperar y cómo proceder. En este sentido, la no existencia de un formulario específico de la Ley, puede constituirse como una barrera al ejercicio del derecho.

En lugar de contar con formularios específicos, en muchos organismos existen formularios genéricos, los cuales sirven tanto para el ingreso de solicitudes, como de reclamos, consultas, sugerencias o felicitaciones, por lo que, no siempre se incluyen todos los campos que son requisitos particulares de una solicitud de información, o piden información adicional a la legalmente exigible. De esta manera, la falta de un formulario particular, también puede constituirse como una barrera al ingreso.

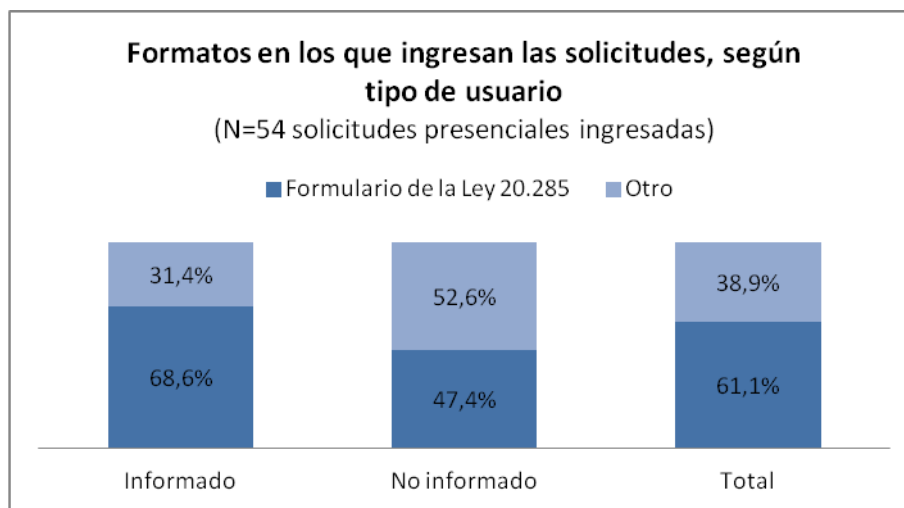
Los resultados del estudio revelan que un 38,9% de las solicitudes ingresadas no usaron un formulario de la Ley, ya que en los organismos a los que acudieron, no contaban con ese material a disposición de los usuarios. En lugar de ello, llenaron otro formulario genérico o escribieron su solicitud en una hoja en blanco.

Formato en que ingresa la solicitud		
	N	%
Formulario de la Ley 20.285	33	61,1%
Formulario genérico	7	13%
Hoja en blanco a modo de formulario	11	20,4%
No sabe (ingresada por funcionario)	3	5,5%
TOTAL solicitudes ingresadas presencialmente	54	100%

El sector trabajo es el que tiene el mayor porcentaje de solicitudes que ingresan usando un formulario de la Ley (77,8%). Por el contrario, el sector salud, es el que ingresa un menor porcentaje de solicitudes por este formato, al mismo tiempo que concentra las 3 solicitudes que fueron ingresadas por un funcionario. En algunos casos, no se contaba con formulario (ni específico de la Ley, ni otro genérico), por lo que fue necesario solicitar una hoja en blanco la cual fue llenada con la información requerida a modo de formulario. Esto ocurrió principalmente en los sectores de municipios y educación, más particularmente, en el 31,8% de las solicitudes ingresadas en los municipios y en el 25% de las ingresadas en el sector educación.



En este aspecto, es determinante el conocimiento del ciudadano acerca de la Ley. Los usuarios informados lograron ingresar sus solicitudes usando un formulario de la Ley, en un porcentaje mucho mayor a los usuarios no informados, debido a que los primeros hacen mención a la Ley durante el proceso de ingreso y consultan por la existencia de un formulario de solicitudes de información, mientras que los segundos sólo se dejan llevar por las indicaciones de los funcionarios que los atienden, ingresando la solicitud por la primera vía que se les ofrezca.

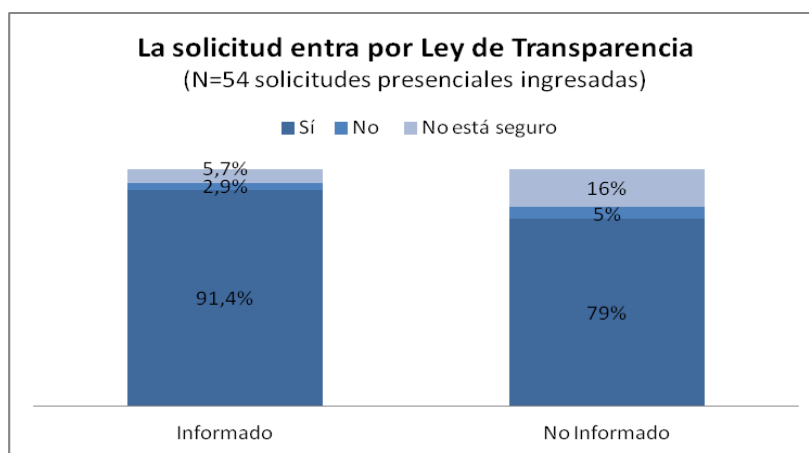


d) Ingreso por Ley de Transparencia:

Aún cuando solo el 59,3% de las solicitudes ingresadas lo hacen usando un formulario de solicitudes de la Ley, la mayoría de los usuarios declaran que su solicitud entró por Ley de Transparencia. Es decir, aún cuando hayan redactado su solicitud en una hoja en blanco o en un formulario genérico, se les hizo saber que la solicitud sería ingresada como una solicitud de información, de acuerdo a la Ley 20.285.

La solicitud entra por Ley de Transparencia		
Sí	47	87,0%
No	2	3,7%
No está seguro	5	9,3%
Total	54	100%

Nuevamente, son los usuarios informados los que consiguen en mayor proporción asegurar que su solicitud sea ingresada por Ley de Transparencia. Posiblemente, debido a que éstos, al momento de ingresar la solicitud, exigían que fuera ingresada de esa manera.



1.3 RESULTADOS PARTICULARES DEL EJERCICIO ONLINE

a) Necesidad de registrar una cuenta de usuario:

Como ya se mencionó, en muchos casos del ejercicio presencial fue necesario registrar una cuenta de usuario en el Sistema Integrado de Atención al Ciudadano (SIAC) para, posteriormente, poder ingresar una solicitud. En el 37,6% de las solicitudes realizadas vía web, se exige el registro de usuario, lo cual en muchos casos, incentiva al usuario a abandonar el proceso, constituyéndose como una barrera al ingreso.

Registro de cuenta de usuario		
No exige registro	53	62,4%
Exige registro	32	37,6%
TOTAL solicitudes válidas	85	100%

Además, en el registro de la cuenta se pide a los usuarios ingresar información personal, que luego no piden en el formulario de la solicitud de información. Por lo tanto, aquellos que deben entregar más información de la legal para ingresar una solicitud, aumenta en relación a aquellos que no deben registrar cuenta de usuario.

Al 93% de los usuarios los cuales tuvieron que registrar una cuenta de usuario para poder ingresar la solicitud, se les pidió ingresar en los datos de la cuenta, más datos de lo que la ley exige necesarios para solicitar información. En estos casos, en el formulario de solicitud de información no se les pidió más datos.

2. RESPUESTAS A LAS SOLICITUDES

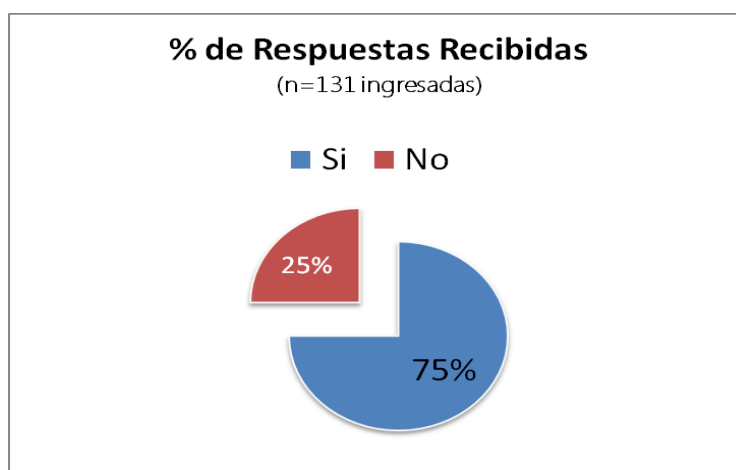
Las páginas siguientes presentan los resultados del análisis realizado al tercer momento del proceso, es decir, a las respuestas recibidas a las solicitudes realizadas en el marco de este estudio. El objetivo de esta sección, es exponer cómo proceden los organismos públicos frente a las solicitudes de información, no sólo observando si se respondió o no, si no también presentando atención al contenido y el tipo de las respuestas entregadas.

Es importante el análisis de las respuestas, pues es una de las partes más relevantes del proceso de solicitud de información, dado que permite observar si dicho proceso realmente permite que el solicitante obtenga una respuesta adecuada a su solicitud. Es decir, el éxito o no de una solicitud de información se mide, en gran parte, por la respuesta final que se entregada al solicitante, pues eso es lo que realmente le importa al ciudadano, incluso más allá del cumplimiento o no de procedimientos legales. Por este motivo, es necesario prestar atención al tipo y forma de respuesta que se entrega al solicitante, ya que esta puede ser inentendible, confusa o mediocre.

Se revisaron todas las respuestas, tanto de solicitudes web como presenciales y con formato de envío por correo electrónico o carta certificada, distinguiendo también entre tipo de usuario. A la vez, todas las respuestas se clasificaron según sector y se contrarrestaron los datos respecto de aquellas solicitudes válidamente ingresadas.

a) Solicitudes que reciben respuesta

Del total de solicitudes que lograron ser ingresadas efectivamente, el **75%** recibió alguna respuesta, ya sea dentro o fuera del plazo legal. Este porcentaje además, considera las respuestas que cumplen en forma y las que no, es decir todo tipo de respuestas¹⁰. Sin embargo, considerando solo las solicitudes con respuesta, un **60,8%** de ellas responde cumpliendo tanto en términos de los plazos establecidos por la ley (tiempo), como en términos del contenido entregado o el procedimiento asociado al tipo de solicitud (forma).



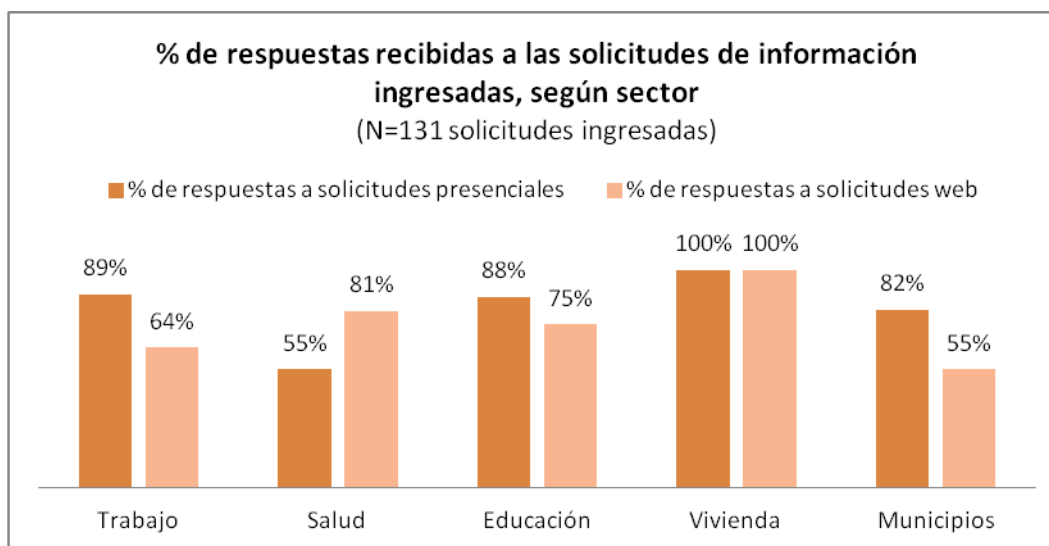
Respecto del total de solicitudes efectivamente ingresadas, un análisis por sector demuestra que en todos los casos, la mayoría de las consultas efectuadas tuvo algún tipo de respuesta: cada sector evaluado supera el 70%. Es importante destacar el desempeño del sector vivienda, el cual dio respuesta

¹⁰No se consideró como respuesta a las notificaciones (comprobante de ingreso, solicitud de subsanación, etc.).

a la totalidad de las solicitudes ingresadas, tanto vía presencial como vía web. Llama la atención el caso del sector municipios, el cual al igual que en relación a los ingresos, presenta uno de los porcentajes más bajos en cantidad de respuestas recibidas.

Solicitudes respondidas por sector		
Trabajo	17 de 23	73,9%
Salud	23 de 32	71,9%
Educación	19 de 24	79,2%
Vivienda	8 de 8	100%
Municipios	31 de 44	70,4%
TOTAL	98 de 131	74,8%

Sin embargo, existen grandes diferencias en los porcentajes de solicitudes que obtienen respuesta por sector, si se observa lo que ocurre al distinguir por vía de ingreso. A modo general, las solicitudes ingresadas por vía web, obtienen un porcentaje menor de respuestas que las presenciales, constituyéndose estas últimas como aquellas con mayor probabilidad de éxito.

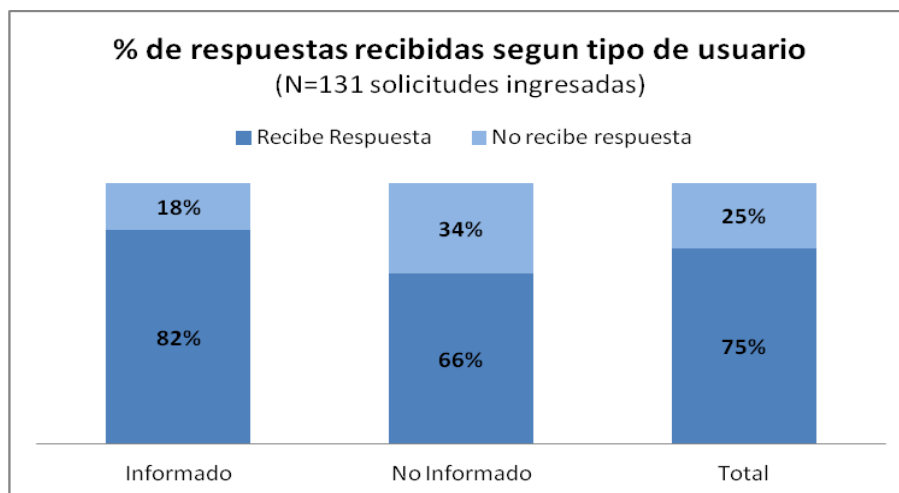


Solo el sector salud se presenta como una excepción, ya que en este caso, las solicitudes ingresadas presencialmente son las que obtienen el porcentaje más bajo de respuestas. En este caso, los organismos del sector salud cuentan, en su mayoría, con un sistema integrado de solicitudes online a nivel de ministerio, lo cual puede estar influyendo en el porcentaje de solicitudes que reciben respuestas.

Respuestas recibidas a las Solicitudes de Información por medio utilizado					
	Presencial		Web		TOTAL
Solicitudes con respuesta	43	79,6%	55	71,4%	98 75%

Solicitudes sin respuesta	11	20,4%	22	28,6%	34	25%
TOTAL solicitudes ingresadas	54	100%	77	100%	131	100%

Contrario a los porcentajes mostrados al ingreso, las solicitudes que entran por vía presencial, tienen un mayor porcentaje de respuestas recibidas que las ingresadas por la vía web (79,6% y 70,1%, respectivamente).



A fin de contemplar todo el espectro de casos en los que una solicitud de acceso a la información pública podría ser efectuada, se realizó el análisis distinguiendo por vía de ingreso y por tipo de usuario. Teniendo en cuenta esto y a pesar de que todos los porcentajes son relativamente altos, destaca que el usuario informado es el que recibe la mayor cantidad de respuestas a las solicitudes realizadas por ambas vías de ingreso, en desmedro del usuario no informado. Asimismo, y dentro del área de los no informados, es la vía web la que resalta con el menor porcentaje de respuestas recibidas.

En definitiva, la solicitud con mayor probabilidad de éxito – en términos de respuesta recibida – es aquella realizada vía presencial por un usuario informado. Y la solicitud menos exitosa es la que efectúa el usuario no informado por vía web.

b) Cumplimiento de los procedimientos y fondo de las respuestas

Un aspecto de gran importancia en la evaluación de desempeño en la fase de la respuesta, es el cumplimiento con los procedimientos asociados a cada tipo de solicitud y fondo de la respuesta. En este sentido, se considera por cumplimiento, de acuerdo a lo expuesto en la Ley 20.285, lo siguiente:

Artículo 16.- La autoridad o jefatura o jefe superior del órgano o servicio de la Administración del Estado, requerido, estará obligado a proporcionar la información que se solicite, salvo que concurra la oposición regulada en el artículo 20 o alguna de las causales de secreto o reserva que establece la ley.

Solicitudes Entregables: la entrega de la información solicitada en su totalidad.

Artículo 13.- En caso que el órgano de la Administración requerido no sea competente para ocuparse de la solicitud de información o no posea los documentos solicitados, enviará de inmediato la solicitud a la autoridad que deba conocerla según el ordenamiento jurídico, en la medida que ésta sea posible de individualizar, informando de ello al petitionerario.

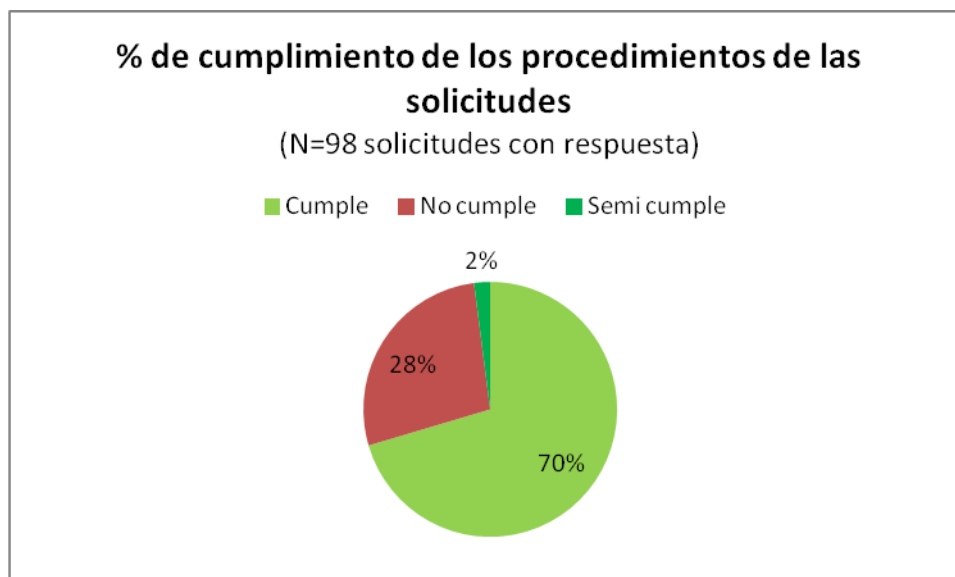
Solicitudes Derivables: la derivación de la solicitud al órgano competente, notificando de ello al solicitante¹¹.

Artículo 16.- (...) En estos casos, su negativa a entregar la información deberá formularse por escrito, por cualquier medio, incluyendo los electrónicos. Además deberá ser fundada, especificando la causal legal invocada y las razones que en cada caso motiven su decisión.

Solicitudes Denegables: la denegación de la entrega de la información, haciendo mención de las causales legales que fundamentan la denegación.

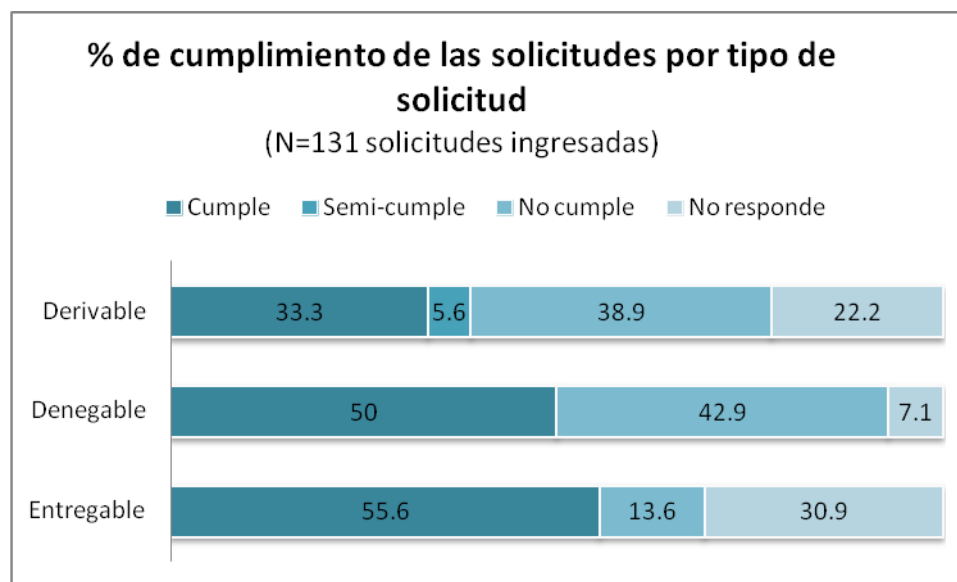
Del total de solicitudes que recibieron alguna respuesta, el 68% cumple con el procedimiento que debe llevar a cabo según el tipo de solicitud y en el caso de las solicitudes entregables, con el fondo de la respuesta, es decir, la respuesta corresponde a la información solicitada.

Las respuestas que cumplen sólo de manera parcial, fueron dos casos, en los que la derivación se realizó sin notificar al solicitante de ello.



¹¹ Se consideró como cumplimiento, la derivación en un plazo anterior al vencimiento de los 20 días hábiles para dar respuesta a la solicitud, dado que el plazo "de inmediato" expresado en la ley, no permite establecer un límite de días.

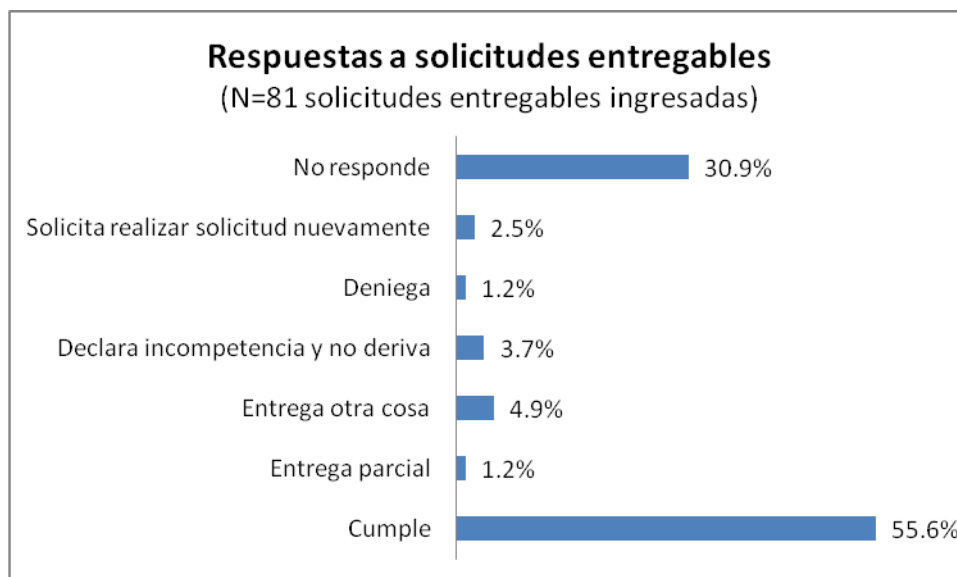
Considerando la totalidad de solicitudes ingresadas, el siguiente gráfico muestra que el 55,6% de las solicitudes entregables, obtuvieron una respuesta que cumple correctamente con el procedimiento y el fondo, es decir, que entregan la totalidad de la información requerida. Las solicitudes denegables tienen el menor porcentaje de no respuesta (solo un 7,1%), mientras que el menor nivel de cumplimiento se da en las solicitudes derivables donde solamente un 33% se respondió satisfactoriamente, lo que muestra un muy bajo conocimiento por parte de los funcionarios públicos, acerca de la importancia de la figura de la derivación y los procedimientos asociados que se deben realizar.



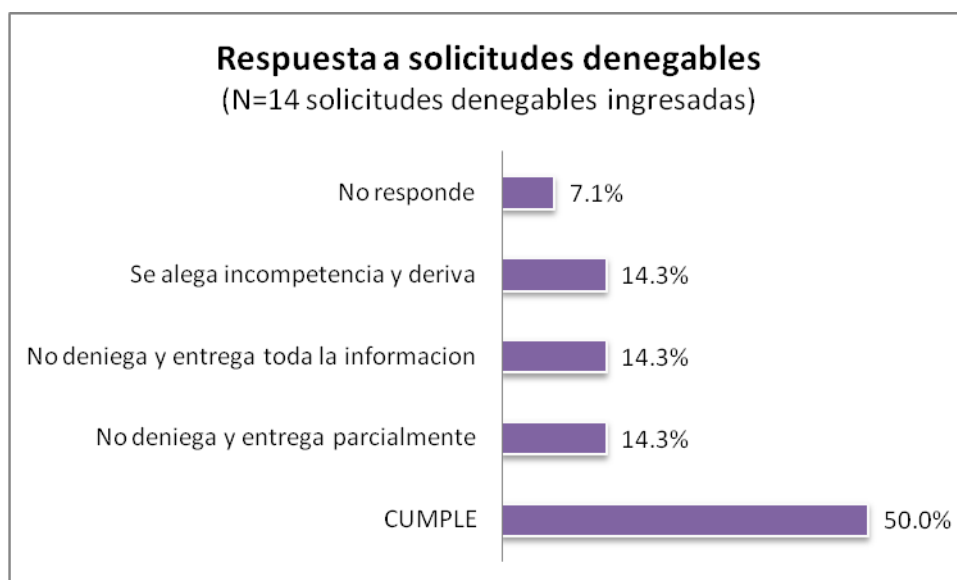
Este porcentaje está considerando como casos en los que se cumple a 2 casos en los que no se realiza la derivación, pero de alguna manera el organismo solicitado entrega la información que corresponde. Si sólo se considerara aquellos que derivaron la solicitud, el porcentaje de cumplimiento de las solicitudes derivables disminuiría a un 33,3%. Sin embargo, en ambos casos se considera cumplimiento dado que la declaración de incompetencia corre por parte de cada órgano. Si éste no se declara incompetente, es porque maneja la información que se le solicita o puede acceder a ella fácilmente. Sobre esto, en el artículo 5° de la Ley se expresa que si un órgano tiene la información solicitada esta debe ser entregada, aunque no sea originalmente de ellos.

Artículo 5°.- (...)es pública la información elaborada con presupuesto público y toda otra información que obre en poder de los órganos de la Administración, cualquiera sea su formato, soporte, fecha de creación, origen, clasificación o procesamiento, a menos que esté sujeta a las excepciones señaladas.

Los siguientes gráficos exponen el detalle del tipo de respuestas recibidas para cada tipo de solicitud, lo cual permite conocer qué ocurre con las respuestas que no cumplen con el correcto procedimiento.



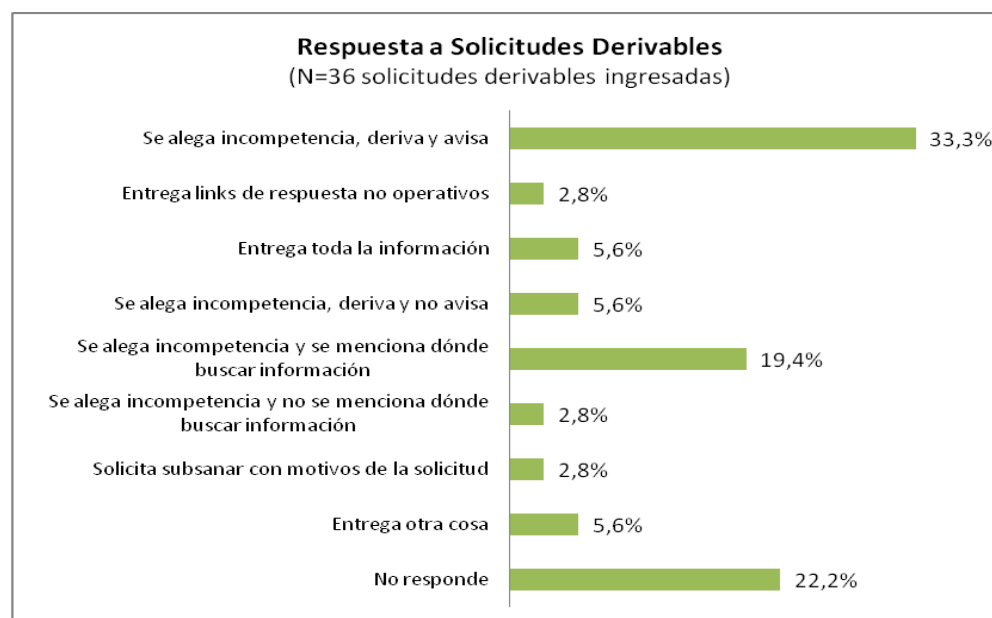
Las entregables tienen un 55,6% de éxito, siendo las más exitosas de los tres tipos de solicitudes. Un 13,6% de los casos obtiene una respuesta poco satisfactoria. No obstante, el 30,9% de las solicitudes válidamente ingresadas no recibió ningún tipo de respuesta.



Todas las solicitudes denegables que se realizaron, pedían todos los antecedentes en manos del organismo sobre sumarios que se encontraban en curso en el momento de la medición. Estas solicitudes fueron denegadas con el debido fundamento de la causal invocada para la denegación, en un 50%.

En un caso de aquellos que se derivaron, la solicitud no fue denegada, sino que se alegó incompetencia para responder la solicitud y se derivó a la Contraloría General de la República, la cual finalmente denegó. De esto se puede deducir que aún persisten dudas jurídicas de cuándo es posible denegar o no

una información por parte del organismo público. Llama la atención que en el 28,6% de las solicitudes denegables, la información fue entregada, ya sea total o parcialmente. Y sólo en 1 caso no se recibe ningún tipo de respuesta.



Es importante destacar el bajo nivel de cumplimiento registrado por las solicitudes derivables, lo cual demuestra un muy bajo conocimiento por parte de los funcionarios públicos, acerca de la importancia de esta figura y los procedimientos asociados que se deben realizar. Solo un 33,3% realiza correctamente la derivación y no todos estos casos tuvieron una respuesta posterior por el organismo al cual fue derivado.

Cabe destacar que en el 5,6% de los casos, la información se entrega sin previa derivación, es decir, por el organismo al cual la solicitud fue realizada en primera instancia, aún cuando la información requerida no fuera de su competencia. Esto demuestra un esfuerzo mayor por parte de estos organismos, que aún sin poseer la información, la buscaron y dieron respuesta al solicitante. Además, en estos casos (2), la información entregada estaba correcta, por lo tanto, aún cuando no realice la derivación correspondiente, en esos casos se considera cumplimiento con el procedimiento, ya que entrega la información correcta al ciudadano. De esta manera el porcentaje de cumplimiento de este tipo de solicitudes es de **38,9%**.

Llama la atención que el mayor porcentaje (22,2%) no da ningún tipo de respuesta. Acerca de las respuestas incorrectas, en el 5,6% de los casos la derivación se realizó sin previo aviso hacia el solicitante. En un 22,2% de las solicitudes se alega incompetencia por parte del organismo, sin realizar una derivación, sin embargo, en algunos de estos casos se hace mención del organismo competente o del lugar donde se puede encontrar la información.

El 19,4% de los casos que no deriva, menciona al solicitante el órgano que es competente para responder o dónde puede encontrar la información, siendo éste órgano mencionado, efectivamente el organismo o el lugar correspondiente. Estos casos no pueden ser considerados como cumplimiento, dado que dejan la responsabilidad del proceso nuevamente en manos del ciudadano.

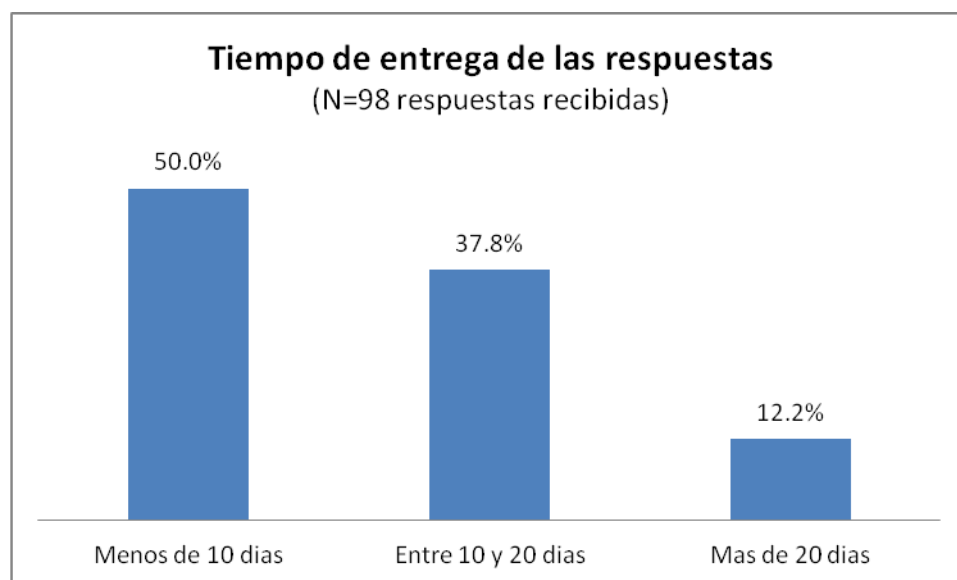
c) Plazos de las respuestas

Acerca de este punto, la Ley 20.285 expresa lo siguiente:

Artículo 14.- La autoridad o jefatura o jefe superior del órgano o servicio de la administración del Estado, requerido, deberá pronunciarse sobre la solicitud, sea entregando la información o negándose a ello, en un lapso máximo de veinte días hábiles, contado desde la recepción de la solicitud que cumpla con los requisitos del artículo 12. Este plazo podrá ser prorrogado excepcionalmente por otros diez días hábiles, cuando existan circunstancias que hagan difícil reunir la información solicitada, caso en que el órgano requerido deberá comunicar al solicitante, antes del vencimiento del plazo, la prórroga y sus fundamentos.

Por consiguiente, para este análisis los días hábiles fueron contados desde el ingreso de la solicitud hasta la recepción de la respuesta o resolución final. En el caso de las solicitudes en que el organismo requerido haya solicitado al ciudadano subsanar su solicitud, los días hábiles fueron contados desde el momento en que se subsana por parte del usuario.

La mayoría de las respuestas recibidas (87,6%) se encuentran dentro del plazo establecido por la Ley, de 20 días hábiles, en donde un 49,5% lo hace antes de 10 días hábiles, y un 38,1% entre 10 y 20 días hábiles. Sólo en 12 casos (12,4%), la respuesta entregada superó los 20 días hábiles.

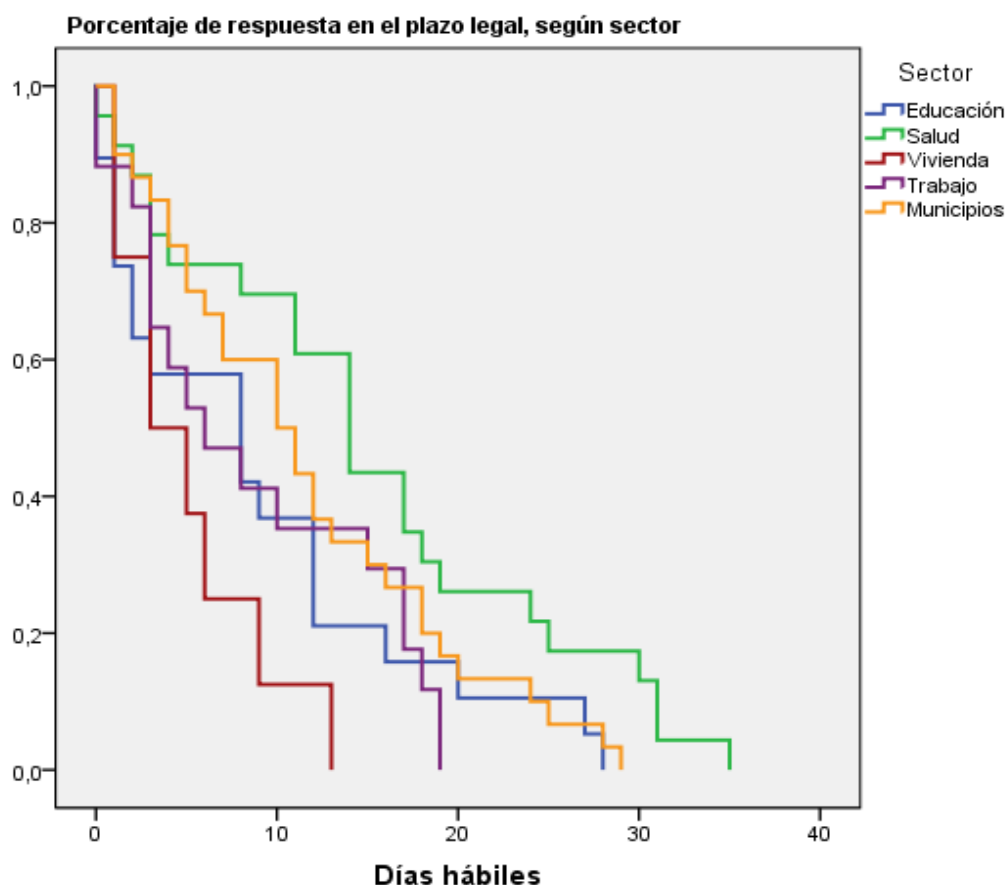


En el caso de las solicitudes realizadas vía presencial, la mayoría de las respuestas (48,8%) llega al solicitante en un plazo de 10 a 20 días hábiles. El 41,9% lo hace antes de 10 días hábiles y el 9,3% responde fuera de plazo.

Por el contrario, en el caso de las solicitudes realizadas vía web, la mayoría de las respuestas (55,6%) llega antes de 10 días hábiles al del solicitante. Un 29,6% responde entre 10 y 20 días hábiles y un 14,8% lo hace fuera de plazo. Sólo en dos casos del ejercicio presencial se hizo uso de la extensión de diez días

hábiles de prórroga, sin embargo, solo uno de ellos notificó correctamente sobre ello al solicitante antes del vencimiento de los 20 días hábiles.

Se realizó un análisis de supervivencia, el cual es una técnica que mide el lapso de tiempo que transcurre desde una situación inicial, hasta que sucede un evento de interés, en este caso, en que una solicitud ingresada a un organismo público reciba la respuesta. Las curvas representan la supervivencia acumulada de solicitudes sin respuesta en cada instante. Este análisis se realizó además, distinguiendo lo que ocurre según sector al cual ingresaron las solicitudes. El siguiente gráfico muestra que, tanto en el sector de vivienda, como en el de trabajo, las solicitudes no sobreviven sin respuesta más tiempo del plazo legal de 20 días hábiles. El sector en el que las solicitudes obtienen respuestas más tardías, es el de salud, seguido por los municipios y, posteriormente, por el sector educación.



d) Cumplimiento en procedimientos y plazos

Si se considera el cumplimiento con ambos aspectos de la respuesta, es decir, que la respuesta elaborada por parte del organismo requerido corresponda con lo solicitado, se realice el procedimiento adecuado y sea entregada dentro del plazo legal, un 62,8% de las solicitudes que obtienen alguna respuesta, cumplen con todo lo anterior.

Los resultados manifiestan que existen diferencias en cumplimiento de las respuestas según sector. El sector **trabajo** es el que cumple en un mayor porcentaje de acuerdo a lo establecido por la ley, en cuanto

a los plazos y a los procedimientos que deben realizar para dar respuesta a una solicitud. Los **municipios**, por su parte, son los que menos cumplen en ambos aspectos.

e) Forma de las respuestas¹²

Por forma se considera a los medios y formatos de envío de las respuestas, los cuales fueron variados. Por su parte, los medios fueron correo electrónico o documento impreso. Por otro lado, los formatos de las respuestas también fueron varios: en algunos casos la respuesta fue redactada en el mismo cuerpo del correo electrónico o bien por medio de un documento adjunto a este y de manera impresa vía carta certificada a la dirección postal o entrega inmediata al momento de ingreso de la solicitud (un caso presencial).

Respecto a los **medios de envío** de las respuestas, en algunos casos, particularmente del sector salud, la respuesta se envió tanto de manera electrónica como por medio de carta certificada a la dirección postal. Cabe mencionar que en cuanto a las derivaciones existió un caso web en el cual la derivación se notificó vía web, sin embargo, el órgano que dio respuesta a la solicitud, sólo lo hizo por medio de carta certificada al domicilio. Esto manifiesta que al momento de la derivación, probablemente no toda la información de la solicitud y del solicitante es traspasada al órgano competente, pudiendo faltar en este caso, los datos de la dirección electrónica y el deseo del solicitante de recibir la información por este medio.

El análisis de los **formatos de las respuestas** se realizó pues éste afecta la comprensión y las posibilidades de manipulación que tiene el solicitante respecto de la información recibida. En este punto, cuando el medio de envío fue a través de correo electrónico, la respuesta se dio en el cuerpo del mismo, o bien como documento adjunto.

En el caso de los documentos adjuntos, estos presentaban archivos digitales o documentos escaneados. La mayoría de aquellos documentos que se presentaron de manera escaneada tenían relación con el hecho de ser documentos ya existentes, como por ejemplo, los planes de auditoría. En cuanto a los archivos digitales, estos consistían en bases de datos o material nuevo elaborado específicamente para dar respuesta a la solicitud. Este formato fue el más utilizado para enviar las respuestas.

En relación a las respuestas que se realizaron a través del cuerpo del mismo correo electrónico, existieron casos en donde el dato solicitado se entregaba sin mayor información al respecto. No obstante, en otras ocasiones se pudo observar algún grado mayor de detalle.

El formato más utilizado es el envío de documentos adjuntos al mail del solicitante, en algunos casos elaborando material nuevo y en otros enviando documentos que el órgano posea o indicando el link donde se puede encontrar la información publicada.

Cabe destacar que, aún cuando todos los usuarios simulados hicieron expresa su voluntad de recibir la información en su correo electrónico, en algunos casos los organismos hicieron el doble esfuerzo de

¹²La forma de las respuestas fue analizada cualitativamente, al igual que el apartado siguiente, sobre la claridad de las respuestas.

enviar la respuesta, tanto a través de la vía del correo electrónico entregado, como por medio del correo postal, con todo lo que esto conlleva en términos de recursos monetarios y humanos.

f) Calidad de las respuestas

Elementos identificadores en las respuestas

En todas las respuestas recibidas es posible observar, por lo menos, uno de los siguientes elementos:

- Identificación del solicitante
- Identificación de la solicitud (reproducción textual o código)
- Identificación del organismo correspondiente
- Identificación del encargado

Solamente en el caso del área de Salud, es posible observar un formato estandarizado para las respuestas, ya que cuenta con un sistema integrado de ingreso y procesamiento de solicitudes para todos los servicios correspondientes. No obstante, esto daba espacio para la confusión respecto del organismo que respondía ya que en ocasiones se mencionaba de manera genérica al organismo central (ministerio de salud).

La mayoría de esta información se daba por medio de mensajes instantáneos que acompañaban a las respuestas o que se enviaban de manera paralela. En algunos casos, se entrega mayor información, como por ejemplo, los pasos a seguir en cuanto a nuevas dudas, reclamos o disconformidades, como también, se presentaba una encuesta de satisfacción para evaluar la comunicación con el organismo en el proceso de solicitud¹³.

Claridad del Lenguaje:

En cuanto al lenguaje empleado para redactar las respuestas, tanto en el caso de solicitudes presenciales como web y para cliente informado y no informado; es posible afirmar que las respuestas tenían un lenguaje bastante comprensible y accesible a cualquier solicitante.

Incluso en los casos en los que se aducía a argumentos legales para responder a las solicitudes, se indicaba la ley y artículo correspondiente (generalmente citándolo de manera textual) y posteriormente se describía cómo se aplicaba al caso puntual de la solicitud.

Un lenguaje más especializado se daba en aquellos documentos hechos con anterioridad y propios del servicio, como por ejemplo, los planes de auditoría. En cuanto a la presencia de tablas o bases de datos, en algunas ocasiones las categorías de las mismas presentaban abreviaciones o siglas que no eran explicadas lo que no permitía un completo entendimiento.

¹³ Estas encuestas de satisfacción no fueron analizadas, ni consideradas dentro del presente estudio.

V. ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO

A partir de los resultados obtenidos en el estudio y considerando únicamente aquellos aspectos evaluados que constituyen obligaciones para los organismos públicos de acuerdo a la Ley 20.285, se ha elaborado un Índice de Cumplimiento en SAI, a partir de cuyos resultados, se ha rankeado a los organismos evaluados. Las variables consideradas en este índice se resumen en la siguiente tabla:

VARIABLES DE LA ETAPA DE INGRESO		Puntaje
1. La solicitud logra ingresar efectivamente		
Sí		100%
No sabe		0%
No		0%
2. Se pide más información de lo que exige la Ley para ingresar la solicitud		
No		100%
Sí		0%
VARIABLES DE LA ETAPA DE RESPUESTA		
3. Responde a la solicitud dentro del plazo		
Dentro del plazo legal		100%
Fuera del plazo legal		0%
No responde		0%
4. Responde a la solicitud en la forma adecuada		
Entregables	Entrega toda la información	100%
	Entrega parcialmente	50%
	Entrega otra cosa	0%
	Deniega la información ¹⁴	0%
	No responde	0%
Derivables	Deriva y avisa de la derivación	100%
	No deriva y entrega la información ¹⁵	100%
	Deriva y no avisa de la derivación	50%
	Se alega incompetencia y se menciona dónde buscar la información	0%
	Se alega incompetencia y no se menciona dónde buscar la información	0%
	No responde	0%
Denegables	Deniega con fundamento legal	100%
	Se alega incompetencia y deriva	0%
	Se alega incompetencia y no deriva	0%
	Solicita subsanar con los motivos de la solicitud	0%
	No deniega y entrega parcialmente	0%
	No deniega y entrega totalmente	0%
	No responde	0%

A cada solicitud realizada, se le asignó un porcentaje de cumplimiento en estas cuatro variables, los cuales fueron posteriormente promediados, obteniendo un solo porcentaje de cumplimiento por solicitud. Luego se volvió a promediar los porcentajes alcanzados por las 4 solicitudes de cada organismo, obteniendo finalmente, un porcentaje único de cumplimiento por organismo, los cuales fueron rankeados, como se muestra a continuación:

¹⁴ Se entregó puntaje completo (100%) a aquellos organismos que denegaron fundadamente la entrega del Plan de auditoría anual 2011.

¹⁵ Para el cálculo de este ranking, se consideró como cumplimiento a las solicitudes derivables que entregaron la información correcta, sin derivar.

	Organismo	Total
1	Municipalidad de Colina	93.8%
1	Superintendencia de Salud	93.8%
3	Instituto de Salud Pública De Chile (ISP)	87.5%
4	Junta Nacional de Jardines Infantiles (JUNJI)	75.0%
5	Consejo Nacional de Educación (CNED)	68.8%
5	Municipalidad de Calera de Tango	68.8%
5	Municipalidad de Estación Central	68.8%
8	Subsecretaría del Trabajo	65.6%
9	Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos (DIBAM)	62.5%
9	Municipalidad de Peñalolén	62.5%
9	Parque Metropolitano de Santiago	62.5%
9	Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE)	62.5%
13	Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas (JUNAEB)	59.4%
14	Comisión Administradora del Sistema de Créditos para Estudios Superiores (INGRESA)	56.3%
14	Dirección del Trabajo (DT)	56.3%
14	Instituto de Seguridad Laboral (ISL)	56.3%
14	Municipalidad de Conchalí	56.3%
14	Servicio de Salud Metropolitano Norte	56.3%
14	Superintendencia de Pensiones (SP)	56.3%
20	Municipalidad de El Bosque	50.0%
20	Serviu Región Metropolitana de Santiago	50.0%
20	Subsecretaría de Previsión Social	50.0%
23	CENABAST	43.8%
23	Comisión Nacional de Acreditación	43.8%
23	Comisión Nacional de Investigación Científica y Tecnológica (CONICYT)	43.8%
23	Municipalidad de Lo Barnechea	43.8%
23	Subsecretaría de Redes Asistenciales	43.8%
23	Subsecretaría de Salud Pública	43.8%
29	Fondo Nacional de Salud (FONASA)	37.5%
29	Municipalidad de Cerrillos	37.5%
29	Municipalidad de La Reina	37.5%
29	Municipalidad de Maipú	37.5%
29	Municipalidad de Padre Hurtado	37.5%
29	Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo	37.5%
29	Superintendencia de Seguridad Social	37.5%
36	Instituto de Previsión Social (IPS)	31.3%
36	Municipalidad de Independencia	31.3%
36	Servicio de Salud Metropolitano Sur	31.3%
36	Servicio de Salud Metropolitano Sur-Oriente	31.3%
40	Servicio de Salud Metropolitano Poniente	28.1%
41	Municipalidad de Ñuñoa	25.0%
41	Municipalidad de Quinta Normal	25.0%
41	Servicio de Salud Metropolitano Oriente	25.0%
44	Subsecretaría de Educación	25.0%
45	Municipalidad de Puente Alto	18.8%

46	Municipalidad de Macul	6.3%
47	Consejo Nacional de Rectores de las Universidades Chilenas (CRUCH)	0.0%

Como lo muestra la tabla siguiente, el porcentaje de cumplimiento promedio de todos los organismos evaluados, es bajo, llegando sólo a un **47,4%**, sin presentarse grandes diferencias en los promedios por sector. Ello indica que la alta variabilidad existente en desempeño en el tratamiento de las solicitudes de acceso a la información, no es reflejo del sector al cual pertenecen los organismos.

Porcentaje promedio Global	47,4%
Porcentaje promedio sector Vivienda	48,5%
Porcentaje promedio sector Salud	49,6%
Porcentaje promedio sector Municipios	48,4%
Porcentaje promedio sector Trabajo	49,1%
Porcentaje promedio sector Educación	44,3%

CONCLUSIONES

A continuación se exponen las principales conclusiones obtenidas a partir de los resultados expuestos anteriormente.

En una primera mirada, se puede detectar que en los organismos públicos evaluados existe una gran variedad en relación al desempeño en los procesos relativos a las solicitudes de acceso a la información. Esto se manifiesta claramente en la variedad presentada en los porcentajes de cumplimiento obtenido por los organismos en el índice de cumplimiento elaborado.

A modo general, se puede decir que las solicitudes de información están siendo ingresadas en su mayoría. Así mismo, las solicitudes ingresadas, en su mayoría también obtienen respuestas o pronunciamientos por parte de los organismos requeridos. Sin embargo, las respuestas o pronunciamientos recibidos, no necesariamente cumplen con los estándares esperados y el nivel de solicitudes no ingresadas y sin respuestas es mucho más alto de lo esperado (alrededor del 30% en ambos casos).

Solicitudes ingresadas presencialmente

Un análisis del desempeño según vía de ingreso de la solicitud, revela que la vía presencial obtiene un menor porcentaje de ingresos que la vía web, lo que indica que esta última posee una menor cantidad de barreras al ingreso. Sin embargo, la vía presencial, es la vía de ingreso de preferencia en la población chilena que ha realizado alguna vez una solicitud de información; el 85,4% de las personas que han realizado solicitudes de información, lo han hecho presencialmente, mientras que a través del sitio electrónico, son solo un 8,1%¹⁶. Ello significa que existe un alto número de solicitudes de información potenciales, que no se han podido materializar, dado que intentan ser ingresadas por esta vía, encontrándose con barreras que hacen al solicitante abandonar el proceso. En este sentido, las principales **barreras al ingreso**, son las siguientes:

- Resistencia a ingresar solicitudes, por parte de los funcionarios públicos, debido al alto desconocimiento de la Ley y sus procedimientos.
- Remisión del ciudadano a la página web para la realización de su solicitud.
- Exigencia de realizar un registro de datos del solicitante, excesivo y obligatorio.
- Falta de formularios de la Ley 20.285.

Sin embargo, considerando las solicitudes que logran ser ingresadas efectivamente, los organismos públicos tienen un mejor desempeño en la fase de presentación y recepción de solicitudes, por esta vía.

Por otro lado, estas solicitudes tienen una mayor probabilidad de obtener respuesta que las ingresadas vía web, por lo que finalmente, aunque ingresen en menor medida, tienen mayor éxito. Aún así, se han detectado un gran número de **barreras al ejercicio del derecho**:

- Se recomienda al ciudadano solicitar la información de manera informal, sin pasar por la Ley, apelando a la buena voluntad del encargado de la información.
- Falta de orientación del ciudadano acerca del proceso de solicitudes.

¹⁶ Estudio Nacional de Transparencia 2011. Consejo para la Transparencia.

- Falta de empoderamiento del ciudadano en relación a sus derechos y deberes relativos al acceso a la información.
- Falta de denegación de la información y de derivación de la solicitud, cuando corresponde.

Solicitudes ingresadas vía web

Las solicitudes realizadas por esta vía, tienen una mayor probabilidad de ingreso efectivo, encontrándose únicamente las siguientes **barreras al ingreso**:

- La exigencia de la creación de una cuenta de usuario para ingresar una solicitud, puede hacer al ciudadano abandonar el proceso.
- Inoperatividad de la página web o inconexión de los links al formulario de solicitud.
- Falta de conocimiento acerca del uso de internet por parte de los solicitantes.

En este caso, las solicitudes obtienen un menor porcentaje de respuestas que las ingresadas por la vía presencial y se encuentran con un gran número de **barreras al ejercicio del derecho**, como por ejemplo:

- Escasa recepción de comprobantes de las solicitudes, lo que dificulta la posibilidad de realizar un reclamo posteriormente.
- Falta de orientación al ciudadano en relación a la continuación del proceso de solicitudes, luego de su ingreso.
- Falta de denegación de la información y de derivación de la solicitud, cuando corresponde.
- Inoperatividad de los links en los que se entrega la respuesta.

Análisis sectorial

Si bien existe una variedad en cuanto a desempeño de los organismos independiente del sector al que pertenecen, se encuentran algunas particularidades referentes a cada uno.

En primer lugar, los **municipios** tienen un mejor desempeño con las solicitudes ingresadas de manera presencial respecto a los organismos del resto de los sectores. Esto se podría anclar en que el giro de estas entidades tiene una estrecha relación con las demandas de los vecinos, por lo que existe una cultura de apertura al ciudadano y los funcionarios manejan procedimientos asociados a la atención de público, aún cuando no conozcan los procedimientos particulares de la gestión de solicitudes de información pública. Por lo tanto, intuitivamente, o siguiendo los procedimientos establecidos en la Ley 19.880, a la totalidad de las solicitudes ingresadas se les entrega un comprobante y, por lo general, no se les exige información adicional. Sin embargo, en las solicitudes ingresadas vía web, no obtienen los mismos resultados. El porcentaje de ingresos online es menor que el de la mayoría de los sectores, lo cual probablemente se deba a que no cuentan con suficiente presupuesto como para invertir en implementar adecuadamente un sistema de solicitudes online.

En el sector **trabajo**, se encuentra entre los sectores con porcentajes más altos, tanto de ingreso de las solicitudes, como de respuestas a ellas. Una buena práctica observada en los organismos de este sector es que en su mayoría, las solicitudes ingresadas, lo hacen usando un formulario específico de solicitudes de información por Ley de Transparencia.

Los organismos del sector **educación** se destacan únicamente por ser aquellos que entregan más orientación a los usuarios, en términos porcentuales. Esta orientación es tanto acerca de la redacción de la solicitud, como de la continuidad del proceso.

Los organismos del sector **salud**, obtienen el mayor porcentaje de ingreso de solicitudes, particularmente por vía web. La mayoría de estos organismos cuentan con un sistema integrado de atención al ciudadano (SIAC) a nivel de ministerio, por lo que las solicitudes ingresan todas por la misma vía, sin problemas y entregando comprobante. Por otra parte, este sistema integrado exige el registro de una cuenta de usuario para poder realizar la solicitud, lo cual podría conformarse como una barrera al ingreso¹⁷ ya que al exigir información adicional para registrarse y un uso del tiempo mayor para el ingreso de solicitudes, los ciudadanos podrían optar por abandonar el proceso. La orientación al ciudadano sobre la redacción de la solicitud y la continuidad del proceso, son bajas en relación a los demás sectores.

La totalidad de las solicitudes ingresadas efectivamente en el sector **vivienda**, obtuvieron posteriormente una respuesta, tanto en las ingresadas de manera presencial como las solicitudes online.

Tipo de usuario

El gran determinante en cuanto al desempeño de los organismos frente a las solicitudes realizadas por los ciudadanos, es el conocimiento que éste tenga acerca de la Ley de Transparencia y sus derechos relativos al acceso a la información pública, sin embargo, solo un 15% de la población conoce esta Ley¹⁸.

La importancia que revierte el conocimiento de la ley por parte de los solicitantes, se expresa claramente, en los resultados relativos a la fase de ingreso, a partir de los cuales se releva que solo el 58,1% de las solicitudes que se intentaron realizar por vía presencial, logra ser ingresada. De ellas, la mayoría de los usuarios informados (76,1%) logra ingresar sus solicitudes con éxito, mientras que la mayor parte de los usuarios no informados (57,4%), no lo consigue.

Estos resultados, reflejan además la falta de capacitación del personal que recepciona las solicitudes de información en las oficinas de los organismos públicos, quienes en su mayoría sólo logran realizar el ingreso con éxito, una vez que han sido instruidos por los usuarios simulados informados en cuanto al procedimiento que deben seguir para ello. Dicha conclusión se ve reflejada también en las razones otorgadas por parte de los funcionarios, por las cuales, el 41,9% de las solicitudes presenciales no pudo ingresar, así como también en los bajos porcentajes de cumplimiento con los procedimientos asociados a cada tipo de solicitud, siendo particularmente deficientes los resultados obtenidos en el caso de las solicitudes derivables. Ello refleja un bajo conocimiento de la importancia de esta figura, sus implicancias, y sus procesos.

¹⁷ En este estudio, se exigió a los usuarios simulados que en caso de ser necesario, se registren en SIAC, por lo que no significó una disminución en la cantidad de solicitudes ingresadas.

¹⁸ Según la Encuesta Nacional de Transparencia 2011, realizada por el Consejo para la Transparencia.

ANEXO

ORGANISMOS EVALUADOS POR SECTOR		Solicitud Presencial		Solicitud On-line		TOTAL
		Informado	No Informado	Informado	No Informado	
Salud	CENABAST	1	1	1	1	4
	Fondo Nacional de Salud (FONASA)	1	1	1	1	4
	Instituto de Salud Pública De Chile (ISP)	1	1	1	1	4
	Servicio de Salud Metropolitano Norte	1	1	1	1	4
	Servicio de Salud Metropolitano Oriente	1	1	1	1	4
	Servicio de Salud Metropolitano Occidente	1	1	1	1	4
	Servicio de Salud Metropolitano Sur	1	1	1	1	4
	Servicio de Salud Metropolitano Sur-Oriente	1	1	1	1	4
	Subsecretaría de Redes Asistenciales	1	1	1	1	4
	Subsecretaría de Salud Pública	1	1	1	1	4
	Superintendencia de Salud	1	1	1	1	4
Trabajo	Dirección del Trabajo (DT)	1	1	1	1	4
	Instituto de Previsión Social (IPS)	1	1	1	1	4
	Instituto de Seguridad Laboral (ISL)	1	1	1	1	4
	Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE)	1	1	1	1	4
	Subsecretaría de Previsión Social	1	1	1	1	4
	Subsecretaría del Trabajo	1	1	1	1	4
	Superintendencia de Pensiones (SP)	1	1	1	1	4
	Superintendencia de Seguridad Social	1	1	1	1	4
Educación	Comisión Administradora del Sistema de Créditos para Estudios Superiores (INGRESA)	1	1	1	1	4
	Comisión Nacional de Acreditación (CNA)	1	1	1	1	4
	Comisión Nacional de Investigación Científica y Tecnológica	1	1	1	1	4
	Consejo Nacional de Educación (CNED)	1	1	1	1	4
	Consejo Nacional de Rectores de las Universidades Chilenas	0	1	1	1	3
	Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos (DIBAM)	1	1	1	1	4
	Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas (JUNAEB)	1	1	1	1	4
	Junta Nacional de Jardines Infantiles (JUNJI)	1	1	1	1	4
	Subsecretaría de Educación	1	1	1	1	4
Vivienda y Urbanismo	Parque Metropolitano de Santiago	1	1	1	1	4
	SERVIU Región Metropolitana de Santiago	1	1	1	1	4
	Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo	1	1	1	1	4
Municipios	Municipalidad de Calera de Tango	1	1	1	1	4
	Municipalidad de Conchalí	1	1	1	1	4
	Municipalidad de Lo Barnechea	1	1	1	1	4
	Municipalidad de Puente Alto	1	1	1	1	4
	Municipalidad de Macul	1	1	1	1	4
	Municipalidad de La Reina	1	1	1	1	4
	Municipalidad de Ñuñoa	1	1	1	1	4
	Municipalidad de Quinta Normal	1	1	1	1	4
	Municipalidad de Cerrillos	1	1	1	1	4
	Municipalidad de El Bosque	1	1	1	1	4
	Municipalidad de Maipú	1	1	1	1	4
	Municipalidad de Peñalolén	1	1	1	1	4
	Municipalidad de Colina	1	1	1	1	4
	Municipalidad de Estación Central	1	1	1	1	4
	Municipalidad de Independencia	1	1	1	1	4
	Municipalidad de Padre Hurtado	1	1	1	1	4
TOTAL		46	47	47	47	187

RESULTADOS REGRESIÓN LOGÍSTICA:

Variable Dependiente:

- La solicitud logra ingresar efectivamente (1=Sí, 0=No)

Variables Independientes:

- Vía de Ingreso (1=Web, 0=Presencial)

- Tipo de Solicitante (1=Informado, 0=No informado)

Variables en la ecuación								I.C. 95% para EXP(B)	
		B	E.T.	Wald	gl	Sig.	Exp(B)	Inferior	Superior
Paso 1 ^a	VialIngreso(1)	1,225	,348	12,401	1	,000	3,405	1,722	6,735
	TipoSolicitante(1)	,873	,343	6,479	1	,011	2,394	1,222	4,689
	Constante	-,091	,266	,116	1	,733	,913		

a. Variable(s) introducida(s) en el paso 1: VialIngreso, TipoSolicitante.

Instrumento Usuario Simulado VENTANILLA PRESENCIAL de Solicitudes de Información en los Servicios Públicos

Sección I: DATOS GENERALES DEL PROCESO

Institución	
Dirección	
Fecha de Visita	
Hora de entrada	
Tipo de Usuario (informado/ no informado)	
Tipo de Solicitud	
Solicitud	
Medio de respuesta seleccionado	
Hora de salida	

Sección II: ESPACIO E INFRAESTRUCTURA

Esta sección busca evaluar las condiciones físicas que ofrece el organismo para que los ciudadanos puedan realizar sus solicitudes de información.

1.- A continuación, indique la ocurrencia de los siguientes eventos:

		Sí	No	Sólo Si	Sí	No
A	¿Le fue solicitada alguna clase de identificación para hacer ingreso al inmueble?			A.1 ¿Le preguntaron solo el nombre?		
				A.2 ¿Le solicitaron documento de identificación?		
B	¿El servicio cuenta con un sistema de orientación y recepción de público?					
C	¿Existe algún medio o persona que lo derive directamente al lugar donde es posible <u>solicitar información por Ley de Transparencia</u> ?					

2.- Proceso de localización de la ventanilla de informaciones: (Marque la alternativa que corresponda)

		Marque X	
A	La ventanilla está a la vista del público o señalizada para acceder a ella (desde la entrada)		Describe señalética
B	Es necesario preguntar dónde está ubicada		Marque X
C	No se localizó la ventanilla de información buscando ni preguntando.		Frente a insistencia
			C. 1 Fue derivado a otra ventanilla u oficina C. 2 Fue conminado a retirarse. (fin proceso, pasar a

			pregunta 8)	
--	--	--	-------------	--

3.- Cuando se indica que la consulta es para solicitar información del servicio:

		Marque X		
A	Se lo atiende en la misma ventanilla donde se orienta y recepciona público.			Marque X
B	Se lo deriva hacia una ventanilla exclusiva para las solicitudes de transparencia y acceso a la información .		B.1 Dispone de un espacio físico propio en el edificio	
			B.2 Funciona en el espacio destinado a la OIRS del organismo.	
			B.3 No cuenta con un espacio físico.	
C	Se lo deriva hacia otra ventanilla, ¿cuál? _____			
D	Fue conminado a retirarse. (fin proceso, <i>pasar a pregunta 8</i>)			

4.- En la ventanilla o lugar de recepción de solicitudes por Ley de transparencia. *(Seleccione la alternativa que corresponda)*

		Marque X
A	Existe personal dedicado a la orientación en la formulación de solicitudes de información y medios para recepcionar solicitudes	
B	Solo existen medios (formulario, papel en blanco, computadores) para recepcionar solicitudes	
C	No hay personas ni medios para recepcionar solicitudes de información	

5.- ¿Con cuál de los siguientes medios de recepción de solicitudes de información cuenta la ventanilla u oficina? *(Para cada afirmación indique la alternativa que corresponda)*

		Sí	No
A	Existencia del formulario ley 20.285 a la vista.		
B	Formulario de solicitudes que no se refiere a la ley 20.285.		
B	Computadora con acceso a internet para realizar la solicitud de información por Ley 20.285 virtualmente.		
C	Computadora con acceso a internet para realizar la solicitud de información, no se especifica si es por Ley 20.285 o no.		
C	Papel en blanco a modo de formulario.		
D	Otro ¿Cuál(es)? _____		

6.- ¿La ventanilla de recepción de solicitudes información dispone los siguientes medios de difusión sobre la ley de transparencia y la forma de realizar solicitudes de acceso a información en el servicio? *(Para cada afirmación indique la alternativa que corresponda)*

		Sí	No
A	Folletos		

B	Trípticos		
C	Posters		
D	Otro ¿Cuál(es)? _____		

Sección II: PROCESO DE ATENCIÓN

Esta sección busca evaluar la atención que entrega el organismo al solicitante de información.

7. Número de ventanillas por las que pasó antes de llegar a la ventanilla donde fue recepcionada la solicitud de información.

N° de Ventanillas

8.- En caso que haya sido conminado a retirarse del servicio, razones entregadas:

		Marque X		Marque X
A	Se adujo que ese día estaba muy congestionado.		Le dieron la opción del volver al día siguiente Le dieron la opción del volver en un horario distinto	
B	Se adujo que el servicio se encontraba temporalmente inhabilitado para la recepción de solicitudes.		Ausencia de insumos para la recepción de solicitud de información. (falta de formularios, sin sistema, etc.) Ausencia de personal encargado para la recepción de solicitud de información. (Licencia médica, vacaciones, etc.)	
C	Se adujo que el servicio solo recibe solicitudes a través de la página web			
D	Se adujo que el servicio no respondía ese tipo de preguntas. (fin proceso)			

10.- Funcionarios plantear consulta – petición de información (*pregunta borrador*). Primer Funcionario

10.1	10.2		10.3	Alternativas (Preguntas. 10.1 y 10.3)	
¿A qué funcionario le planteo la consulta en <u>primer</u> lugar? (colocar letra alternativas) ----- Otro, ¿Cuál? ----- -----	¿Este funcionario le recomendó hacer la consulta vía? A.- Ley de Transparencia	Marque X ☐	¿Este funcionario a quien lo derivo? (colocar letra alternativas) ----- Otro, ¿Cuál? ----- -----	A.	Un guardia
	B.- OIRS	☐		B	Funcionario de Ventanilla de Atención a Usuarios (OIRS)
	C.- Otra Oficina / no Identificable	☐		C	Funcionario encargado de Ley de Transparencia
	D.- Consultar a otro Funcionario	☐		D	Otro Funcionario (No identificable)
	E.- No realizar la consulta	☐		E	Funcionario División Jurídica
				F	Ninguno

11.- Funcionarios plantear consulta – petición de información (*pregunta borrador*). Segundo Funcionario

11.1	11.2		11.3	Alternativas (Preguntas. 11.1 y 11.3)	
¿A qué funcionario le planteo la consulta en <u>segundo</u> lugar? (<i>colocar letra alternativas</i>)	¿Este funcionario le recomendó hacer la consulta vía?	Marque X	¿Este funcionario a quien lo derivo? (<i>colocar letra alternativas</i>)	A.	Un guardia
-----	A.- Ley de Transparencia		-----	B	Funcionario de Ventanilla de Atención a Usuarios (OIRS)
Otro, ¿Cuál?	B.- OIRS		Otro, ¿Cuál?	C	Funcionario encargado de Ley de Transparencia
-----	C.- Otra Oficina / no Identificable		-----	D	Otro Funcionario (No identificable)
-----	D.- Consultar a otro Funcionario		-----	E	Funcionario División Jurídica
	E.- No realizar la consulta			F	Ninguno

12.- Funcionarios plantear consulta – petición de información (*pregunta borrador*). Tercer Funcionario

12.1	12.2		12.3	Alternativas (Preguntas. 12.1 y 12.3)	
¿A qué funcionario le planteo la consulta en <u>tercer</u> lugar? (<i>colocar letra alternativas</i>)	¿Este funcionario le recomendó hacer la consulta vía?	Marque X	¿Este funcionario a quien lo derivo? (<i>colocar letra alternativas</i>)	A.	Un guardia
-----	A.- Ley de Transparencia		-----	B	Funcionario de Ventanilla de Atención a Usuarios (OIRS)
Otro, ¿Cuál?	B.- OIRS		Otro, ¿Cuál?	C	Funcionario encargado de Ley de Transparencia
-----	C.- Otra Oficina / no Identificable		-----	D	Otro Funcionario (No identificable)
-----	D.- Consultar a otro Funcionario		-----	E	Funcionario División Jurídica
	E.- No realizar la consulta			F	Ninguno

14.- Oficina que le recibe la solicitud (sea por Ley Transparencia, OIRS u Otro) luego de las recomendaciones de los funcionarios.

		Marque X
A.	Ventanilla de Atención a Usuarios (OIRS)	
B	Ventanilla de Ley de Transparencia	
C	Ventanilla OIRS y Ley Transparencia (Unidas)	
D	Otra Oficina (Jurídica u otra)	
E	Una oficina no identificable	
F	No Ingresa	

14.1.- En caso que la respuesta anterior sea No Ingresa, por favor describa la razón:

15.- ¿La consulta entra por Ley de Transparencia?

A	Sí	
B	No	
C	No está seguro	

16.- ¿Recibió alguna orientación en la redacción de la solicitud?

		Marque X		Sí	No
A	Sí		A.1 Apoyo verbal (tips para redactar solicitud)		
			A.2 Un funcionario le redacta la pregunta		
B	No				

17.- (Una vez redactada la solicitud de información) La solicitud fue ingresada por:

		Marque X
A	Ud. Mismo – lo entrega a un funcionario que lo archiva/buzón o uso formulario virtual. <i>(Pasar a 17.1)</i>	
B	Un funcionario – le es dictada la solicitud y datos <i>(Pasar a 17.2)</i>	

17.1.- En caso de que **usted mismo haya ingresado la solicitud:**

		Marque X
A	Completó el formulario correspondiente a la ley de transparencia.	
B	Completó un formulario diferente o genérico	
C	Completó un formulario virtual de ley de transparencia a través de	

	computadores.	
D	Completó un formulario virtual genérico a través de computadores.	
E	Llenó una hoja en blanco a modo de formulario	

17.2.- En caso de que un funcionario haya ingresado la solicitud:

		Sí	No
A	Le solicitó que la firmara.		
B	Le indicó por qué ley ingresaría.		

18.- Al momento de formular la solicitud de información (entregar el formulario), el personal encargado de la ventanilla de atención le condicionó su recepción a: *(Para cada afirmación indique la alternativa que corresponda)*

		Sí	No
A	Presentar la cédula de identidad.		
B	Presentar su N° de RUT.		
C	A presentar cuál era el motivo para solicitar la información.		

19.- Con relación al procedimiento de solicitud de información le fue pedido completar los campos con: *(Para cada afirmación indique la alternativa que corresponda)*

		Voluntariamente	Obligatoriamente
A	Nombres y apellidos.		
B	N° de Rut		
C	Sexo		
D	Dirección del solicitante o de su apoderado.		
E	Firma del solicitante estampada.		
F	Nombre del órgano administrativo al que se dirige.		
G	Identificación clara de la materia		
H	Fecha de Nacimiento		
I	Nivel de estudios		
J	Correo Electrónico		
K	Preferencia del Medio de Respuesta a la solicitud		
K	Otra(s) ¿Cuál(es)?		

20.- ¿El formulario o el funcionario le indica expresamente que debe elegir el medio de respuesta a la solicitud y/o notificación en caso de existir la necesidad de clarificar la pregunta, avisar a terceros, etc.?

A	Sí	
B	No	

21.- ¿Qué medio(s) de notificación le ofrece el formulario, el funcionario o la hoja en blanco ocupada para la solicitud de información?

		Notificación de eventos durante el proceso		Medio de Respuesta	
		SI	NO	SI	NO
A	Correo Postal				
B	E-mail (correo electrónico)				
C	Retiro en oficina (presencial).				

22.- ¿Una vez efectuada la solicitud de información, se le hizo entrega de un comprobante o se le dicto el número de registro de la solicitud?

A	Sí	
B	No	

22.1.- En caso que la respuesta anterior sea SI, por favor describa el contenido del comprobante o el proceso de dictado del número de registro.

		Sí	No
A	Identificación del solicitante (Nombre y/o RUT)		
B	Código de tramitación de solicitud (Número de código interno institución)		
C	Fecha ingreso		
D	Copia de la solicitud ingresada		
E	Timbre o firma		
F	Otro(s) ¿Cuál(es)? _____		

23.- Una vez ingresada la solicitud, indique si el funcionario que lo atendió, o el formulario o comprobante contenía los siguientes elementos de orientación o explicación respecto de cómo continua el proceso (*Marque todas las que correspondan*)

		Información por parte del funcionario	Información en el formulario o comprobante
A	La posibilidad de ser consultado nuevamente en caso de que no se entienda la formulación de su solicitud por parte del servicio (proceso subsanación).		
B	El plazo legal con el que cuenta para llevar a cabo el proceso de subsanación.		
C	La existencia de consulta a terceros implicados, en caso de que estos se puedan ver afectados por la información solicitada.		
D	La posibilidad de derivar la solicitud a otro servicio si la información que se pide no corresponde al servicio		
E	Plazos de respuesta a la solicitud según lo indicado en la ley, máximo 20 días + 10 días prórroga (hábiles).		
F	La posibilidad de apelar al Consejo para la Transparencia en caso de denegación de la información por parte del servicio.		
G	El plazo legal en el que debería ser notificado en caso de que la información solicitada sea denegada y el tiempo de apelación con el que cuenta.		
H	Cómo realizar un reclamo frente al Consejo para la Transparencia		
I	Los posibles costos de reproducción y/o envío de la información.		

24.- Por favor incluya una descripción del proceso de solicitud: dificultades o facilidades identificadas, aspectos a destacar del proceso y de la página web, etc.

Instrumento Usuario Simulado VENTANILLA PRESENCIAL de Solicitudes de Información en los Servicios Públicos

Sección I: DATOS GENERALES DEL PROCESO

Institución	
Dirección	
Fecha de Visita	
Hora de entrada	
Tipo de Usuario (informado/ no informado)	
Tipo de Solicitud	
Solicitud	
Medio de respuesta seleccionado	
Hora de salida	

Sección II: ESPACIO E INFRAESTRUCTURA

Esta sección busca evaluar las condiciones físicas que ofrece el organismo para que los ciudadanos puedan realizar sus solicitudes de información.

1.- A continuación, indique la ocurrencia de los siguientes eventos:

		Sí	No	Sólo Si	Sí	No
A	¿Le fue solicitada alguna clase de identificación para hacer ingreso al inmueble?			A.1 ¿Le preguntaron solo el nombre?		
				A.2 ¿Le solicitaron documento de identificación?		
B	¿El servicio cuenta con un sistema de orientación y recepción de público?					
C	¿Existe algún medio o persona que lo derive directamente al lugar donde es posible <u>solicitar información por Ley de Transparencia</u> ?					

2.- Proceso de localización de la ventanilla de informaciones: *(Marque la alternativa que corresponda)*

		Marque X		
A	La ventanilla está a la vista del público o señalizada para acceder a ella (desde la entrada)		Describe señalética	
B	Es necesario preguntar dónde está ubicada			Marque X
C	No se localizó la ventanilla de información buscando ni preguntando.		Frente a insistencia	C. 1 Fue derivado a otra ventanilla u oficina
				C. 2 Fue conminado a retirarse. (fin proceso, pasar a

			pregunta 8)	
--	--	--	-------------	--

3.- Cuando se indica que la consulta es para solicitar información del servicio:

		Marque X		
A	Se lo atiende en la misma ventanilla donde se orienta y recepciona público.			Marque X
B	Se lo deriva hacia una ventanilla exclusiva para las solicitudes de transparencia y acceso a la información .		B.1 Dispone de un espacio físico propio en el edificio	
			B.2 Funciona en el espacio destinado a la OIRS del organismo.	
			B.3 No cuenta con un espacio físico.	
C	Se lo deriva hacia otra ventanilla, ¿cuál? _____			
D	Fue conminado a retirarse. (fin proceso, <i>pasar a pregunta 8</i>)			

4.- En la ventanilla o lugar de recepción de solicitudes por Ley de transparencia. *(Seleccione la alternativa que corresponda)*

		Marque X
A	Existe personal dedicado a la orientación en la formulación de solicitudes de información y medios para recepcionar solicitudes	
B	Solo existen medios (formulario, papel en blanco, computadores) para recepcionar solicitudes	
C	No hay personas ni medios para recepcionar solicitudes de información	

5.- ¿Con cuál de los siguientes medios de recepción de solicitudes de información cuenta la ventanilla u oficina? *(Para cada afirmación indique la alternativa que corresponda)*

		Sí	No
A	Existencia del formulario ley 20.285 a la vista.		
B	Formulario de solicitudes que no se refiere a la ley 20.285.		
B	Computadora con acceso a internet para realizar la solicitud de información por Ley 20.285 virtualmente.		
C	Computadora con acceso a internet para realizar la solicitud de información, no se especifica si es por Ley 20.285 o no.		
C	Papel en blanco a modo de formulario.		
D	Otro ¿Cuál(es)? _____		

6.- ¿La ventanilla de recepción de solicitudes información dispone los siguientes medios de difusión sobre la ley de transparencia y la forma de realizar solicitudes de acceso a información en el servicio? *(Para cada afirmación indique la alternativa que corresponda)*

		Sí	No
A	Folletos		

B	Trípticos		
C	Posters		
D	Otro ¿Cuál(es)? _____		

Sección II: PROCESO DE ATENCIÓN

Esta sección busca evaluar la atención que entrega el organismo al solicitante de información.

7. Número de ventanillas por las que pasó antes de llegar a la ventanilla donde fue recepcionada la solicitud de información.

N° de Ventanillas

8.- En caso que haya sido conminado a retirarse del servicio, razones entregadas:

		Marque X		Marque X
A	Se adujo que ese día estaba muy congestionado.		Le dieron la opción del volver al día siguiente Le dieron la opción del volver en un horario distinto	
B	Se adujo que el servicio se encontraba temporalmente inhabilitado para la recepción de solicitudes.		Ausencia de insumos para la recepción de solicitud de información. (falta de formularios, sin sistema, etc.) Ausencia de personal encargado para la recepción de solicitud de información. (Licencia médica, vacaciones, etc.)	
C	Se adujo que el servicio solo recibe solicitudes a través de la página web			
D	Se adujo que el servicio no respondía ese tipo de preguntas. (fin proceso)			

10.- Funcionarios plantear consulta – petición de información (*pregunta borrador*). Primer Funcionario

10.1	10.2		10.3	Alternativas (Preguntas. 10.1 y 10.3)	
¿A qué funcionario le planteo la consulta en <u>primer</u> lugar? (colocar letra alternativas) ----- Otro, ¿Cuál? ----- -----	¿Este funcionario le recomendó hacer la consulta vía? A.- Ley de Transparencia	Marque X 	¿Este funcionario a quien lo derivo? (colocar letra alternativas) ----- Otro, ¿Cuál? ----- -----	A.	Un guardia
				B.	Funcionario de Ventanilla de Atención a Usuarios (OIRS)
	B.- OIRS			C.	Funcionario encargado de Ley de Transparencia
	C.- Otra Oficina / no Identificable			D.	Otro Funcionario (No identificable)
	D.- Consultar a otro Funcionario			E.	Funcionario División Jurídica
	E.- No realizar la consulta			F.	Ninguno

11.- Funcionarios plantear consulta – petición de información (*pregunta borrador*). Segundo Funcionario

11.1	11.2		11.3	Alternativas (Preguntas. 11.1 y 11.3)	
¿A qué funcionario le planteo la consulta en <u>segundo</u> lugar? (<i>colocar letra alternativas</i>)	¿Este funcionario le recomendó hacer la consulta vía?	Marque X	¿Este funcionario a quien lo derivo? (<i>colocar letra alternativas</i>)	A.	Un guardia
-----	A.- Ley de Transparencia		-----	B	Funcionario de Ventanilla de Atención a Usuarios (OIRS)
Otro, ¿Cuál?	B.- OIRS		Otro, ¿Cuál?	C	Funcionario encargado de Ley de Transparencia
-----	C.- Otra Oficina / no Identificable		-----	D	Otro Funcionario (No identificable)
-----	D.- Consultar a otro Funcionario		-----	E	Funcionario División Jurídica
	E.- No realizar la consulta			F	Ninguno

12.- Funcionarios plantear consulta – petición de información (*pregunta borrador*). Tercer Funcionario

12.1	12.2		12.3	Alternativas (Preguntas. 12.1 y 12.3)	
¿A qué funcionario le planteo la consulta en <u>tercer</u> lugar? (<i>colocar letra alternativas</i>)	¿Este funcionario le recomendó hacer la consulta vía?	Marque X	¿Este funcionario a quien lo derivo? (<i>colocar letra alternativas</i>)	A.	Un guardia
-----	A.- Ley de Transparencia		-----	B	Funcionario de Ventanilla de Atención a Usuarios (OIRS)
Otro, ¿Cuál?	B.- OIRS		Otro, ¿Cuál?	C	Funcionario encargado de Ley de Transparencia
-----	C.- Otra Oficina / no Identificable		-----	D	Otro Funcionario (No identificable)
-----	D.- Consultar a otro Funcionario		-----	E	Funcionario División Jurídica
	E.- No realizar la consulta			F	Ninguno

14.- Oficina que le recibe la solicitud (sea por Ley Transparencia, OIRS u Otro) luego de las recomendaciones de los funcionarios.

		Marque X
A.	Ventanilla de Atención a Usuarios (OIRS)	
B	Ventanilla de Ley de Transparencia	
C	Ventanilla OIRS y Ley Transparencia (Unidas)	
D	Otra Oficina (Jurídica u otra)	
E	Una oficina no identificable	
F	No Ingresa	

14.1.- En caso que la respuesta anterior sea No Ingresa, por favor describa la razón:

15.- ¿La consulta entra por Ley de Transparencia?

A	Sí	
B	No	
C	No está seguro	

16.- ¿Recibió alguna orientación en la redacción de la solicitud?

		Marque X		Sí	No
A	Sí		A.1 Apoyo verbal (tips para redactar solicitud)		
			A.2 Un funcionario le redacta la pregunta		
B	No				

17.- (Una vez redactada la solicitud de información) La solicitud fue ingresada por:

		Marque X
A	Ud. Mismo – lo entrega a un funcionario que lo archiva/buzón o uso formulario virtual. (<i>Pasar a 17.1</i>)	
B	Un funcionario – le es dictada la solicitud y datos (<i>Pasar a 17.2</i>)	

17.1.- En caso de que **usted mismo haya ingresado la solicitud:**

		Marque X
A	Completó el formulario correspondiente a la ley de transparencia.	
B	Completó un formulario diferente o genérico	
C	Completó un formulario virtual de ley de transparencia a través de computadores.	

D	Completó un formulario virtual genérico a través de computadores.	
E	Llenó una hoja en blanco a modo de formulario	

17.2.- En caso de que un funcionario haya ingresado la solicitud:

		Sí	No
A	Le solicitó que la firmara.		
B	Le indicó por qué ley ingresaría.		

18.- Al momento de formular la solicitud de información (entregar el formulario), el personal encargado de la ventanilla de atención le condicionó su recepción a: *(Para cada afirmación indique la alternativa que corresponda)*

		Sí	No
A	Presentar la cédula de identidad.		
B	Presentar su N° de RUT.		
C	A presentar cuál era el motivo para solicitar la información.		

19.- Con relación al procedimiento de solicitud de información le fue pedido completar los campos con: *(Para cada afirmación indique la alternativa que corresponda)*

		Voluntariamente	Obligatoriamente
A	Nombres y apellidos.		
B	N° de Rut		
C	Sexo		
D	Dirección del solicitante o de su apoderado.		
E	Firma del solicitante estampada.		
F	Nombre del órgano administrativo al que se dirige.		
G	Identificación clara de la materia		
H	Fecha de Nacimiento		
I	Nivel de estudios		
J	Correo Electrónico		
K	Preferencia del Medio de Respuesta a la solicitud		
K	Otra(s) ¿Cuál(es)?		

20.- ¿El formulario o el funcionario le indica expresamente que debe elegir el medio de respuesta a la solicitud y/o notificación en caso de existir la necesidad de clarificar la pregunta, avisar a terceros, etc.?

A	Sí	
B	No	

21.- ¿Qué medio(s) de notificación le ofrece el formulario, el funcionario o la hoja en blanco ocupada para la solicitud de información?

		Notificación de eventos durante el proceso		Medio de Respuesta	
		SI	NO	SI	NO
A	Correo Postal				
B	E-mail (correo electrónico)				
C	Retiro en oficina (presencial).				

22.- ¿Una vez efectuada la solicitud de información, se le hizo entrega de un comprobante o se le dicto el número de registro de la solicitud?

A	Sí	
B	No	

22.1.- En caso que la respuesta anterior sea SI, por favor describa el contenido del comprobante o el proceso de dictado del número de registro.

		Sí	No
A	Identificación del solicitante (Nombre y/o RUT)		
B	Código de tramitación de solicitud (Número de código interno institución)		
C	Fecha ingreso		
D	Copia de la solicitud ingresada		
E	Timbre o firma		
F	Otro(s) ¿Cuál(es)? _____		

23.- Una vez ingresada la solicitud, indique si el funcionario que lo atendió, o el formulario o comprobante contenía los siguientes elementos de orientación o explicación respecto de cómo continua el proceso (*Marque todas las que correspondan*)

		Información por parte del funcionario	Información en el formulario o comprobante
A	La posibilidad de ser consultado nuevamente en caso de que no se entienda la formulación de su solicitud por parte del servicio (proceso subsanación).		
B	El plazo legal con el que cuenta para llevar a cabo el proceso de subsanación.		
C	La existencia de consulta a terceros implicados, en caso de que estos se puedan ver afectados por la información solicitada.		
D	La posibilidad de derivar la solicitud a otro servicio si la información que se pide no corresponde al servicio		
E	Plazos de respuesta a la solicitud según lo indicado en la ley, máximo 20 días + 10 días prórroga (hábiles).		
F	La posibilidad de apelar al Consejo para la Transparencia en caso de denegación de la información por parte del servicio.		
G	El plazo legal en el que debería ser notificado en caso de que la información solicitada sea denegada y el tiempo de apelación con el que cuenta.		
H	Cómo realizar un reclamo frente al Consejo para la Transparencia		
I	Los posibles costos de reproducción y/o envío de la información.		

24.- Por favor incluya una descripción del proceso de solicitud: dificultades o facilidades identificadas, aspectos a destacar del proceso y de la página web, etc.

Instrumento Usuario Simulado VENTANILLA VIRTUAL de Solicitudes de Información en los Servicios Públicos – Informado

Sección I: DATOS GENERALES DEL PROCESO

Institución	
Dirección	
Fecha de Visita	
Hora de entrada	
Tipo de Usuario (informado/ no informado)	
Tipo de Solicitud	
Medio de respuesta seleccionado	
Hora de salida	

Sección I: Accesibilidad

Esta sección busca evaluar la accesibilidad que ofrece el organismo para que los ciudadanos puedan realizar sus solicitudes de información.

1.- Proceso de localización de la ventanilla de solicitudes de información en Transparencia:
(Marque las alternativas que correspondan)

		Si	No
A	La ventanilla esta disponible a través del banner de Transparencia, pinchando el link de “Contacto” y/o “Solicitud de información.		
B	La ventanilla está disponible a través del banner OIRS, que tiene un link especialmente habilitado para las solicitudes correspondientes a Ley de Transparencia.		
C	La ventanilla está disponible previo registro en el sistema SIAC del servicio.		
D	La ventanilla esta disponible a través de un banner llamado “Contáctenos”.		
E	La ventanilla está disponible a través de un banner de ingreso directo para realizar solicitudes de información.		
F	No se accede a la ventanilla de solicitudes de información en Transparencia por ninguna de las anteriores.		
G	Otro, ¿cuál? _____		

2.- ¿La ventanilla de solicitudes de información en Transparencia esta operativa?

A	Sí	
B	No	

Pasar a P.4

3.- En caso que la ventanilla de solicitudes de información exista, pero NO esté operativa.
(Marque las alternativas que correspondan)

		Si	No
A	Un vez ingresando al banner de Transparencia, el link de “Contacto” deriva hacia un correo electrónico institucional y/o la página web del servicio.		
B	Una vez ingresando al banner de Transparencia, el link de “Contacto” no funciona.		
C	Una vez que ingresando al banner de la “OIRS”, el link especialmente habilitado para la Ley de Transparencia no funciona.		
D	Una vez ingresando al banner “Contáctenos”, el link especialmente habilitado para la Ley de Transparencia no funciona.		
E	El banner de ingreso directo para realizar solicitudes de información no funciona.		
F	Otro, ¿cuál? _____		

4.- ¿Para poder acceder a la ventanilla de solicitudes de información en Transparencia, es necesario registrarse previamente en un sistema?

A	Sí	
B	No	

Pasar a P.7

5.- En caso de que deba registrarse en algún sistema antes de acceder a la ventanilla, indique cuál de los siguientes datos: A) le fueron SOLICITADOS de manera voluntaria y B) cuáles tienen el carácter de OBLIGATORIOS. (Para cada afirmación indique la alternativa que corresponda)

		(A) Datos voluntarios	(B) Datos obligatorios
A	RUT		
B	Nombres y Apellidos del solicitante		
C	Edad		
D	Dirección		
E	Región		
F	Comuna		
G	Sexo		
H	Nacionalidad		
I	Teléfono		
J	Fecha de nacimiento		
K	Estado civil		
L	Ocupación		
M	Opción para indicar si tiene apoderado		
N	Nombres y Apellidos del apoderado		
O	Nivel educacional		
P	Otro(s) ¿Cuál(es)? _____		

6.- Proceso de ingreso a formulario ley de transparencia.

	Marque X
A	Ingresar directamente (sin password)
B	Solicita password para ingresar al formulario, creado por usuario.
C	Solicita password para ingresar al formulario, enviado a mail de usuario.
D	Otro, especifique. _____

7.- Para completar su solicitud de información vía Ley de Transparencia, indique cuál de los siguientes datos: A) le fueron SOLICITADOS voluntariamente y B) cuáles tienen el carácter de OBLIGATORIOS. *(Para cada afirmación indique la alternativa que corresponda)*

		(A) Datos voluntarios	(B) Datos obligatorios
A	RUT		
B	Nombres y Apellidos del solicitante		
C	Edad		
D	Dirección		
E	Región		
F	Comuna		
G	Sexo		
H	Nacionalidad		
I	Teléfono		
J	Fecha de nacimiento		
K	Ocupación		
L	Nivel educacional		
M	Nombres y Apellidos del apoderado (en caso de marcar esta opción)		
N	Medio de respuesta (email/retiro en oficina/envío postal)		
O	La materia		
P	Si desea ser notificado del avance de la consulta		
Q	Otro(s) ¿Cuál(es)? _____		

8.- La página da opciones de notificación del avance del proceso y de envío de la información solicitada. *(Marque las que corresponda)*

		Notificación del avance del proceso		Envío de la información solicitada	
		Si	No	Si	No
A	Email				

B	Retiro en oficina				
C	Envío postal				

Sección II: Proceso de atención

Esta sección busca evaluar la atención que entrega el organismo al solicitante de información.

9.- Tiempo estimado (*total*) de acceso a la ventanilla de recepción de solicitudes información.

Minutos

10.- Número de clicks entre la página de inicio (del Organismo) y en el envío de la solicitud. (Incluye inscripción)

N° clicks

11.- ¿El sistema proporciona alguna clase de ayuda que entregue orientación respecto a cómo ingresar una solicitud de información?

A	Sí		P.11.1
B	No		Pasar a P.12

11.1.- Qué clase de sistema de orientación existe a este respecto. (*Marque todas las alternativas que correspondan*)

A	El sitio contiene tutorial escrito para ingreso de solicitud de información.	
B	El sitio contiene tutorial audiovisual para ingreso de solicitud de información.	
C	El sitio tiene preguntas frecuentes sobre transparencia activa y solicitud de información.	
D	Otro, ¿Cuál?	

12.- ¿Una vez efectuada la solicitud de información, se le hizo entrega de un comprobante?

A	Sí		
B	No		Pasar a P.13

12.1.- Información que contiene el comprobante (*Marque todas las que correspondan*)

		Sí
A	Identificación del solicitante (Nombre y/o RUT)	
B	Código de tramitación de solicitud (Número de código interno institución)	
C	Fecha ingreso	
D	Hora ingreso	
E	Plazos en los que la solicitud de información debiese ser resuelta	
F	Dependencia del servicio encargada de gestionar la solicitud de información. (responsable de distribuirla internamente)	
G	Nombre de funcionario responsable de la dependencia a cargo de la gestión de la solicitud de información.	
H	Teléfono de la institución para consultas.	

I	Medio por el cual la institución recepciona de la consulta.	
J	Medio por el cual la institución hará entrega de la información solicitada.	
K	Transcripción de la solicitud de información	
L	Si solicitante desea ser notificado del avance de la consulta	
M	El comprobante contiene todos los campos que el ciudadano completó al momento de realizar la solicitud	
N	Otro(s) ¿Cuál(es)? _____	

13.- Una vez ingresada la solicitud, el tutorial, el sistema o el comprobante que se entregó contenía los siguientes elementos de orientación o explicación respecto de cómo continuaba el proceso (*Marque todas las que correspondan*)

		Tutorial	Texto en el sistema de solicitudes	Información en comprobante
A	La posibilidad de ser consultado nuevamente en caso de que no se entienda la formulación de su solicitud por parte del servicio (proceso subsanación).			
B	El plazo legal con el que cuenta para llevar a cabo el proceso de subsanación.			
C	La existencia de consulta a terceros implicados, en caso de que estos se puedan ver afectados por la información solicitada.			
D	Plazos de respuesta a la solicitud según lo indicado en la ley, máximo 20 días + 10 días prórroga (hábiles).			
E	La posibilidad de imponer un reclamo ante el Consejo para la Transparencia en caso de denegación, no conformidad de respuesta o no respuesta de la información por parte del servicio.			
F	El plazo legal con el que cuenta para imponer un reclamo ante el Consejo de la Transparencia en caso de denegación, no conformidad con la respuesta o no respuesta de la información por parte del servicio.			
G	Los posibles costos de reproducción y/o envío de la información.			

14.- Por favor incluya una descripción del proceso de solicitud: dificultades o facilidades identificadas, aspectos a destacar del proceso y de la página web, etc.