

# **INFORME FINAL 2013**

## **ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES PÚBLICOS Y PRIVADOS CONSEJO PARA LA TRANSPARENCIA**

Dirección de Estudios

# 1. Presentación

- Como cada año, el CPLT realiza la medición del nivel de satisfacción de sus clientes como una manera de realizar un seguimiento continuo a la calidad del servicio entregado y para mantener los procesos de mejora continua al interior de la organización.
- Este estudio alimenta los procesos de gestión y certificación ISO 9001 de la institución, por ende se transforma en una herramienta fundamental para la toma de decisiones y la revisión de la acción institucional.
- El compromiso del CPLT con esta evaluación, se sustenta en la profunda convicción institucional, de que la orientación al cliente, nos permite mantener una gestión de primer nivel y alcanzar estándares internacionales.

## 2. Objetivos y Metodología

## Objetivo General

Evaluar la satisfacción en aspectos generales y específicos de los diversos clientes externos del CPLT.

## Objetivos Específicos

- Evaluar la satisfacción en aspectos generales y específicos de los clientes **Reclamantes** del CPLT.
- Evaluar la satisfacción en aspectos generales y específicos de los clientes **Consultantes** del CPLT.
- Evaluar la satisfacción en aspectos generales y específicos de los clientes **Solicitantes** del CPLT.
- Evaluar la satisfacción en aspectos generales y específicos de los clientes **Capacitados** del CPLT.
- Evaluar la satisfacción en aspectos generales y específicos de los clientes **Públicos (Enlaces)** del CPLT.

## Uso de los recursos internos para el desarrollo del estudio

- El plan original para el 2013 era la medición por incidentes usando la herramienta CRM. Finalmente se determinó que la herramienta aún no estaba operativa y se tomaron las siguientes decisiones:
  - Realizar el Estudio Anual como en los años anteriores
  - Utilizar el Sistema Apolo
- Los ajustes a la metodología y plan original derivaron en algunos retrasos que no afectaron la programación final del Estudio.
- Para el año 2014 se requiere mejorar:
  - La capacidad de identificación de los respondientes para el envío de recordatorios
  - Habilitar los mecanismos de evaluación por incidente.
- En términos generales, **la evaluación del desarrollo interno del Estudio es positiva**, por lo cual se espera instalar la ejecución del estudio con recursos internos de manera permanente, lo que deriva en ahorros para la institución.

# Metodología

2013	Universo	Nº alcanzado	Tasa de respuesta
Reclamantes	852	167	19,6%
Solicitantes	208	51	24,5%
Consultantes	1822	380	20,9%
Enlaces	810	206	25,4%
Capacitados	1448	265	18,3%
<b>TOTAL</b>	<b>5140</b>	<b>1069</b> (2012: 994)	<b>20,8%</b>

Tasa de respuesta	2012	2013
Reclamantes	23,23%	19,6%
Solicitantes	23,67%	24,5%
Consultantes	19,66%	20,9%
Enlaces	34,33%	25,4%
Capacitados	21,21%	18,3%
<b>TOTAL</b>	<b>23,40%</b>	<b>20,8%</b>

El N alcanzado aumentó en relación al año anterior, aunque la tasa de respuesta fue un poco más baja.

Por esta razón, para la aplicación interna de este estudio el 2014, sería ideal reforzar los recordatorios con llamados telefónicos.

# 3. Evaluación de Atributos Institucionales

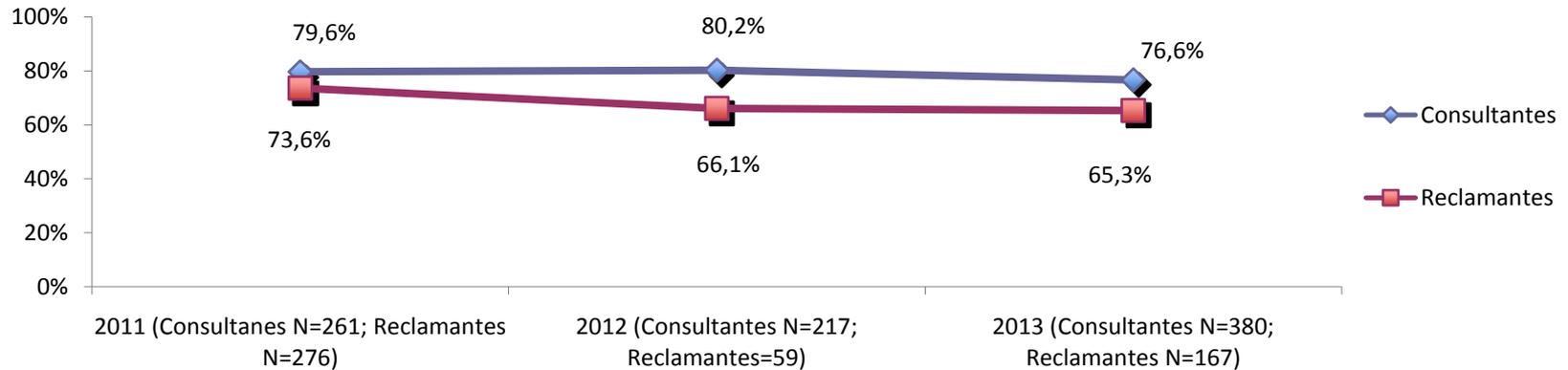
Consultantes, Reclamantes\*

# Conocimiento del CPLT

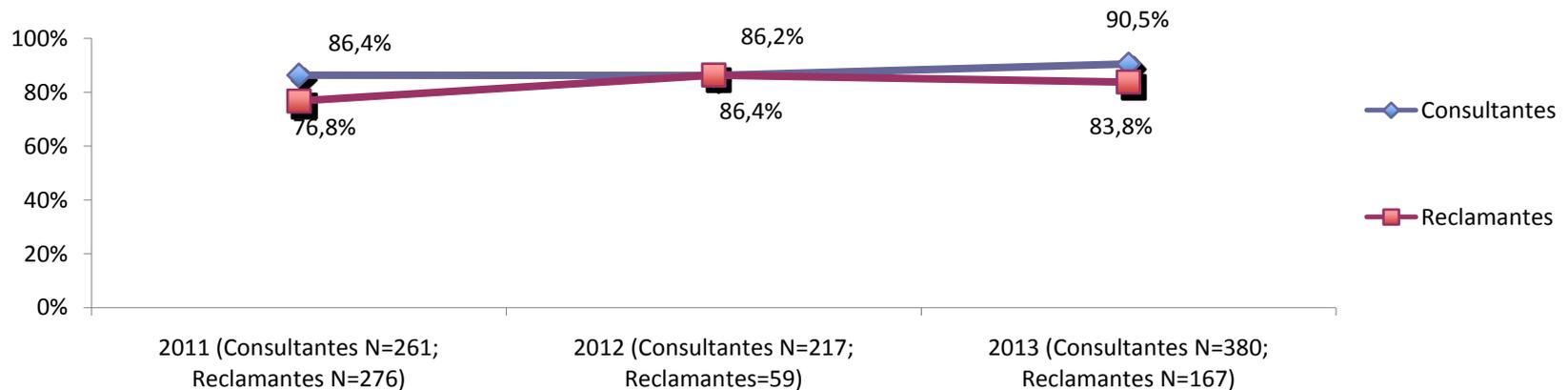
*¿Diría Ud. que el Consejo es un Organismo...?(\*)*

	2012		2013		
	Consultantes	Reclamantes	Consultantes	Reclamantes sin SARC	Reclamantes con SARC
Autónomo	80,2%	66,1%	76,6% ↓	64,5% ↓	69,2% ↑
Transparente	86,2%	86,4%	90,5% ↑	82,3% ↓	92,3% ↑
Políticamente Independiente	68,2%	64,4%	72,9% ↑	66,0% ↑	65,4% ↑
Eficiente	78,8%	74,6%	82,4% ↑	66,7% ↓	65,4% ↓
Que cumple con su misión	81,1%	83,1%	90,0% ↑	78,0% ↓	88,5% ↑

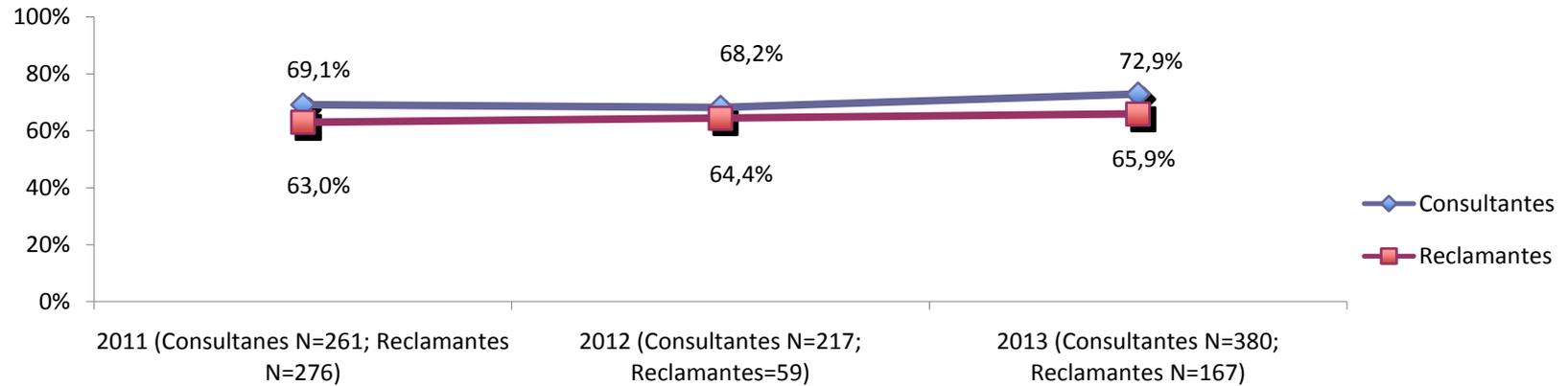
## ¿Diría Ud. que el Consejo para la Transparencia es un organismo AUTÓNOMO?



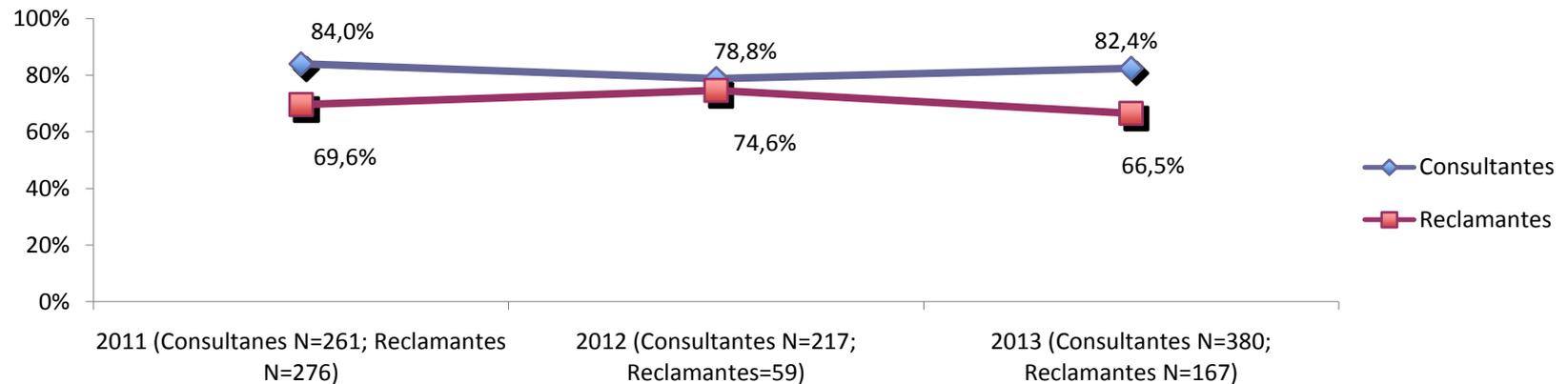
## ¿Diría Ud. que el Consejo para la Transparencia es un organismo TRANSPARENTE?



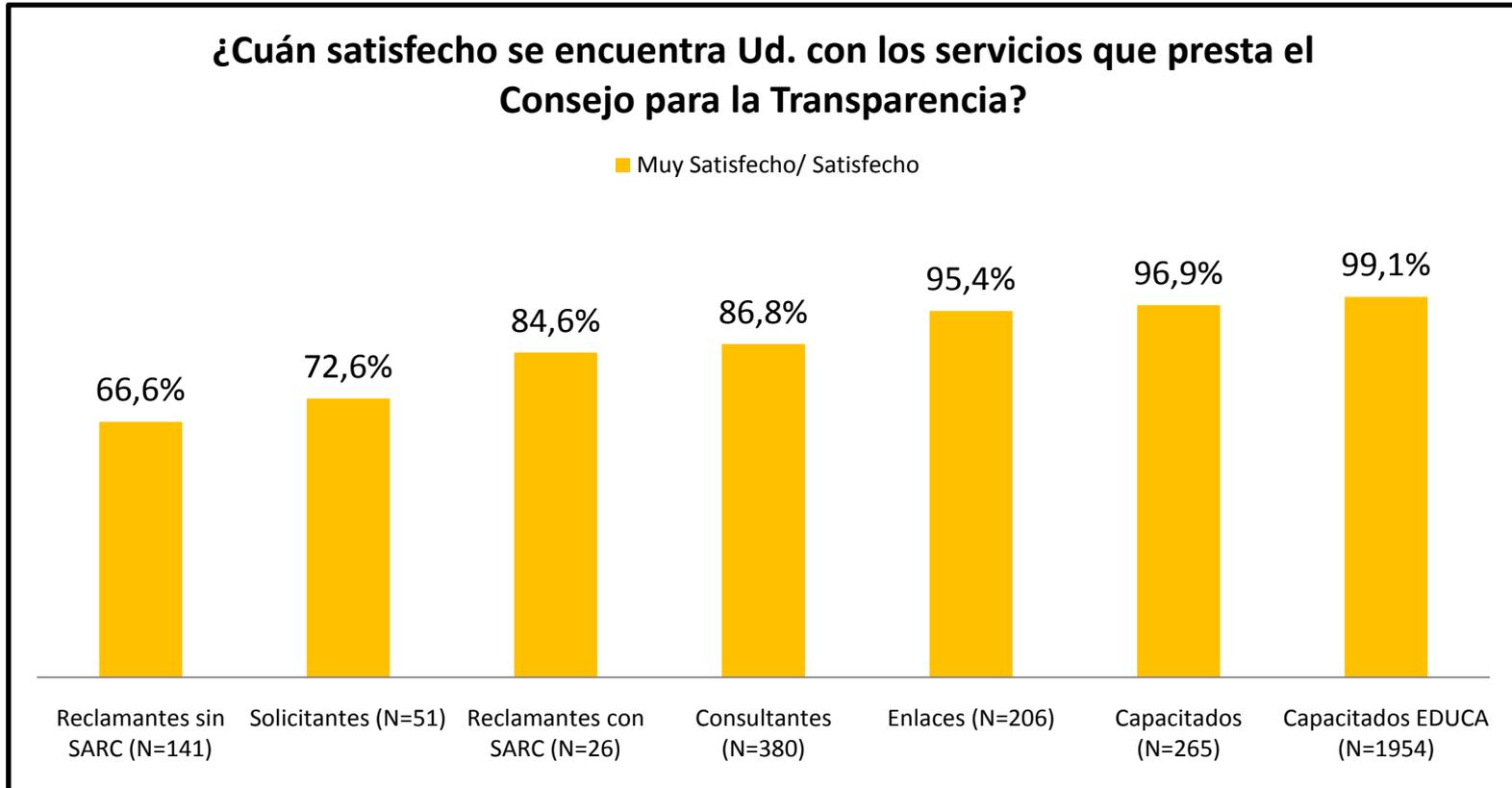
## ¿Diría Ud. que el Consejo para la Transparencia es un organismo POLÍTICAMENTE INDEPENDIENTE ?



## ¿Diría Ud. que el Consejo para la Transparencia es un organismo EFICIENTE ?

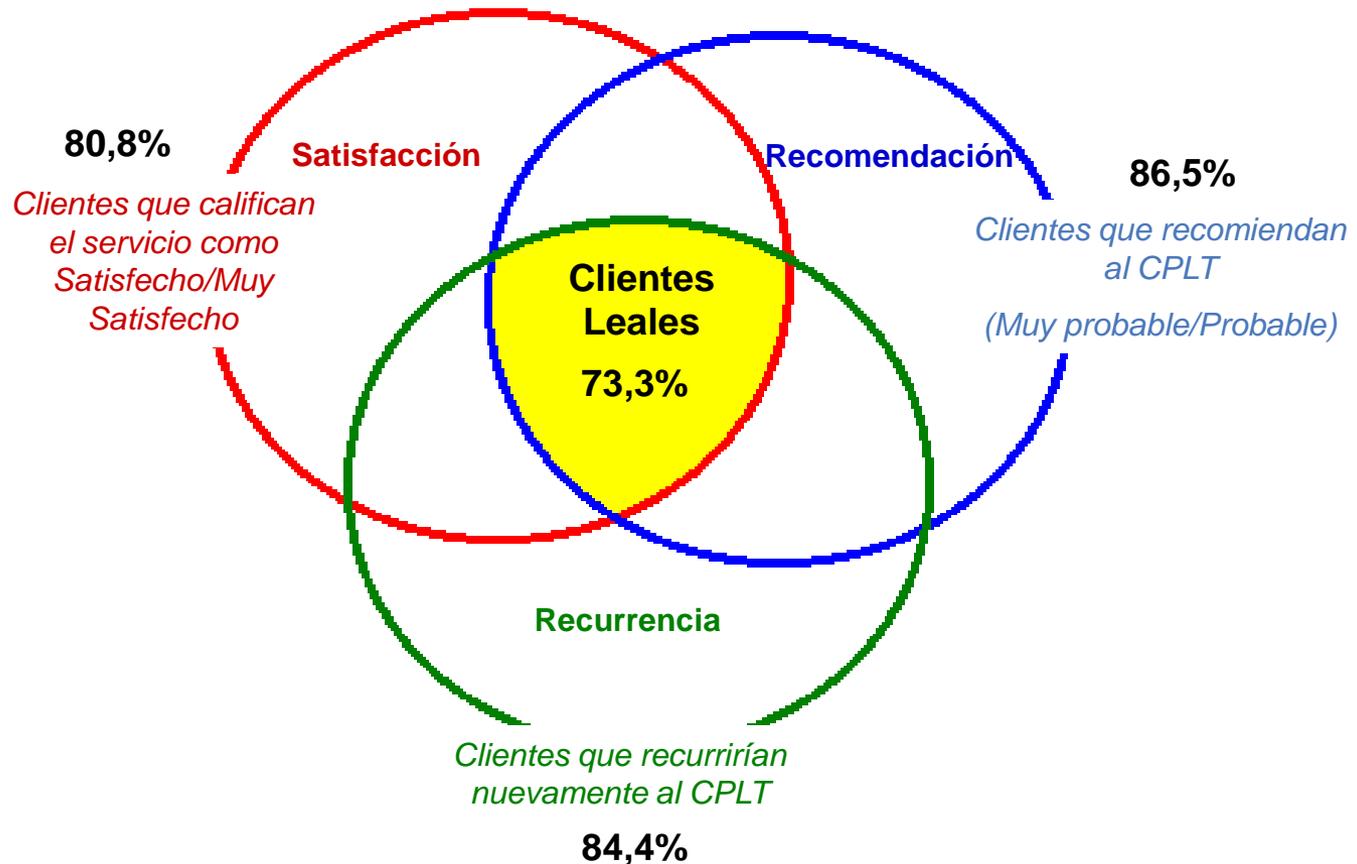


# Nivel de Satisfacción General por tipo de Cliente



# Índice de Lealtad Agregado 2013

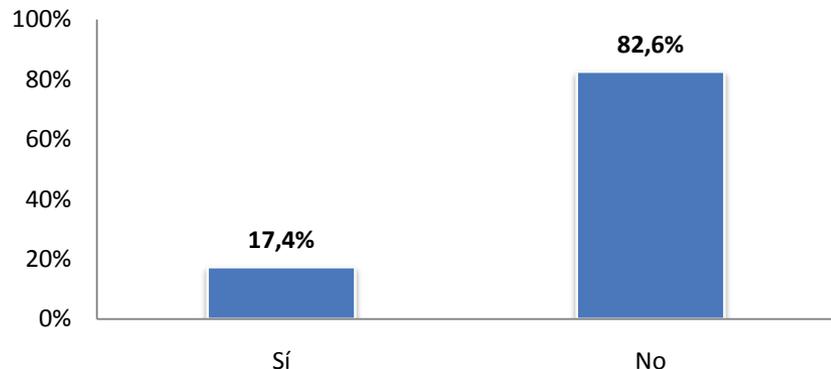
Fue aplicado a los Clientes Privados (Consultantes, Reclamantes y Solicitantes). Es un índice que mide el núcleo más duro de los clientes más satisfechos, permite identificar a aquéllos que muestran un alto nivel de satisfacción, expresado en su satisfacción personal, la probabilidad de volver a usar los servicios y de recomendar los servicios de la institución.



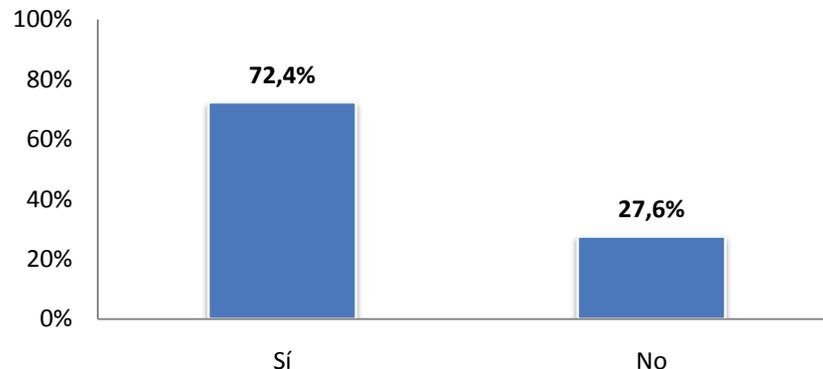
## 4. Reclamo en Línea

# Reclamos en Línea

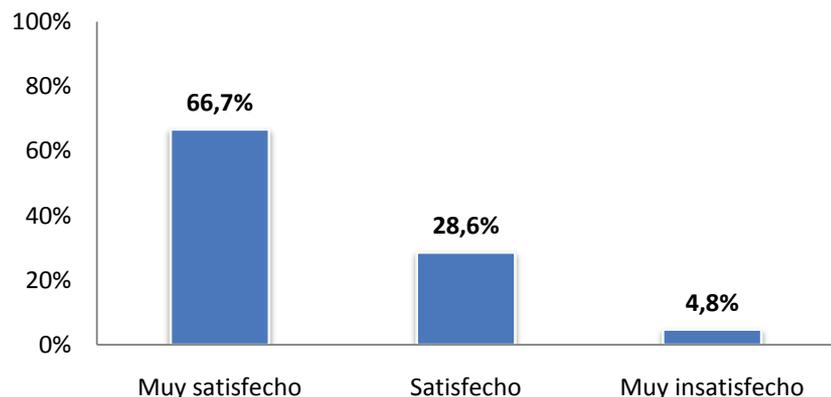
¿Conoce la plataforma de reclamo en línea que el Consejo para la Transparencia ha puesto a disposición en su página web? (N=167)



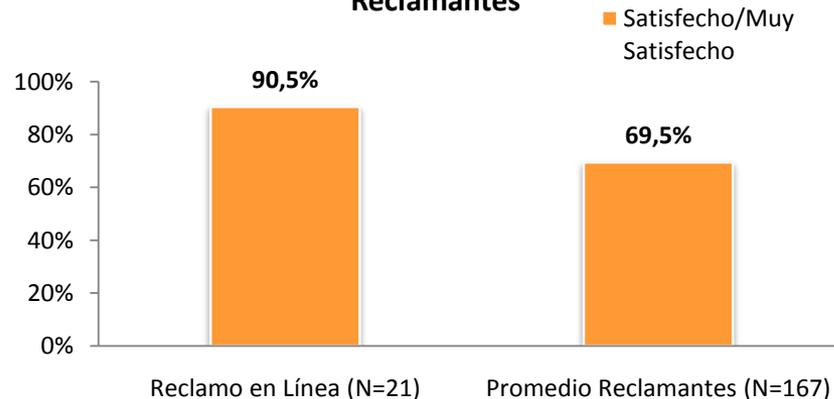
¿Ha utilizado la plataforma de reclamo en línea que el Consejo para la Transparencia ha puesto a disposición en su página web? (N=29)



¿Cuán satisfecho quedó con esta forma de presentar su reclamo? (N=21)

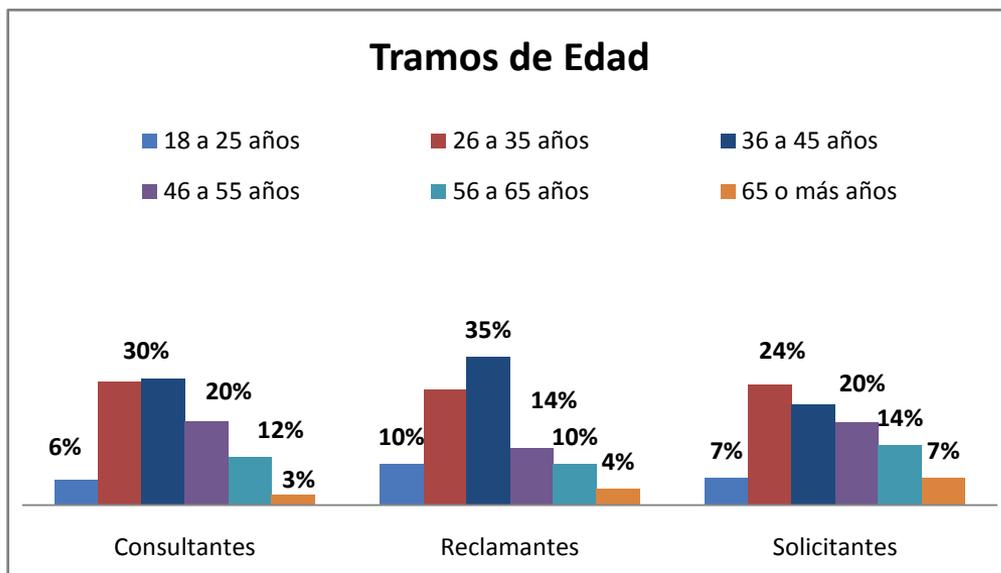
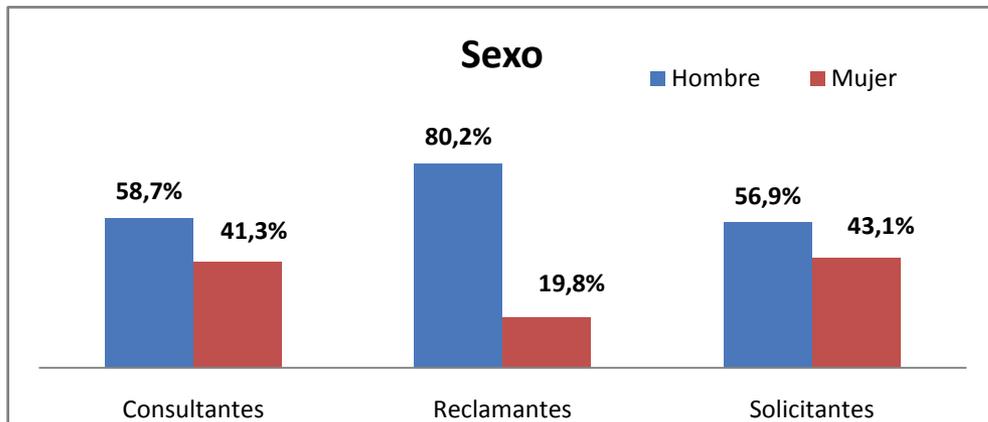


Comparación Satisfacción General de Reclamantes con Reclamo en Línea versus Promedio de Reclamantes



# 5. Caracterización de los Clientes

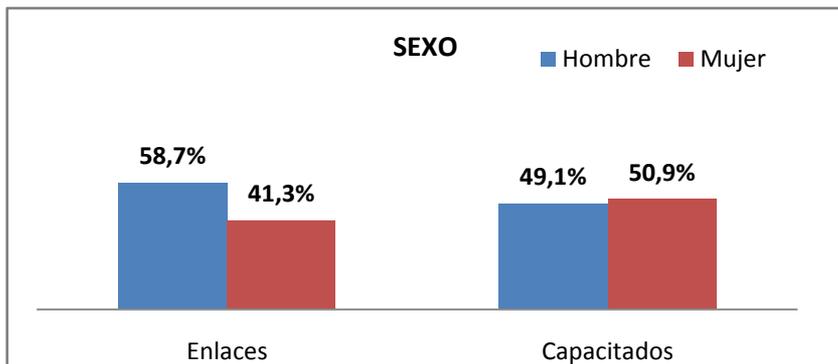
# Caracterización Clientes Privados



INGRESO FAMILIAR MENSUAL			
	Consultante	Reclamante	Solicitante
Hasta \$150.000	0,8%	0,0%	1,2%
Entre \$150.001 y \$250.000	3,9%	1,9%	6,5%
Entre 250.001 y 500.000	12,4%	11,8%	10,1%
Entre 500.001 y 1.000.000	23,2%	27,5%	21,6%
Entre 1.000.001 y 2.000.000	<b>31,8%</b>	<b>29,4%</b>	<b>21,6%</b>
Entre 2.000.001 y 5.000.000	17,4%	21,6%	21,0%
Más de 5.000.000	3,15%	5,9%	3,6%
NS/NC	7,4%	1,9%	14,4%

NIVEL SOCIO ECONÓMICO			
	Consultante	Reclamante	Solicitante
ABC1	<b>57,1%</b>	<b>54,8%</b>	<b>60,8%</b>
C2	<b>31,2%</b>	<b>26,5%</b>	<b>25,5%</b>
C3	9,0%	11,4%	7,8%
D	2,1%	6,0%	5,9%
E	0,5%	1,2%	0,0%

# Caracterización Clientes Públicos



## INDIQUE EL TIPO DE ORGANISMO EN EL QUE TRABAJA:

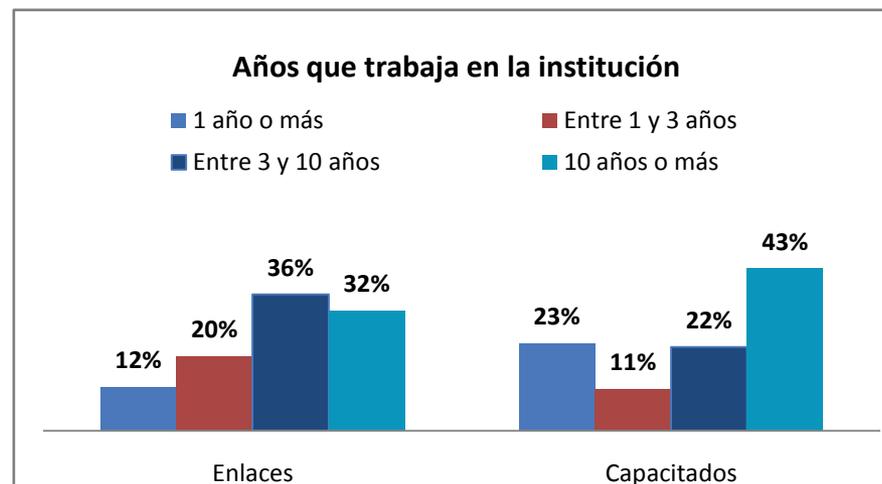
	Enlace	Capacitado
Institución Pública	44,2%	58,6%
Municipio	35,4%	34,0%
FF.AA, de Orden y Seguridad Pública	1,5%	0,0%
Empresa Pública	6,8%	0,4%
Otra institución	9,2%	7,0%

## CARGO ACTUAL

	Enlace	Capacitados
Jefe, sub-jefe o encargado	65,5%	37,2%
Profesional	26,2%	37,2%
Técnico	2,4%	5,6%
Personal administrativo	5,8%	20,0%

## NIVEL EDUCACIONAL

	Enlace	Capacitado
Educación Media Completa o menor	5,0%	17,4%
Educación Técnica o Universitaria Incompleta	13,5%	21,2%
<b>Universitaria completa o superior</b>	<b>81,5%</b>	<b>61,4%</b>
Total	100,0%	100,0%



# 6. Evaluación de canales de comunicación

# Evaluación Canales Clientes

<b>Ciudadanos Privados</b>	<b>Consultantes</b>	<b>Reclamantes</b>	
<b>Canales</b>	<b>N Casos</b>	<b>N Casos</b>	<b>Promedio de notas del 5 al 7</b>
Teléfono	222	63	83,9%
Correo Electrónico	313	123	86,7%
Concurrió Personalmente	101	49	80,0%
Correo Postal	82	41	73,2%
Sitio Web	212	139	84,0%
<b>PROMEDIO PONDERADO POR USO REAL DE CANALES</b>			<b>84,2%</b>

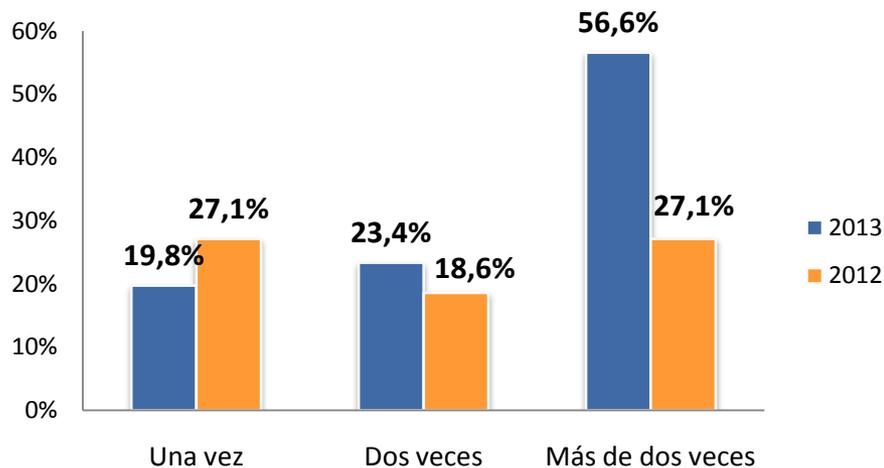
<b>Ciudadanos Públicos</b>	<b>Enlaces</b>	
<b>Canales</b>	<b>N Casos</b>	<b>Promedio de notas del 5 al 7</b>
Teléfono	102	91,2%
Correo Electrónico	108	89,8%
Concurrió Personalmente	50	92,0%
Correo Postal	25	72,0%
Sitio Web	96	90,6%
<b>PROMEDIO PONDERADO POR USO REAL DE CANALES</b>		<b>90,9%</b>

Para el cálculo del promedio ponderado de uso de canales, se pondera por el nivel de uso real de los canales evaluados el año 2013. El canal más usado es el teléfono 58%, seguido del correo electrónico 24%, presencial y web 9% respectivamente. El uso de correo postal es marginal con un 0,04%,

# 7. Resultados específicos para clientes Reclamantes

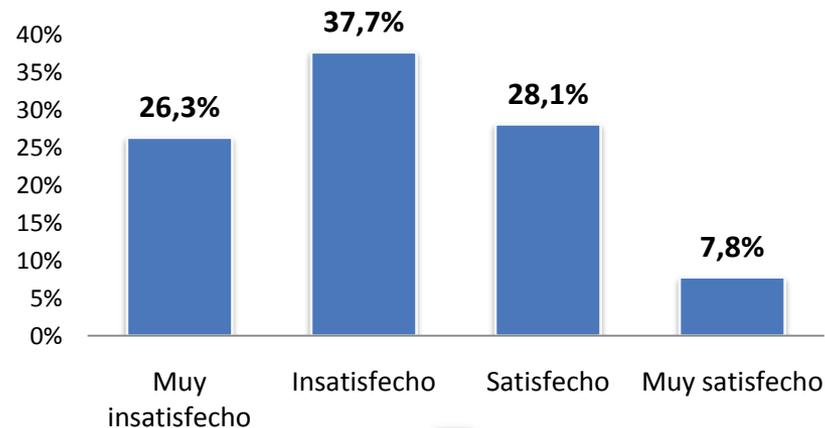
# Reclamantes

¿Cuántas solicitudes de información, Ud. ha realizado, a organismos públicos, en los últimos 12 meses? (N=167)

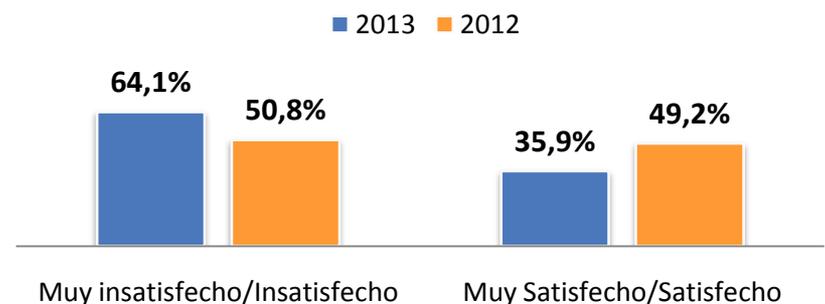


Un **80%** de los solicitantes de información, han realizado más de una solicitud el último año.

En general, ¿cuán satisfecho ha quedado Ud. con las respuestas recibidas, por parte de los organismos públicos, a sus solicitudes de información? (N=167)



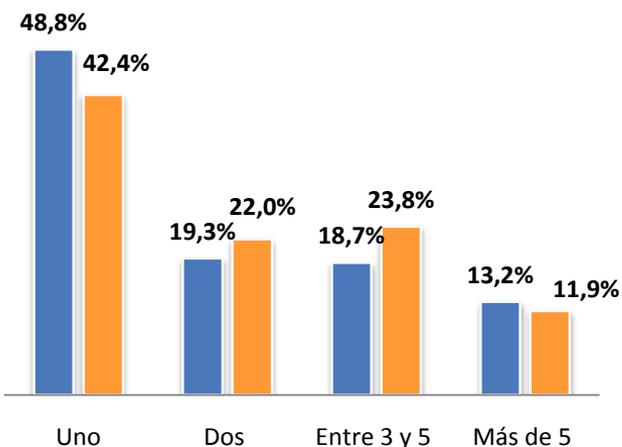
¿Cuán satisfecho ha quedado Ud. con las respuestas recibidas, por parte de los organismos públicos, a sus solicitudes de información?



# Reclamantes

## ¿Cuántos reclamos ha realizado ante el Consejo para la Transparencia?

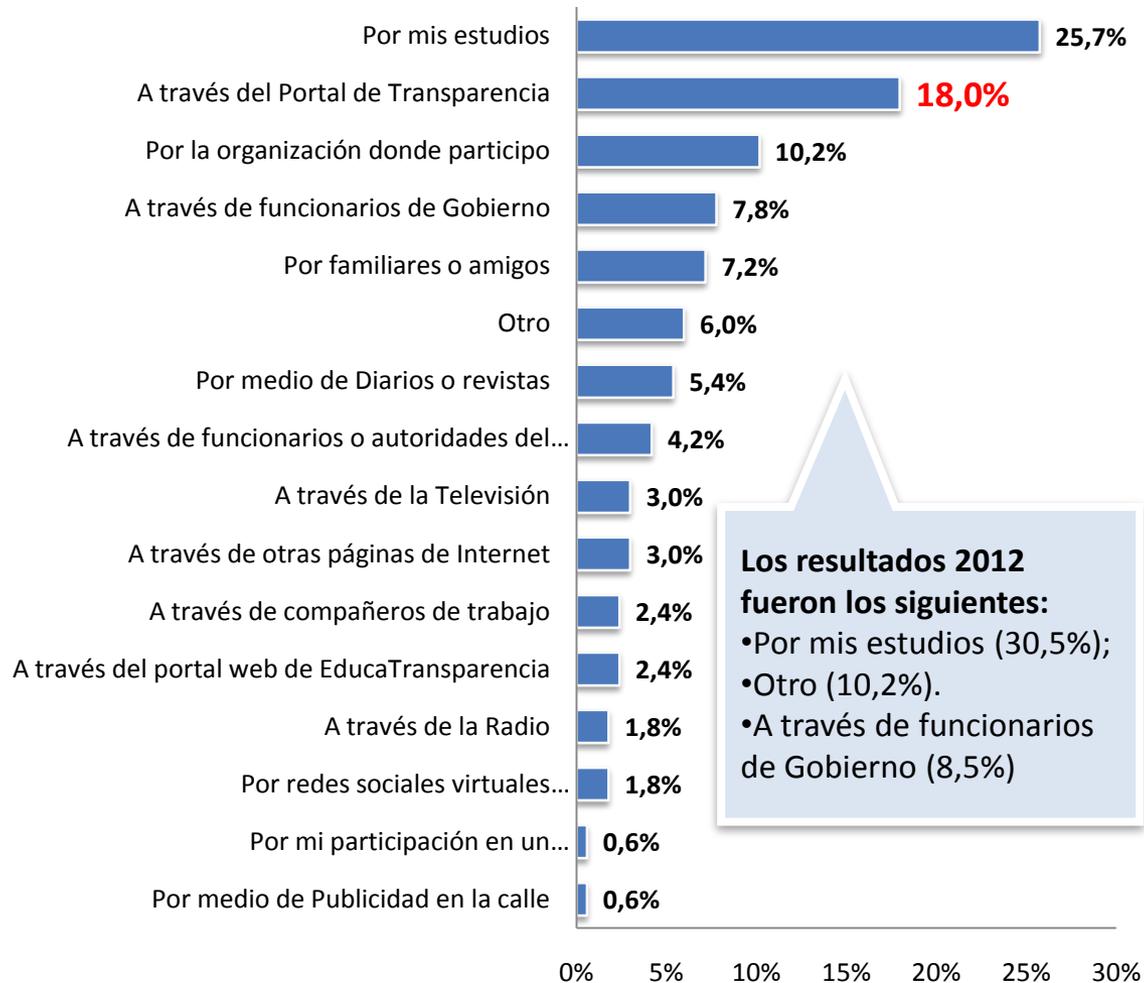
■ 2013 (N=167) ■ 2012 (N=59)



## Satisfacción general con los servicios que ofrece el CPLT por cantidad de reclamos

Uno	Dos	Entre 3 y 5	Más de 5
71,6%	68,8%	67,7%	63,6%

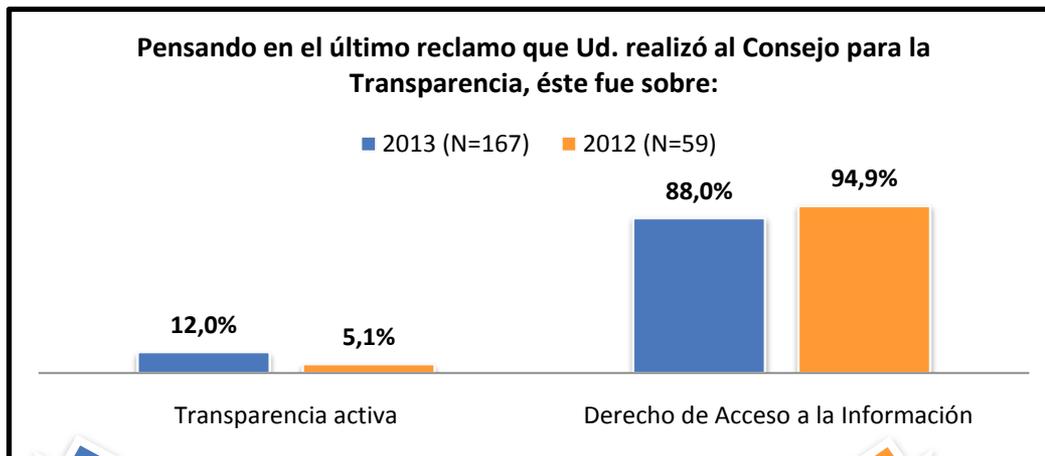
## ¿A través de qué medio identificó al Consejo para la Transparencia, como la institución adecuada para realizar su(s) reclamo(s)? (N=167)



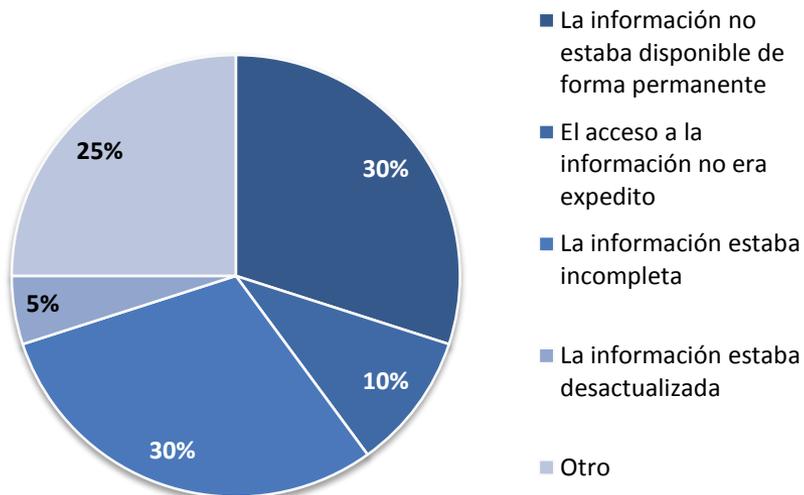
### Los resultados 2012 fueron los siguientes:

- Por mis estudios (30,5%);
- Otro (10,2%).
- A través de funcionarios de Gobierno (8,5%)

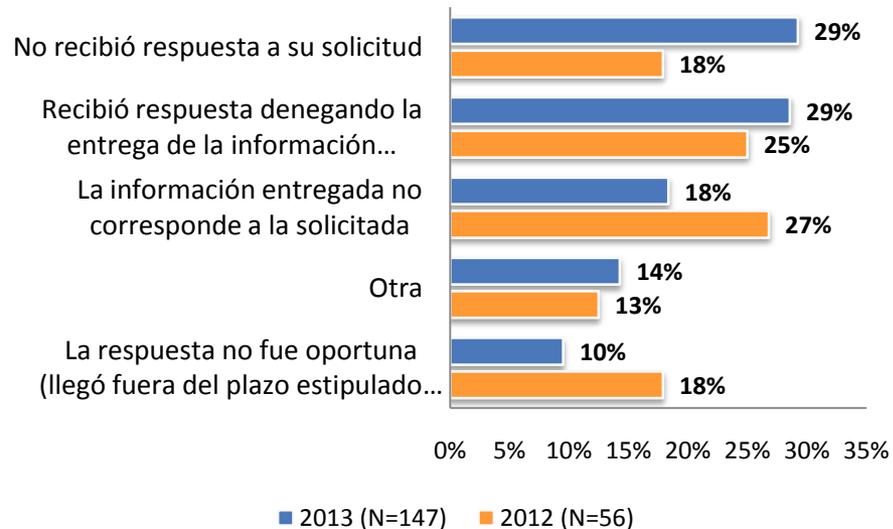
# Reclamantes



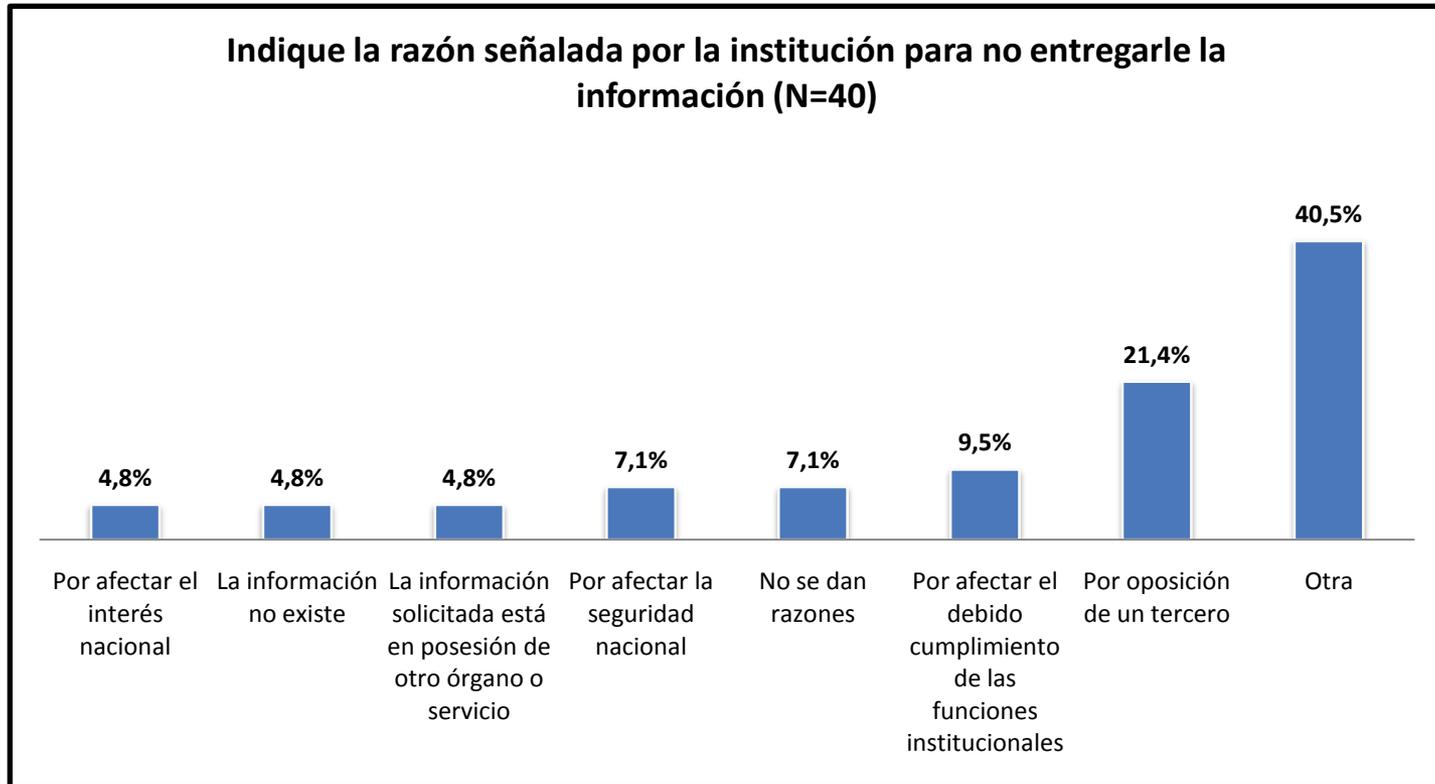
**Pensando en su último reclamo ¿Por qué razón quedó insatisfecho con la información disponible en el sitio web del organismo público? (N=20)**



**Pensando en su último reclamo ante el Consejo para la Transparencia, ¿por qué razón quedó insatisfecho con la respuesta entregada por el organismo público?**

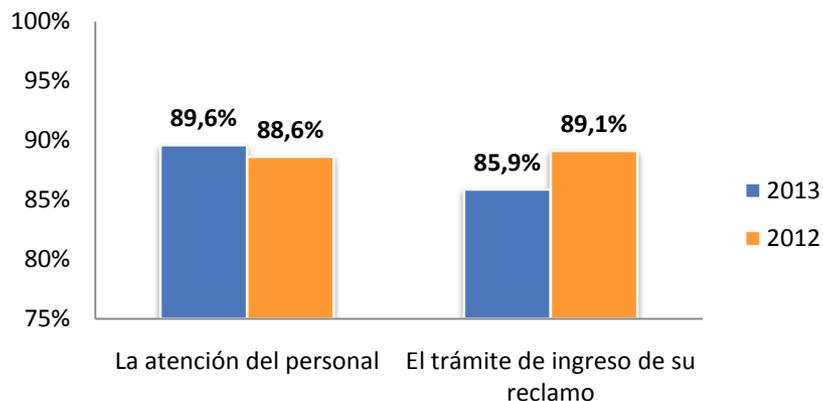


# Reclamantes

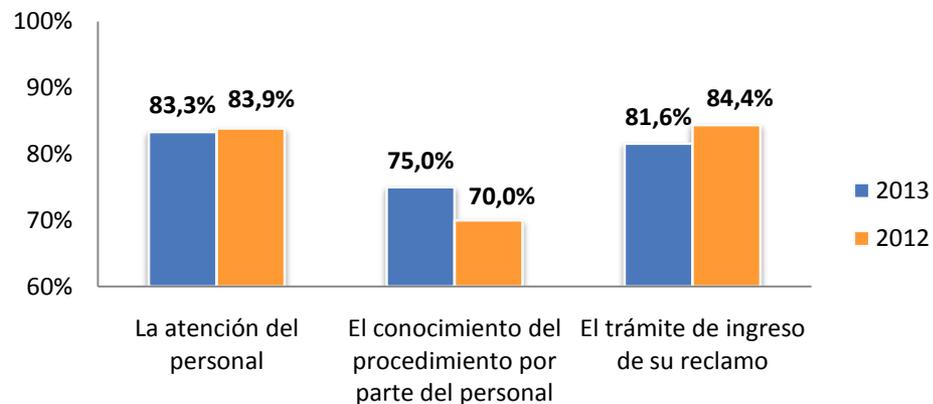


# Reclamantes

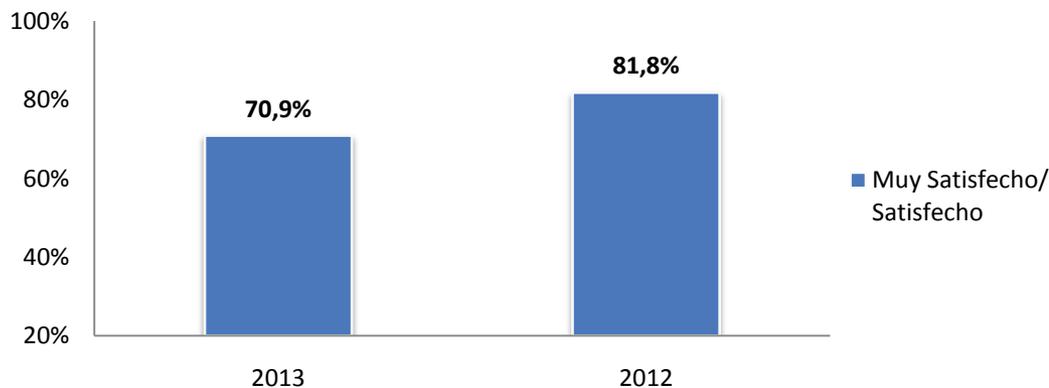
**Al presentar su(s) reclamo(s) personalmente al Consejo: ¿Qué tan satisfecho quedó con..? (Muy Satisfecho/Satisfecho)**



**Al presentar su(s) reclamo(s) personalmente ante una Gobernación: ¿Qué tan satisfecho quedó con..? (Muy Satisfecho/Satisfecho)**

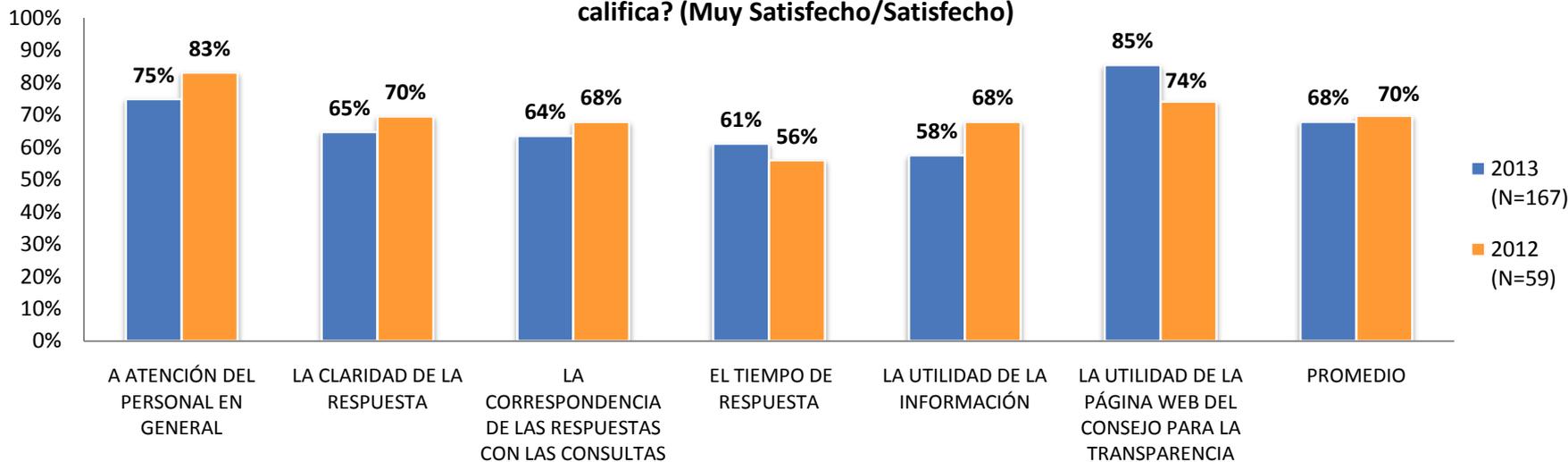


**Al presentar su(s) reclamo(s) a través de correo postal: ¿Qué tan satisfecho quedó con el trámite de ingreso de su reclamo? (N=55)**

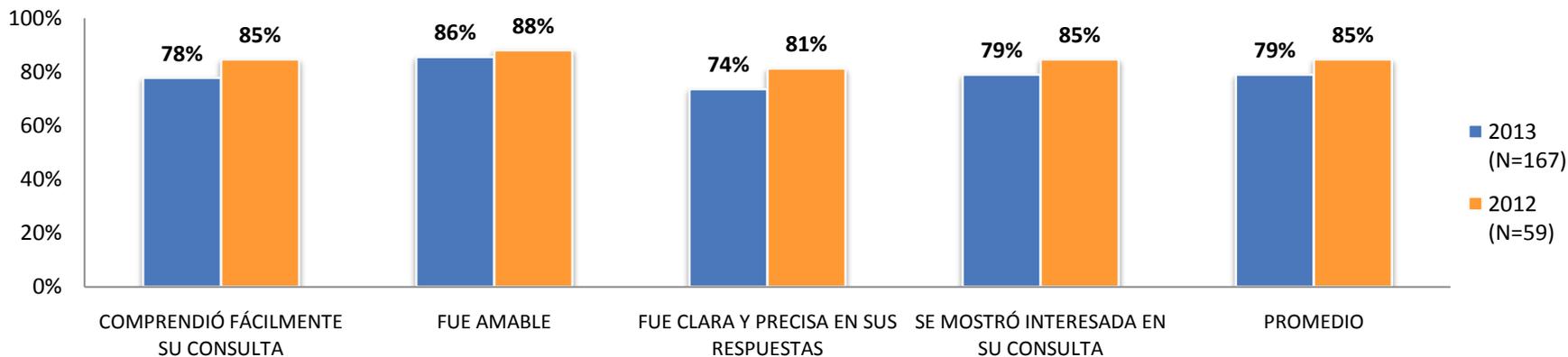


# Reclamantes

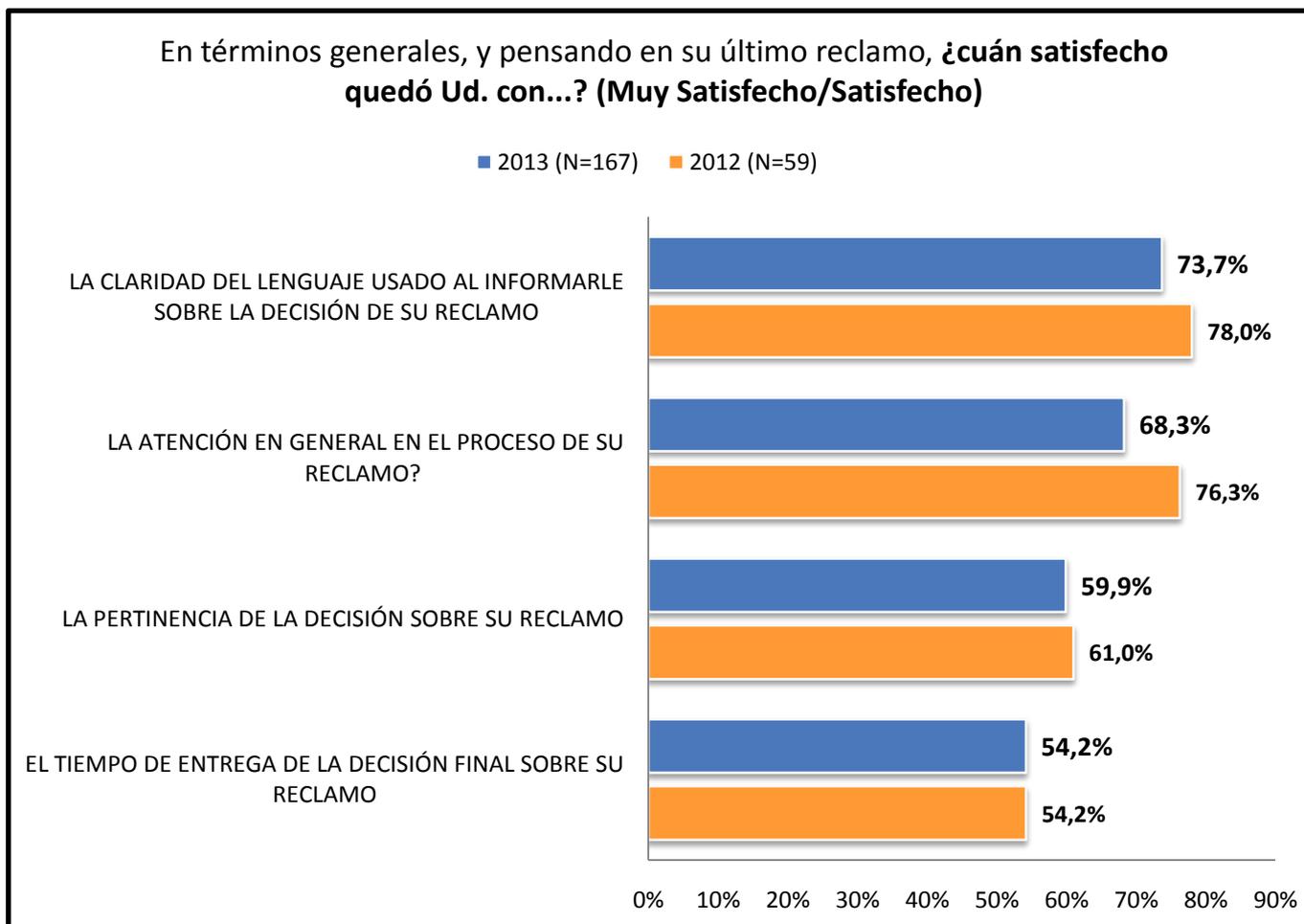
En general, respecto a la respuesta recibida a sus consultas sobre el estado de su(s) reclamo(s), ¿cómo califica? (Muy Satisfecho/Satisfecho)



En cuanto a la atención otorgada por el personal del Consejo para la Transparencia, ¿cuán de acuerdo está con que la persona que lo atendió? (Muy Satisfecho/Satisfecho)



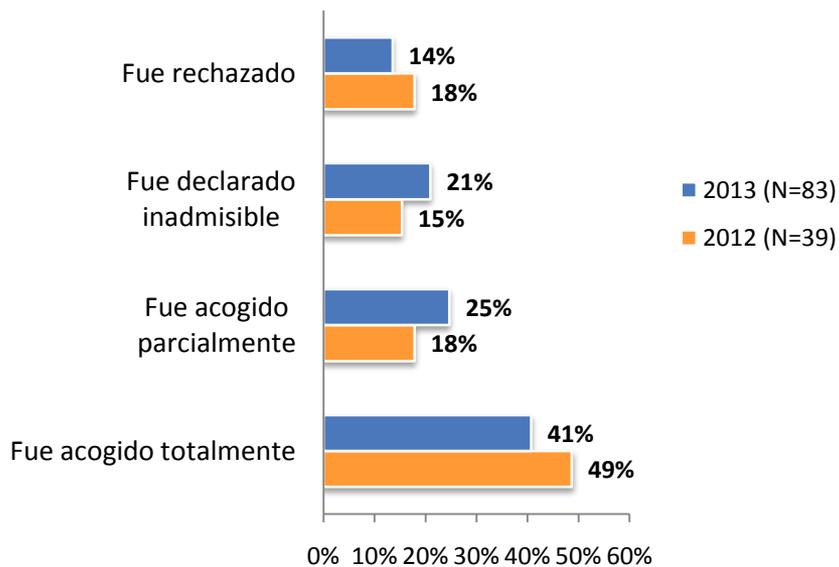
# Reclamantes: Satisfacción servicios CPLT



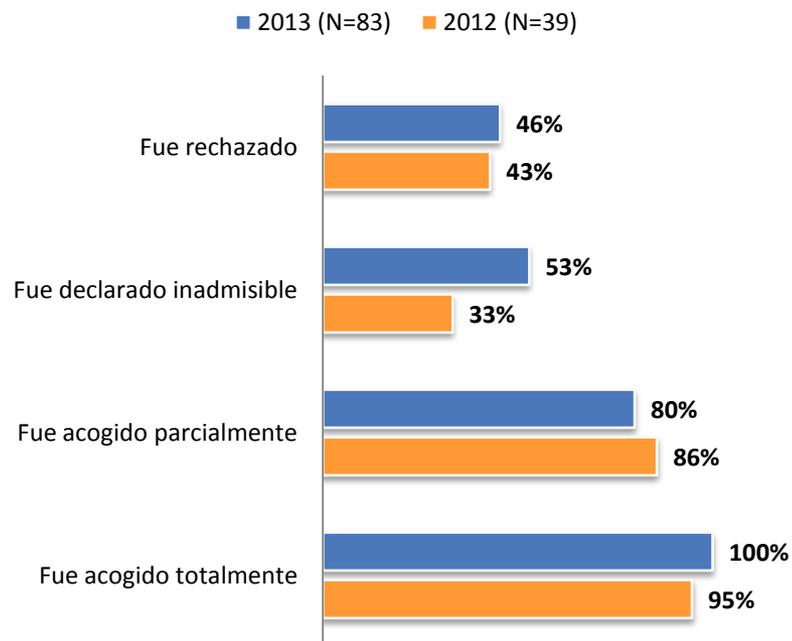
# Reclamantes

## *Tipo de decisión y su efecto en la satisfacción de los clientes:*

¿Cuál fue la decisión que adoptó el Consejo para la Transparencia en el caso de su último reclamo?

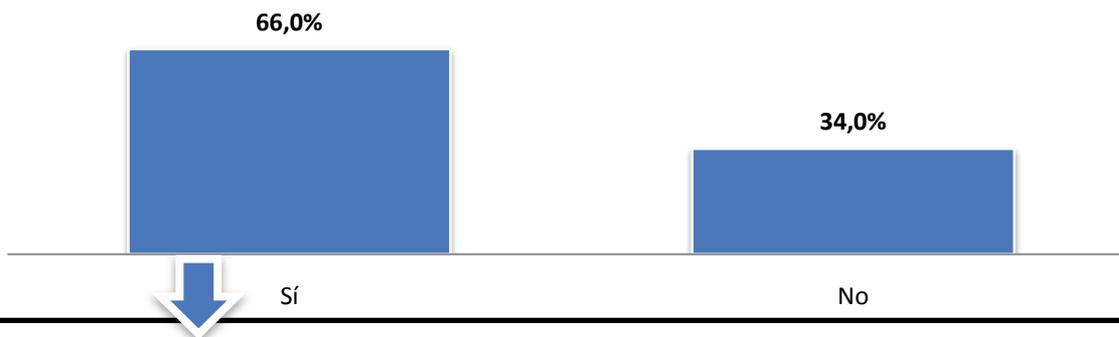


Satisfacción general con los servicios que ofrece el CPLT por decisión del Consejo (Muy Satisfecho/Satisfecho)

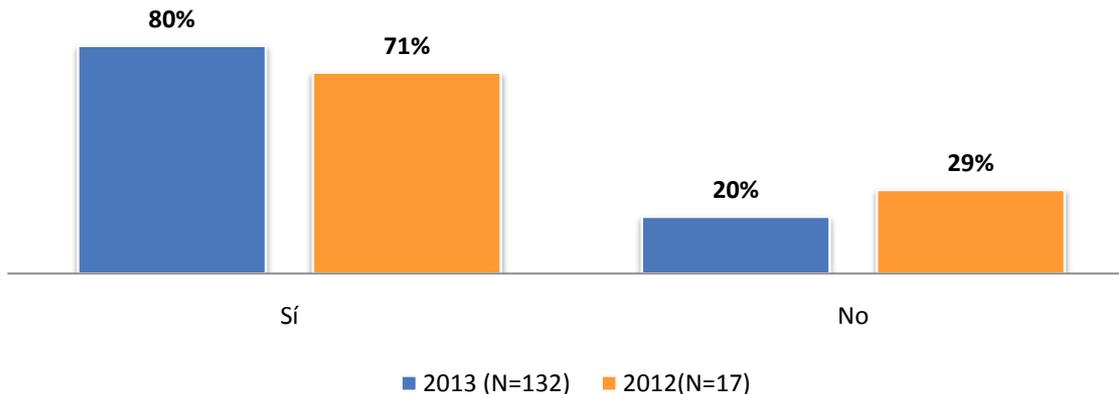


# Reclamantes

Luego de la decisión del Consejo para la Transparencia, ¿el organismo público le entregó la información que Ud. había solicitado o publicó en su sitio web la información requerida?  
(N=114)

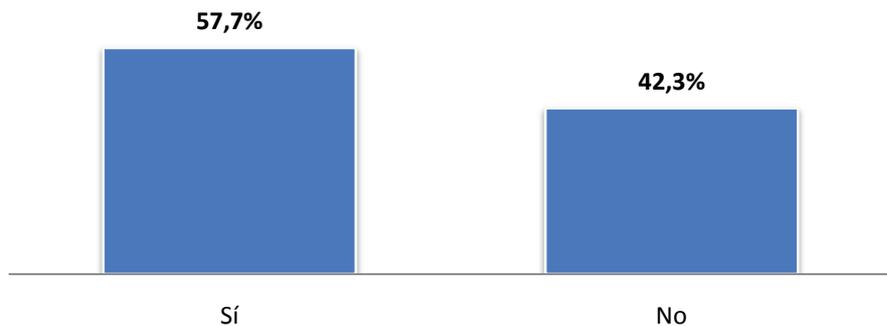


¿Quedó satisfecho con la información entregada o publicada en el sitio web del organismo público?



# Reclamantes con SARC

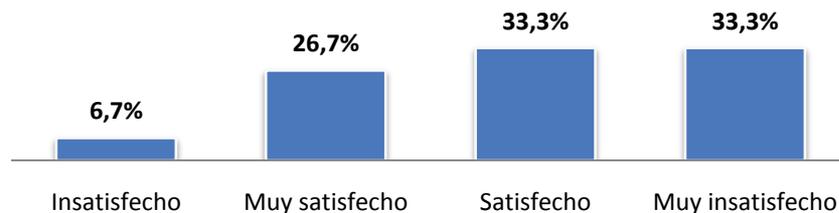
¿Ha tenido al menos un caso que ha sido tramitado con SARC? (N=26)



Llama la atención que un 42% de los encuestados declaren no haber tenido al menos un caso tramitado con SARC. Ya que fueron seleccionados porque han tenido casos con SARC durante el 2013.

Esto se puede deber a que no asocian el procedimiento con la descripción, no tuvieron conocimiento, o no lo recuerdan.

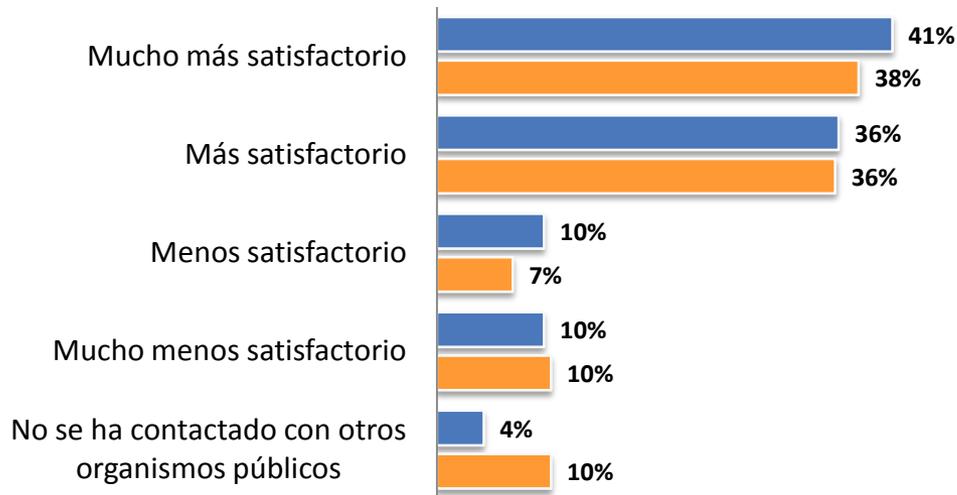
¿Cuán satisfecho quedó con esta forma para resolver su reclamo? (N=15)



# Reclamantes: Satisfacción y evaluación global

En comparación a su experiencia con otros organismos públicos, tales como ministerios o municipios, ¿cuán satisfactorio ha sido el servicio entregado por el Consejo para la Transparencia?

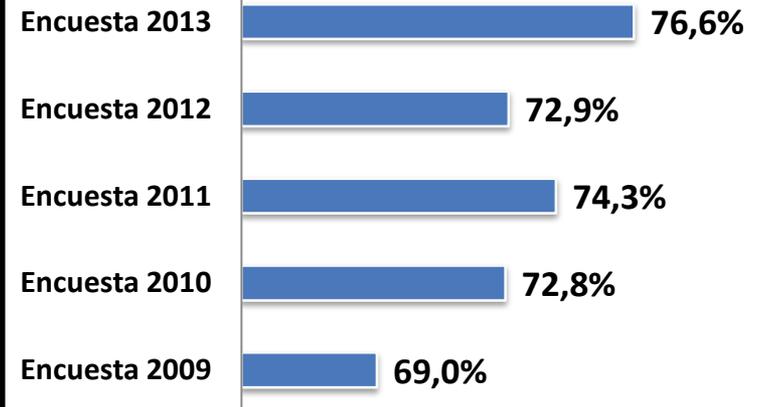
■ 2013 (N=167) ■ 2012 (N=59)



El **76,6%** de los reclamantes considera que el servicio entregado por el Consejo es **más satisfactorio** que el de otros servicios públicos. Este porcentaje es más alto que el del año 2012.

**% de Comparación de experiencia con otros organismos públicos**

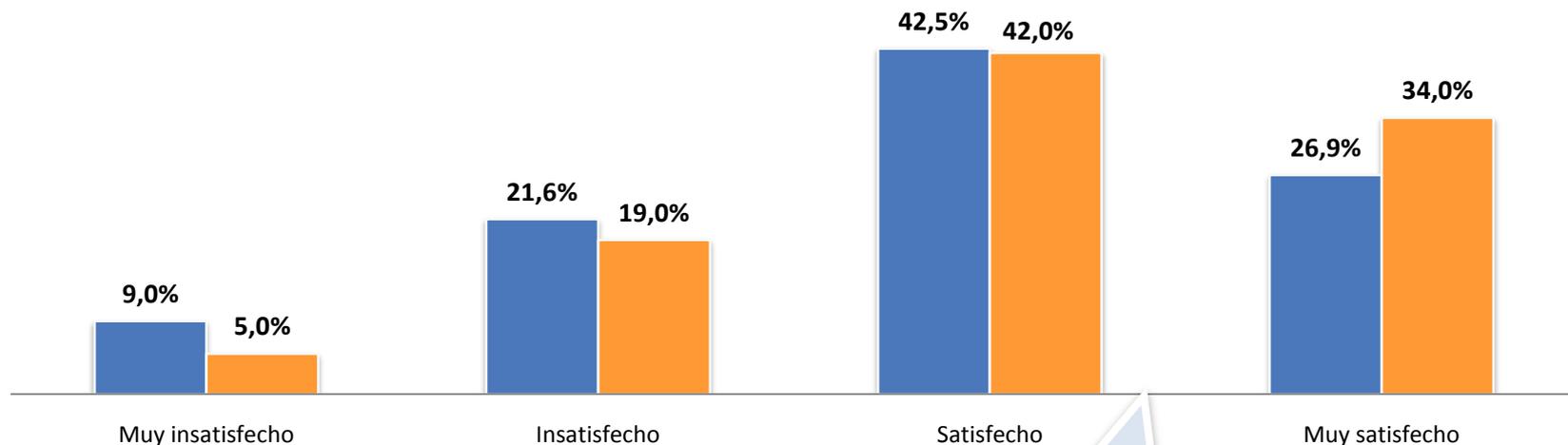
■ Más y mucho más Satisfactorio



# Reclamantes: Satisfacción servicios CPLT

En general, ¿qué tan satisfecho se encuentra con los servicios entregados por el Consejo para la Transparencia?

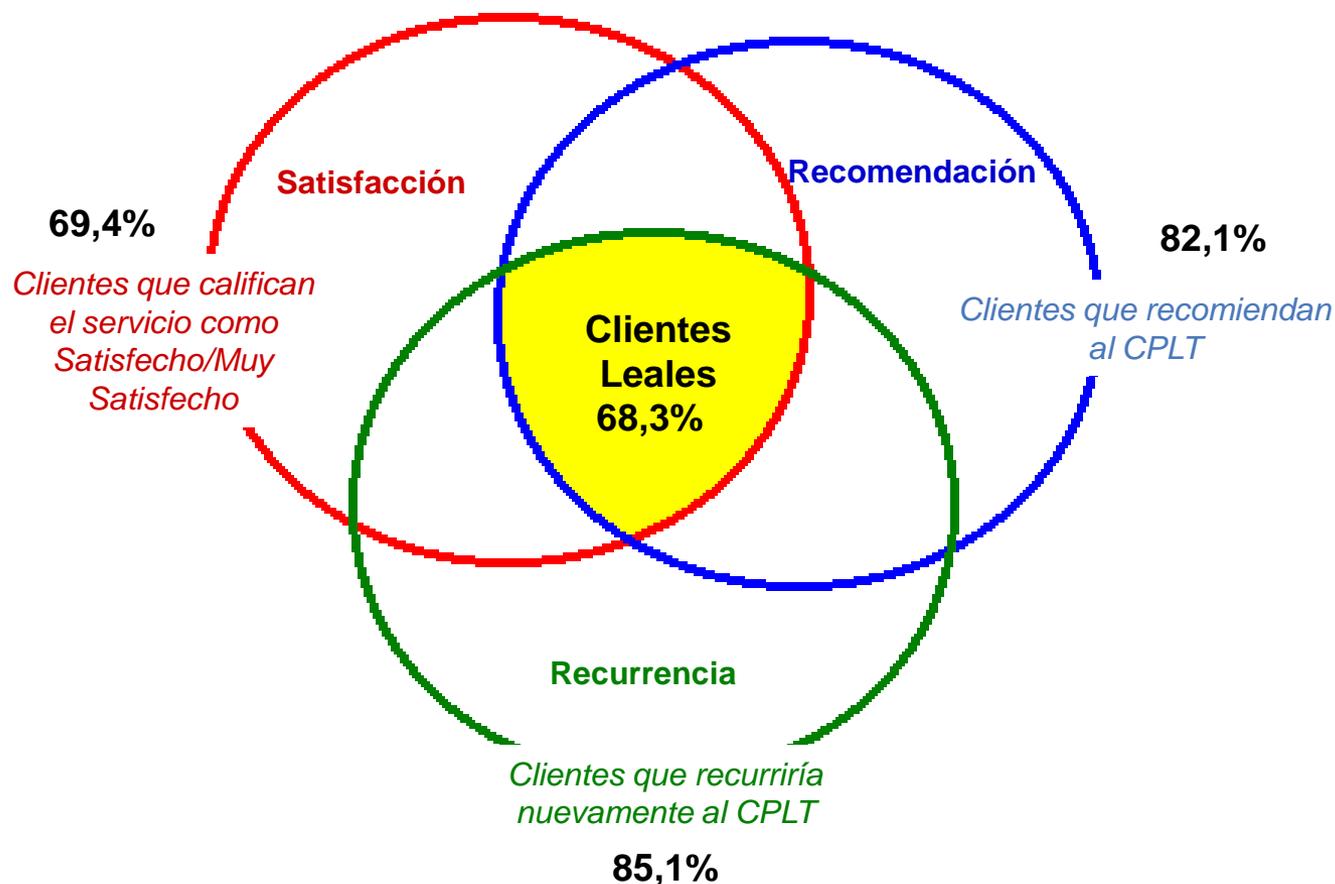
■ 2013 (N=167) ■ 2012 (N=59)



El **69,4%** de los reclamantes se considera Satisfecho con los servicios entregados por parte del CPLT. **Este porcentaje es más bajo que el del año 2012.(76%)**

# Reclamantes: Índice de Lealtad

Es un índice que mide el núcleo más duro de los clientes más satisfechos, permite identificar a aquéllos que muestran un alto nivel de satisfacción, expresado en su satisfacción personal, la probabilidad de volver a usar los servicios y de recomendar los servicios de la institución.



# 8. Resultados específicos para clientes Consultantes

## ¿A través de qué medio identificó al Consejo para la Transparencia, como la institución adecuada para realizar su consulta? (N=380)



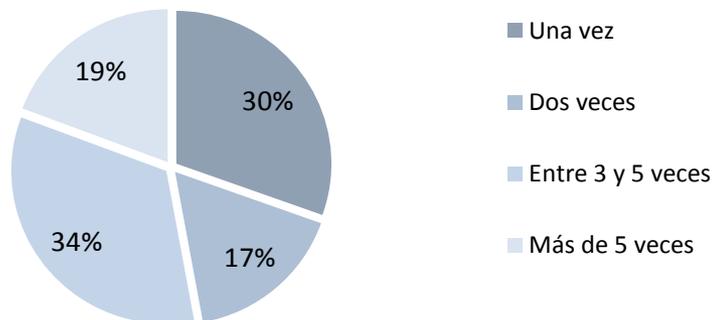
Aparece con fuerza el Portal de Transparencia como uno de los medios para identificar la institución.

### Los resultados 2012 fueron los siguientes:

- Por la organización en que participo (25,5%);
- Por mis estudios (14,8%).
- A través de funcionarios de Gobierno (7,9%)

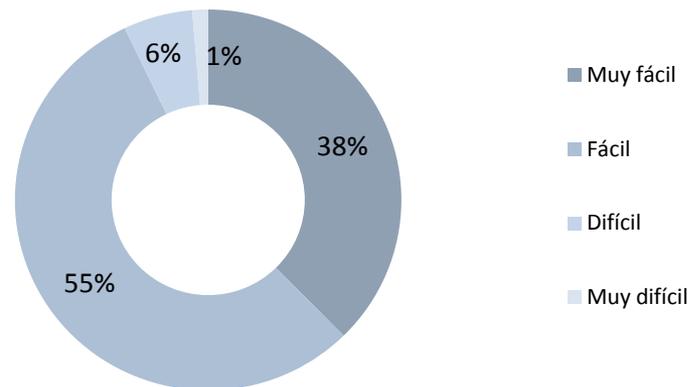
# Consultantes

¿Cuántas veces se ha contactado Ud. con el Consejo para la Transparencia para realizar una consulta? (N=380)



El **70%** de los consultantes, se ha contactado con el CPLT en **más de un oportunidad**, por tanto se puede concluir que existen “usuarios frecuentes” del Consejo, a los que sería importante identificar para poder generar políticas particulares de relacionamiento.

En general, ¿cuán fácil fue contactarse con el Consejo para la Transparencia? (N=380)

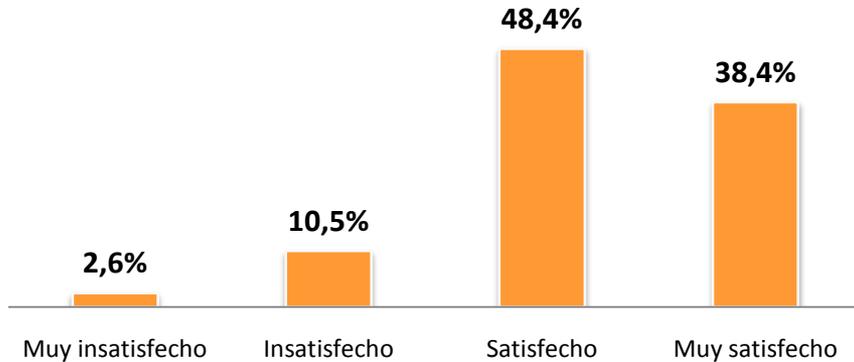


¿Cuál fue el tema de la última consulta que realizó al Consejo para la Transparencia? (N= 86)

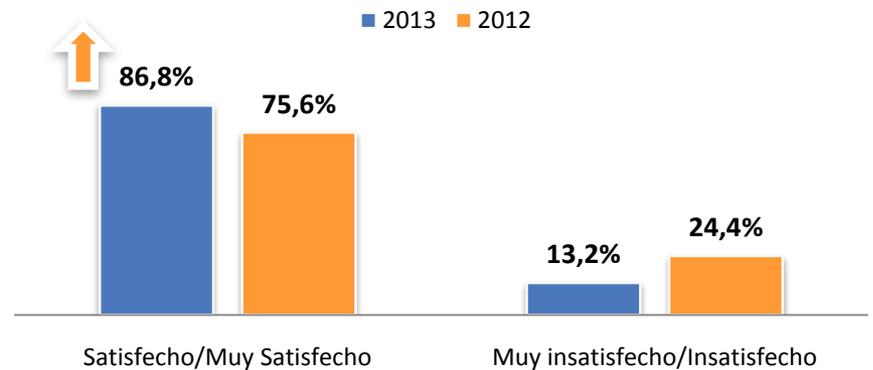


# Consultantes: Satisfacción General

¿Qué tan satisfecho se encuentra con los servicios entregados por el Consejo para la Transparencia? (N=380)



Satisfacción con los servicios entregados por el CPLT (N 2012=217)

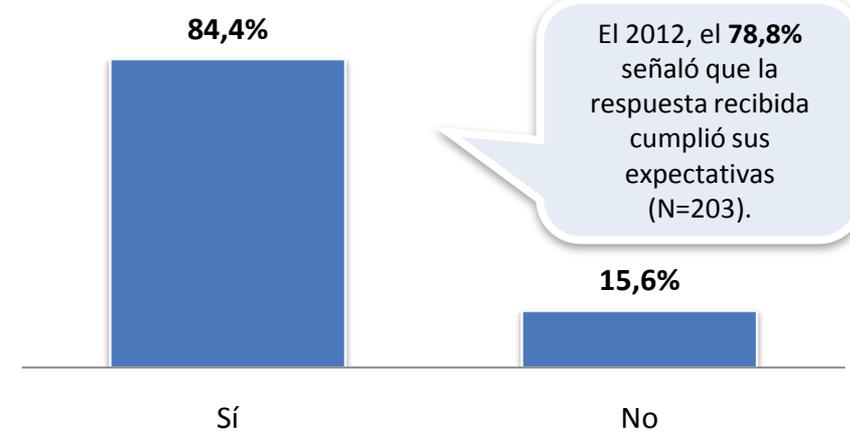


# Consultantes

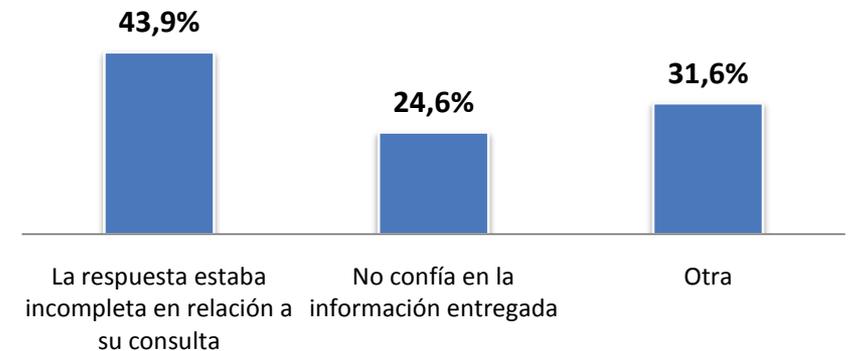
## ¿Cuánto tiempo debió esperar para recibir la respuesta a su consulta? (N=380)



## ¿La respuesta recibida cumplió con sus expectativas? (N=366)



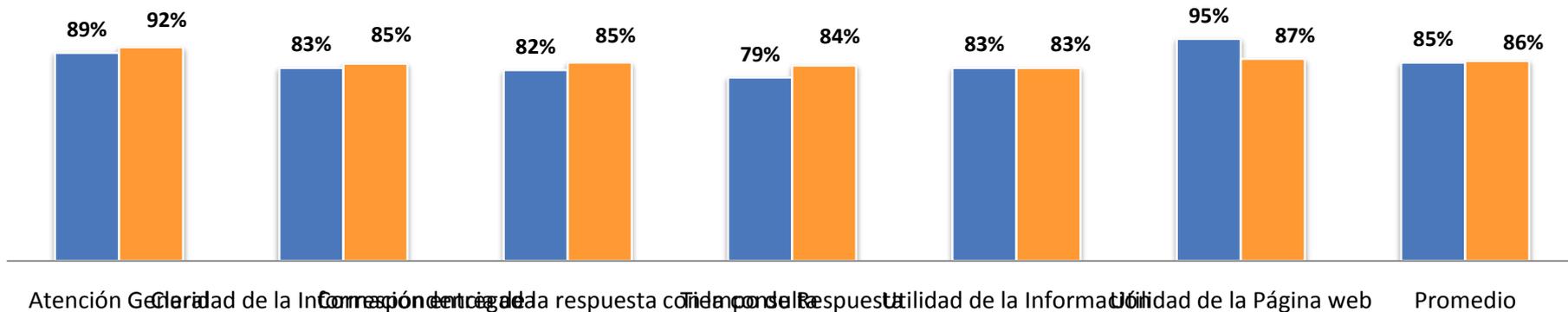
## ¿Por qué la respuesta no cumplió con sus expectativas? (N=57)



# Consultantes: Satisfacción General

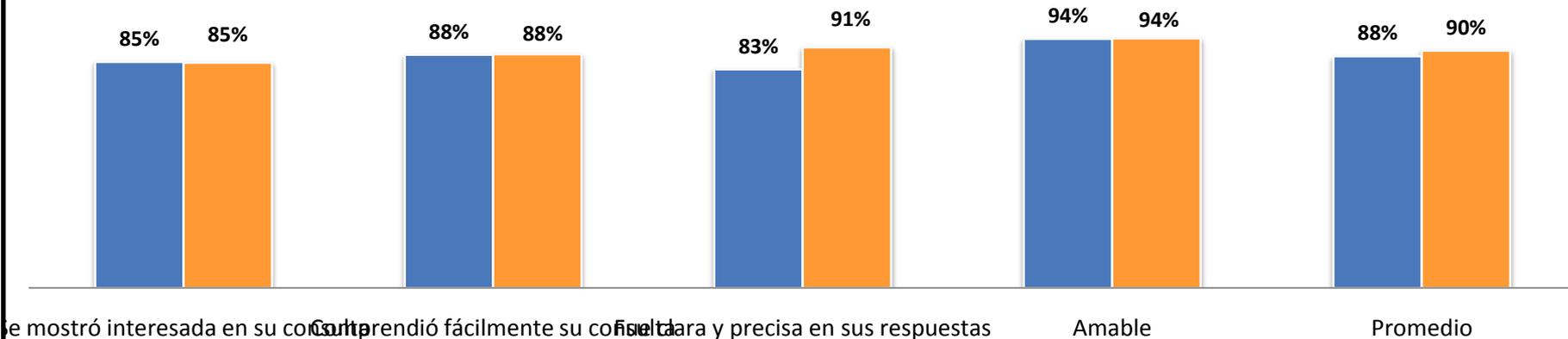
**Satisfacción servicio del CPLT: ¿Cuán satisfecho quedó Ud. con los siguientes aspectos? (Muy Satisfecho/ Satisfecho)**

■ 2012 (N=217) ■ 2013 (N=380)



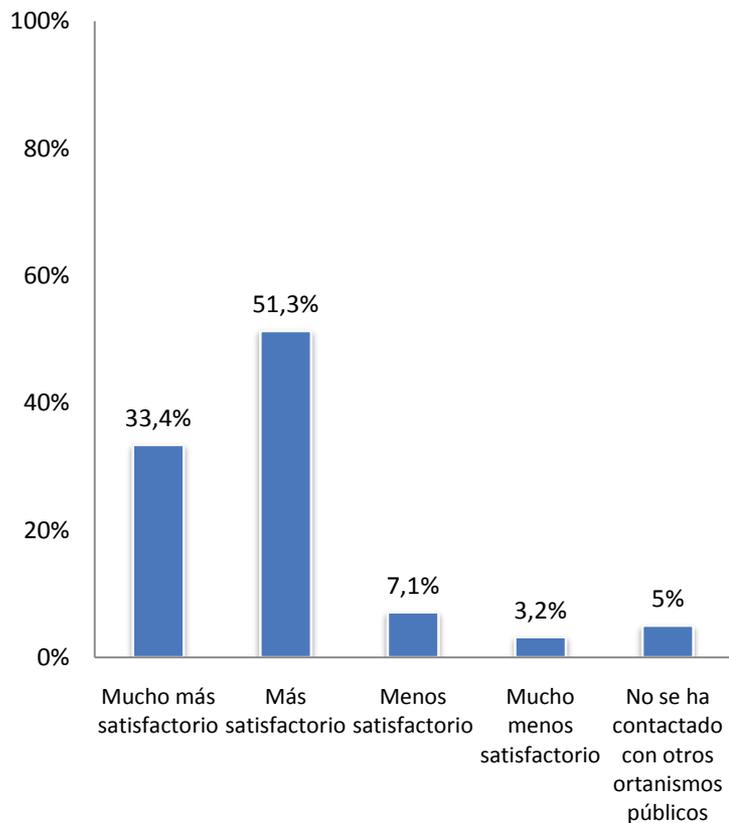
**En cuanto a la atención otorgada por el personal del CPLT ¿Cuán de acuerdo está con que la persona que lo atendió fue...? (Muy de acuerdo/ De acuerdo)**

■ 2012 (N=217) ■ 2013 (N=380)



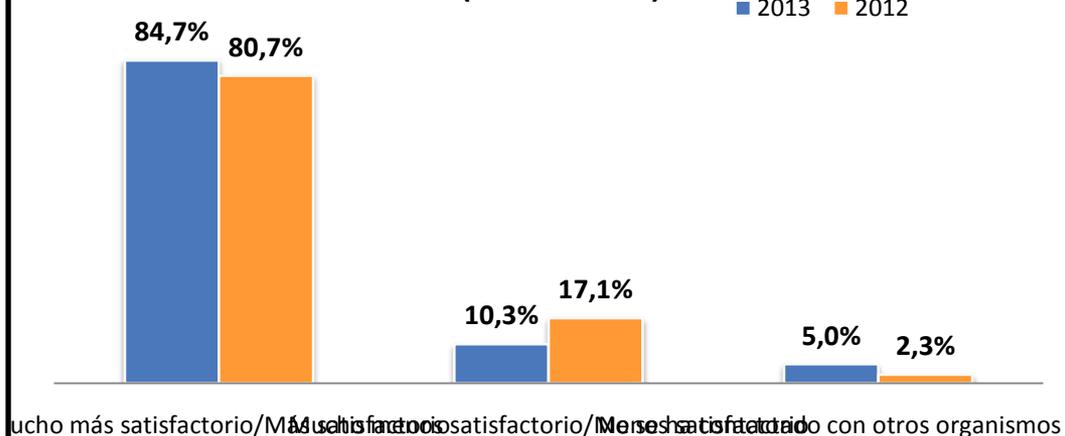
# Consultantes: Satisfacción servicio CPLT

En comparación a su experiencia con otros organismos públicos, tales como ministerios o municipios, ¿Cuán satisfactorio ha sido el servicio entregado por el Consejo para la Transparencia? (N=380)



El **84,7%** de los consultantes considera que el servicio del CPLT es más satisfactorio que el de otros organismos públicos. El año 2012 esta cifra fue **80,7%**.

¿Cuán satisfactorio ha sido el servicio entregado por el CPLT? (N 2012= 217)

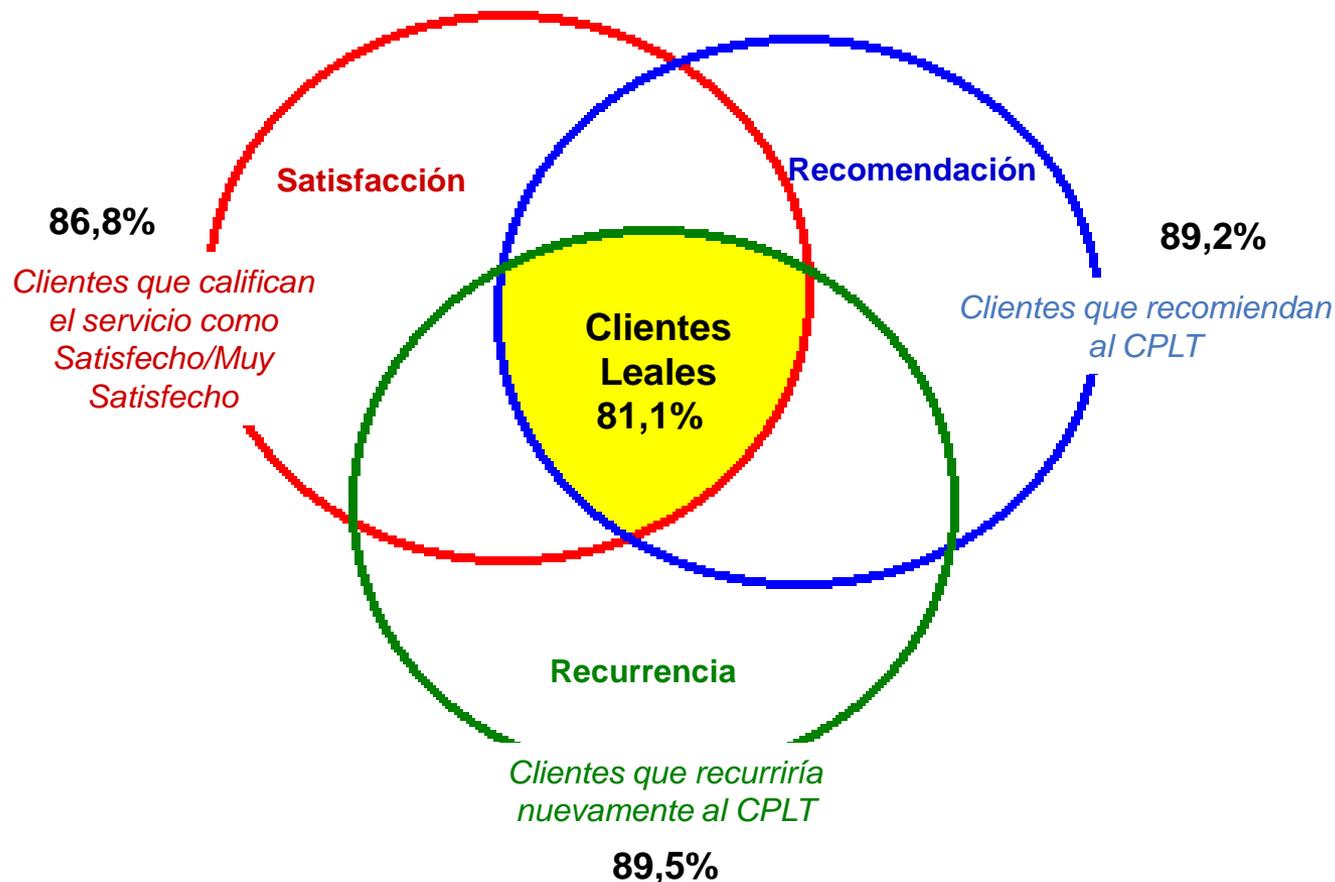


# Consultantes: Satisfacción servicio CPLT

Sugerencias haría Ud. para mejorar el servicio entregado por el CPLT	N	%
Nada	109	29,7%
Mayor difusión /capacitación / promoción	73	19,9%
Otros	51	13,9%
Mejorar atención / atención personalizada	26	70,8%
Más información / información más clara	25	6,8%
Rapidez respuesta / rapidez solución problemas	22	6,0%
Mejorar servicios web	20	5,4%
Organismos cumplan lo ordenado por el Consejo	17	4,6%
Cambios a la Ley	7	1,9%
Jurisprudencia	5	1,4%
Tomar en cuenta la realidad de la institución	5	1,4%
Oficinas en regiones	3	0,8%
Mayor autonomía del Consejo para la Transparencia	2	0,5%
Expediente virtual de los reclamos	1	0,3%
Más fiscalización	1	0,3%

# Consultantes: Índice de Lealtad

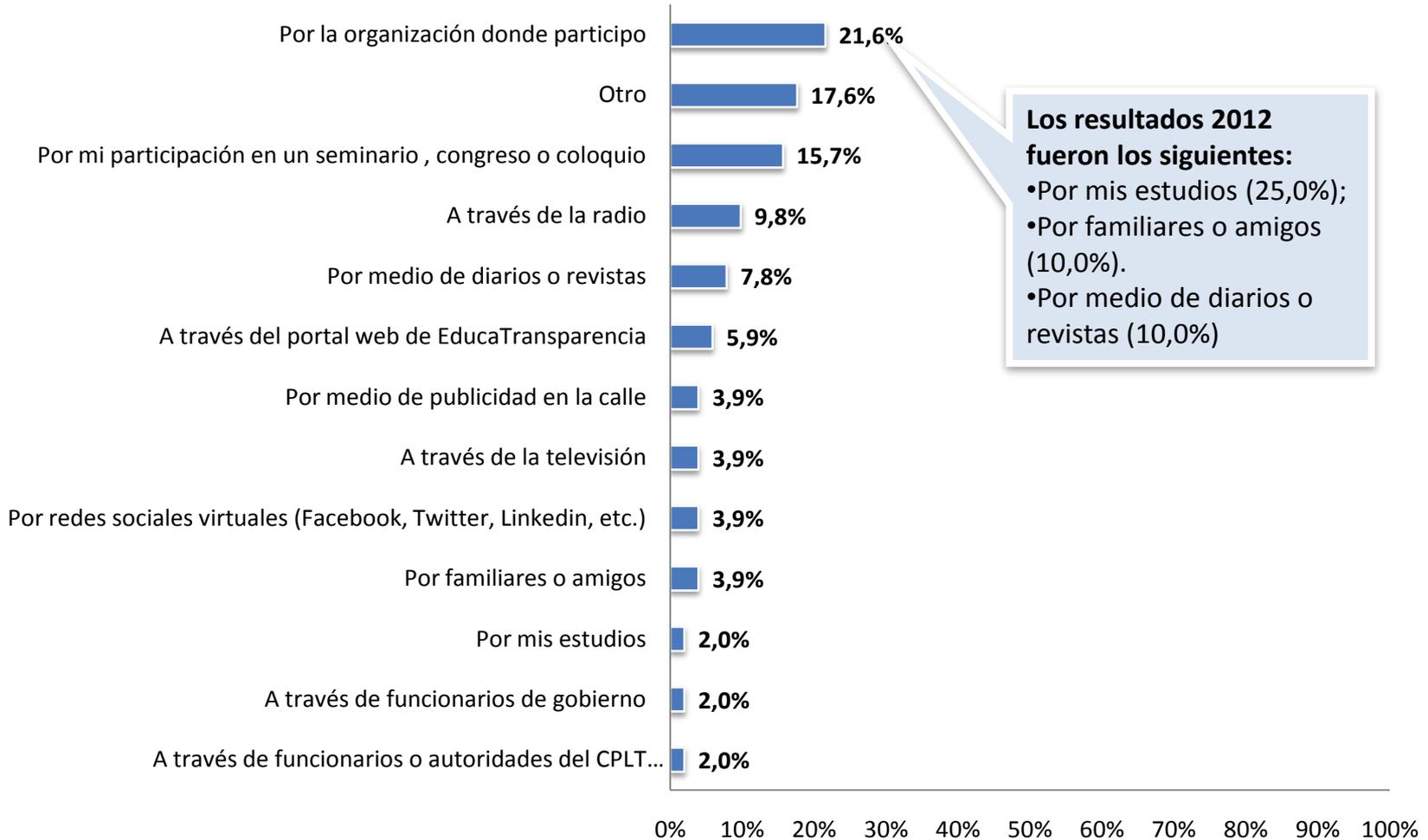
Es un índice que mide el núcleo más duro de los clientes más satisfechos, permite identificar a aquéllos que muestran un alto nivel de satisfacción, expresado en su satisfacción personal, la probabilidad de volver a usar los servicios y de recomendar los servicios de la institución.



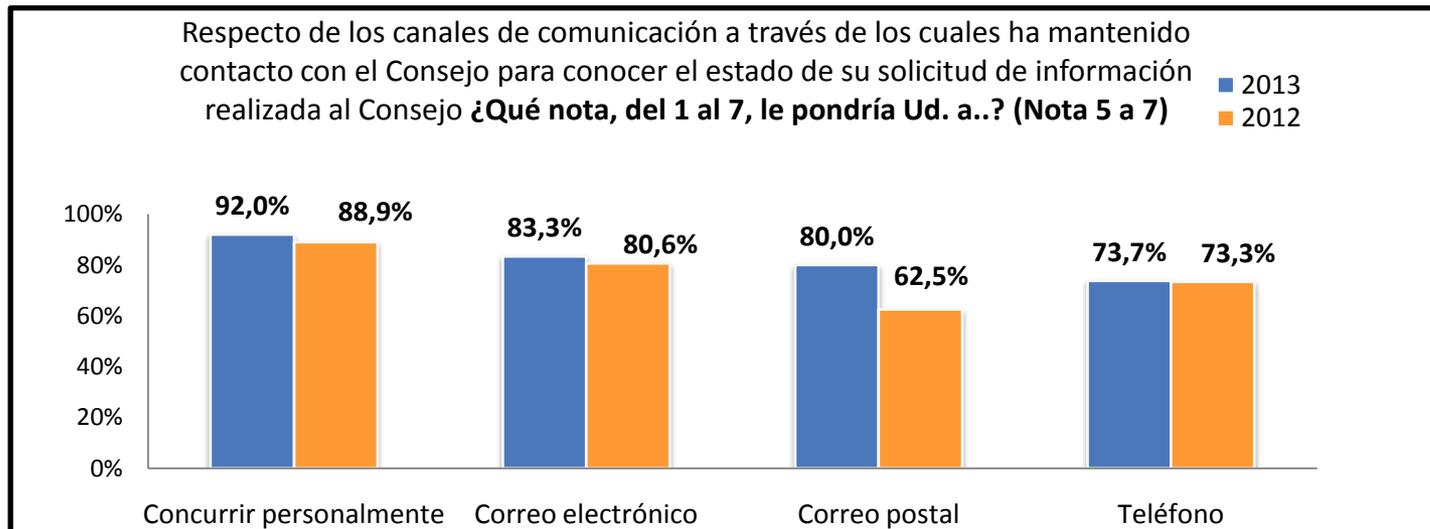
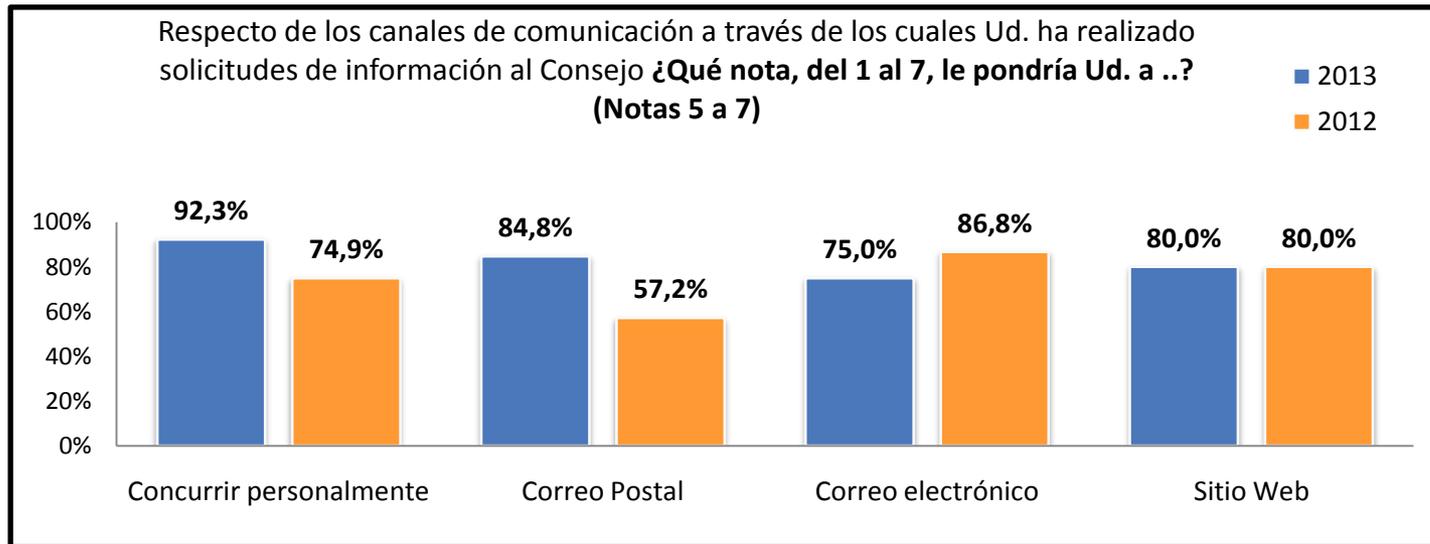
# 9. Resultados específicos para clientes Solicitantes

# Solicitantes

¿A través de qué medio se enteró de la existencia del Consejo para la Transparencia? (N=51)

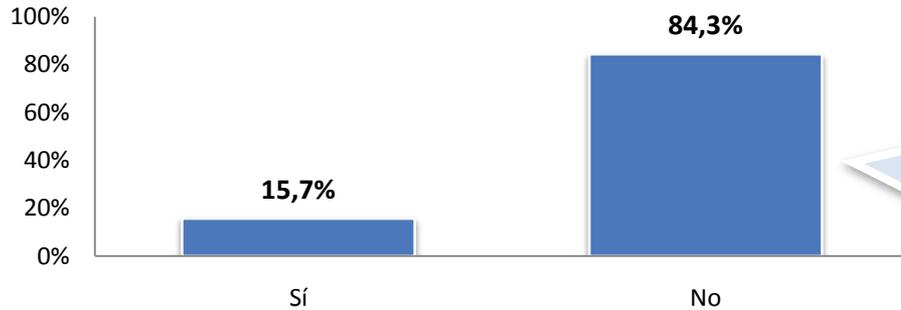


# Solicitantes



# Solicitantes: Ingreso de solicitud

Al momento de ingresar su solicitud de información, ¿tuvo algún problema u obstáculo para ingresarla? (N=51)



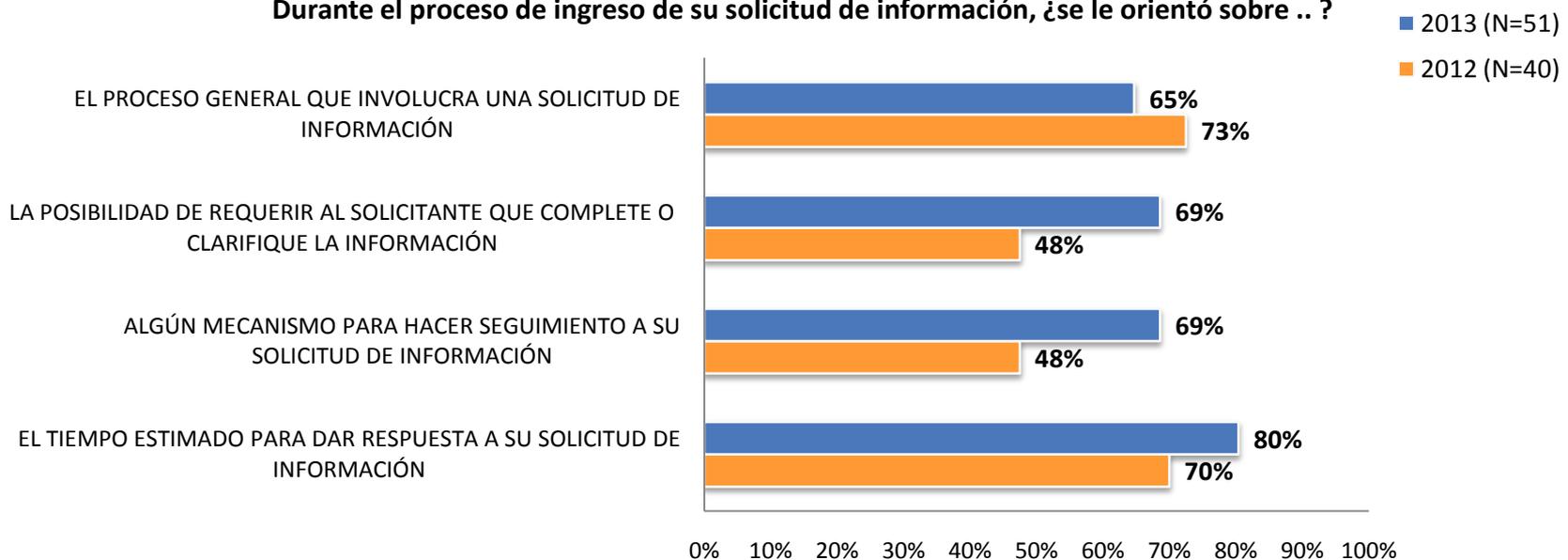
Entre aquellos que **Sí** tuvieron problemas al ingresar su solicitud (N= 8) destaca

“Demora o no entrega de clave” (3);

“Formulario no estaba funcionando” (4); y

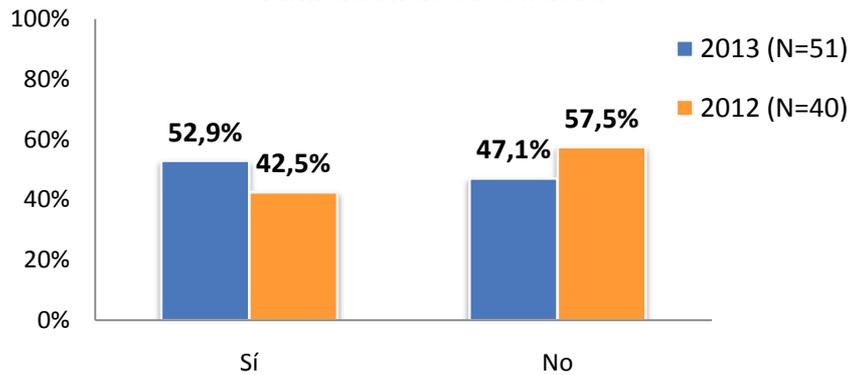
“Problemas con la inscripción del correo electrónico” (1).

Durante el proceso de ingreso de su solicitud de información, ¿se le orientó sobre .. ?

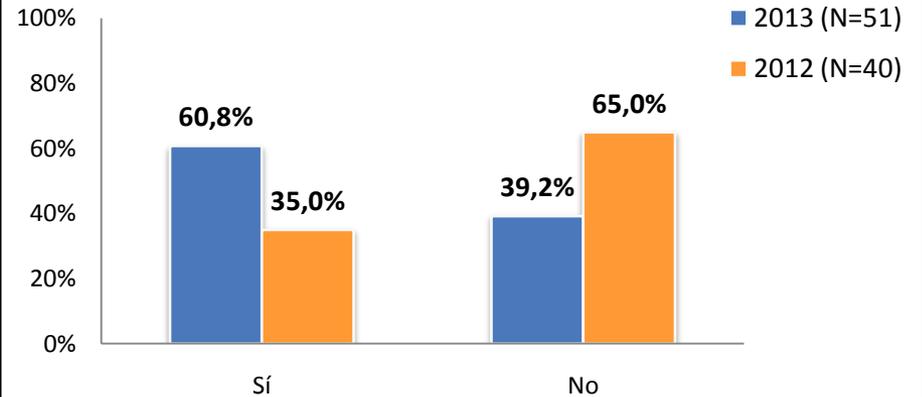


# Solicitantes

Luego de ingresar su última solicitud de información en el Consejo para la Transparencia, ¿Ud. se contactó alguna vez con el Consejo para la Transparencia para conocer el estado de tramitación de su solicitud?



Luego de ingresar su última solicitud de información en el Consejo para la Transparencia, ¿el personal del Consejo se contactó alguna vez con Ud. para darle a conocer el estado de tramitación de su solicitud?



¿Cuán satisfecho quedó Ud. con ...? (Satisfecho/Muy Satisfecho)

LA CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN de la orientación recibida sobre la continuidad del proceso

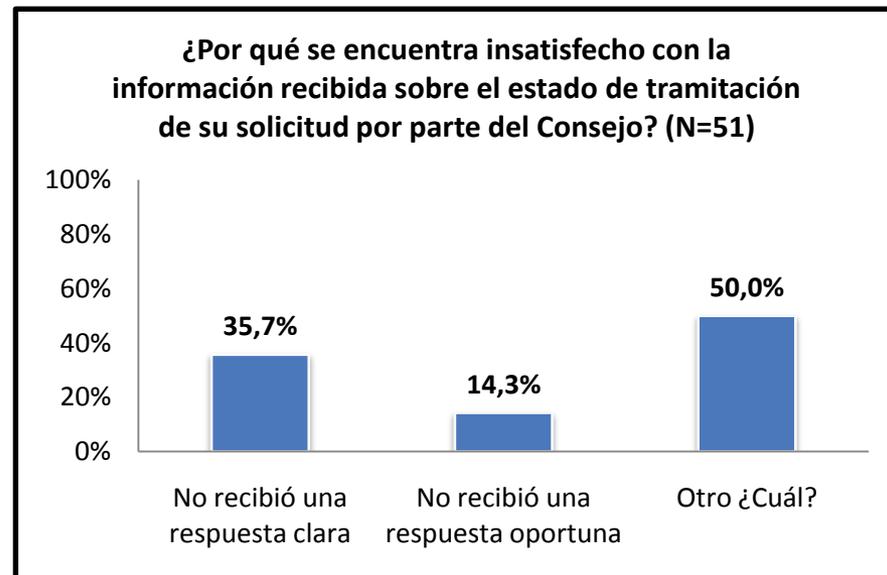
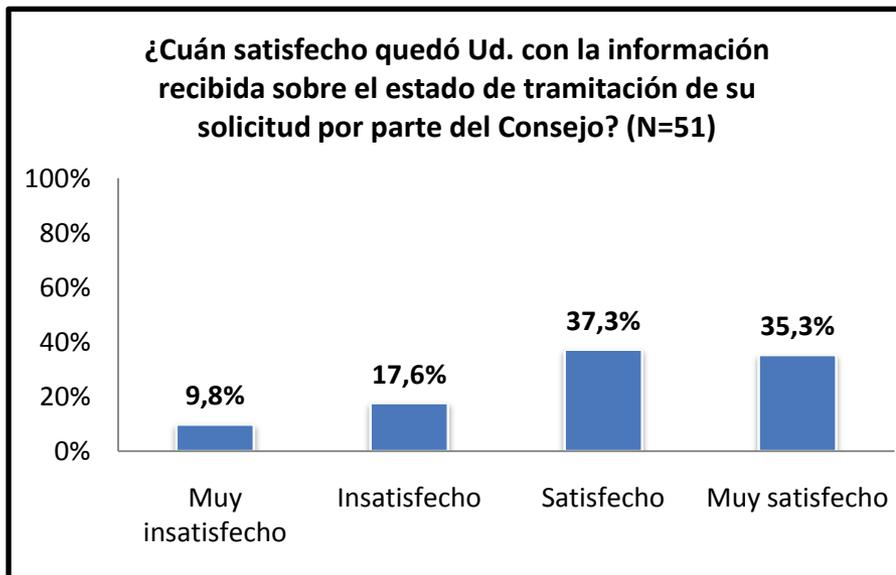
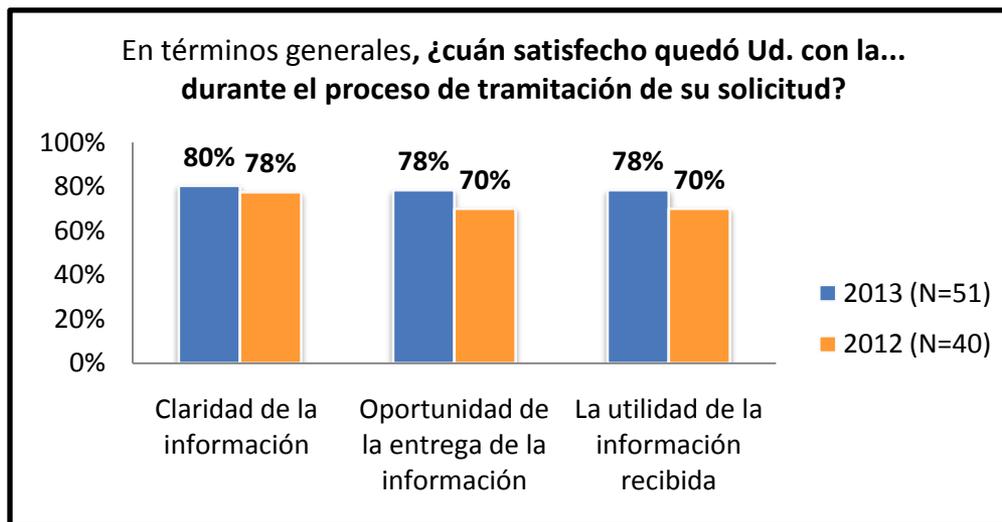


A UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN de la orientación recibida sobre la continuidad del proceso

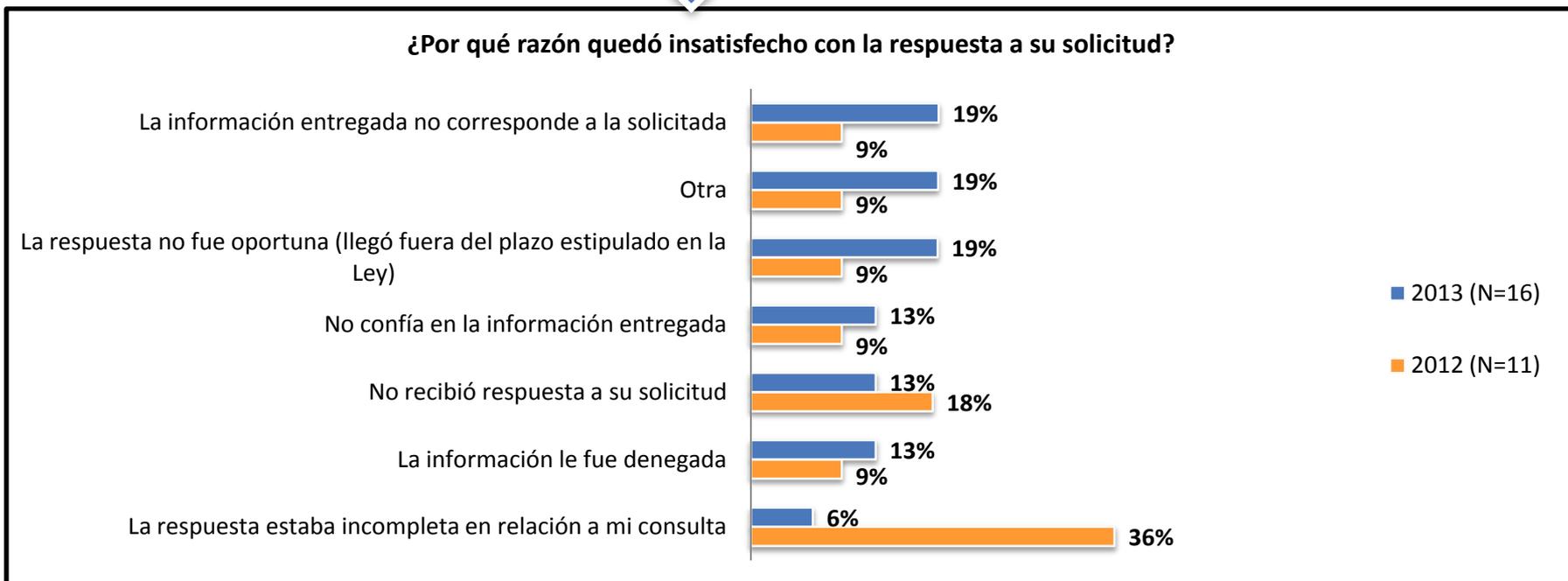
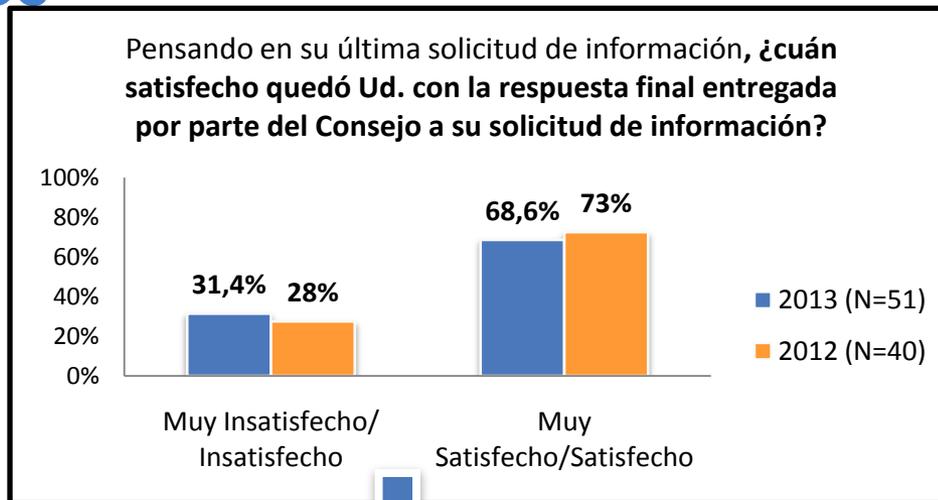


0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%

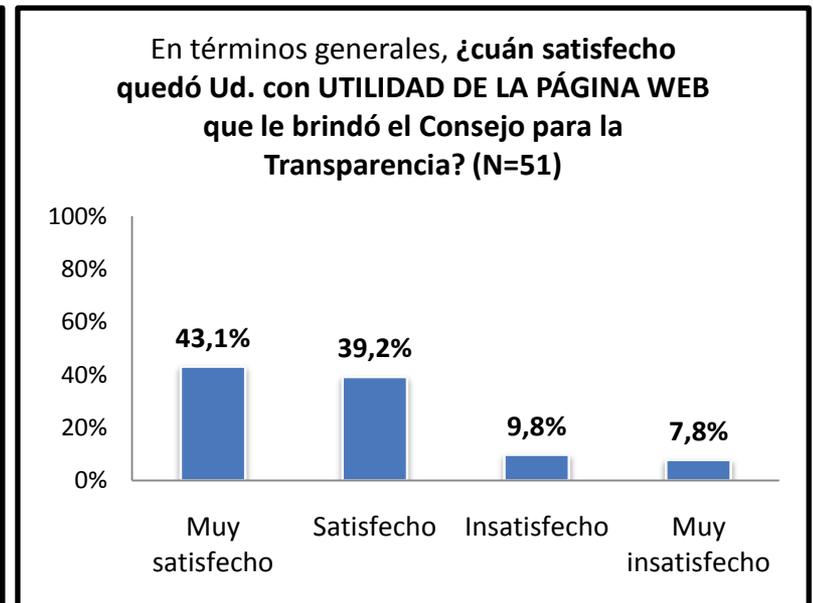
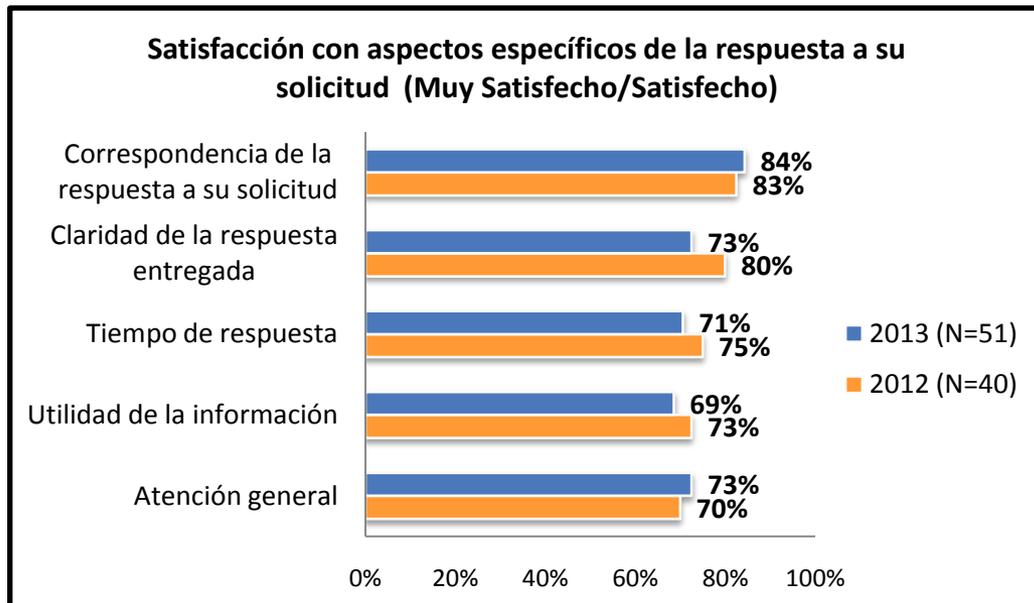
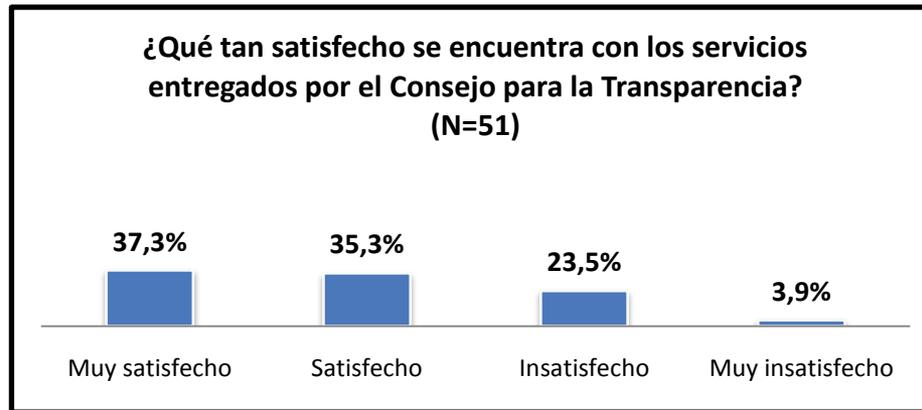
# Solicitantes



# Solicitantes

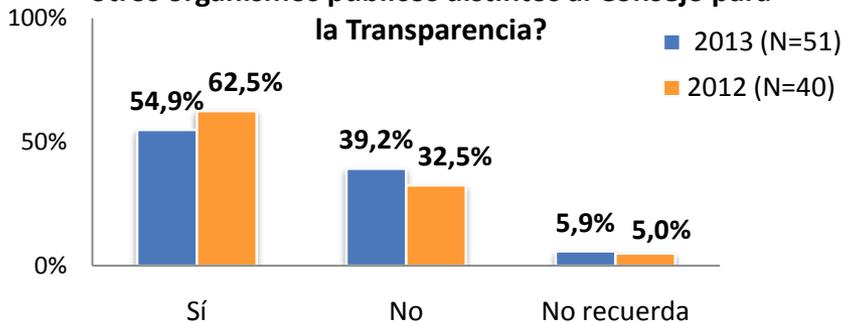


# Solicitantes

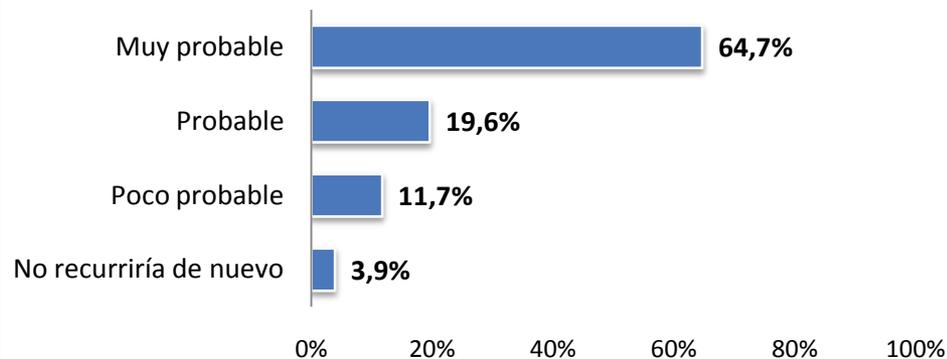


# Solicitantes: Satisfacción servicio CPLT

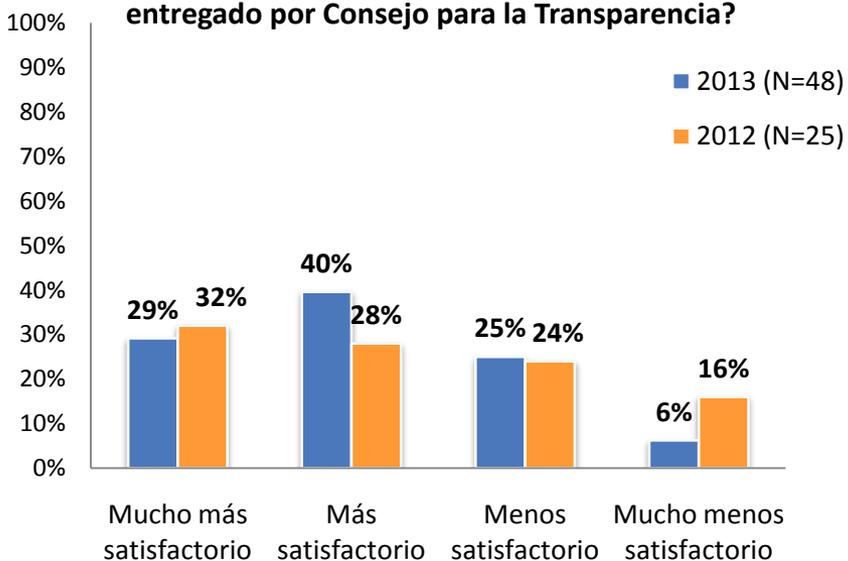
¿Ud. ha realizado solicitudes de información en otros organismos públicos distintos al Consejo para la Transparencia?



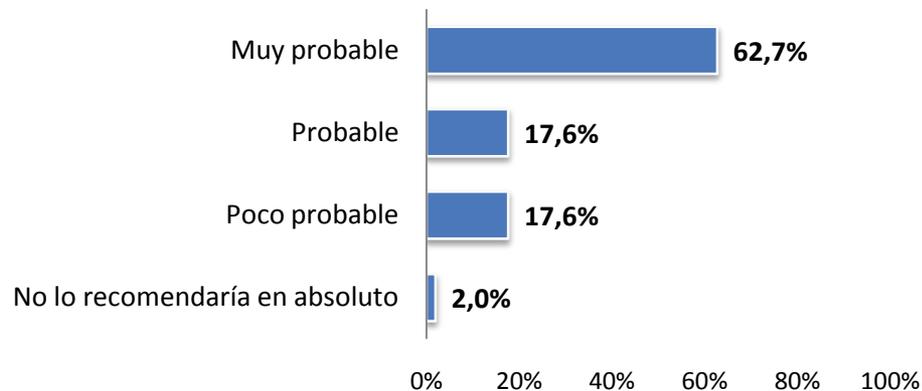
Pensando en el futuro, si fuera necesario, ¿cuán probable es que Ud. vuelva a recurrir al Consejo para la Transparencia para hacer una solicitud de información? (N=51)



En comparación a su experiencia con otros organismos públicos, tales como ministerios o municipios, ¿cuán satisfactorio ha sido el servicio entregado por Consejo para la Transparencia?

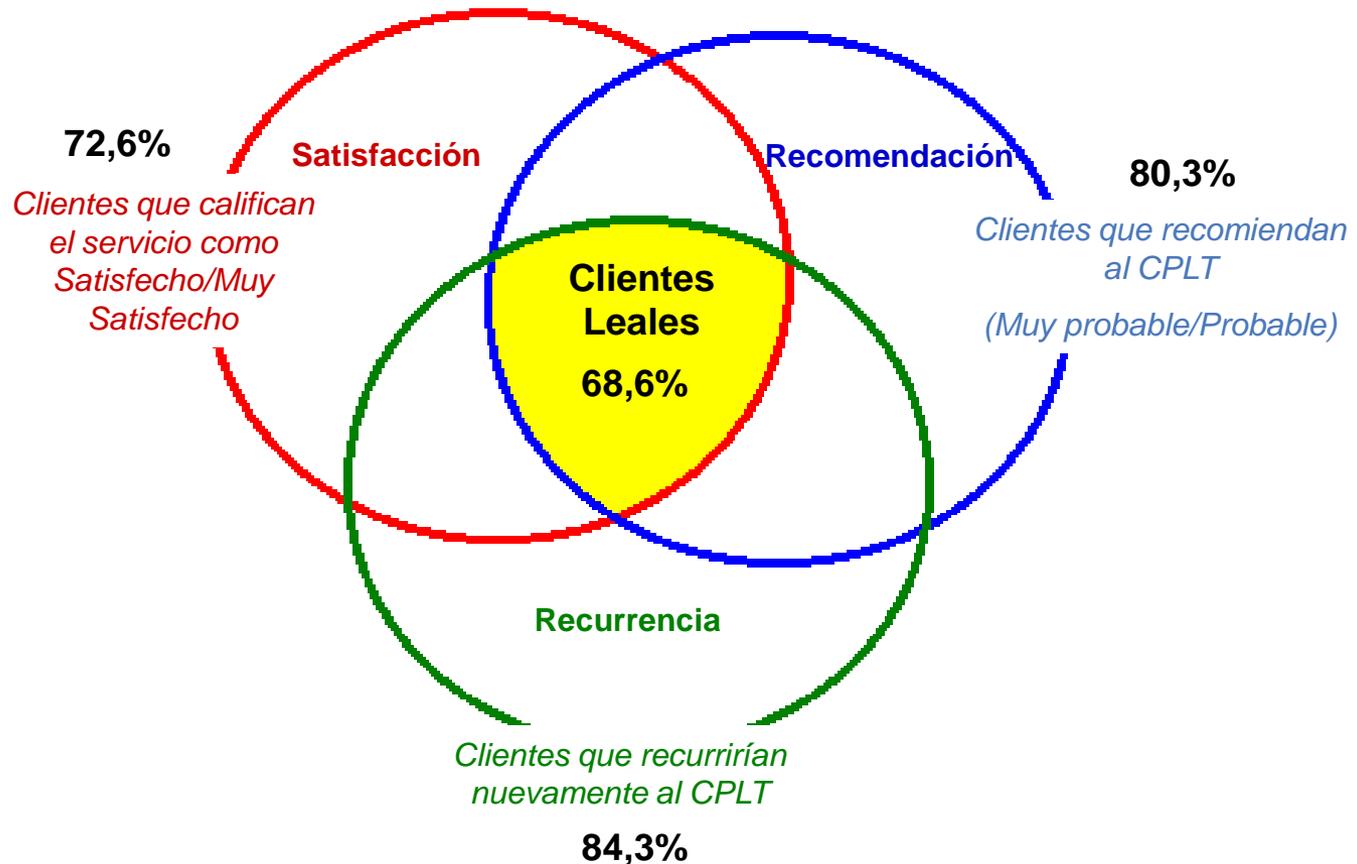


¿Cuán probable es que Ud. recomiende los servicios otorgados por el Consejo para la Transparencia a otras personas? (N=51)



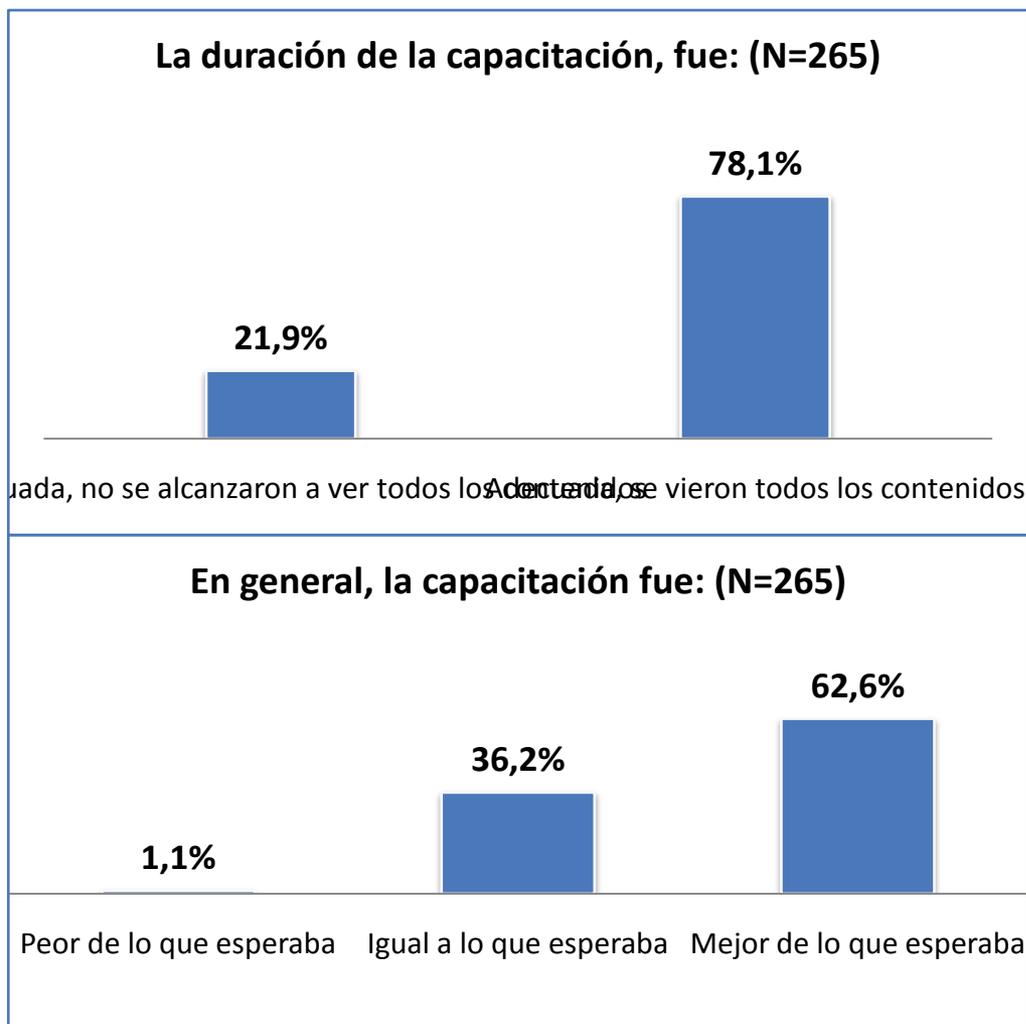
# Índice de Lealtad Agregado 2013

Fue aplicado a los Clientes Privados (Consultantes, Reclamantes y Solicitantes). Es un índice que mide el núcleo más duro de los clientes más satisfechos, permite identificar a aquéllos que muestran un alto nivel de satisfacción, expresado en su satisfacción personal, la probabilidad de volver a usar los servicios y de recomendar los servicios de la institución.



# 10. Resultados específicos para clientes Capacitados

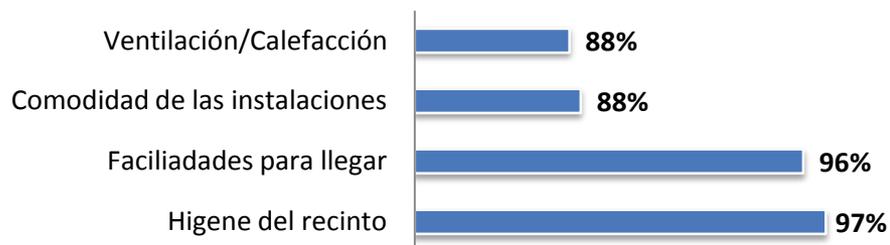
# Capacitados: Aspectos generales



# Capacitados

## Respecto al recinto donde se realizó la capacitación del Consejo para la Transparencia, ¿Cuán satisfecho quedó usted con... (N=265)

■ Muy Satisfecho/Satisfecho



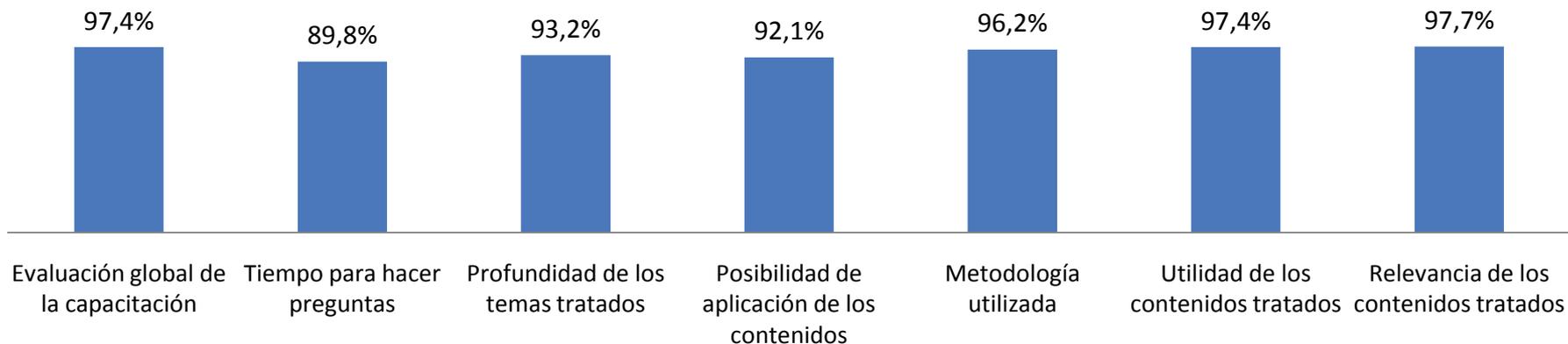
## En relación al relator del Consejo para la Transparencia que realizó la capacitación ¿Cuán satisfecho está usted con... (N=265)

■ Muy Satisfecho/Satisfecho



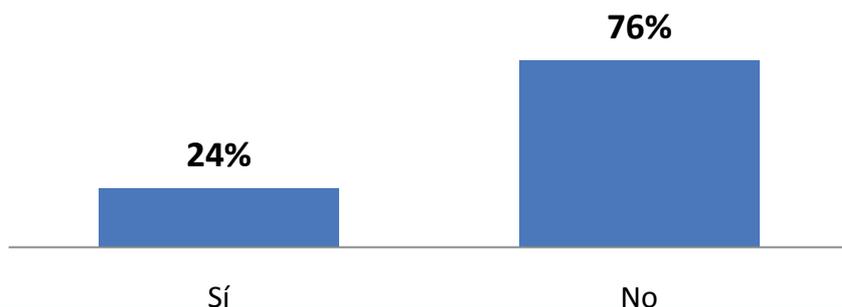
## Evaluación de distintos aspectos de la capacitación

■ Muy Satisfecho/Satisfecho



# Capacitados: Satisfacción servicio Consejo

¿Ud. ha recibido capacitación relativa a temas de Transparencia o Derecho de Acceso a la Información Pública por parte de alguna otra institución distinta al Consejo para la Transparencia?



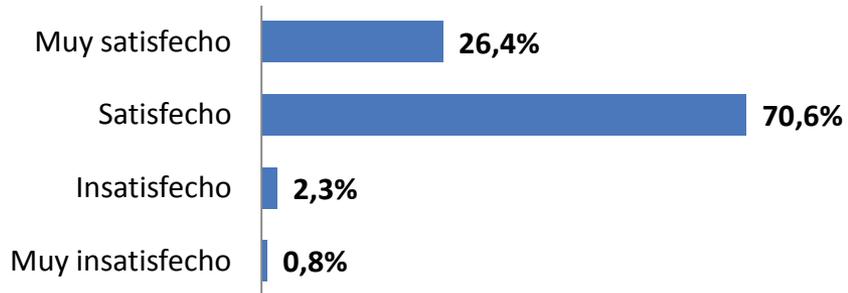
Las otras instituciones más mencionadas son el Ministerio en que trabajo y SEGPRES.

En comparación a su experiencia con capacitaciones en materias de Transparencia o Derecho de Acceso a la Información Pública realizadas por parte de otros organismos ¿cuán satisfactorias han sido las capacitación(es) realizada(s) por el Consejo para la Tr



# Capacitados: Satisfacción con las capacitaciones

¿Cuán satisfecho se encuentra Ud. con los servicios que presta el Consejo para la Transparencia?



La satisfacción de los clientes capacitados se ha comportado de la siguiente manera:  
**2013: 97,0%**  
**2012: 96,2%**  
**2011: 91,7%**

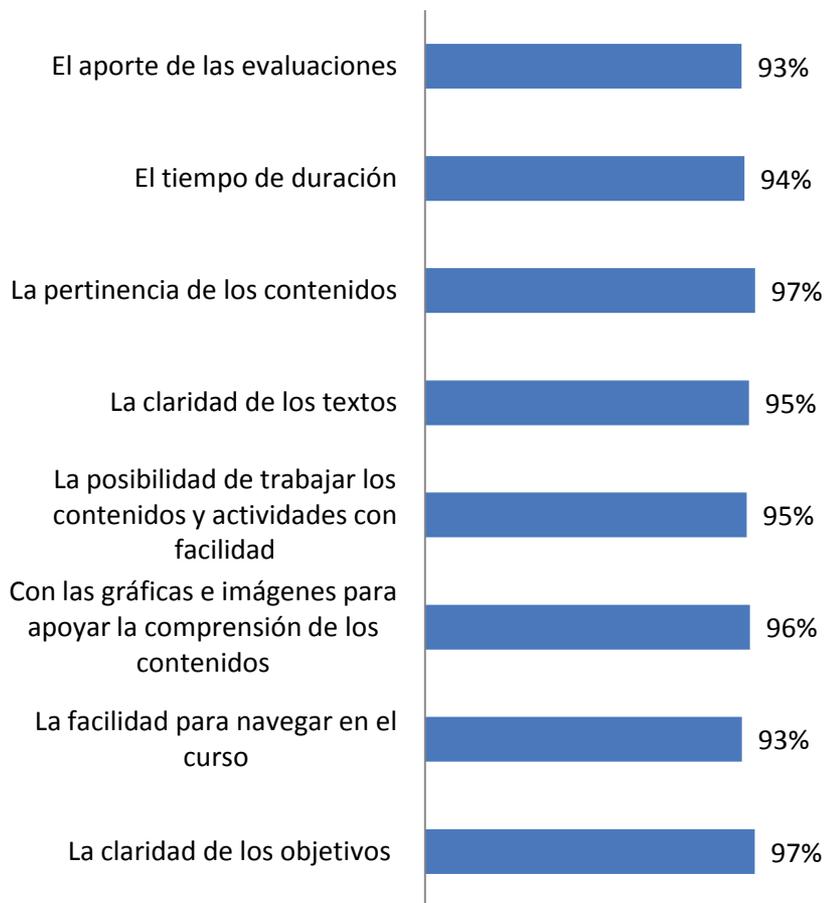
## Otros temas de interés para capacitación



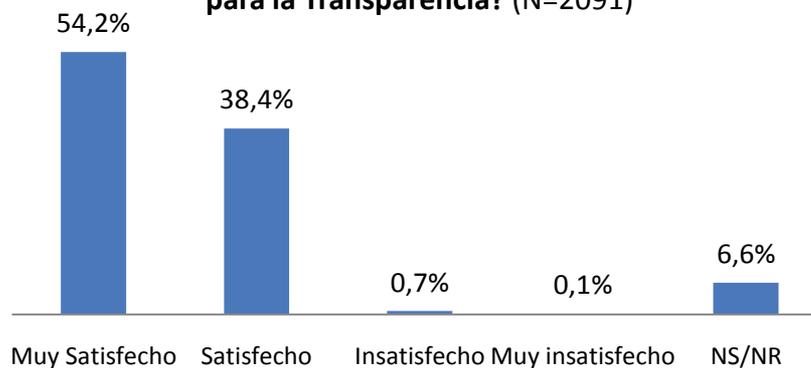
# EDUCA TRANSPARENCIA: Satisfacción con las capacitaciones

## Qué tan satisfecho está con...

(% Satisfecho/muy satisfecho) (N=1988)



## En base a su experiencia en EducaTransparencia, ¿Qué tan satisfecho se encuentra con los servicios que ofrece el Consejo para la Transparencia? (N=2091)



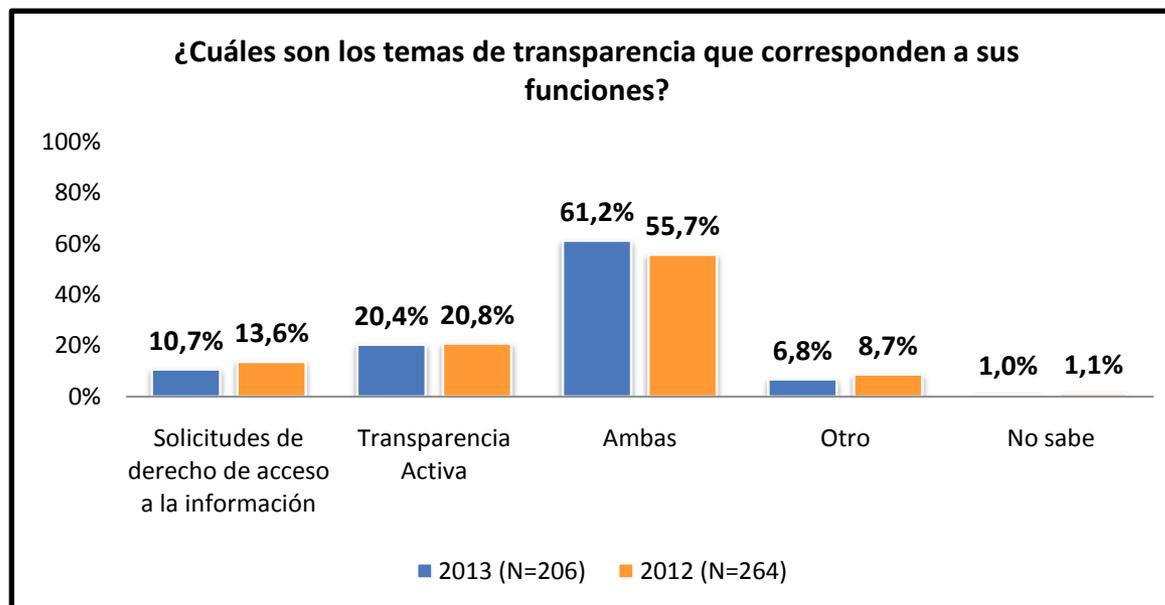
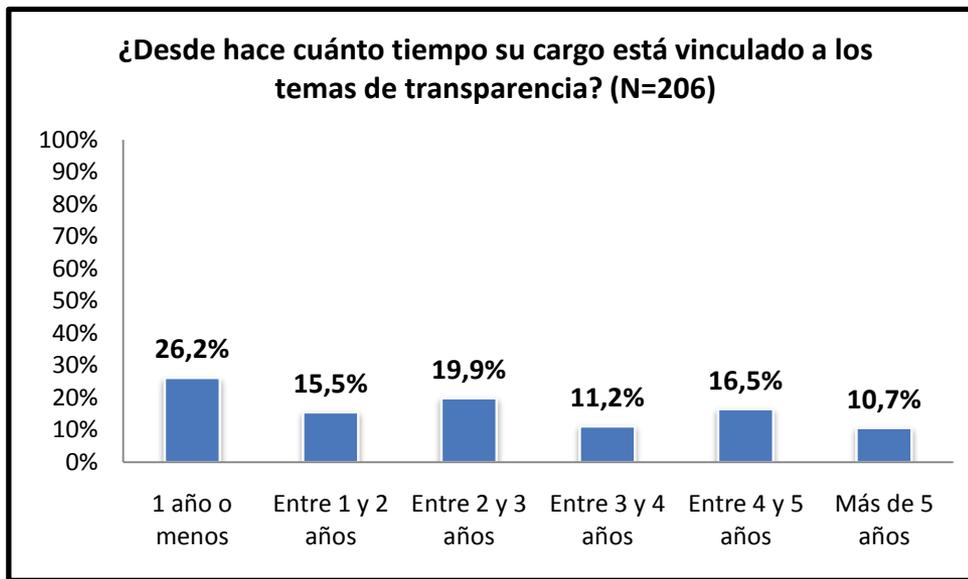
**92,6%** de los capacitados por Educa Transparencia se declara satisfecho con los servicios del CPLT.

Los otros capacitados alcanzan un nivel de satisfacción del **97%**

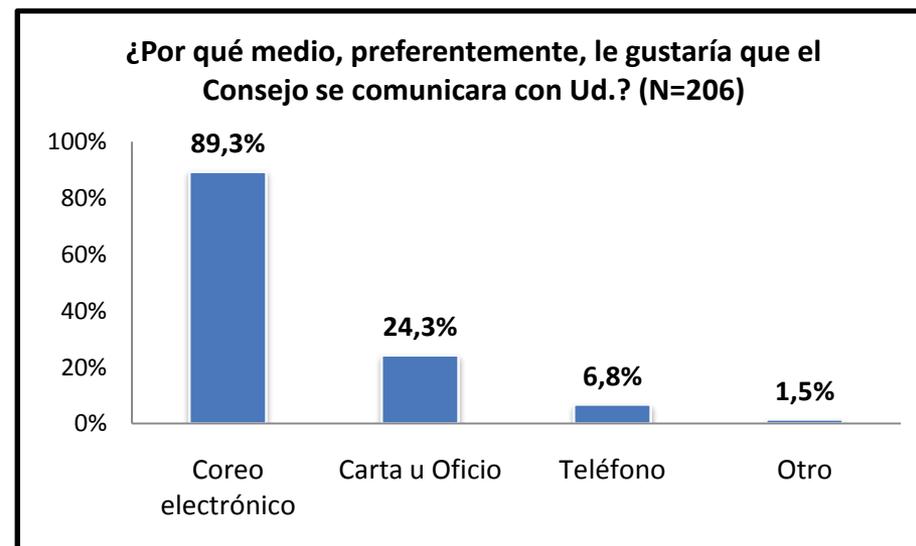
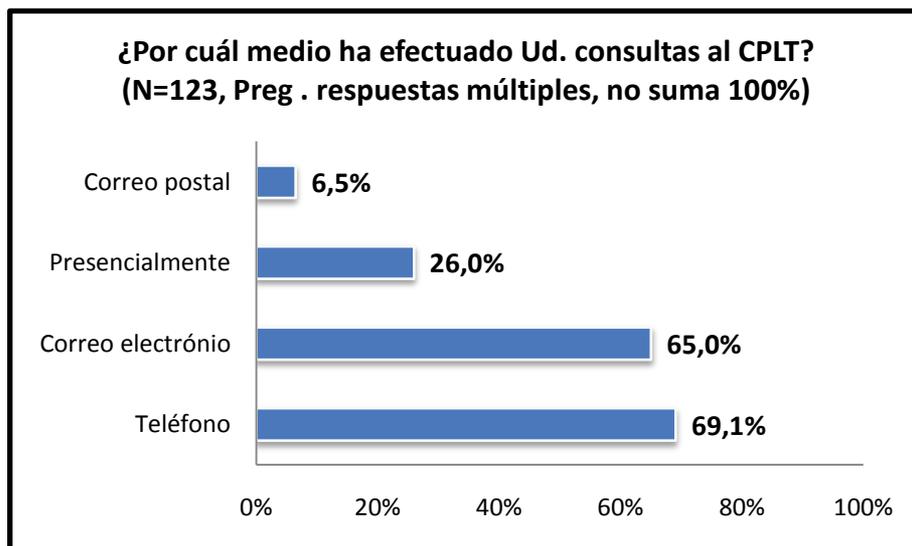
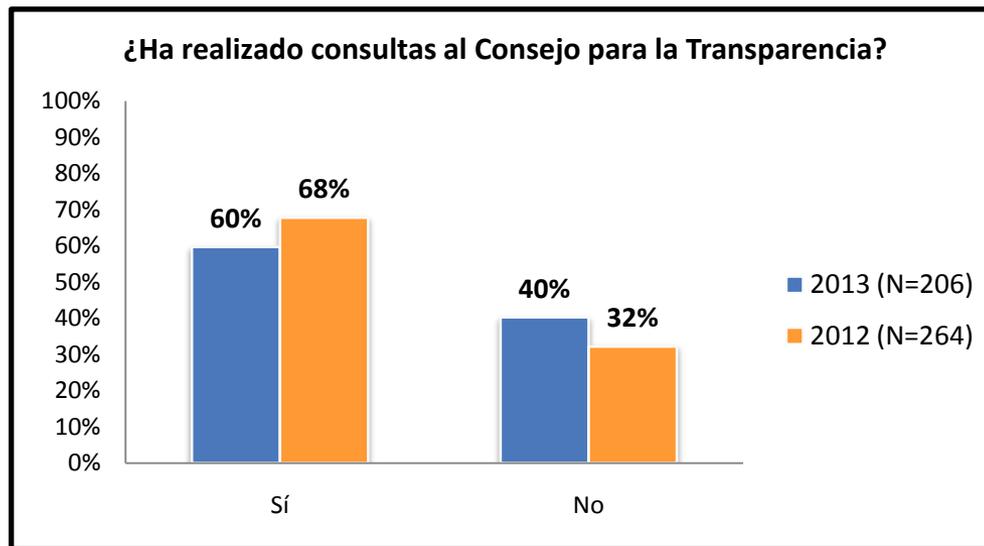
\* La encuesta se envió a los usuarios capacitados que aprobaron el curso.

# 11. Resultados específicos para clientes Públicos (ENLACES)

# Enlaces: Evaluación de Consultas

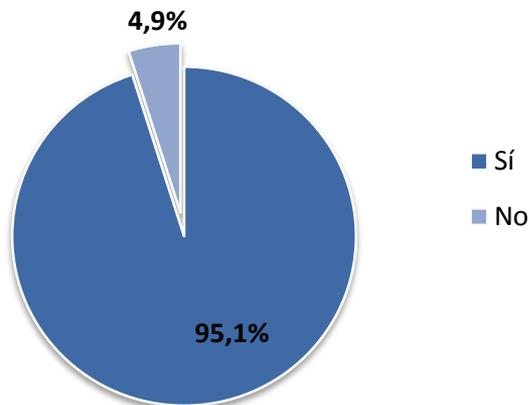


# Enlaces: Evaluación de Consultas

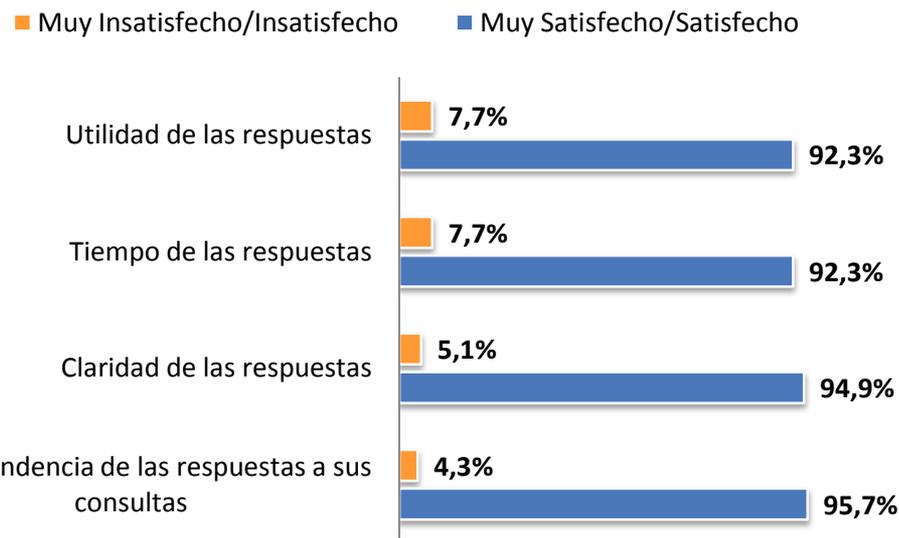


# Enlaces: Evaluación de Consultas

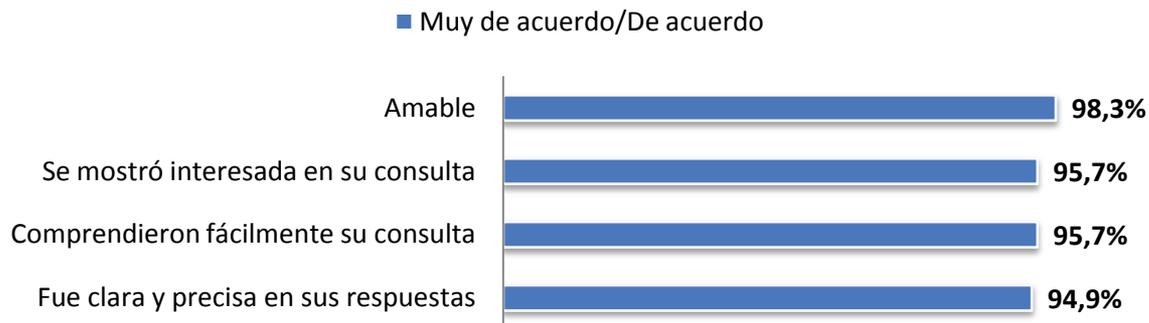
¿Ha recibido respuesta a sus consultas?  
(N=123)



Satisfacción con las respuestas a sus consultas (N=117)

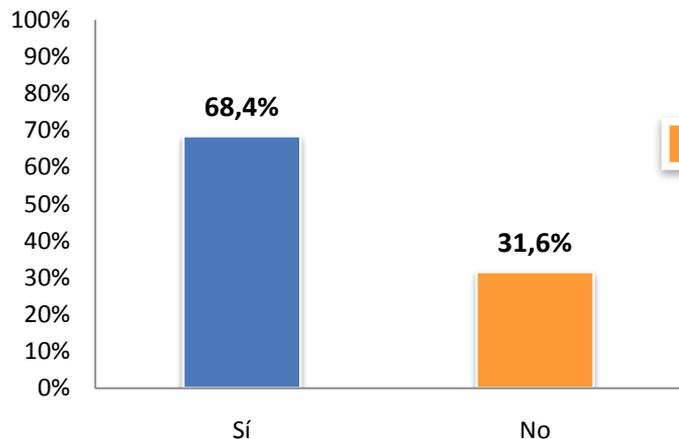


En cuanto a la atención otorgada por el personal del CPLT ¿Cuán de acuerdo está con que la persona que lo atendió fue..? (N=117)

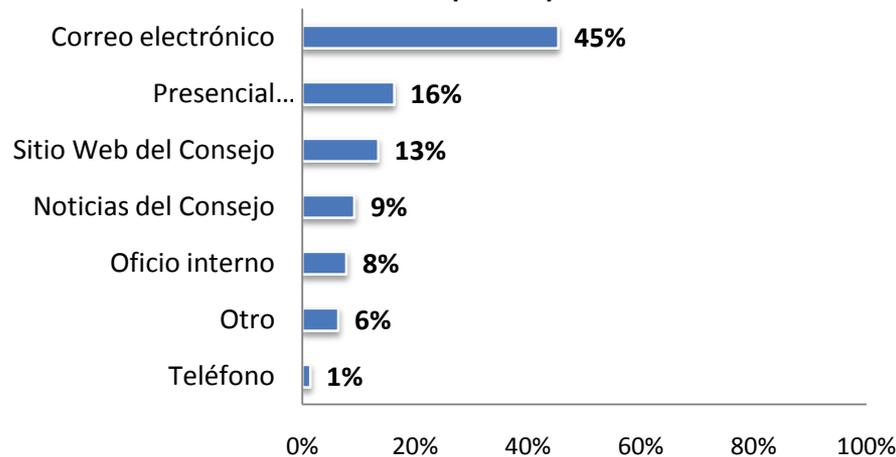


# Enlaces: Extranet

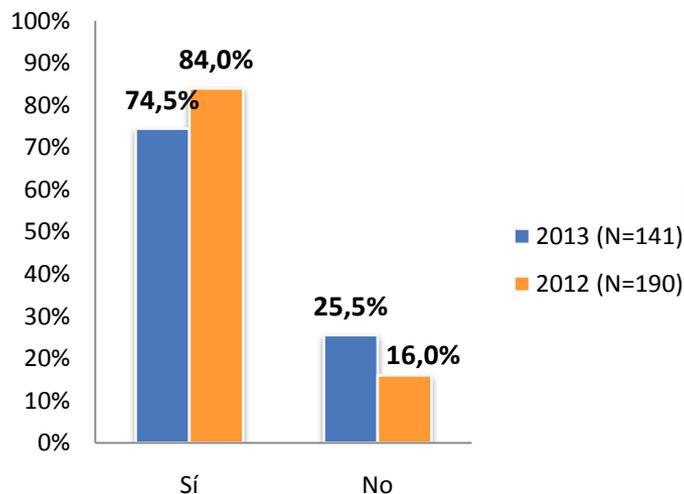
¿Ud . conoce la página de Extranet del Consejo? (N=141)



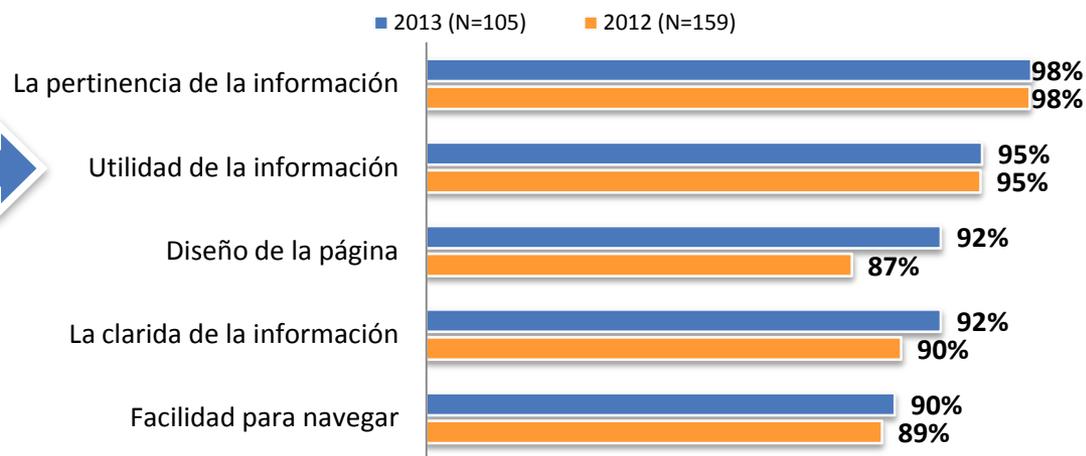
¿A través de qué medio se le informó sobre la Extranet? (N=141)



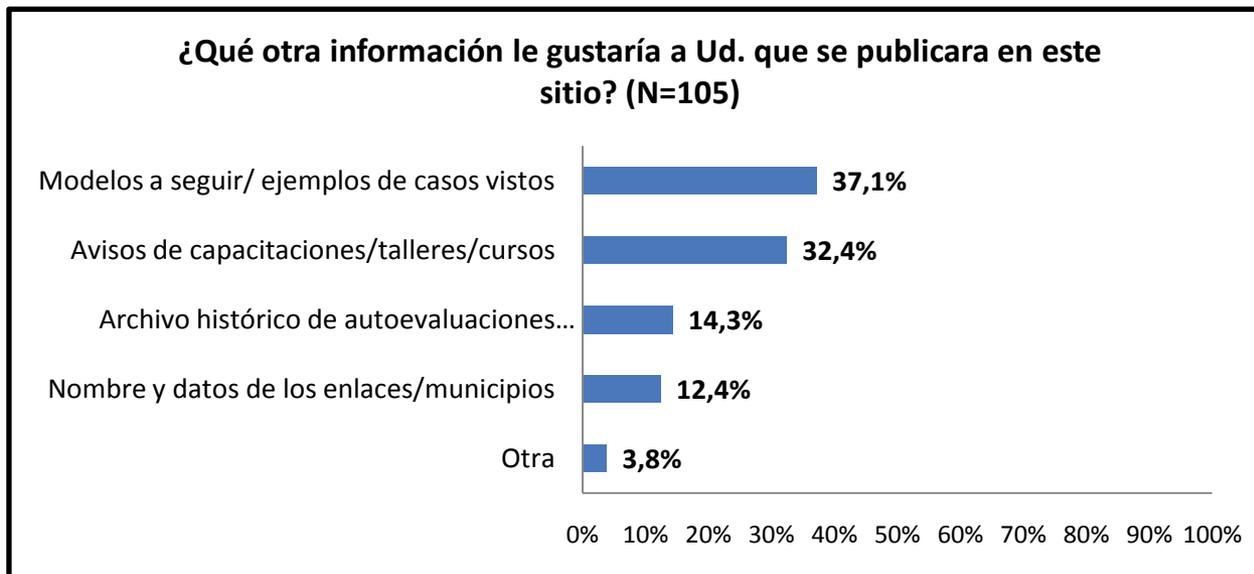
¿Ud . ha utilizado la Extranet?



Respecto del sitio de extranet, ¿Cómo evalúa... ? (Satisfecho/Muy Satisfecho)

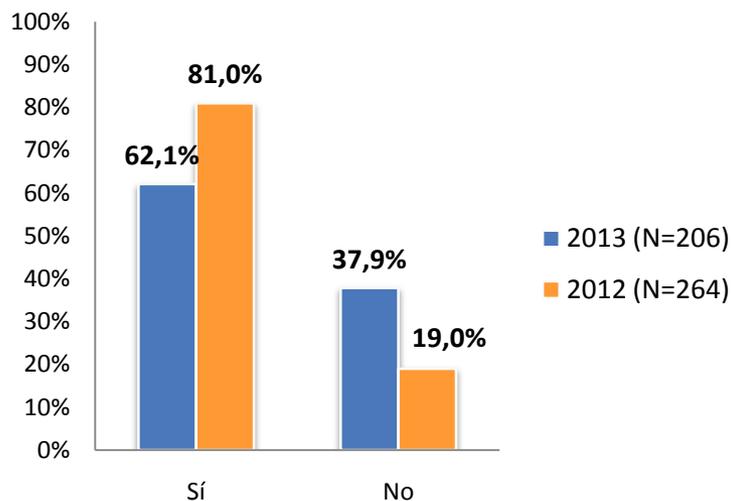


# Enlaces: Extranet

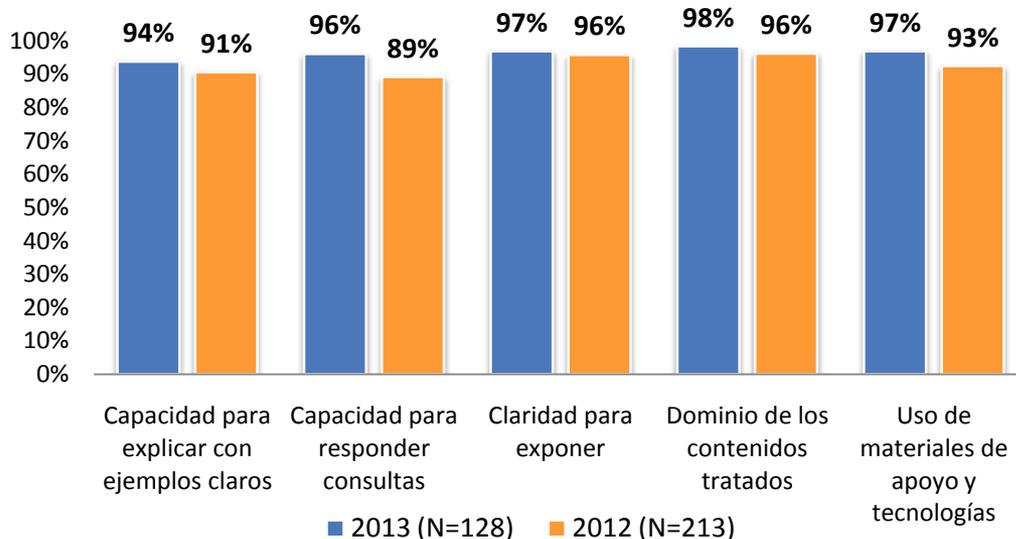


# Enlaces: Evaluación capacitación

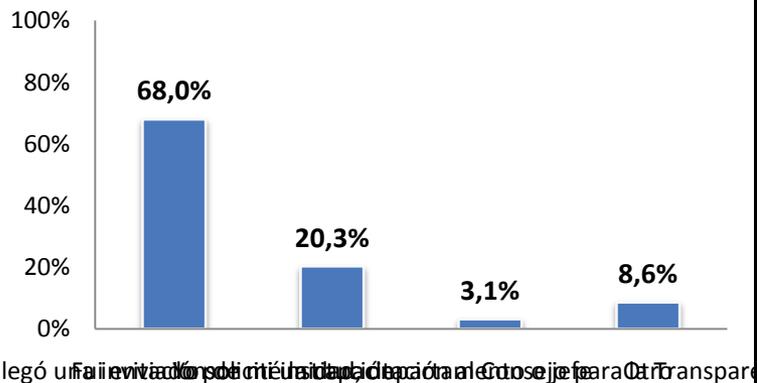
¿Ud. ha asistido a alguna capacitación del Consejo para la Transparencia?



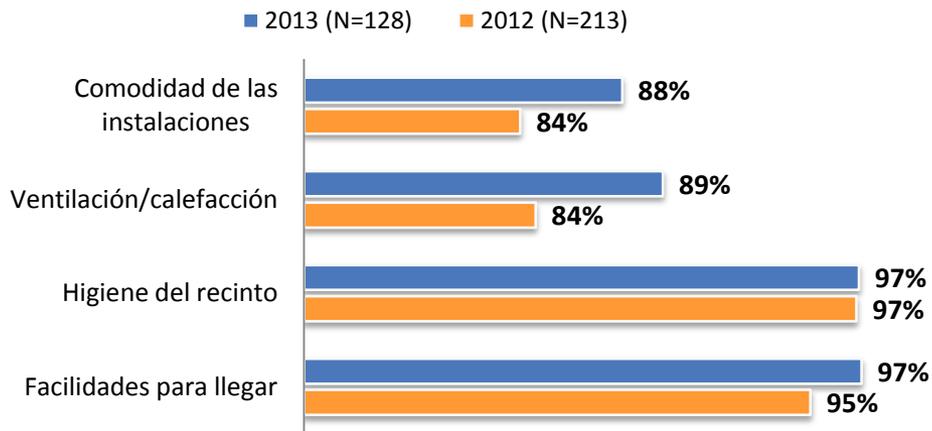
% evaluación positiva del relator



¿Por qué motivo asistió a dicha capacitación? (N=128)

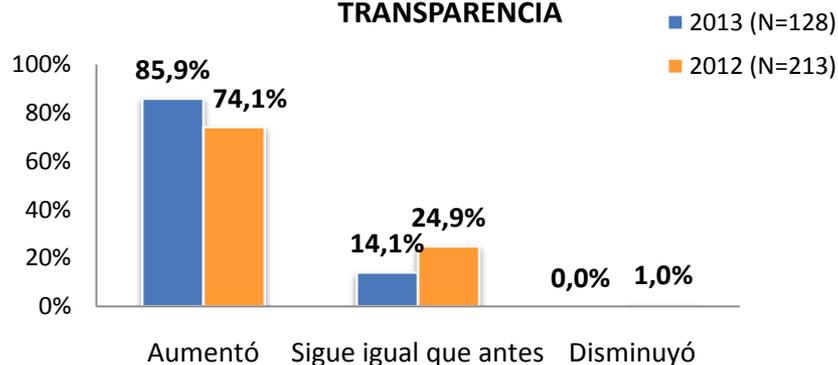


% Evaluación positiva del recinto de la capacitación

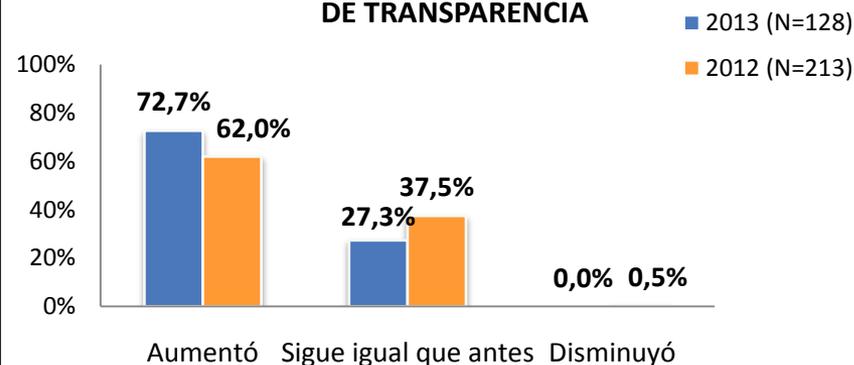


# Enlaces: Evaluación capacitación

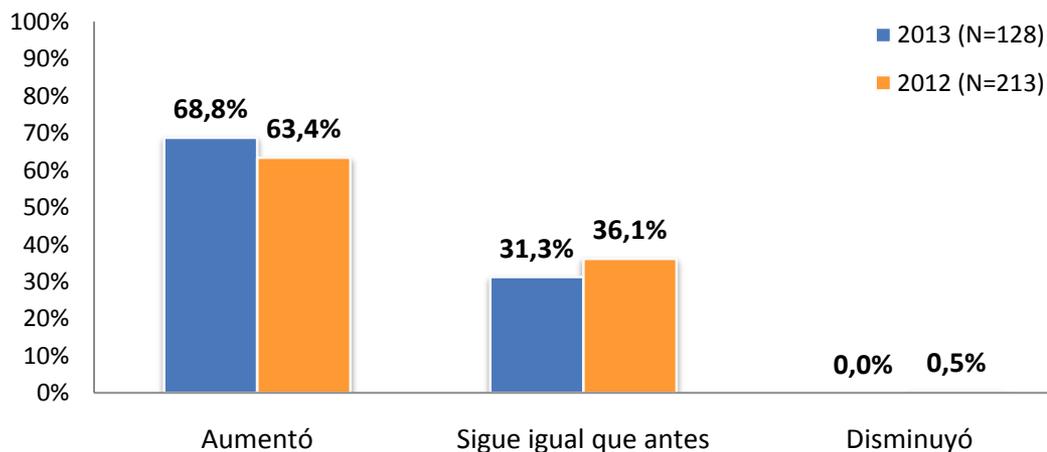
Comparando sus actitudes antes y después de la capacitación, evalúe **SU COMPRESIÓN DE LA LEY DE TRANSPARENCIA**



Comparando sus actitudes antes y después de la capacitación, evalúe **SU COMPROMISO CON LA LEY DE TRANSPARENCIA**

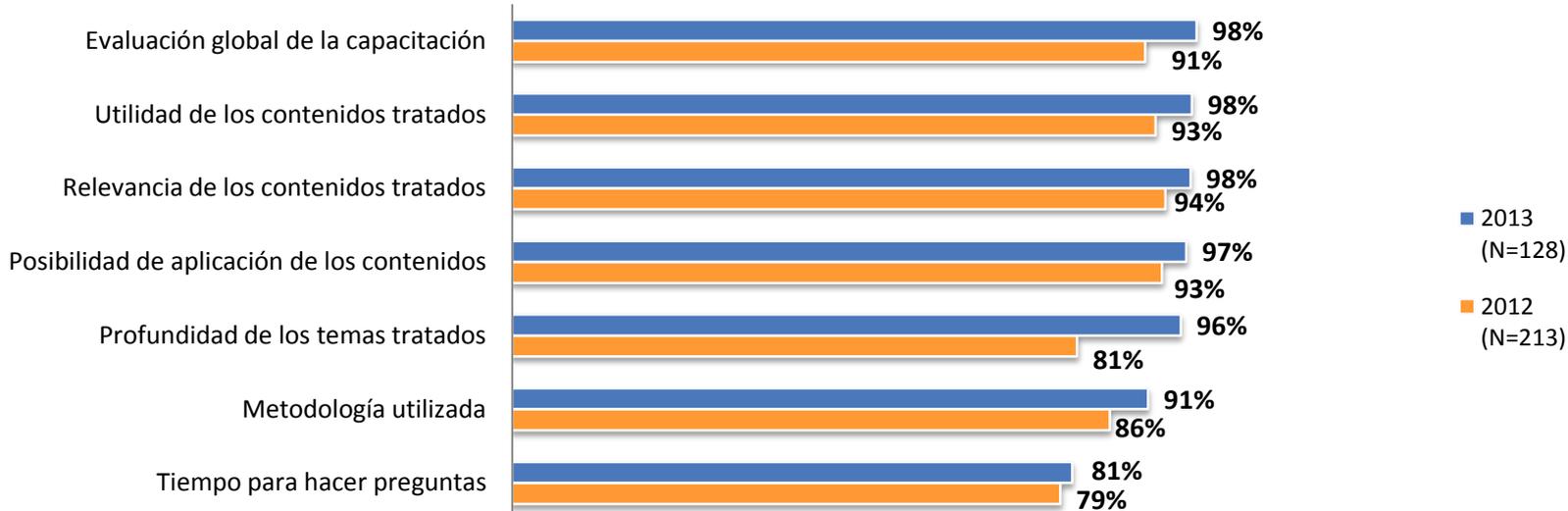


Comparando sus actitudes antes y después de la capacitación, evalúe **SU MOTIVACIÓN HACIA LA TRANSPARENCIA**



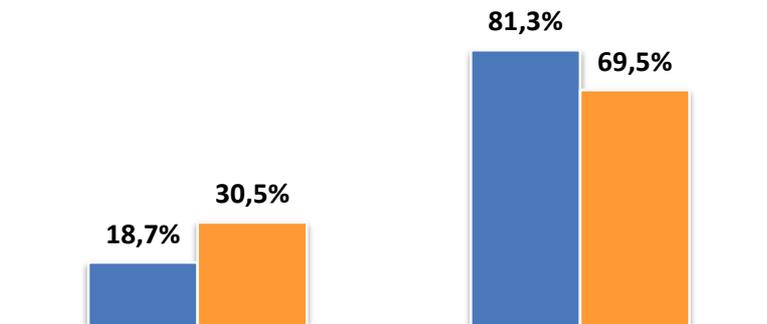
# Enlaces: Evaluación capacitación

Pensando en la capacitación en general, ¿cuán satisfecho quedó con? (Muy Satisfecho/ Satisfecho)



La duración de la capacitación, fue:

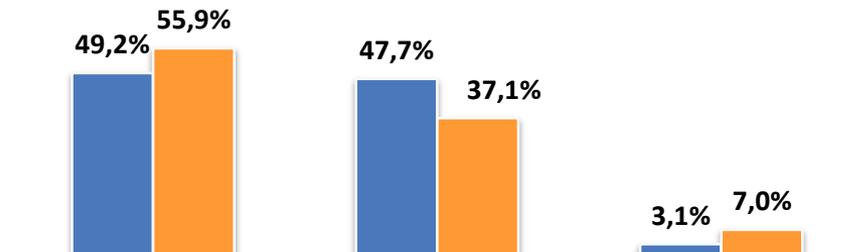
■ 2013 (N=128) ■ 2012 (N=213)



Acortada, no se alcanzaron a ver todos los contenidos / Adecuada, se vieron todos los contenidos

En general, la capacitación fue:

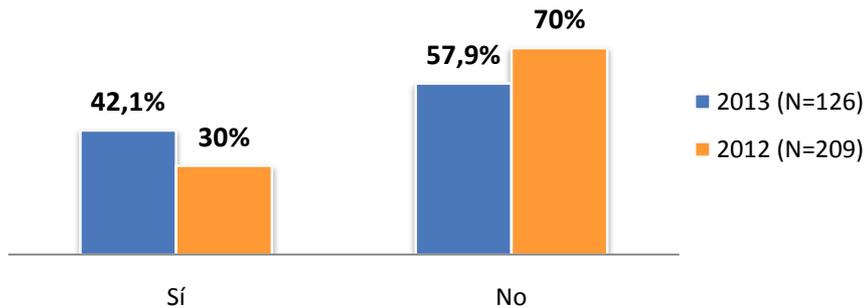
■ 2013 (N=128) ■ 2012 (N=213)



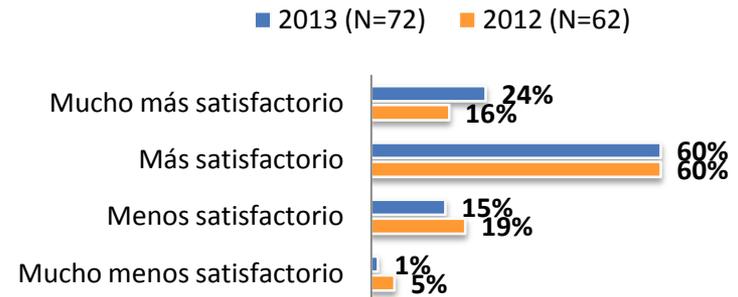
Igual a lo que esperaba / Mejor de lo que esperaba / Peor de lo que esperaba

# Enlaces: Evaluación capacitación

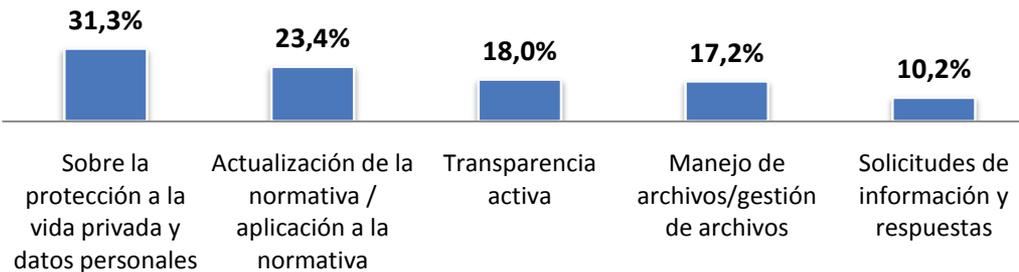
¿Ud. ha recibido capacitación relativa a temas de Transparencia o Derecho de Acceso a la Información Pública por parte de alguna otra institución distinta al Consejo para la Transparencia?



En comparación a su experiencia con capacitaciones en materias de Transparencia o Derecho de Acceso a la Información Pública realizadas por parte de otros organismos ¿Cuán satisfactoria han sido las capacitación(es) realizada(s) por el CPLT?



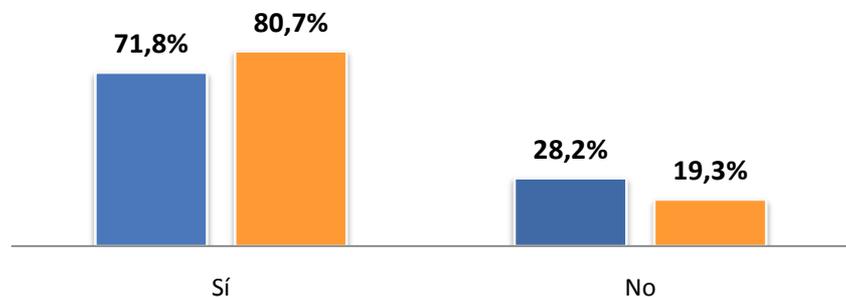
¿En qué otras cosas, relativas a transparencia, le gustaría ser capacitado? (N=128)



# Enlaces: Evaluación de herramienta TA

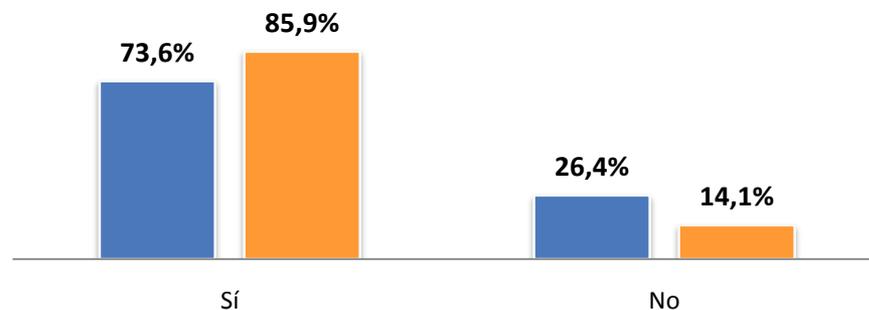
¿Ud. conoce la Herramienta de Auto-evaluación en Transparencia Activa?

■ 2013 (N=206) ■ 2012 (N=264)

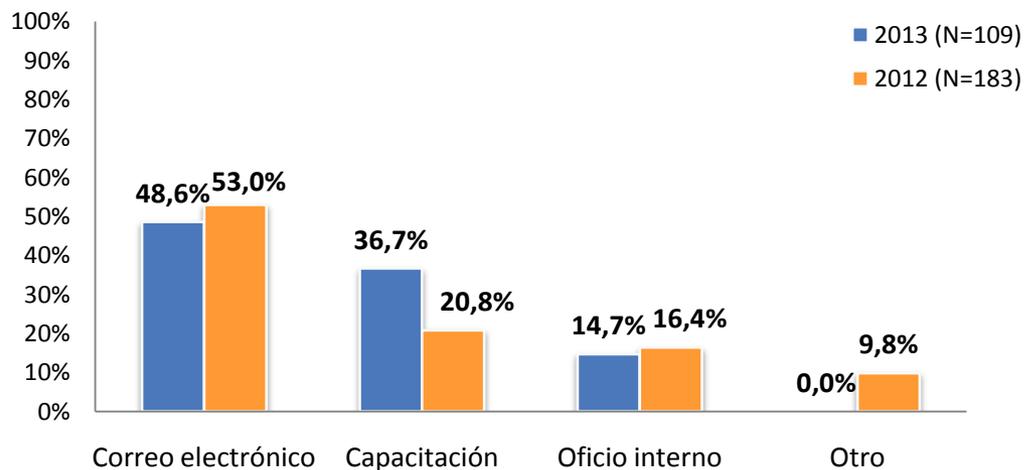


¿Ud. ha utilizado la Herramienta de Auto-evaluación en Transparencia Activa?

■ 2013 (N=148) ■ 2012 (N=213)

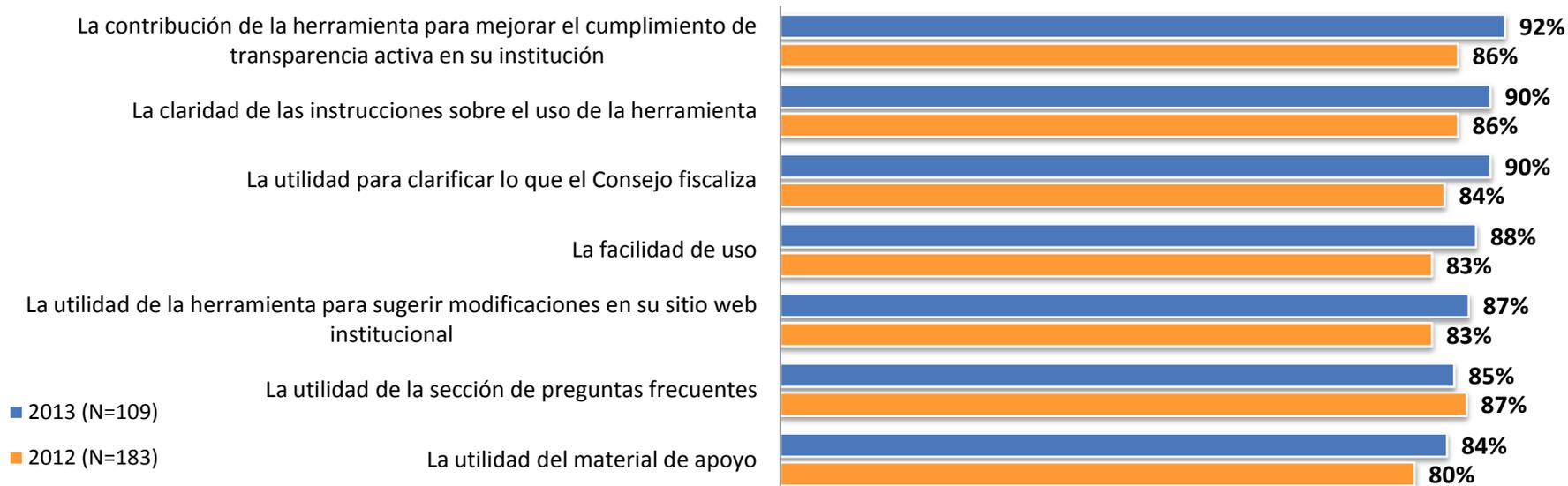


¿A través de qué medio se le informó sobre la Herramienta de Auto-evaluación en Transparencia Activa?

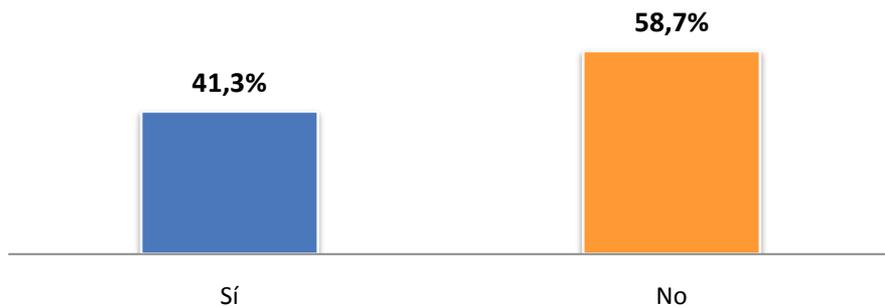


# Enlaces: Evaluación de herramienta TA

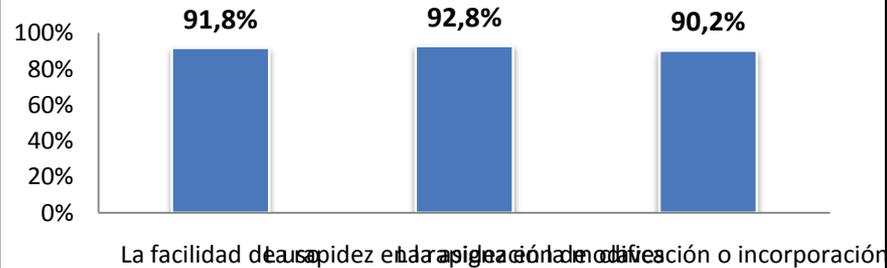
En relación a la Herramienta de Auto-evaluación en Transparencia Activa, ¿Cuán satisfecho está Ud. con..?



¿Ha recibido correos informativos acerca de las actualizaciones de la Herramienta de Auto-evaluación en Transparencia Activa? (N=109)

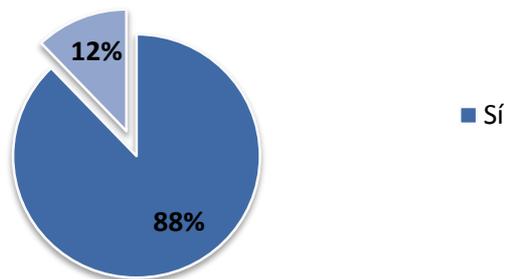


¿Cuán satisfecho está con ..del sistema de asignación de usuarios y claves? (Muy Satisfecho/ Satisfecho) (N=97)

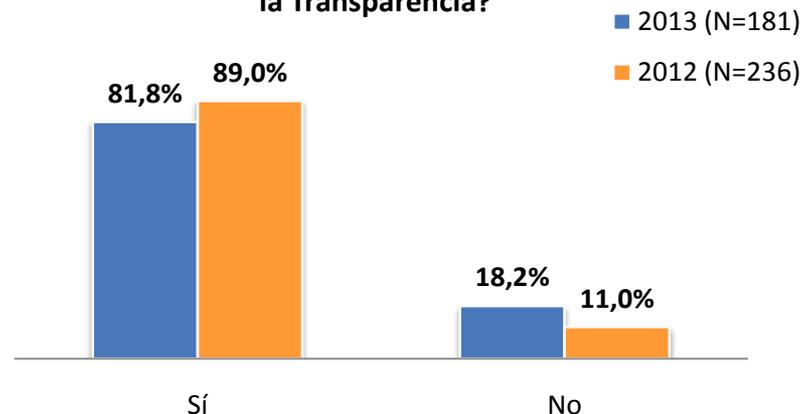


# Enlaces: Opiniones sobre fiscalización en TA

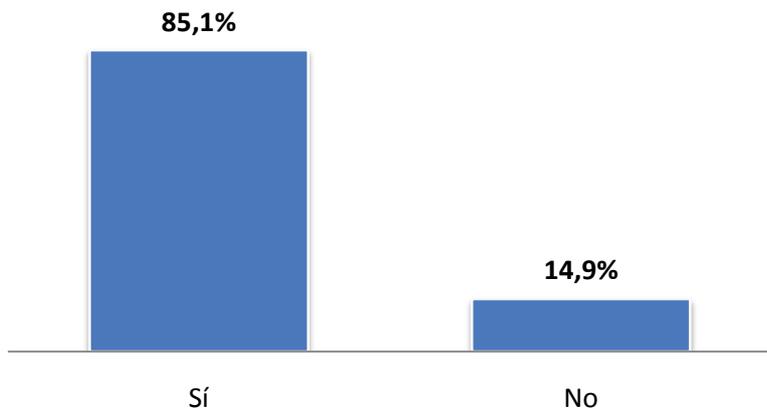
El Consejo para la Transparencia ha realizado procesos de fiscalización de Transparencia Activa a organismos centrales del Estado, ¿estaba Ud. enterado? (N=206)



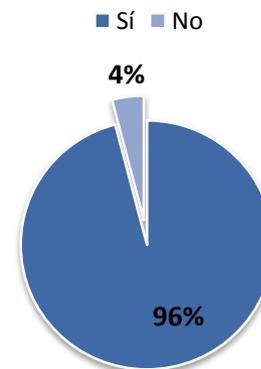
¿Ud. ha revisado alguno de los informes, correspondientes a estos procesos, que haya sido remitido a su institución por el Consejo para la Transparencia?



¿Ha entendido con facilidad las observaciones y comentarios contenidos en dicho informe? (N=148)

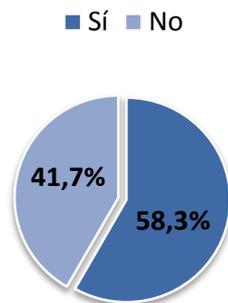


Dichos informes, ¿constituyen un aporte al mejoramiento de la gestión en las materias de Transparencia activa? (N=148)

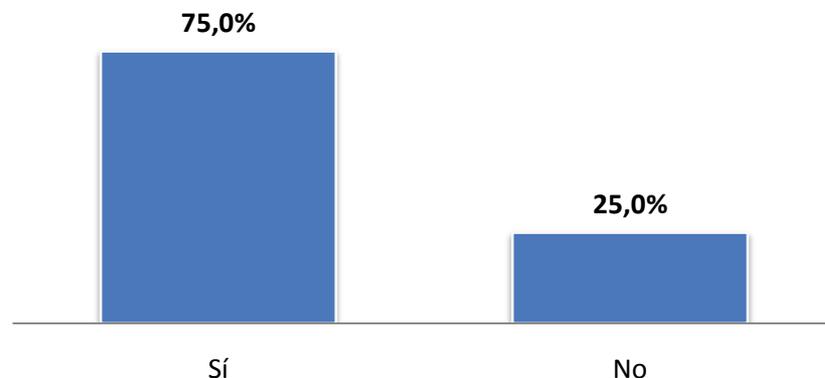


# Enlaces: Opiniones sobre fiscalización DAI

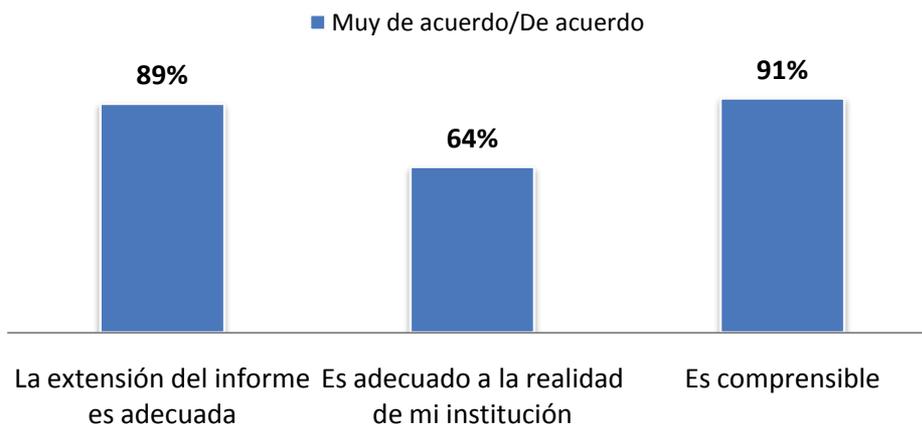
El Consejo para la Transparencia realizó, durante el año 2012, un proceso de fiscalización respecto al tratamiento de las solicitudes de información a organismos centrales del Estado ¿estaba Ud. enterado? (N=206)



¿Ud. ha revisado el informe con los resultados de la evaluación de su institución? (N=120)

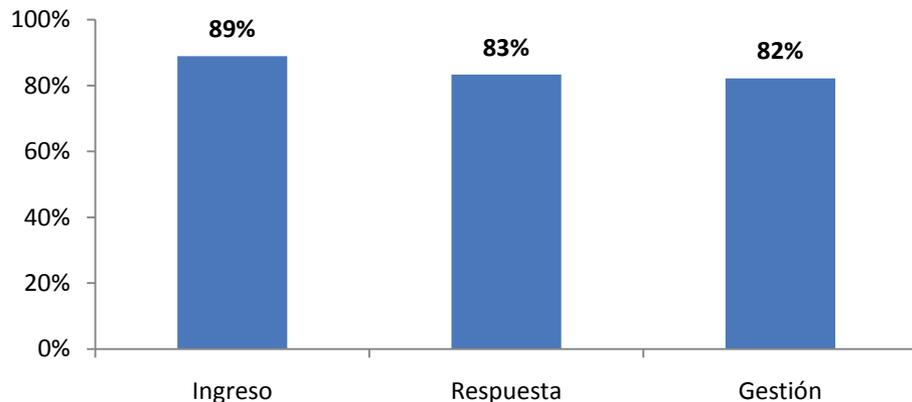


¿Qué tan de acuerdo está con que el informe? (N=90)



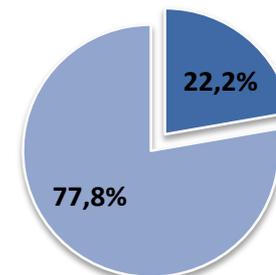
# Enlaces: Opiniones sobre fiscalización DAI

**Dichos informes, ¿constituyen un aporte al mejoramiento de la tramitación de las solicitudes de acceso a información en las siguientes etapas? (N=90)**



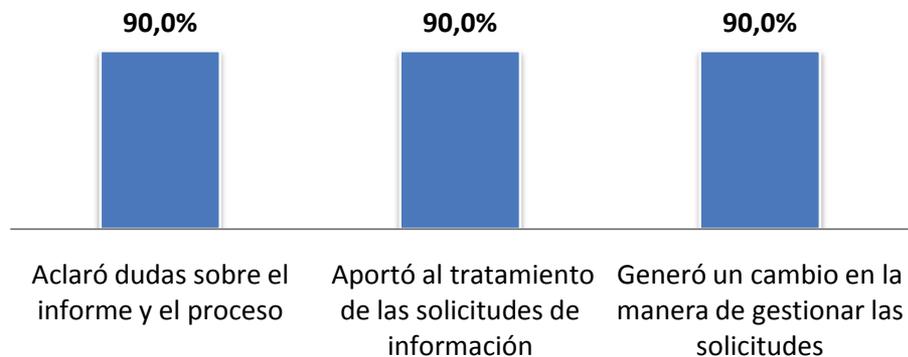
En el contexto del proceso de fiscalización respecto al tratamiento de las solicitudes de información, Ud. **¿Sostuvo alguna reunión o participó en el taller realizado por la Dirección de Fiscalización del Consejo para la Transparencia (N=90)**

■ Sí ■ No



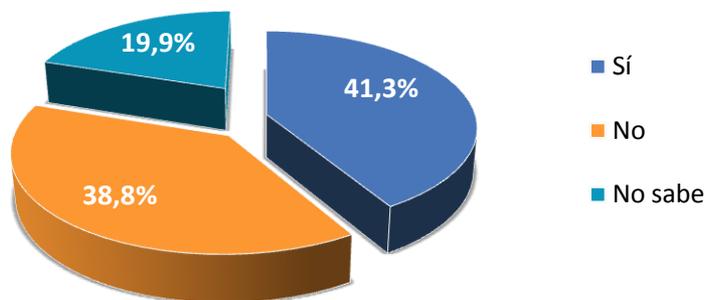
**¿Qué tan de acuerdo está con que el taller o reunión? (N=20)**

■ Muy de acuerdo/De acuerdo

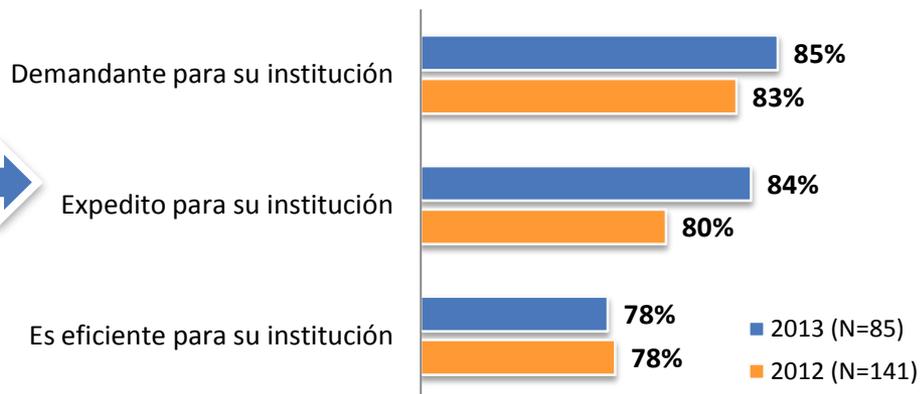


# Enlaces: Evaluación tramitación de casos

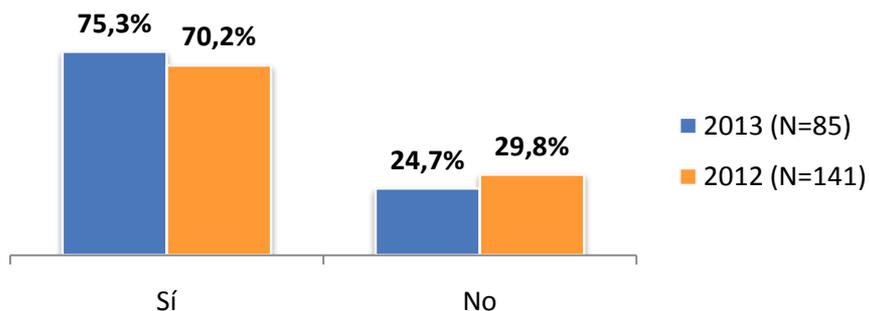
¿Existe algún reclamo, contra su institución, presentado ante el Consejo para la Transparencia? (N=206)



El proceso de resolución de reclamo por parte del Consejo para la Transparencia fue... (De acuerdo/ Muy de acuerdo)

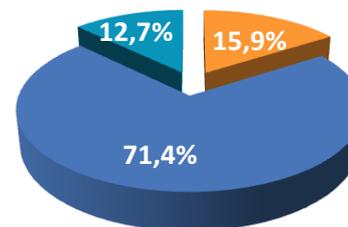


¿Se encuentra Ud. en conocimiento de los procesos de notificaciones, traslados y evacúa traslados enviados entre su institución y el Consejo para la Transparencia, para la resolución de reclamos?



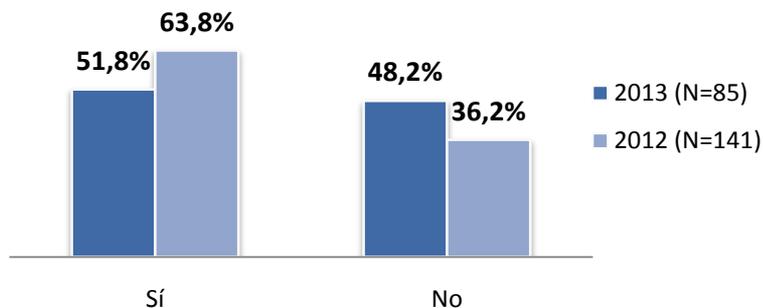
¿Cuán satisfecho se encuentra Ud. con los procesos de notificaciones y traslados enviados entre su institución y el Consejo para la Transparencia, para la resolución de reclamos? (N=63)

Insatisfecho Satisfecho Muy satisfecho

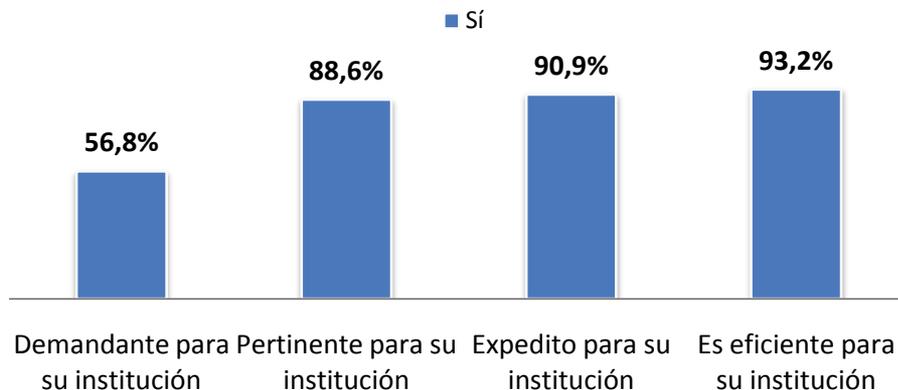


# Enlaces: Evaluación tramitación de casos

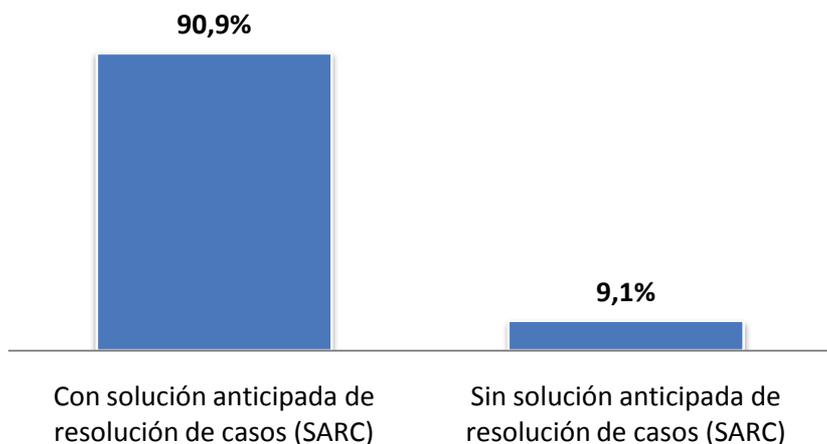
¿Sabe Ud. si algún reclamo presentado ante el Consejo para la Transparencia, producto de una solicitud de información denegada por su institución, fue tramitado de esta forma? (SARC)



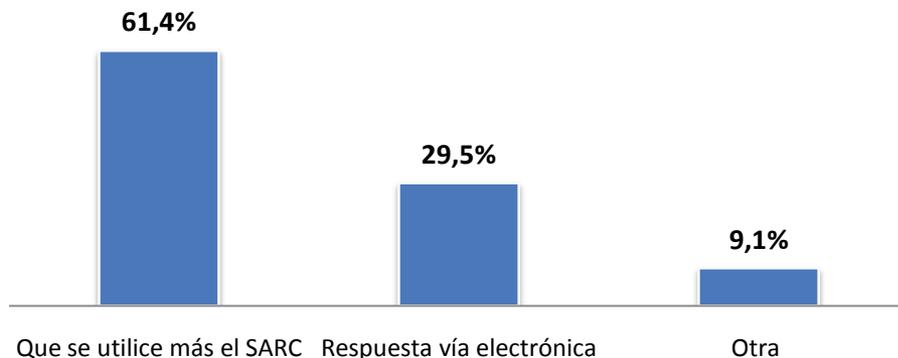
Diría Ud. que el proceso de salida anticipada de resolución de reclamos por parte del Consejo fue ... (N=44)



¿Qué proceso de resolución de casos le parece mejor? (N=44)

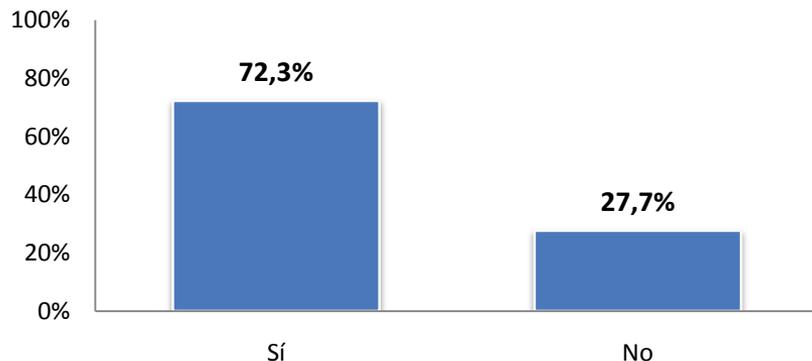


¿Qué sugerencias haría Ud. para mejorar el proceso de resolución de reclamos presentados ante el Consejo, desde el punto de vista de su institución? (N=44)

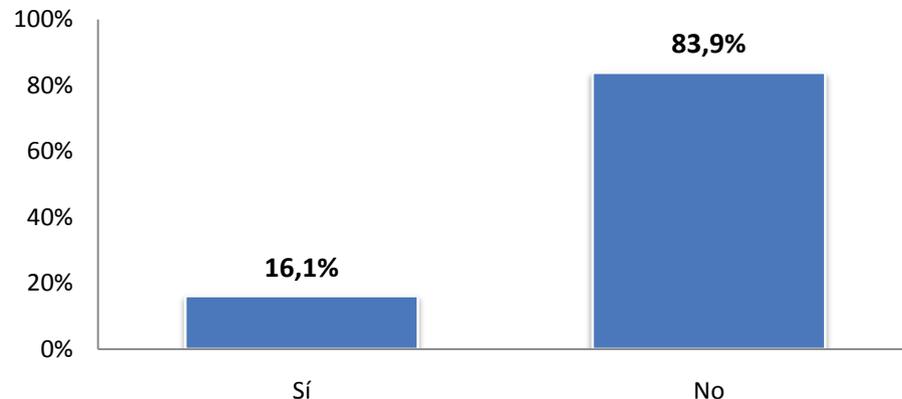


# Enlaces: Portal de Transparencia

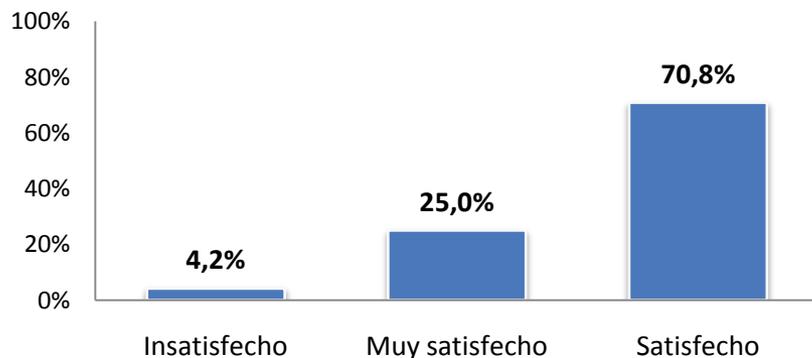
¿Conoce Ud. el Portal de Transparencia a través del cual los ciudadanos pueden realizar sus solicitudes de información a cualquier organismo público? (N=206)



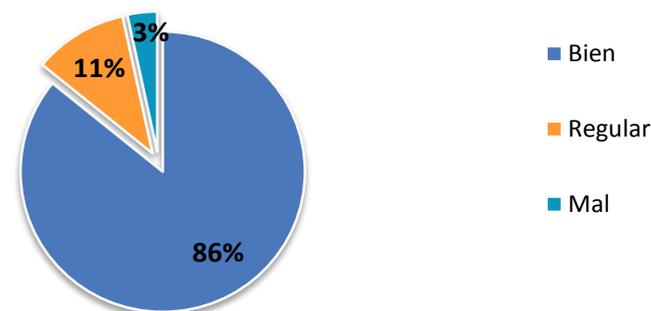
¿Ha utilizado Ud. el Portal de Transparencia para realizar sus solicitudes de información a organismo públicos? (N=149)



En general, ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio que entrega el Portal de Transparencia? (N=24)

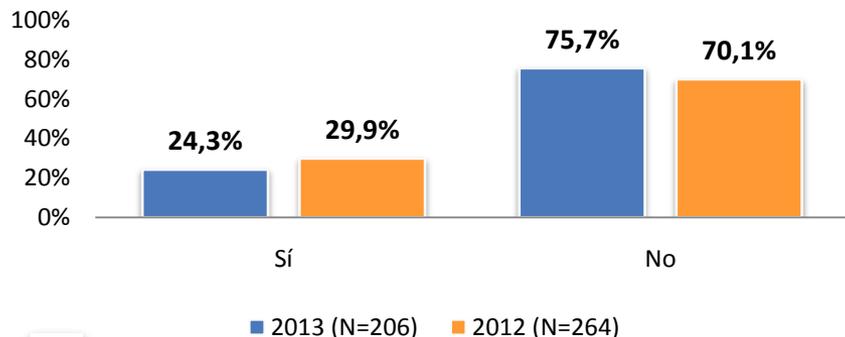


¿Qué le parece que las solicitudes de información estén siendo canalizadas a través del Portal de Transparencia? (N=177)

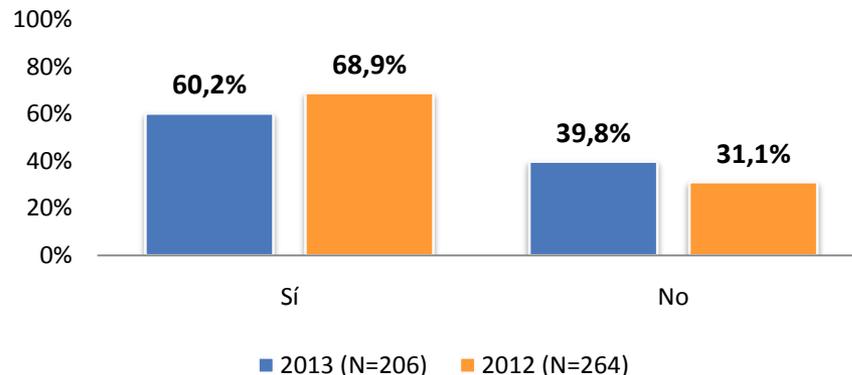


# Enlaces: Instrucciones Generales

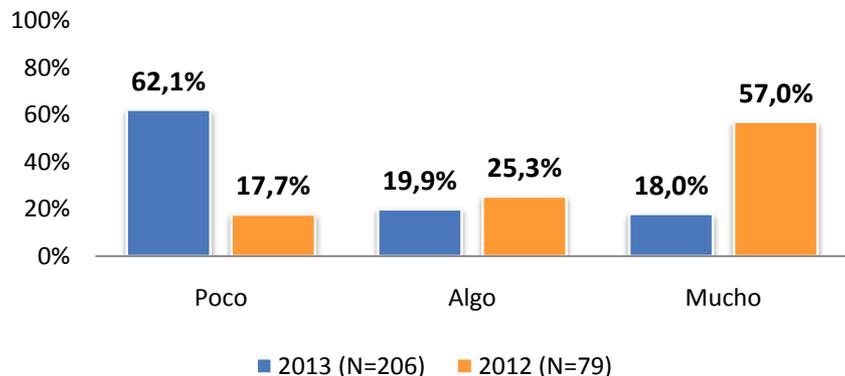
En general y considerando su experiencia, **por favor indique si ha utilizado LA INSTRUCCIÓN GENERAL Nº1: PRESENTACIÓN DE RECLAMOS ANTE GOBERNACIONES**



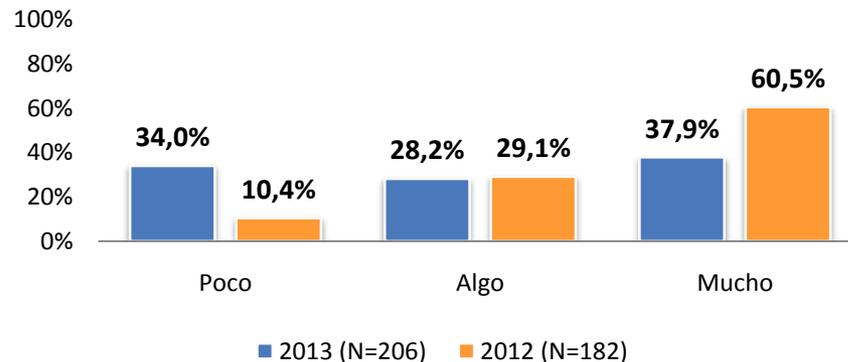
En general y considerando su experiencia, **por favor indique si ha utilizado LA INSTRUCCIÓN GENERAL Nº2: DESIGNACIÓN DE ENLACES**



¿Que tanto le ha servido LA INSTRUCCIÓN GENERAL Nº1 como orientación para el desarrollo de sus funciones en torno a la transparencia?

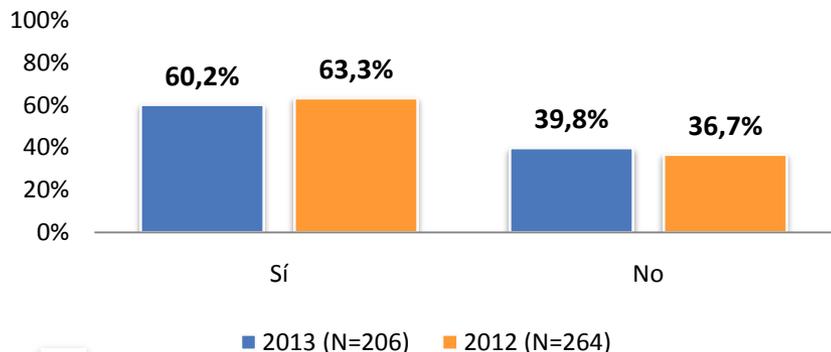


¿Que tanto le ha servido LA INSTRUCCIÓN GENERAL Nº2 como orientación para el desarrollo de sus funciones en torno a la transparencia?

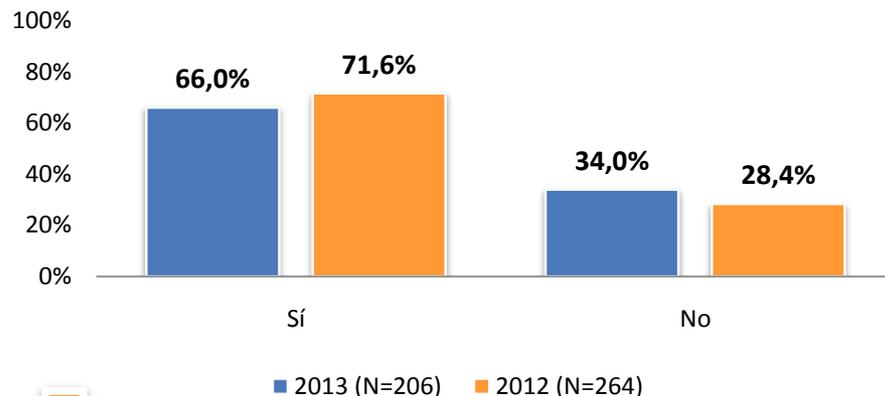


# Enlaces: Instrucciones Generales

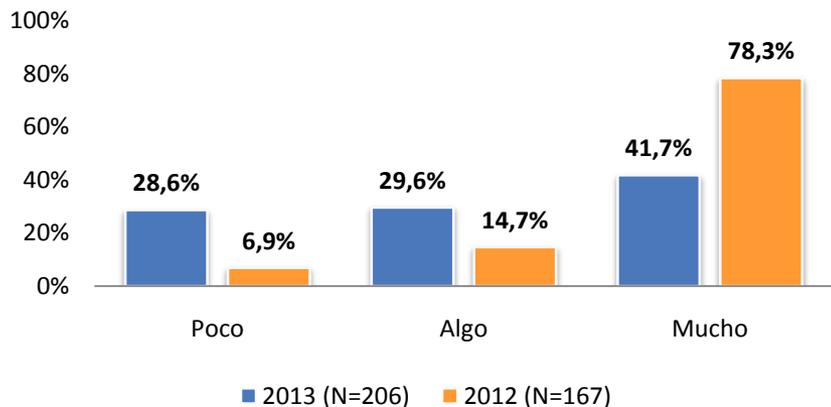
En general y considerando su experiencia, **por favor** indique si ha utilizado LA INSTRUCCIÓN GENERAL N°3: ÍNDICE DE ACTOS Y DOCUMENTOS CALIFICADOS COMO SECRETOS O RESERVADOS



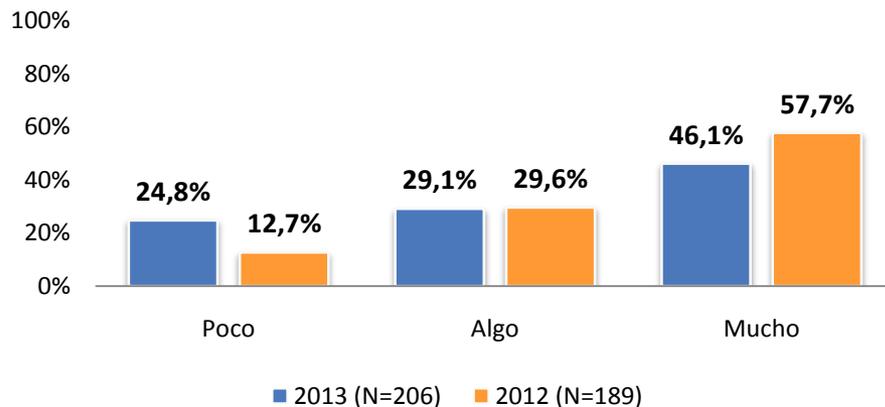
En general y considerando su experiencia, **por favor** indique si ha utilizado LA INSTRUCCIÓN GENERAL N°6: GRATUIDAD Y COSTOS DIRECTOS DE REPRODUCCIÓN



¿Que tanto le ha servido LA INSTRUCCIÓN GENERAL N°3 como orientación para el desarrollo de sus funciones en torno a la transparencia?

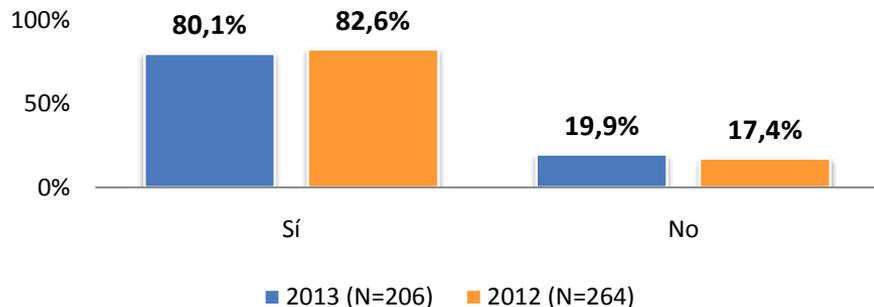


¿Que tanto le ha servido LA INSTRUCCIÓN GENERAL N°6 como orientación para el desarrollo de sus funciones en torno a la transparencia?

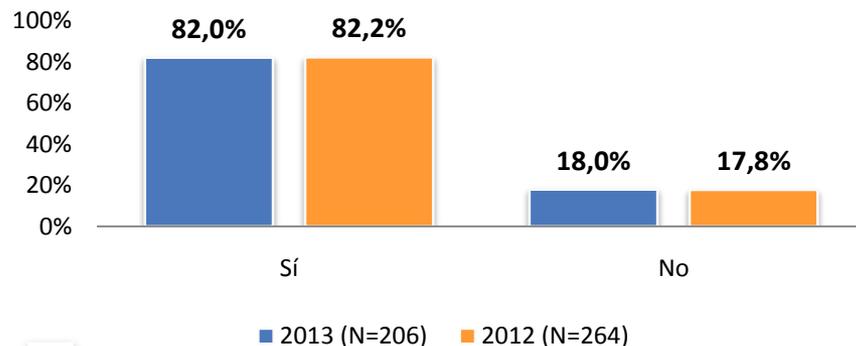


# Enlaces: Instrucciones Generales

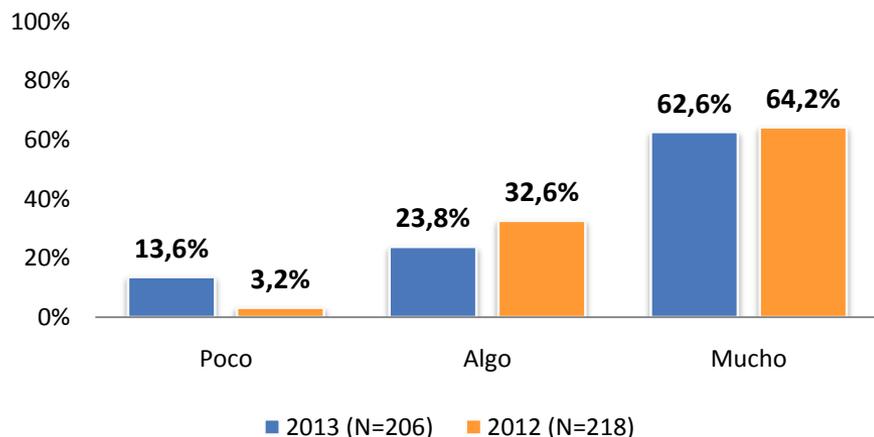
En general y considerando su experiencia, **por favor indique si ha utilizado LA INSTRUCCIÓN GENERAL N°10 SOBRE EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN**



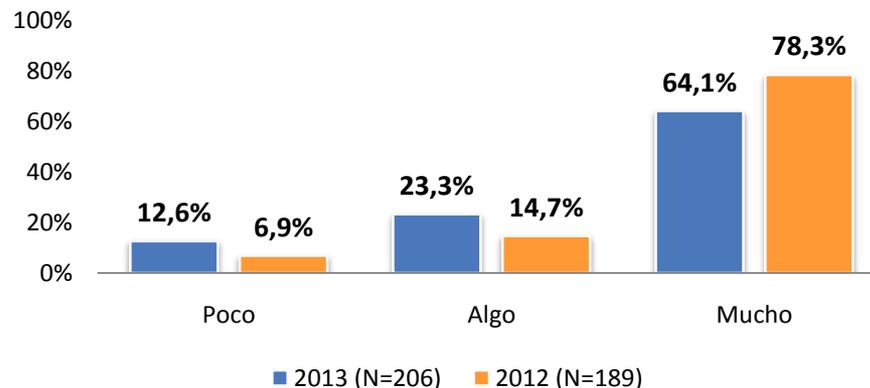
En general y considerando su experiencia, **por favor indique si ha utilizado LA INSTRUCCIÓN GENERAL REFUNDIDA SOBRE TRANSPARENCIA ACTIVA**



¿Que tanto le ha servido LA INSTRUCCIÓN GENERAL N°10 como orientación para el desarrollo de sus funciones en torno a la transparencia?

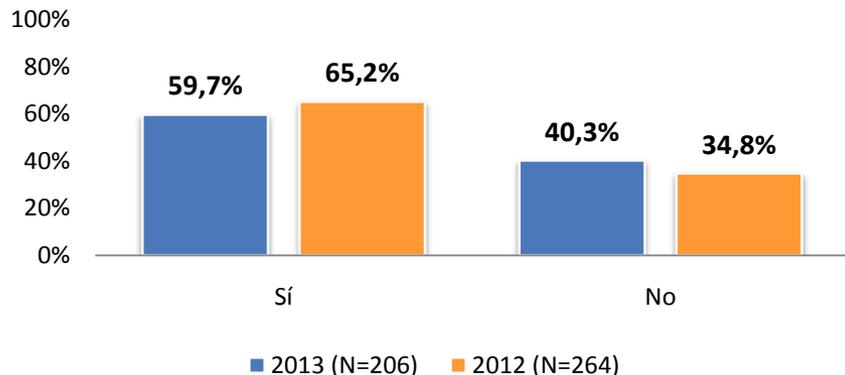


¿Que tanto le ha servido LA INSTRUCCIÓN GENERAL REFUNDIDA SOBRE TRANSPARENCIA ACTIVA como orientación para el desarrollo de sus funciones en torno a la transparencia?

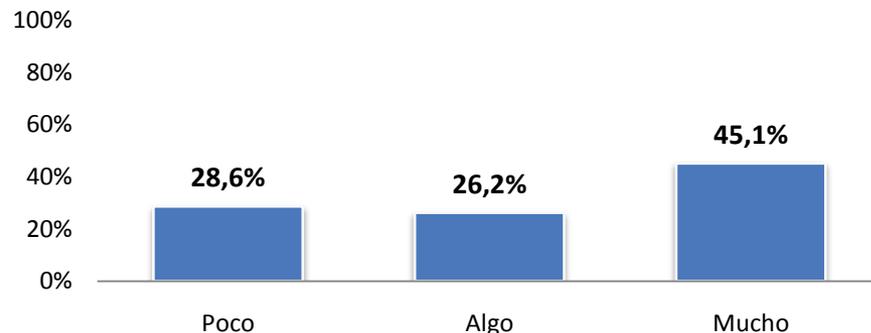


# Enlaces: Instrucciones Generales

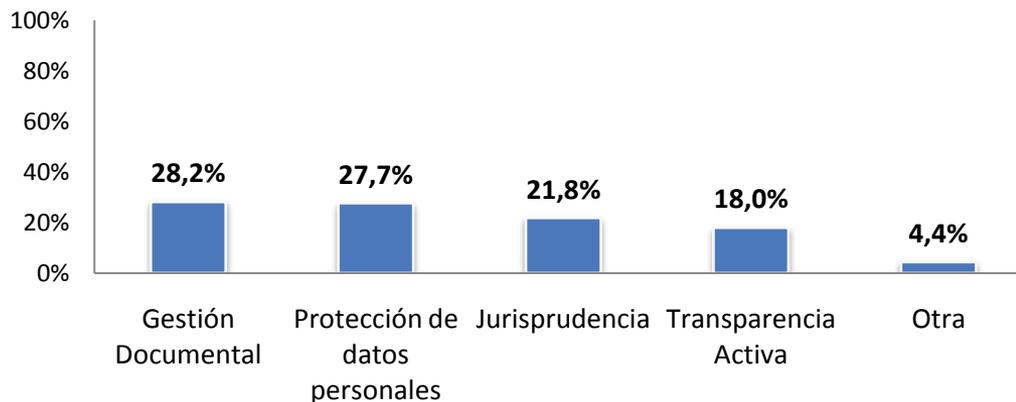
En general y considerando su experiencia, **por favor indique si ha utilizado LA RECOMENDACIÓN SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**



¿Que tanto le ha servido LA RECOMENDACIÓN SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES como orientación para el desarrollo de sus funciones en torno a la transparencia? (N=264)



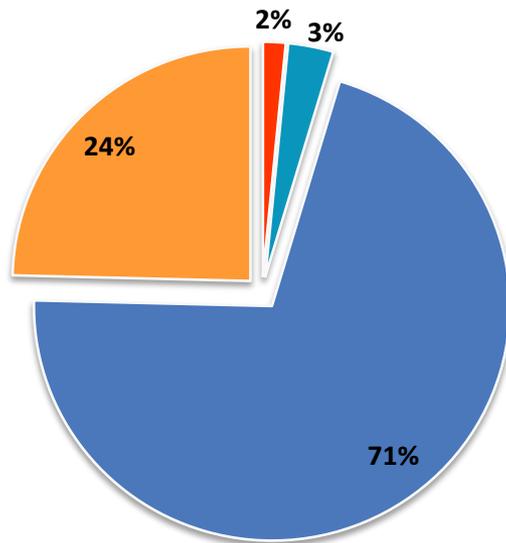
¿Qué otras materias sugiere Ud. que podrían ser objeto de una futura instrucción general de parte del Consejo para la Transparencia? (N=206)



# Enlaces: Satisfacción servicios CPLT

En general, ¿Cuán satisfecho se encuentra Ud. con los servicios que presta el Consejo para la Transparencia?  
(N=206)

■ Muy insatisfecho ■ Insatisfecho ■ Satisfecho ■ Muy satisfecho



El **95,4%** de los enlaces está satisfecho con los servicios que presta el CPLT. En tanto, de acuerdo a los resultados 2012, el **93%** de éstos se manifestó satisfecho con los servicios del Consejo.

# Enlaces: Sugerencias servicios CPLT

Temas	Frecuencia	Porcentaje
Más capacitación y difusión	66	32,4%
Ninguna	42	20,6%
Canal de comunicación más directo	31	15,2%
Mejorar fiscalización en Transparencia Activa	13	6,4%
Otra	11	5,4%
Tener en cuenta la realidad de la institución a la hora de evaluar	10	4,9%
Menos plazos a los organismos / mejorar tiempos en general	4	2,0%
Cambios a la Ley	4	2,0%
Colocar oficinas en provincias	3	1,5%
Mejorar entrega de información vía web	3	1,5%
Jurisprudencia	3	1,5%
Corporaciones Municipales	3	1,5%
Cambios a la Herramienta de Autoevaluación en TA	3	1,5%
Legislar sobre la gestión de archivos	3	1,5%
Coordinación con Contraloría	2	1,0%
Uso de lenguaje más simple	2	1,0%
Instrucciones más claras	1	0,5%
<b>Total</b>	<b>204</b>	<b>100%</b>

# 12. CONCLUSIONES

# Conclusiones

En términos generales el Consejo para la Transparencia ha logrado mantener altos niveles de satisfacción de los clientes a lo largo del tiempo.

Consistentemente con las mediciones anteriores, son los **reclamantes quienes presentan los niveles de satisfacción más bajos**, esencialmente por **el tiempo de demora**. En este sentido además, es interesante el contraste entre la evaluación de la atención recibida por parte del personal (alta), versus la que se obtiene al evaluar la solicitud de información sobre el estado del caso, lo que evidencia la necesidad de facilitar más información y más específica a la unidad de clientes para hacerse cargo de las consultas de los reclamantes.

Con todo, este año se aplicó el índice de lealtad que es una medida más exigente sobre el nivel de satisfacción de los clientes privados del CPLT. El cual muestra resultados altos en consultantes (sobre 70%) y más bajos en reclamantes y solicitantes (bajo 70%), lo cual, permite una nueva mirada sobre el seguimiento del nivel de satisfacción de los clientes.

En el caso de los clientes públicos y capacitados, los niveles de satisfacción se mantienen altos siguiendo la tendencia de años anteriores, lo que muestra que el nivel de prestación de servicio se ha mantenido.

# Conclusiones

Un punto importante en el estudio 2013, fue la internalización del Estudio por la Institución, lo que ha permitido una serie de ganancias y ahorros para el Consejo, con un bajo costo en términos de la modificación de las tasas de respuesta. Lo que permite proyectar el estudio en esta modalidad hacia el futuro. En esta línea, el desafío 2014 es medir algunos procesos de acuerdo a su incidencia, y no en base a una medición anual que puede ser muy lejana para la evaluación de algunos servicios específicos como consultas o jornadas de capacitación.

Finalmente, se instala el desafío institucional de mantener estos buenos resultados a lo largo del tiempo, lo que implica por una parte, el reconocimiento de los logros y desempeño de las unidades que participan de la prestación de los servicios, así como de la revisión de sus principales desafíos y obstáculos para que las áreas que requieren mejoras, cuenten con el apoyo necesario para mejorar la satisfacción de los usuarios.



[www.consejotransparencia.cl](http://www.consejotransparencia.cl)