

INFORME FINAL

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES PRIVADOS 2016

1. Metodología

Metodología

La metodología del estudio de satisfacción de clientes externos es a través de una encuesta *online*, enviada a los correos electrónicos de nuestros usuarios privados (reclamantes, consultantes, solicitantes y capacitados ciudadanos) y públicos (enlaces y capacitados funcionarios).

Se realizan mediciones parciales durante el año (abril y octubre), cuyos resultados se reportan de manera consolidada en diciembre.

La evaluación de Enlaces se realizó de manera anual aplicando la encuesta en el mes de agosto.

Universo: clientes externos (reclamantes, solicitantes, consultantes que tengan su caso cerrado entre octubre de 2015 y septiembre de 2016; y capacitados ciudadanos y funcionarios) y enlaces. Total clientes = 3.641

Fechas terreno:

- Primera medición: 16 al 27 de abril (reclamantes, solicitantes, consultantes y capacitados)
- Segunda medición: 11 al 25 de octubre (reclamantes, solicitantes, consultantes y capacitados)
- Enlaces: 16 de julio al 12 de agosto

Tasa de respuesta:

	2012	2013	2014	2015	%	2016	
						N	Universo
Reclamantes	23%	20%	27%	22%	21%	427	2067
Solicitantes	24%	25%	17%	16%	16%	373	456
Consultantes	20%	21%	24%	26%	25%	526	2139
Capacitados ciudadanos	21%	18%	11%	23%	14%	67	478
Capacitados funcionarios			24%	27%	22%	359	1663
Enlaces	34%	25%	30%	42%	35%	272	770
TOTAL	23%	21%	25%	27%	23%	1274	7573

Las tasas de respuesta bajan en relación al año pasado.

*Hay que considerar que existe un alto número de clientes cuyos correos rebotan, lo cual afecta a la tasa de respuesta. Este año rebotaron 316 correos, pero no es posible identificar el número de rebotados por tipo de cliente. Al restar los rebotados al N del Universo total, la tasa de respuesta sería de 25%.

2. Indicadores Estratégicos

Indicadores Estratégicos

El ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES, se calcula en base al resultado ponderado de la Satisfacción con aspectos generales del servicio del Consejo (60%) y otros servicios específicos que tienen que ver con servicios particulares que recibe cada tipo de cliente (40%).

META 2016: 80%

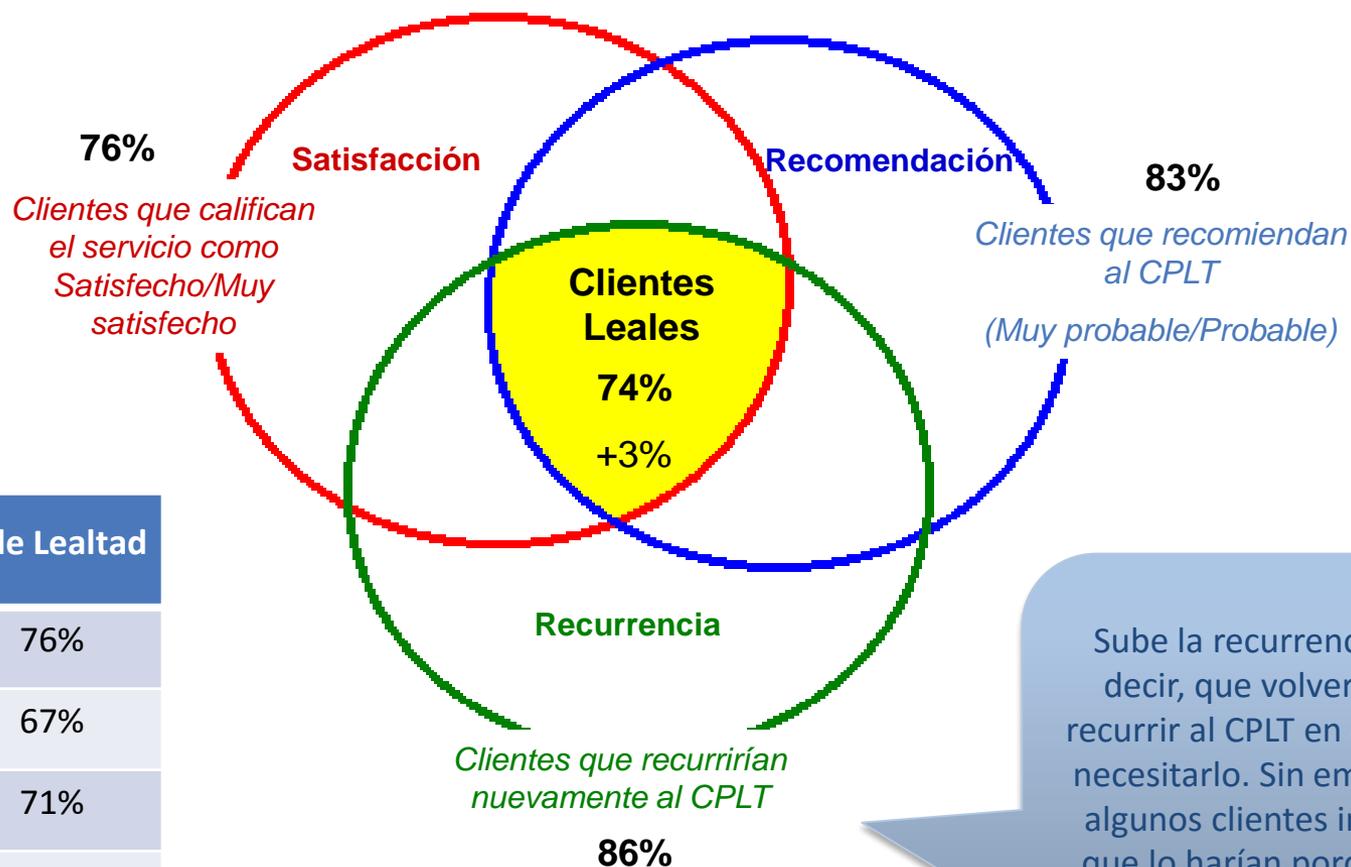
Detalle del Índice de Satisfacción de Clientes				
	Clientes Privados		Clientes públicos	
Satisfacción General (60%)		76,5%		96,7
Satisfacción específica (40%)	Consultas	79%	Resolución de Consultas	94,3%
	Reclamos	66%	Capacitaciones	95,8%
	Solicitudes	59%	Extranet	89,8%
			Autoevaluación	80,6%
			Resolución de Amparos	86,6%
			Informes de Fiscalización	86,7%
	Total	73,3%	Total	89,0%
Índice de Satisfacción 2016		75,2%		93,6%

	Clientes Privados	Clientes Públicos
2015	78%	93%
2014	73%	92%

Índice de Lealtad Clientes Privados 2016

Mide el núcleo de los clientes más satisfechos:

- Satisfacción personal.
- Probabilidad de volver a usar los servicios del CPLT.
- Recomendaría los servicios de la institución.

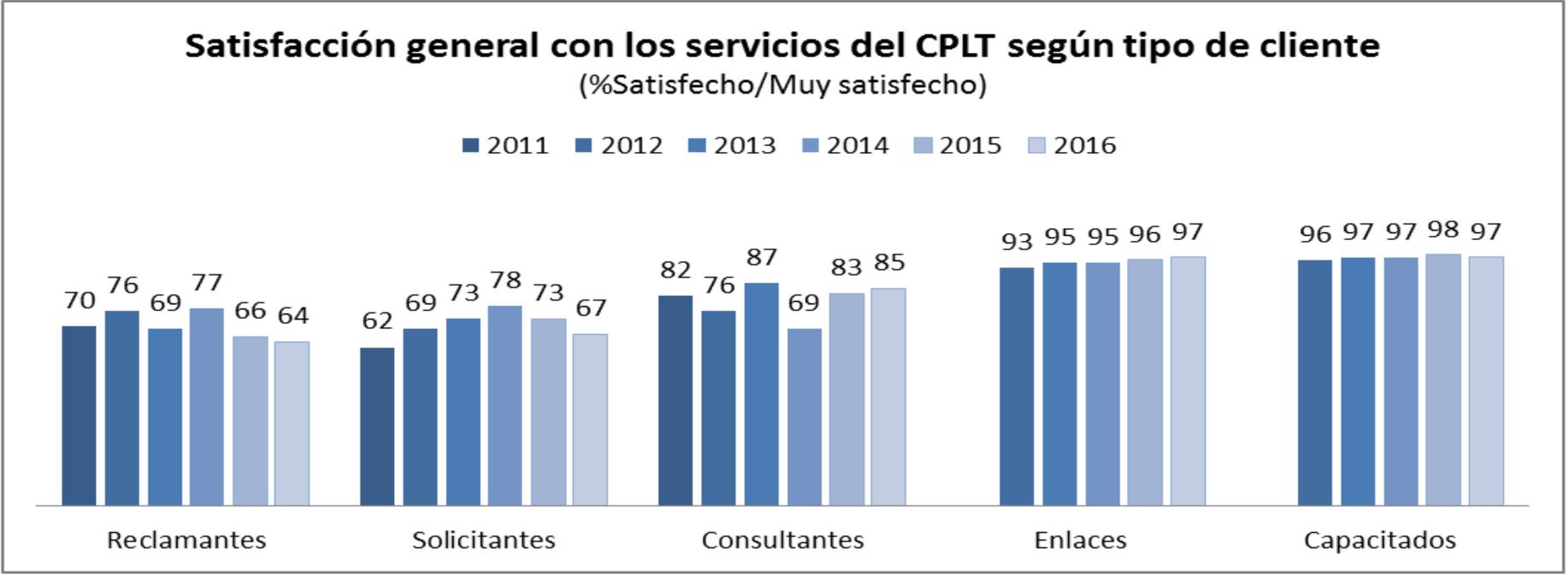


Evolución Índice de Lealtad

2013	76%
2014	67%
2015	71%
2016	74%

Sube la recurrencia, es decir, que volverían a recurrir al CPLT en caso de necesitarlo. Sin embargo, algunos clientes indican que lo harían porque no hay otra alternativa.

3. Resultados generales



Reclamantes y Solicitantes muestran una baja progresiva en la satisfacción general con los servicios del CPLT, llegando al porcentaje más bajo desde 2012 en ambos casos. En el caso de los Consultantes, retoman los porcentajes de satisfacción obtenidos en 2013.

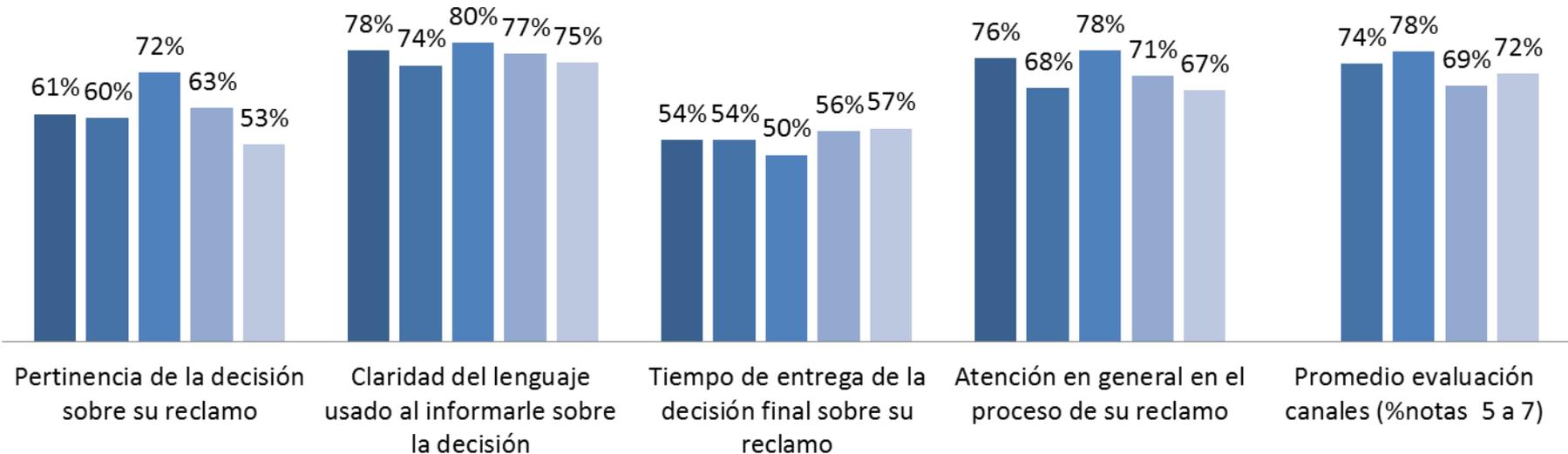
La evaluación de los Capacitados (ciudadanos y funcionarios) y Enlaces se mantiene constante en el tiempo en niveles cercanos al 100%.

*Solo se tiene datos del 2011 para reclamantes, solicitantes y consultantes. A Enlaces y capacitados no se consultó por la satisfacción general ese año.

Evaluación por Servicio: Reclamos

En términos generales, y pensando en su último reclamo, ¿cuán satisfecho quedó Ud. con los siguientes aspectos? (Satisfecho/ Muy satisfecho)

■ 2012 ■ 2013 ■ 2014 ■ 2015 ■ 2016



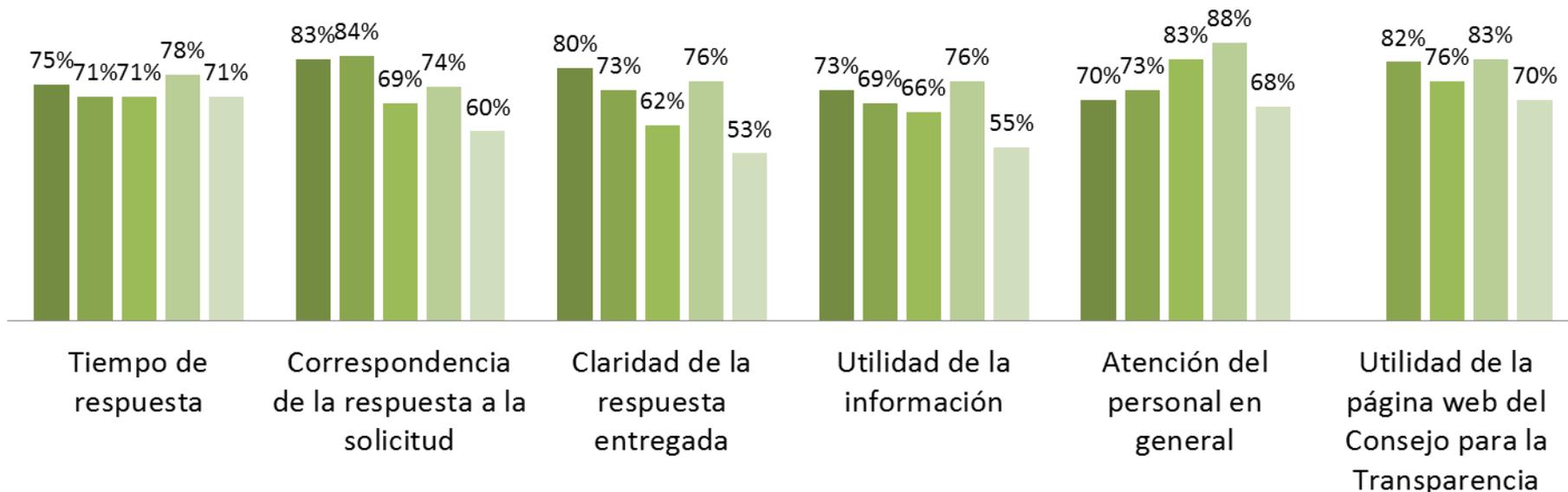
El aspecto mejor evaluado es la claridad del lenguaje usado en la decisión. Sin embargo, ha ido bajando desde el 2014.

La pertinencia de la decisión y la atención en general también han bajado considerablemente desde 2014.

El tiempo de entrega de la decisión ha mejorado. Este año se encuentra mejor evaluado que en los años anteriores, llegando a un 57% de satisfacción. Lo más bajo fue el 2014 con 50%.

Satisfacción con aspectos específicos del servicio brindado por el CPLT

■ 2012 ■ 2013 ■ 2014 ■ 2015 ■ 2016



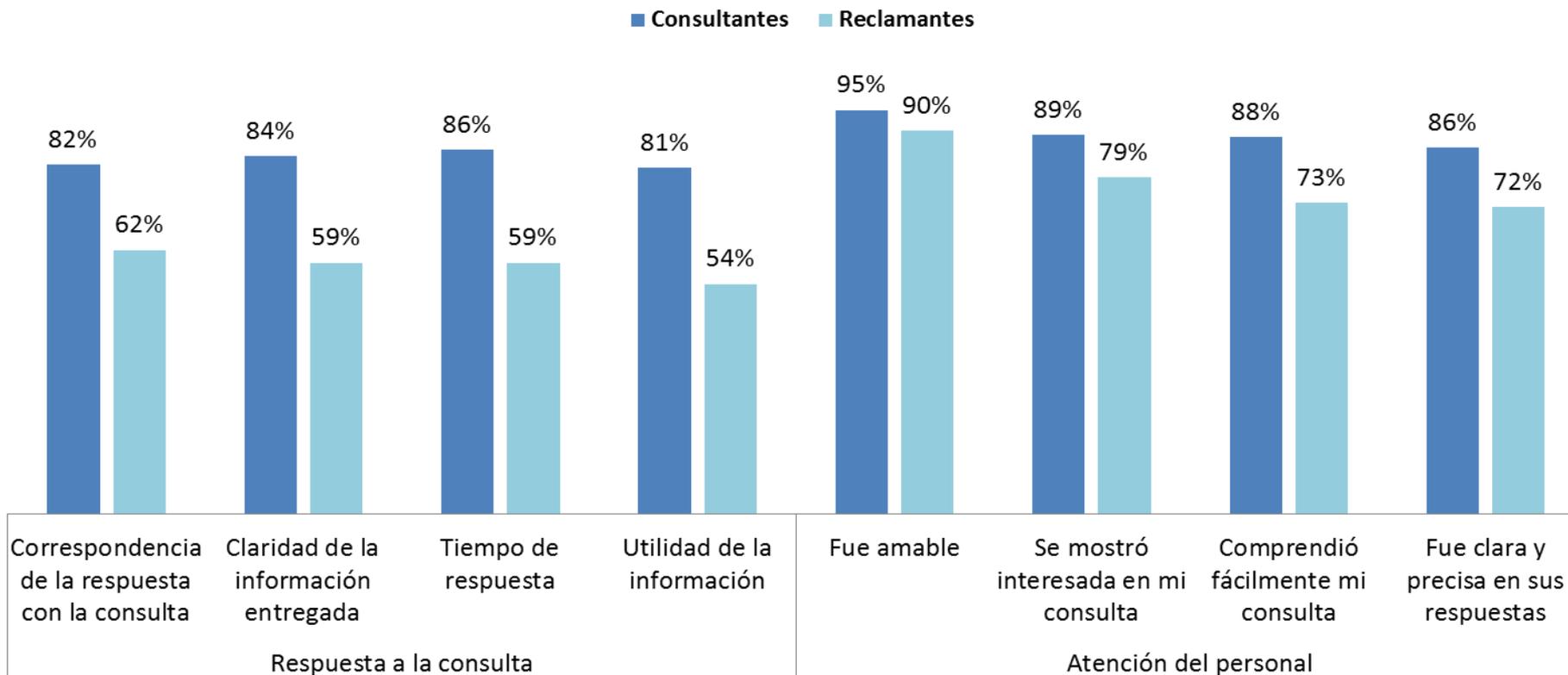
Los aspectos mejor evaluados de las solicitudes son la **utilidad de la página web del CPLT** y el **tiempo de respuesta**, con 70% y 71% de satisfacción respectivamente, sin embargo, si se compara con los resultados del año anterior, ambos bajan.

La **atención del personal** tenía un aumento progresivo desde el 2012 hasta el año pasado, donde presenta una baja importante de 20 puntos, quedando en su momento más bajo.

Los demás atributos (correspondencia, claridad y utilidad de la información) presentan una baja progresiva desde el 2012, con una pequeña alza solo el año pasado. Esto puede estar relacionado con el hecho de que la mayoría de los solicitantes son derivados a otra institución. La **claridad de la respuesta** tiene la peor evaluación con 53% de satisfacción.

Evaluación por Servicio: Consultas

Evaluación del servicio de Consultas (Reclamantes y Consultantes)

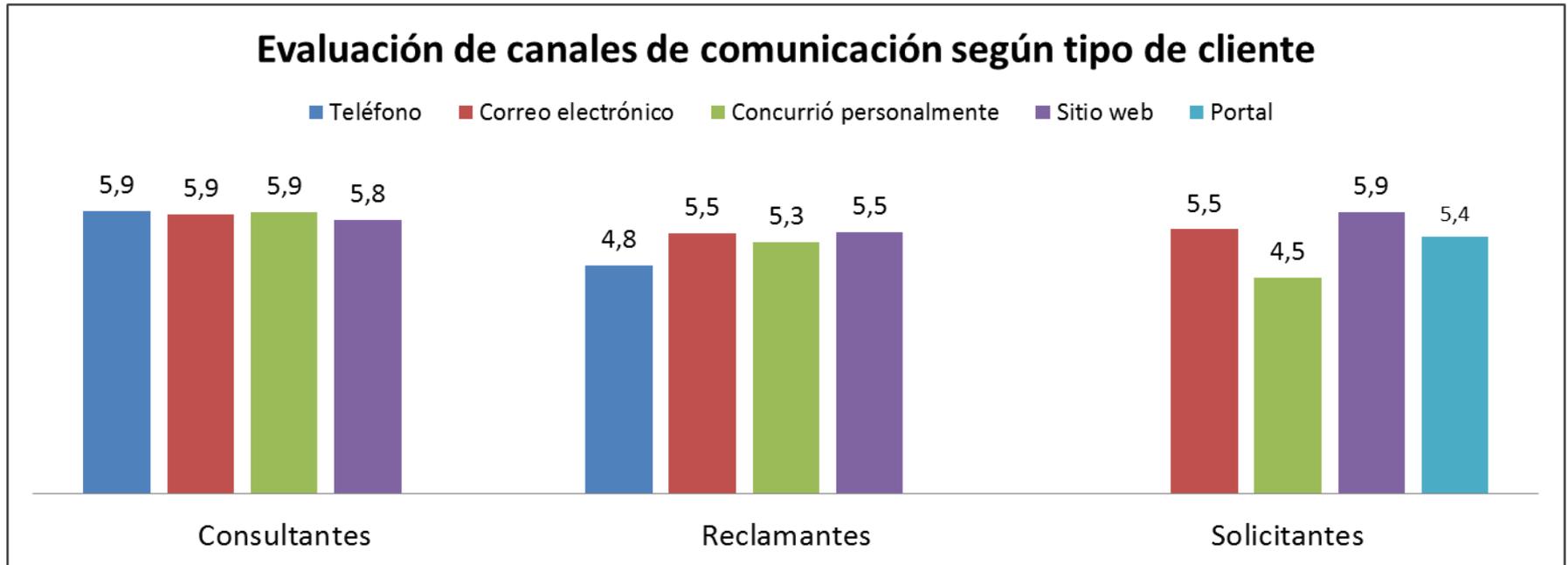


Los consultantes evalúan mejor las respuestas a sus consultas que los reclamantes. Esto puede deberse a que los reclamantes consultan mayoritariamente sobre el estado de su caso, por lo que puede ser frustrante que estos no avancen.

Al igual que en las solicitudes, lo peor evaluado son la utilidad y la correspondencia de la respuesta con la consulta. La atención del personal, sin embargo está bien evaluada por ambos tipos de clientes, pero más por consultantes.

Canales de Comunicación

La evaluación que nuestros clientes privados hacen de los canales de comunicación utilizados con el CPLT, es la siguiente (promedio de notas del 1 al 7):



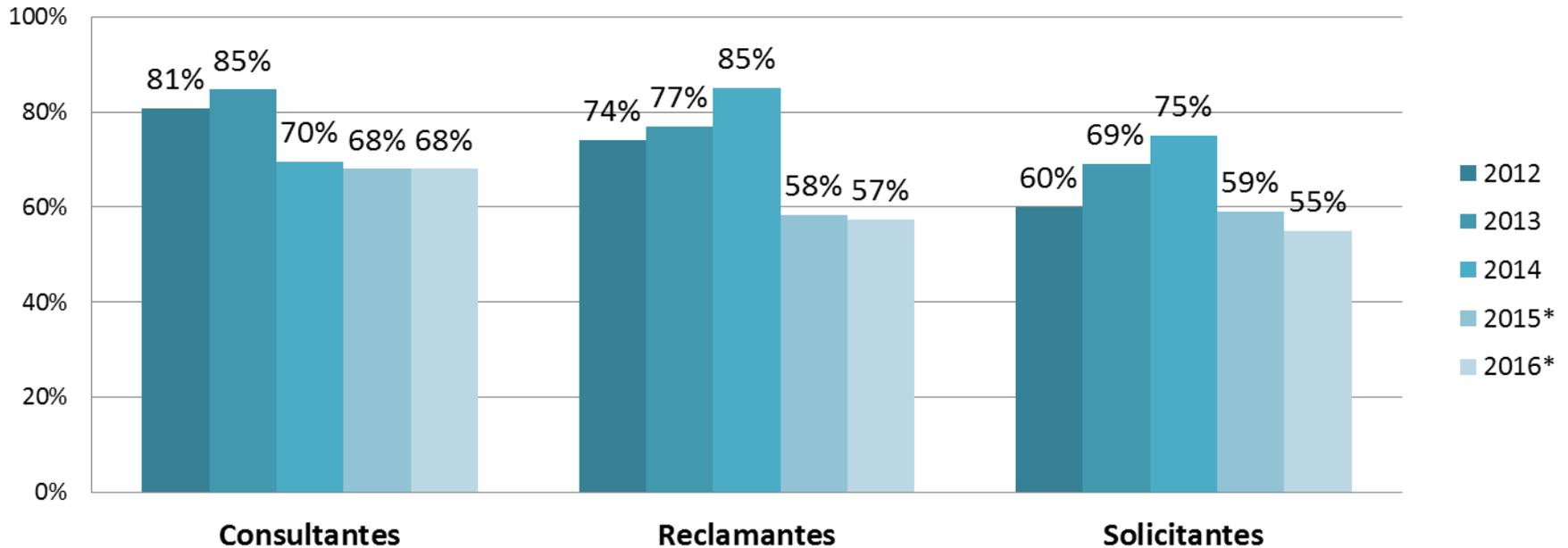
Reclamantes se encuentran más insatisfechos con el canal telefónico, indicando principalmente que cuesta dar con la persona que corresponde.

En **solicitantes** hay mayor insatisfacción con el trámite presencial, indicando que falta mayor claridad sobre el proceso y sobre qué se puede solicitar y dónde.

Los **Consultantes** son los que mejor evalúan, sin diferencias entre los distintos canales.

3.1 Percepción sobre el CPLT

Evaluación del Consejo en comparación con otros servicios públicos por tipo de cliente (% respuestas “más/mucho más satisfecho”)



*A partir del 2015 se incluye la categoría “Igual de satisfecho” por lo que baja el porcentaje de “más / mucho más satisfecho”.

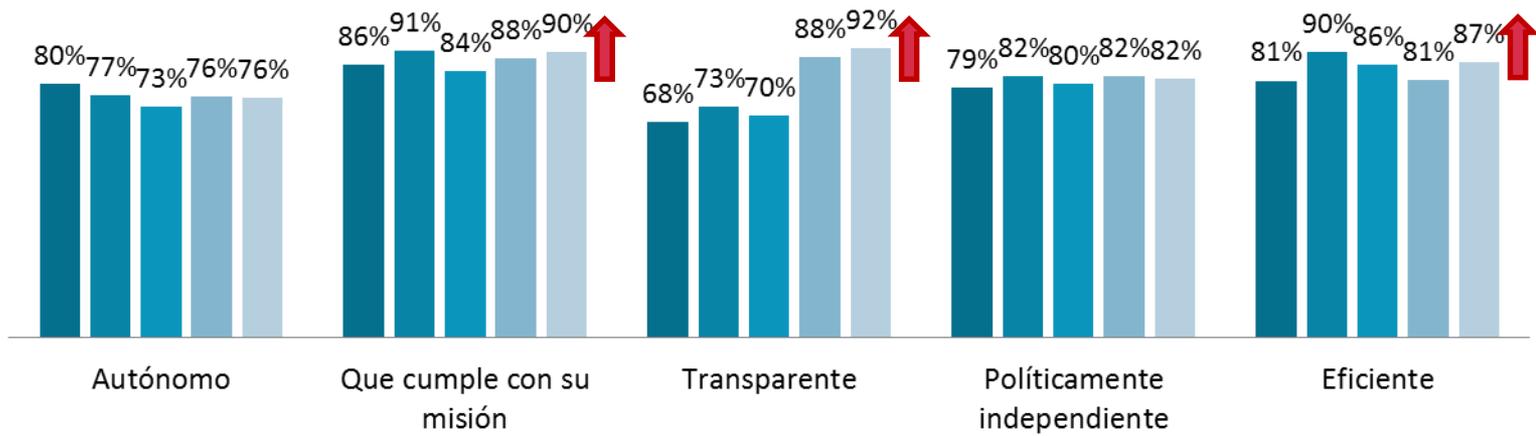
En términos generales, **los Consultantes son los clientes con la mejor percepción** de los servicios entregados por el Consejo en comparación con otros servicios públicos, con evaluaciones sobre el 60%.

Los más críticos en este aspecto son los Solicitantes, agudizando este juicio en relación al año pasado.

Esto no se consulta a enlaces ni a capacitados dado que no pueden comparar los servicios recibidos por ellos, con otros organismos públicos.

Evolución de la evaluación de atributos del CPLT en Consultantes (% Sí)

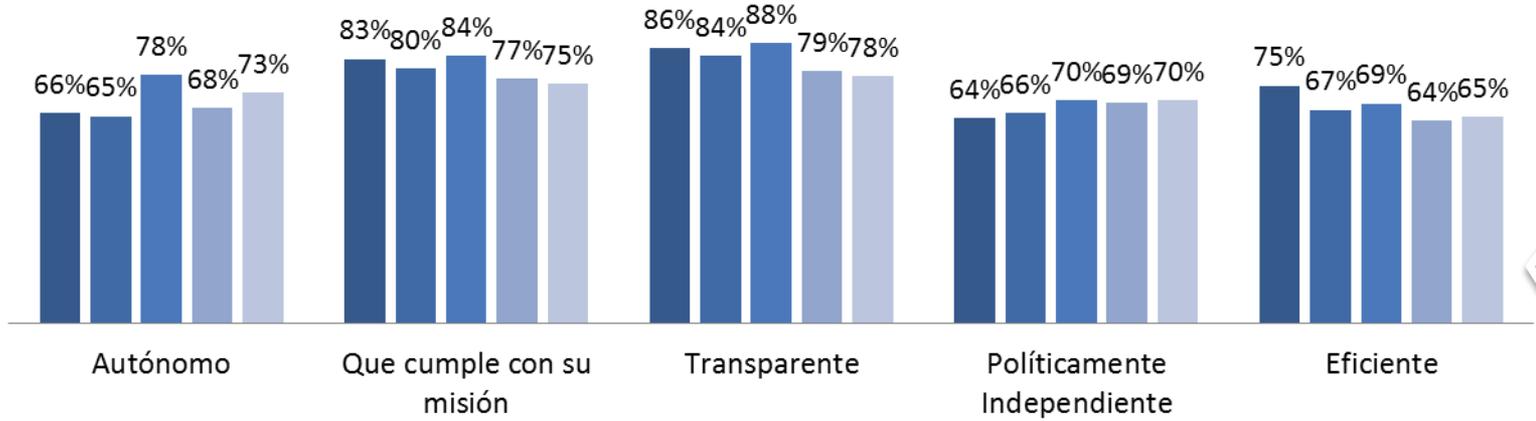
■ 2012 ■ 2013 ■ 2014 ■ 2015 ■ 2016



En consultantes, la percepción de transparencia y que cumple con su misión van en aumento. “Eficiencia” sube respecto del 2015.

Evolución de la evaluación de atributos del CPLT en Reclamantes (% Sí)

■ 2012 ■ 2013 ■ 2014 ■ 2015 ■ 2016

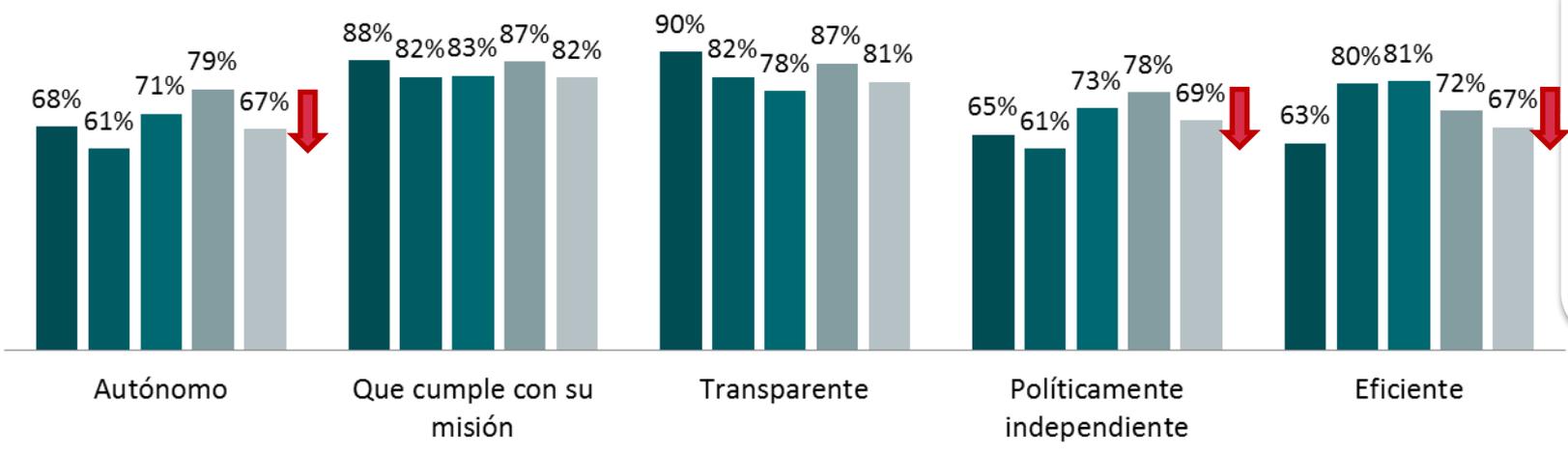


“Que cumple con su misión”, “Transparente” y “Eficiente” muestran un descenso progresivo en su valoración, mientras la “autonomía” y la “independencia política” va en aumento.

Evaluación de Atributos en Clientes Privados

Evolución de la evaluación de atributos del CPLT en Solicitantes (% Sí)

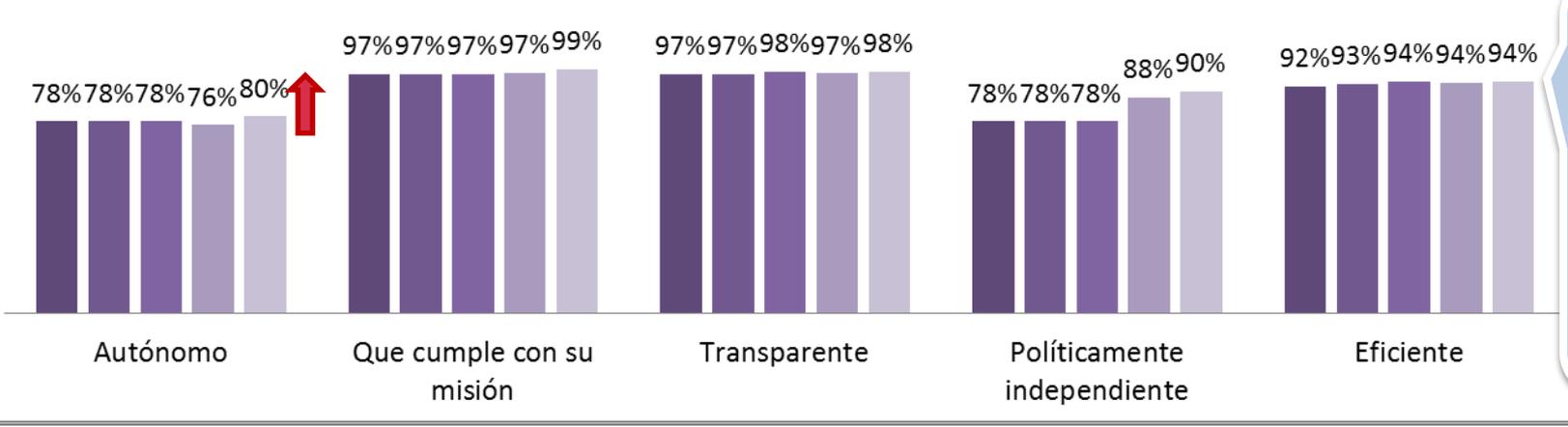
■ 2012 ■ 2013 ■ 2014 ■ 2015 ■ 2016



En solicitantes, todas las evaluaciones bajan, siendo las más bajas "eficiencia" y "autonomía".

Evolución de la evaluación de atributos del CPLT en Capacitados (% Sí)

■ 2012 ■ 2013 ■ 2014 ■ 2015 ■ 2016



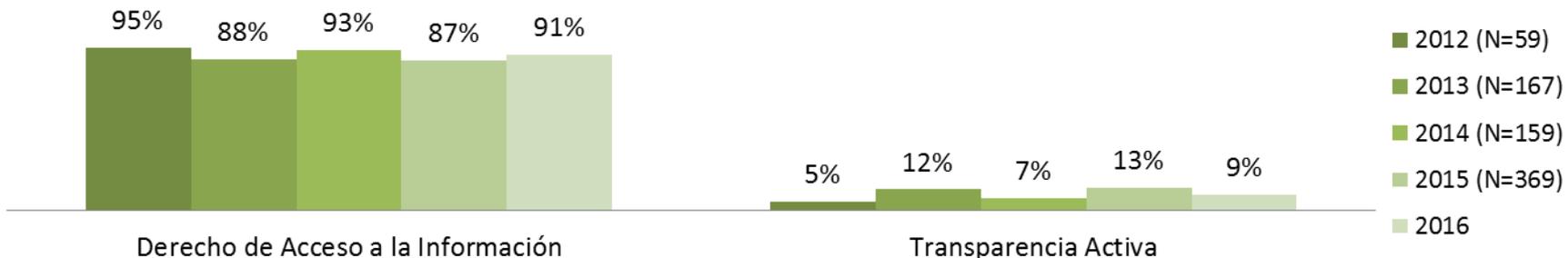
Casi todos los ítems se mantienen o suben uno o dos puntos. Salvo la percepción de autonomía que sube 4 puntos.

4. Principales resultados por tipo de cliente

4.1 Reclamantes

Reclamantes: Reclamos

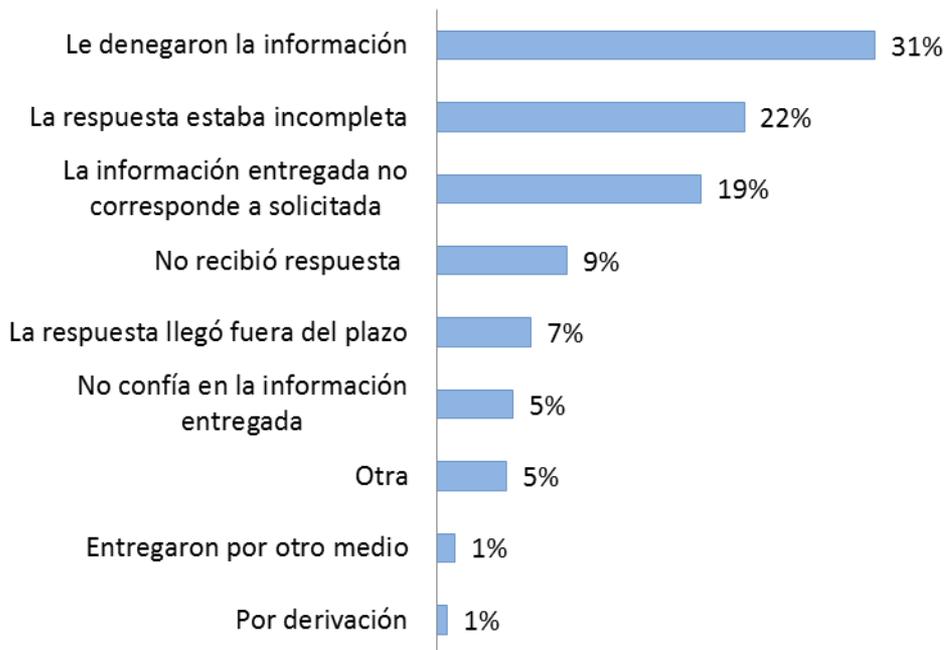
Pensando en el último reclamo que Ud. realizó al CPLT, éste fue sobre:



SAI

TA

Pensando en su último reclamo ¿por qué razón quedó insatisfecho con la respuesta entregada por el organismo público al cual realizó la solicitud? (N=388)



Pensando en su último reclamo, ¿por qué razón quedó insatisfecho con la información disponible en el sitio web del organismo público? (N=38)



Baja la satisfacción con el ingreso de los reclamos en todas las vías.

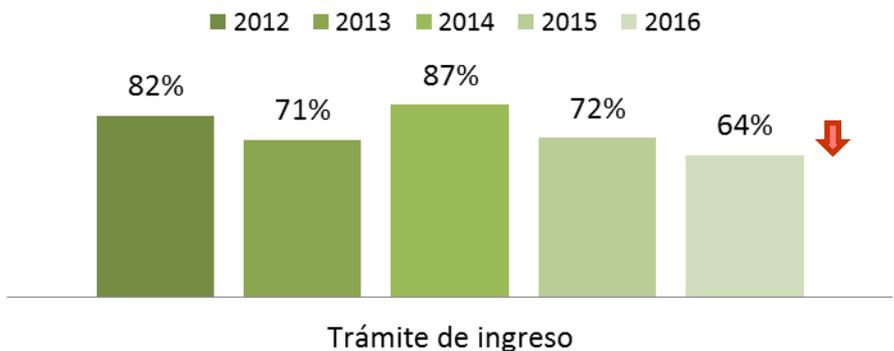
Al presentar su reclamo **personalmente al Consejo**:
¿Qué tan satisfecho quedó con...? (N=142)
(Muy satisfecho/Satisfecho)



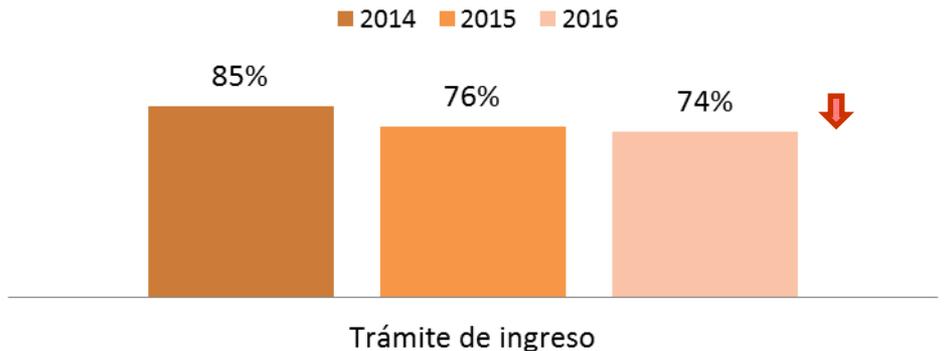
Al presentar su reclamo **personalmente ante una Gobernación**: ¿Qué tan satisfecho quedó con...? (N=60)
(Muy satisfecho/Satisfecho)



¿Qué tan satisfecho quedó con el trámite de ingreso a través de **correo postal**? (N=66) (Muy satisfecho/Satisfecho)



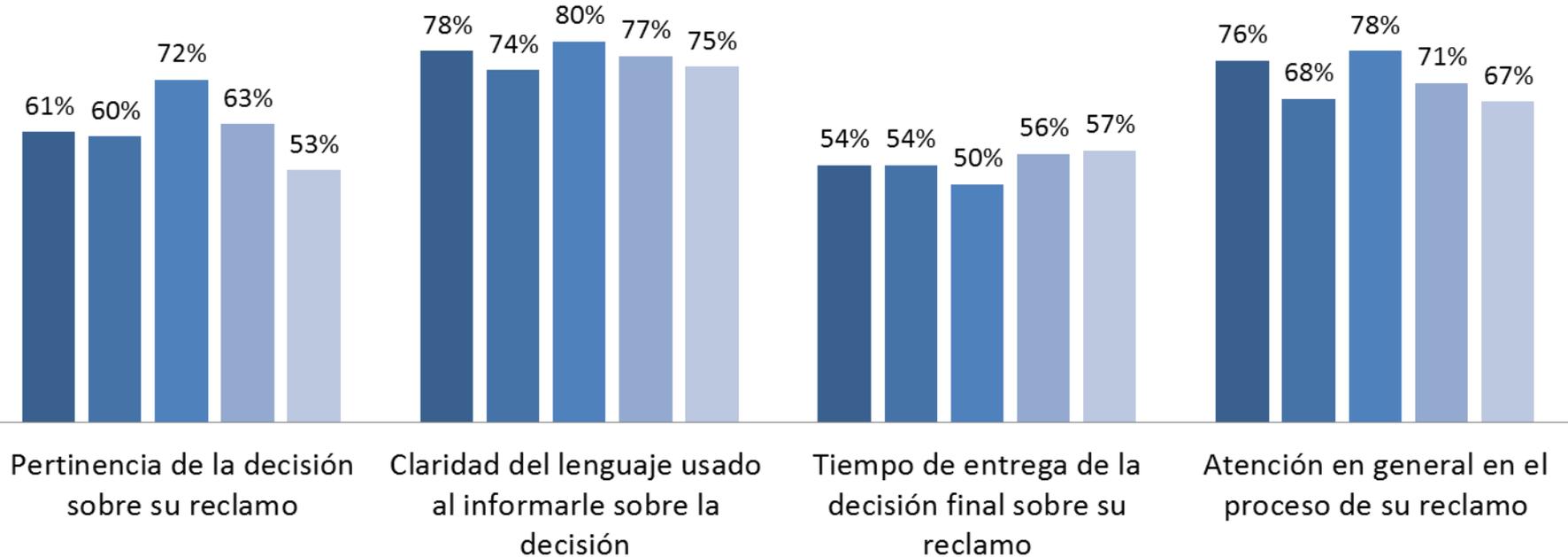
Al presentar su reclamo **a través del sistema de reclamo en línea en el sitio web del CPLT**: ¿Qué tan satisfecho quedó con...? (N=382) (Muy satisfecho/Satisfecho)



Reclamantes: Satisfacción con la decisión

En términos generales, y pensando en su último reclamo, ¿cuán satisfecho quedó Ud. con los siguientes aspectos? (Satisfecho/ Muy satisfecho)

■ 2012 ■ 2013 ■ 2014 ■ 2015 ■ 2016

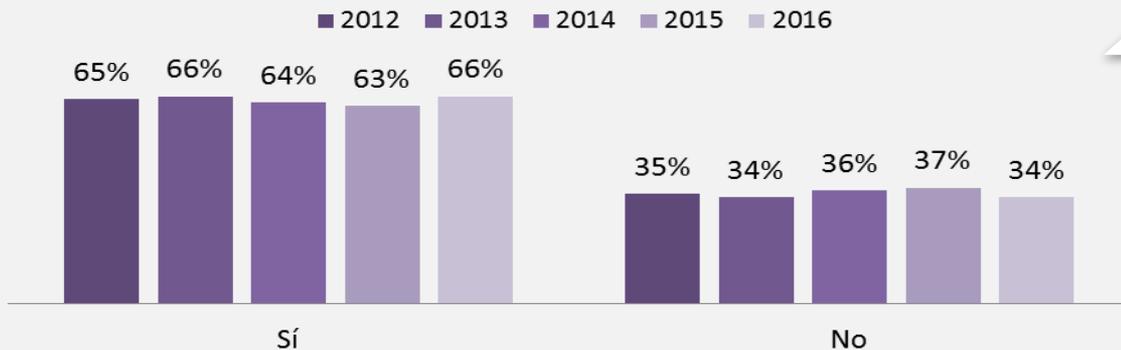


Se observa una importante baja de 10 puntos en el ítem pertinencia de la decisión sobre su reclamo, pasando a ser el ítem con la evaluación más baja.

Esto puede deberse a que disminuye el porcentaje de encuestados cuya decisión es acogida total o parcialmente, aumentando quienes tienen casos rechazados, inadmisibles o no saben, como aparece en la siguiente lámina.

Reclamantes: Cumplimiento

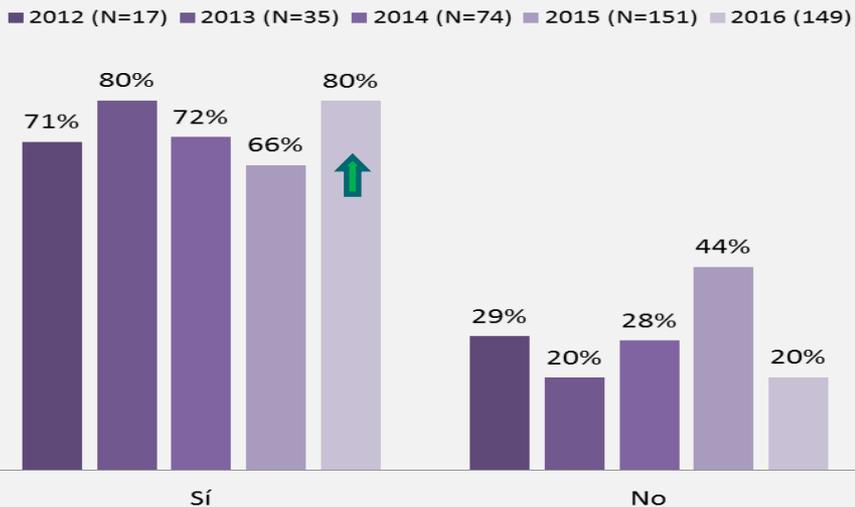
Luego de la decisión del CPLT, ¿el organismo público le entregó la información que Ud. había solicitado o publicó en su sitio web la información requerida?



Los reclamantes por Transparencia Activa indican en mayor medida que la institución no cumplió con la decisión de publicar la información.

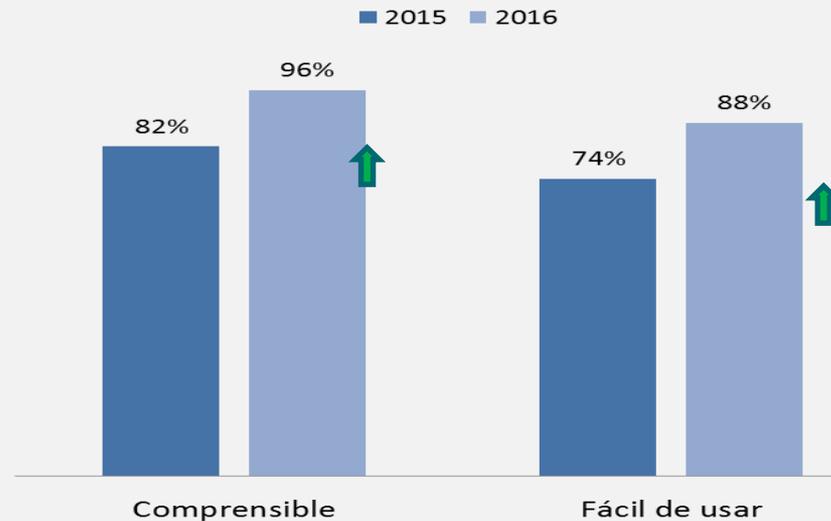
Satisfacción con la información

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



Usabilidad de la información

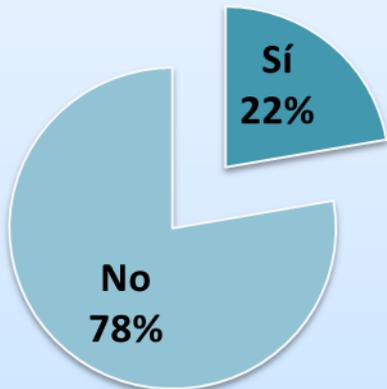
La información entregada o publicada se encontraba en un formato: (% Sí)



Reclamantes con SARC

SARC: ¿Recuerda Ud. haber tenido un caso que haya sido tramitado de esta forma?

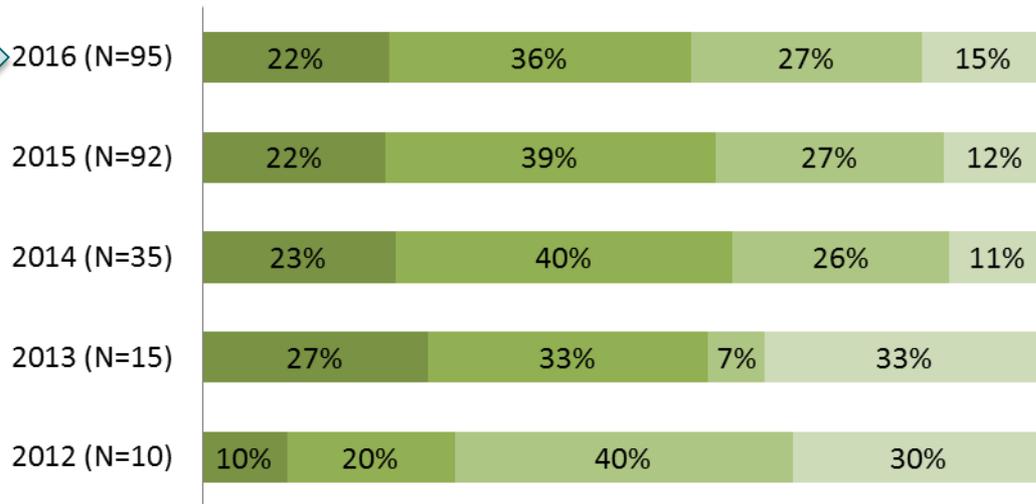
(N=427)



2014	2015
22%	25%

¿Cuán satisfecho quedó con esta forma para resolver su reclamo?

■ Muy satisfecho ■ Satisfecho ■ Insatisfecho ■ Muy insatisfecho

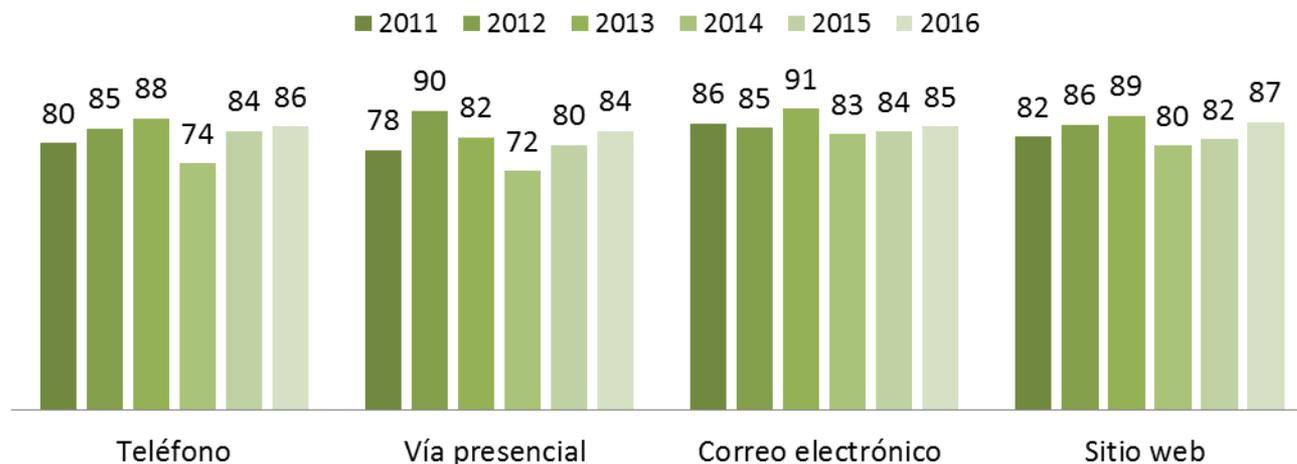


Baja un poco la satisfacción con SARC este año entre quienes indican haber tenido un caso SARC. Pero quienes efectivamente tuvieron algún caso tramitado con SARC durante el período y lo recuerdan (52 casos) tienen una mayor satisfacción (65% vs. 58%).

4.2 Consultantes

Consultantes: canales comunicación

Respecto de los canales de comunicación a través de los cuales Ud. ha realizado consultas al Consejo, ¿qué nota, del 1 al 7, le pondría usted a los siguientes medios? (% Notas del 5 al 7)



La evaluación de los canales de comunicación con el CPLT por parte de los consultantes, había bajado, pero empiezan a repuntar desde 2015.

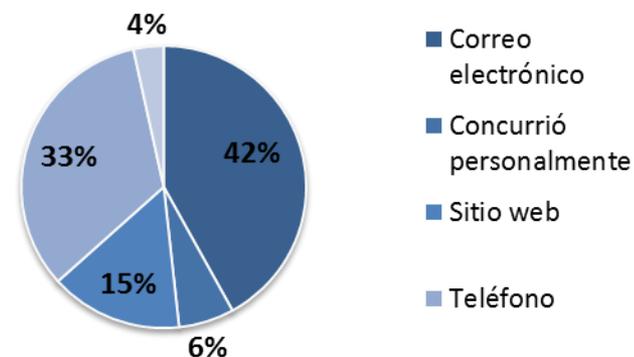


¿Cuántos evalúan cada canal?

	N	%
Teléfono	337	64%
Vía presencial	119	23%
Mail	419	80%
Sitio web	346	66%

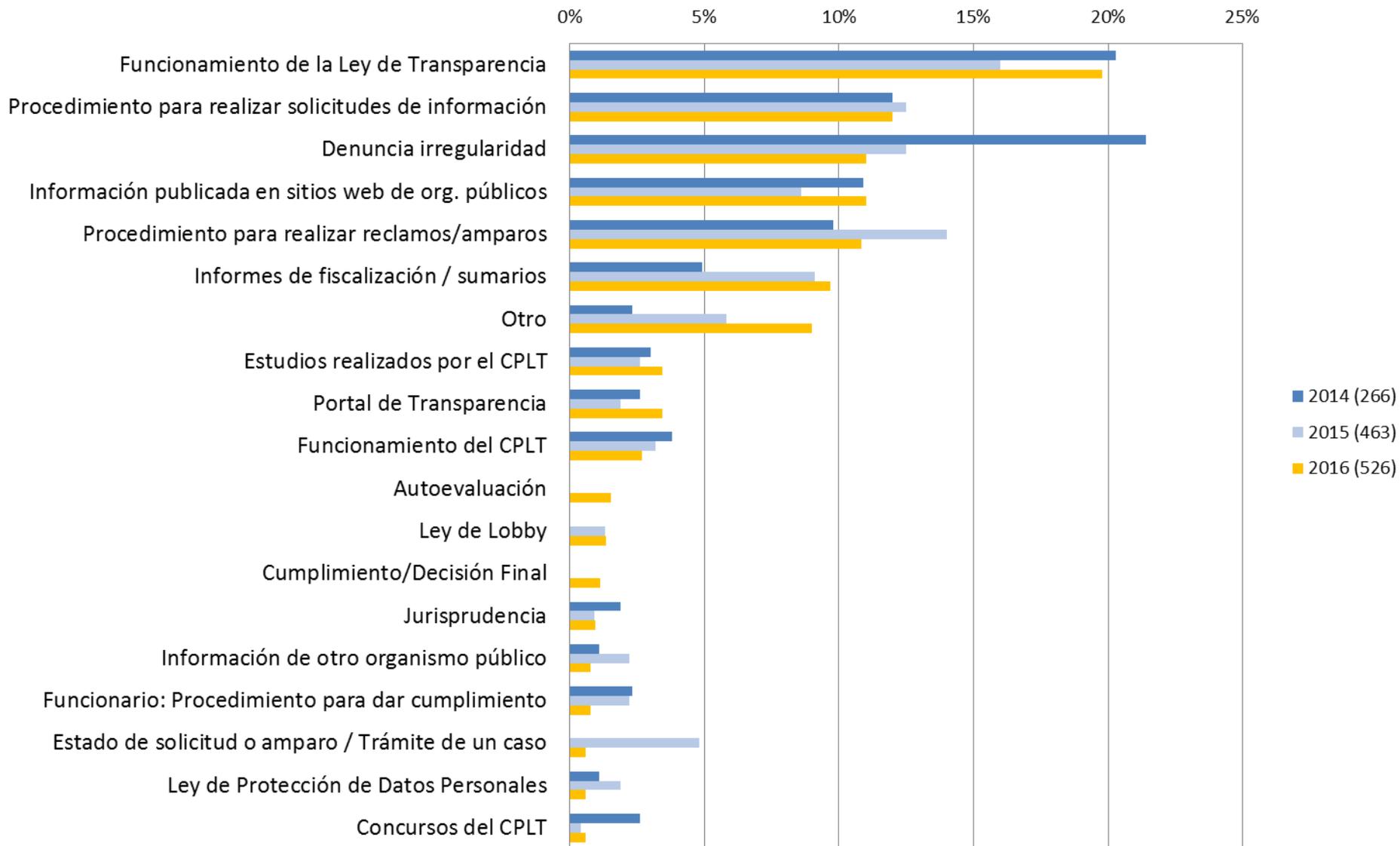
La mayoría indica usar más el correo electrónico y el 85% de sus usuarios evalúa este medio con notas del 5 al 7.

¿A través de qué canal realizó su última consulta al Consejo para la Transparencia? (N=526)



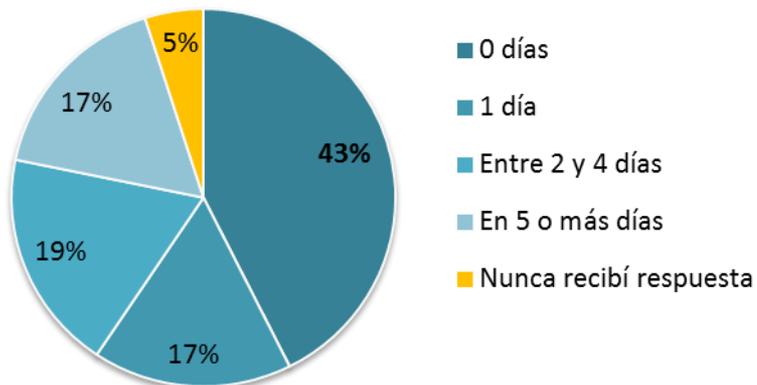
Consultantes: temas Consulta

Temas última consulta (pregunta abierta)



Consultantes: Respuesta

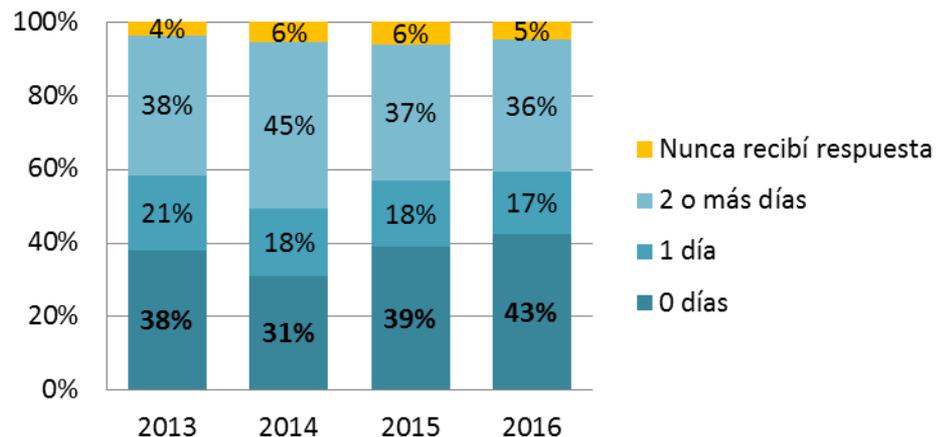
¿Cuánto tiempo debió esperar para recibir la respuesta a su consulta? (N=526)



Los consultantes indican que la mayor parte de las consultas se resuelven dentro del mismo día (43%) y menos de ¼ se resuelve en 5 o más días, o no recibe respuesta.

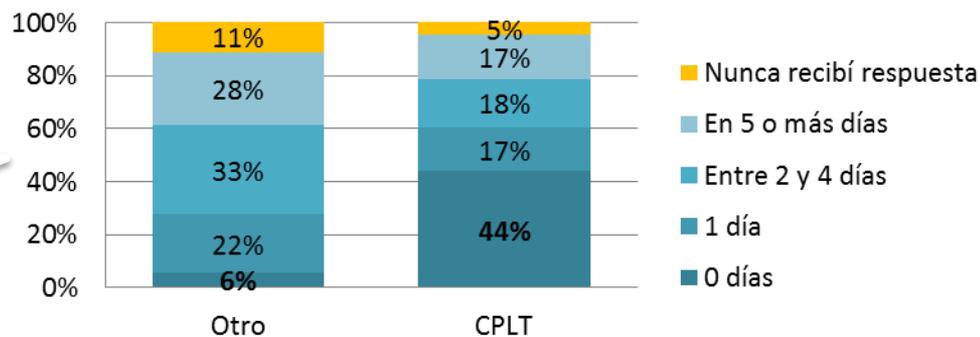
Aquellos que hicieron consultas que no eran de competencia del Consejo (18), indican que la respuesta demoró más o nunca llegó.

¿Cuánto tiempo debió esperar para recibir la respuesta a su consulta?



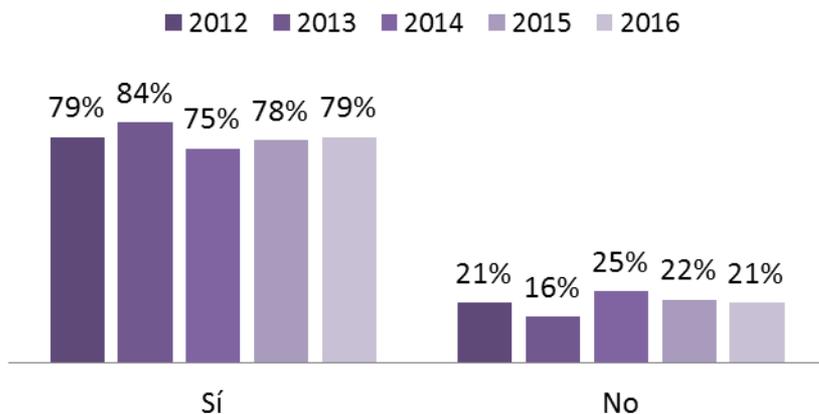
Aumenta el grupo de consultantes que recibe respuesta el mismo día (43%).

Tiempo de espera de respuesta, según tipo de consulta



Consultantes: Respuesta

¿La respuesta recibida cumplió con sus expectativas?

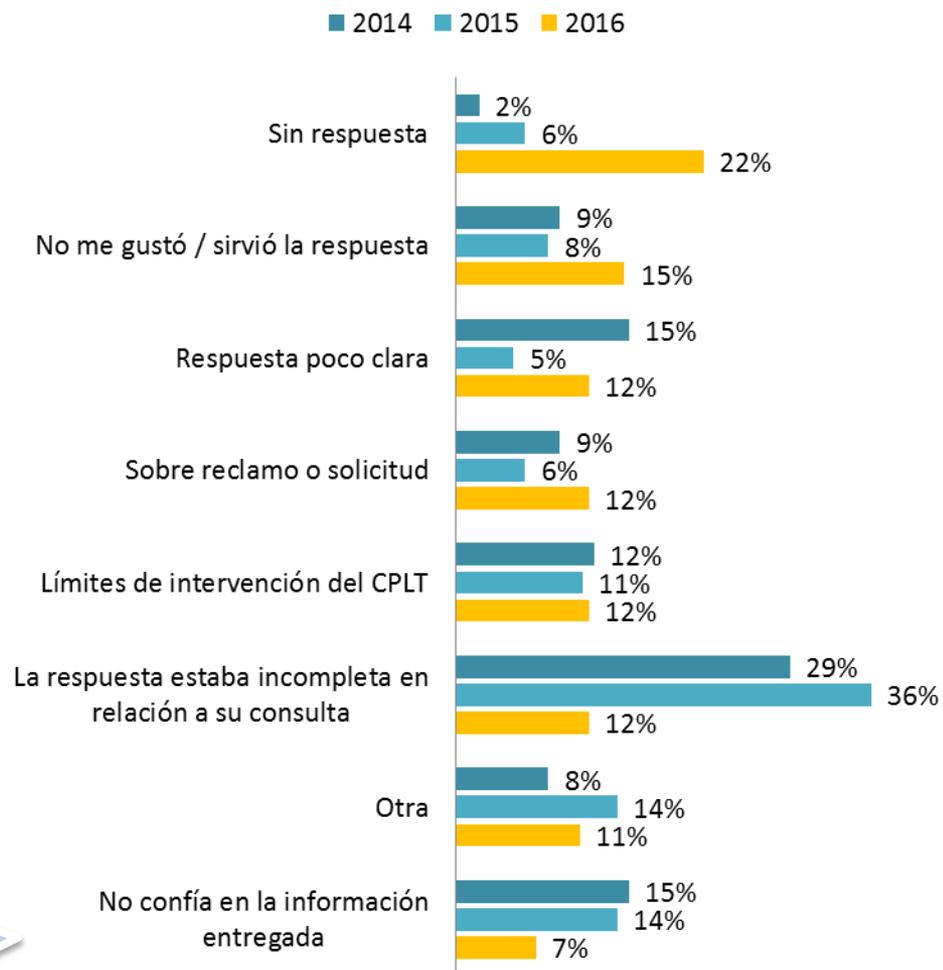


El 2016, el 79% de los consultantes indica que la respuesta cumplió con sus expectativas.

Entre aquellos que realizaron consultas que no son de competencia del Consejo (16), esto baja a un 50%.

En la categoría «Otra», la mayoría indica razones relativas a que el proceso es burocrático.

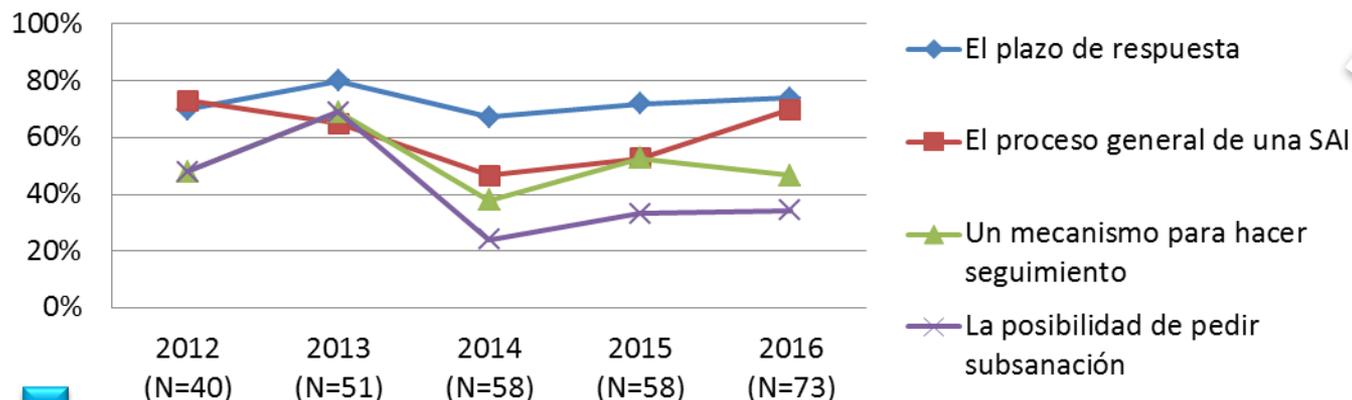
¿Por qué la respuesta no cumplió con sus expectativas? (N=130)



4.3 Solicitantes

Solicitantes: INGRESO - Orientación

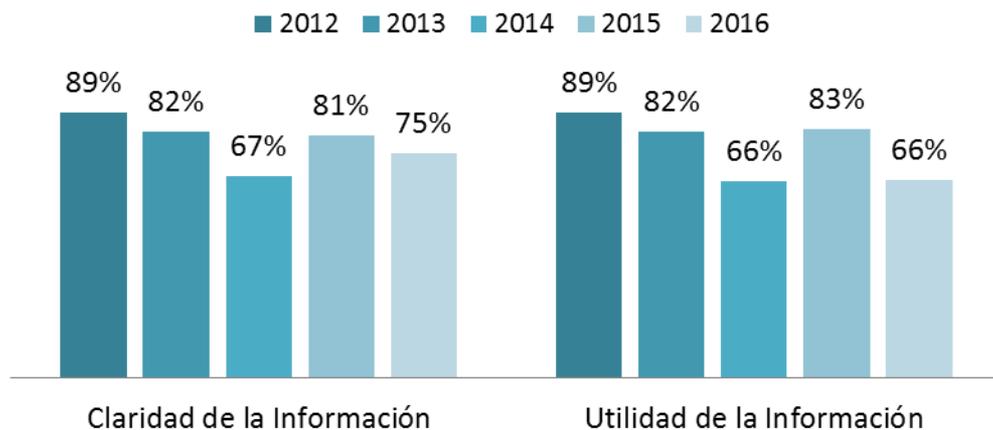
Durante el proceso de ingreso de su solicitud de información, ¿obtuvo información sobre algunos de los siguientes aspectos de la continuación del proceso?



El 2016, se mantienen los porcentajes de solicitantes que indican haber recibido orientación. El aspecto que mejora es la orientación del proceso general de una SAI.

Además, disminuye su satisfacción con la claridad y utilidad de dicha información.

¿Cuán satisfecho quedó Ud. con los siguientes aspectos de la información obtenida sobre la continuidad del proceso?

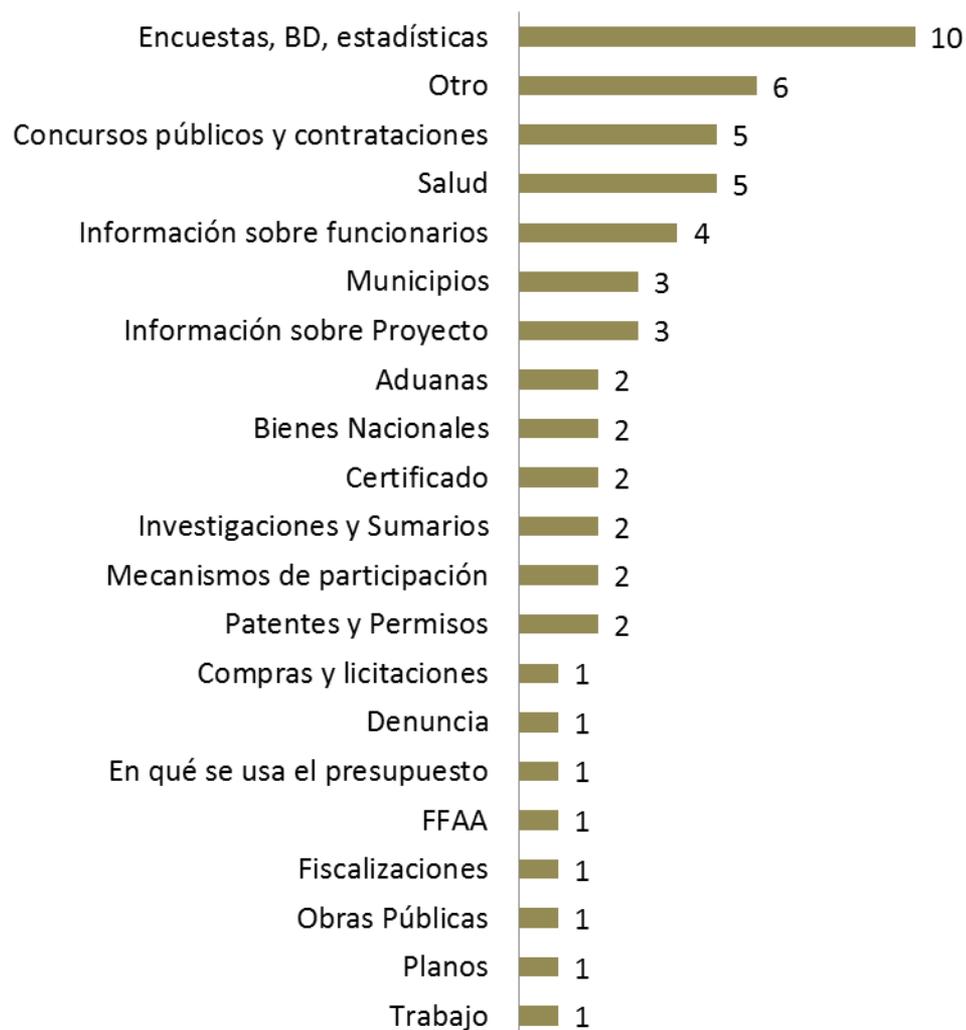


Solicitantes: Información solicitada

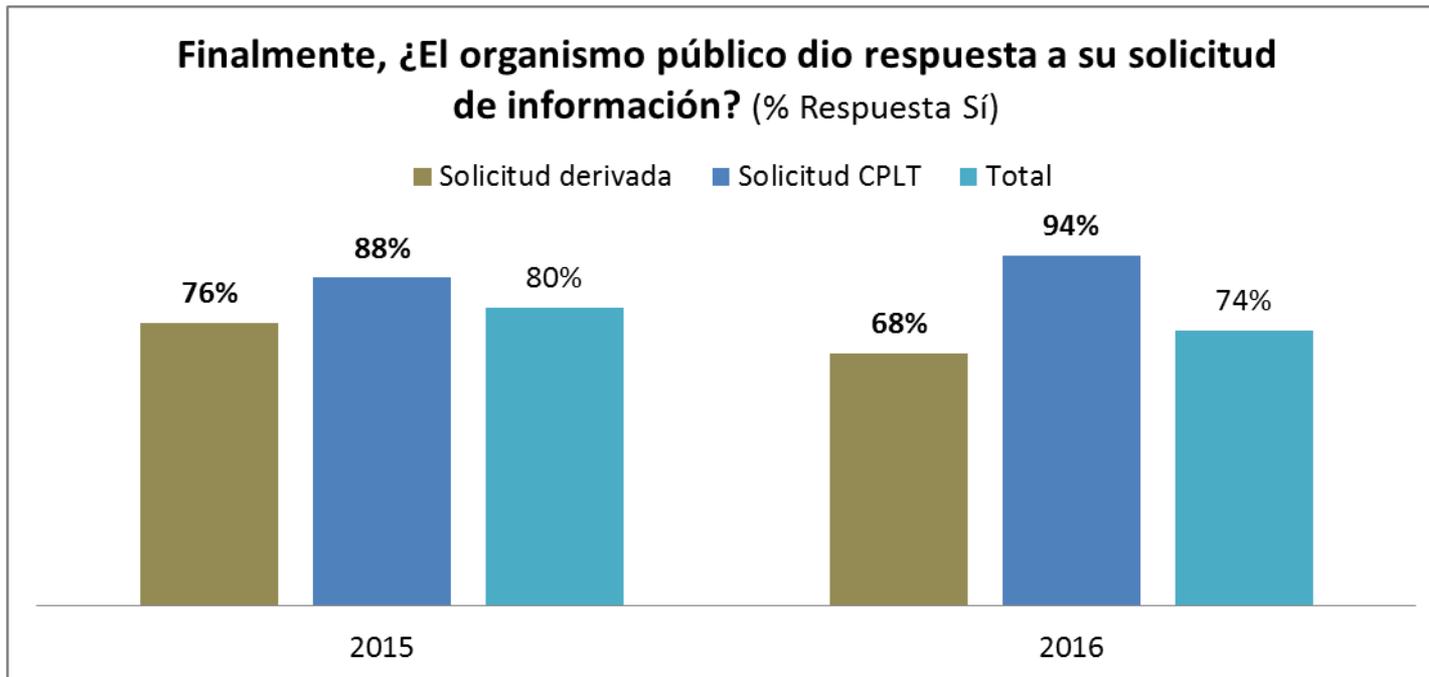
¿Qué tipo de información solicitó?
(Solicitudes al CPLT, N=17)



¿Qué tipo de información solicitó?
(Solicitudes derivadas, N=56)



Solicitantes: Respuesta final



Un 74% de los solicitantes del 2016 indican haber recibido respuesta a su solicitud por parte del organismo público competente (sea el CPLT u otro).

Quienes más indican haber recibido respuesta son los solicitantes que ingresaron solicitudes de competencia del Consejo, grupo que aumenta en relación al 2015.

Solicitantes: Respuesta final

Pensando en su última solicitud de información, ¿cuán satisfecho quedó Ud. con la respuesta final entregada a su solicitud de información?

■ (Muy) Insatisfecho ■ (Muy) Satisfecho



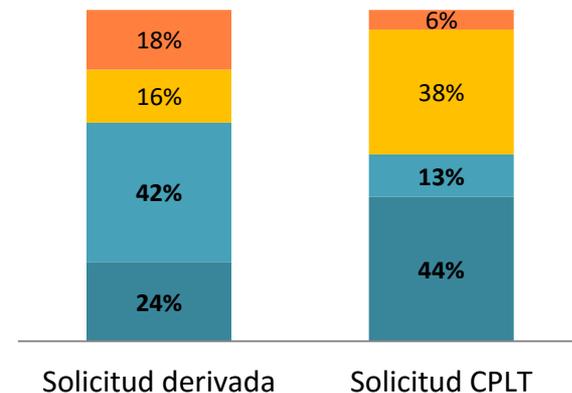
¿Por qué quedó insatisfecho?

■ Solicitud derivada (30) ■ Solicitud CPLT (8)



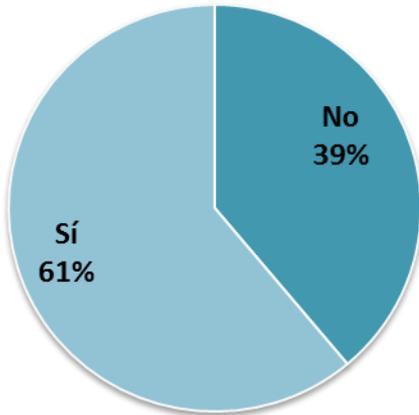
Satisfacción con la respuesta según tipo de solicitud

■ Muy Satisfecho ■ Satisfecho
■ Insatisfecho ■ Muy Insatisfecho

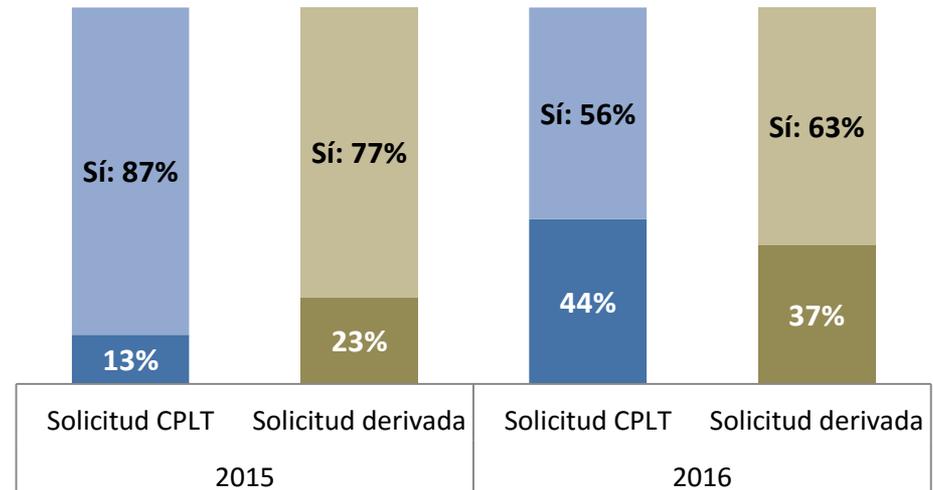


La satisfacción baja de manera importante también en el caso de nuestros clientes directos, siendo menor que la de los derivados.

¿La respuesta recibida cumplió con sus expectativas? (N=54)



¿La respuesta recibida cumplió con sus expectativas?



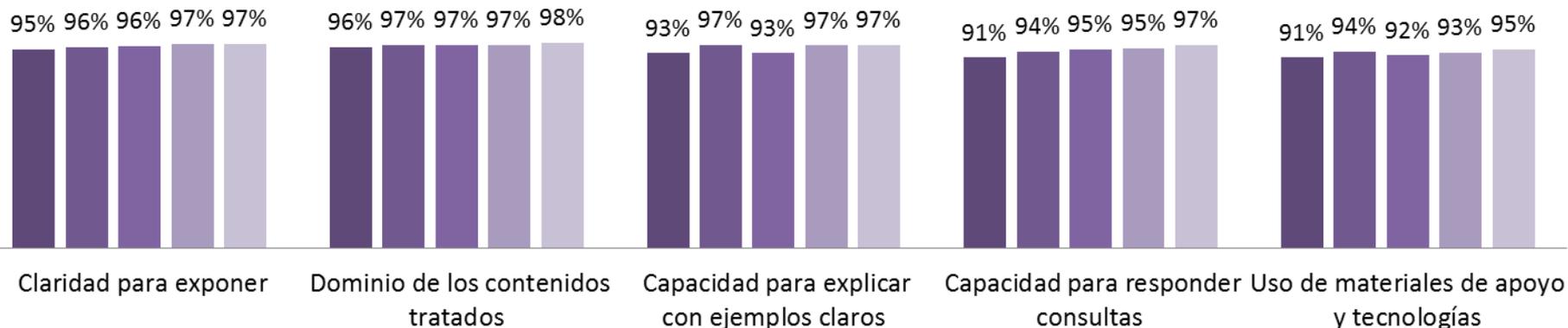
¿Por qué la respuesta no cumplió con sus expectativas?

Solicitud CPLT (N=7)	Solicitud derivada (N=14)
Comprobante de la solicitud incompleto (1)	Información incompleta (4)
Información poco confiable (1)	Formato o medio diferente al solicitado (3)
Información tachada (1)	Indican que información es privada, sin fundamento claro (3)
Información poco clara (1)	Información poco clara (1)
Información no corresponde a la solicitada (1)	Información no corresponde a la solicitada (1)
Muchos documentos (1)	No hubo respuesta (1)
Otro (1)	No se realiza sumario, luego de denuncia (1)

4.4 Capacitados

En relación al relator, ¿cuán satisfecho está con...?
(% Satisfecho /Muy satisfecho)

■ 2012 ■ 2013 ■ 2014 ■ 2015 ■ 2016

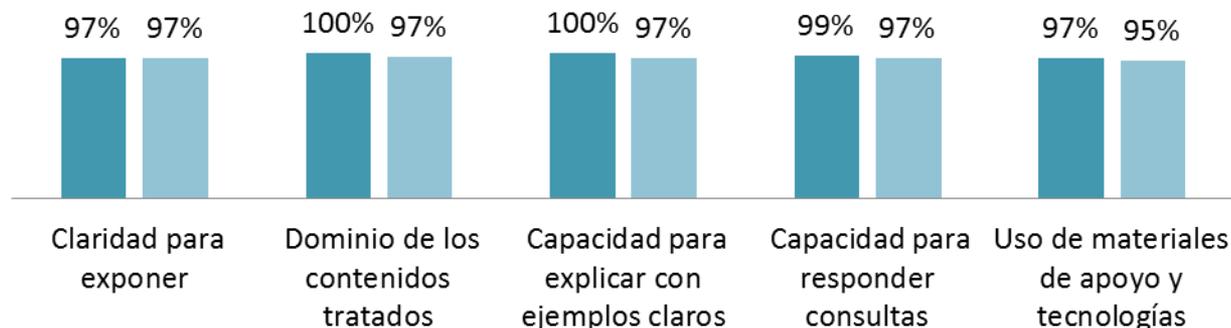


La evaluación del relator se mantiene en buen nivel a lo largo de los años, con un leve aumento.

Además, los capacitados ciudadanos tienen mejor percepción que los funcionarios.

Satisfacción con relator, según tipo de capacitado
(%Satisfecho/Muy Satisfecho)

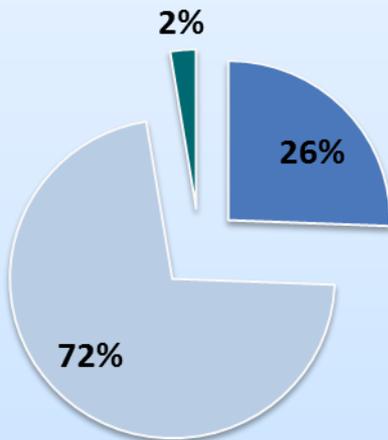
■ Ciudadanos (67) ■ Funcionarios (359)



Capacitados: Capacitación

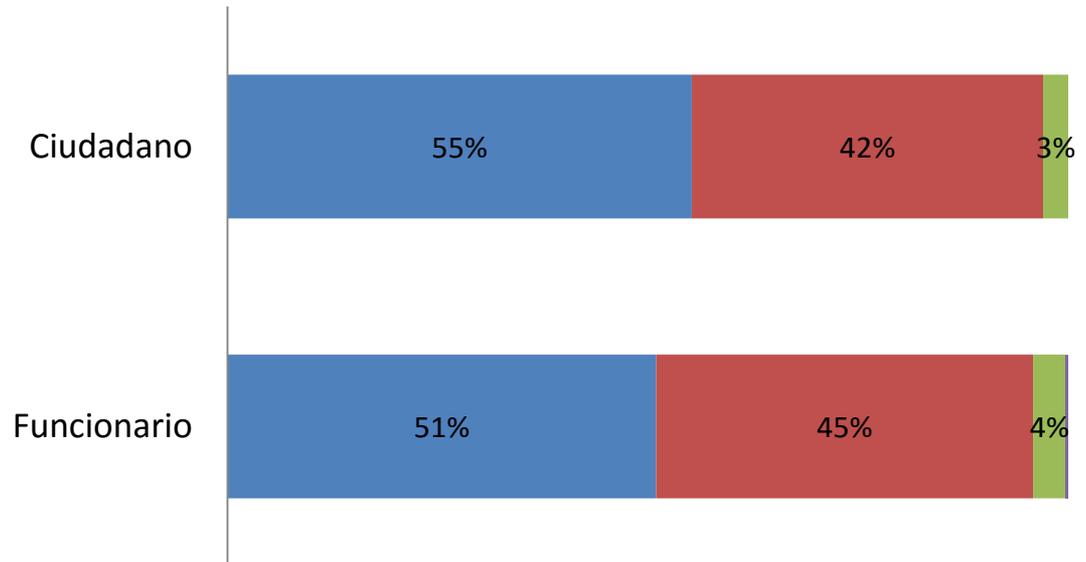
La duración de la capacitación fue (N=426)

- Corta, no alcanzó el tiempo
- Duración adecuada
- Muy larga



Haciendo memoria de la capacitación o taller, ¿cuánto recuerda los temas y la información que ahí se entregaron?

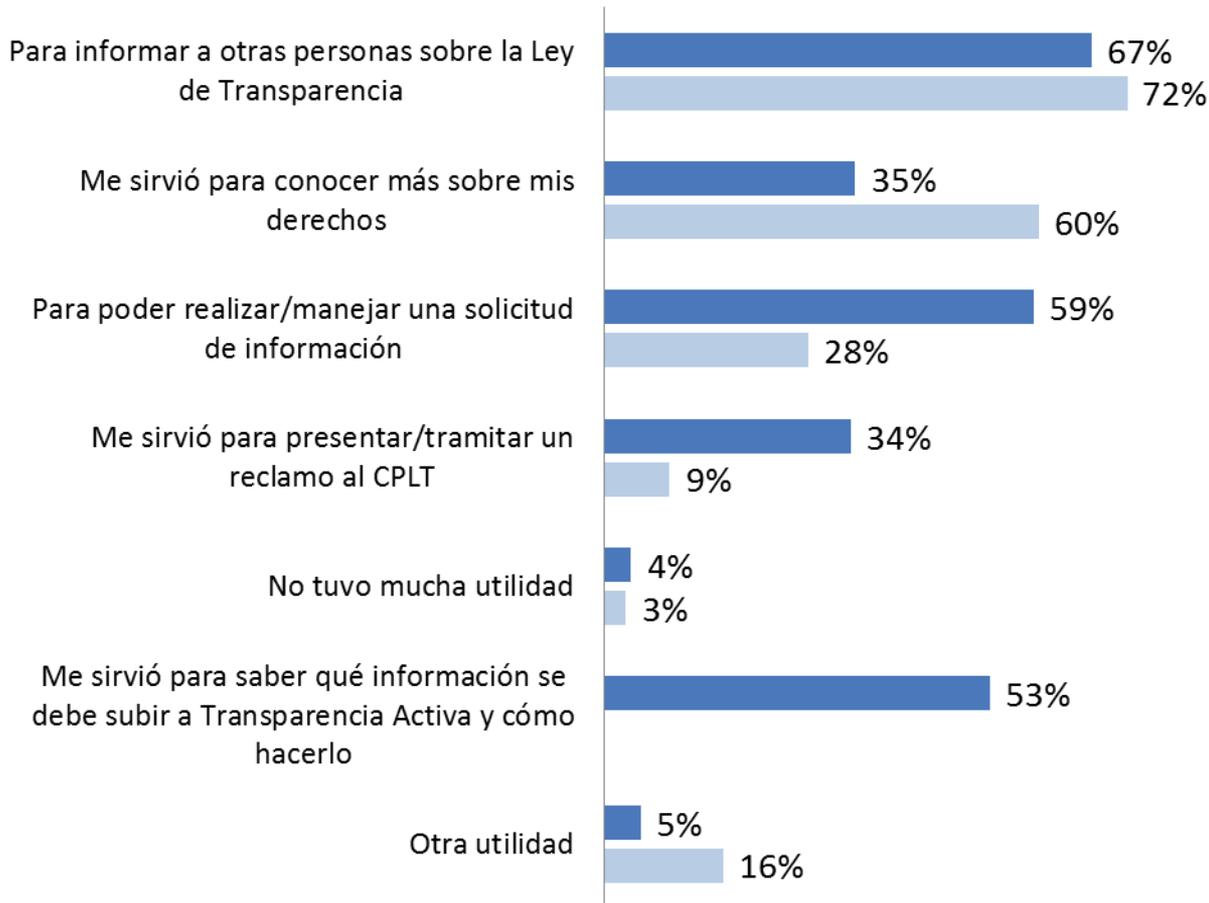
- Mucho
- Algo
- Poco
- Nada



Capacitados: Utilidad contenidos

¿Qué utilidad tuvo para usted lo que aprendió en el taller/capacitación al cual asistió? (% Sí, respuesta múltiple)

■ Funcionarios (359) ■ Ciudadanos (67)



La mayor utilidad de las capacitaciones para los **ciudadanos** es informar a otras personas sobre la Ley y conocer sobre sus derechos.

Para los **funcionarios**, informar a otras personas sobre la Ley y aprender a manejar solicitudes

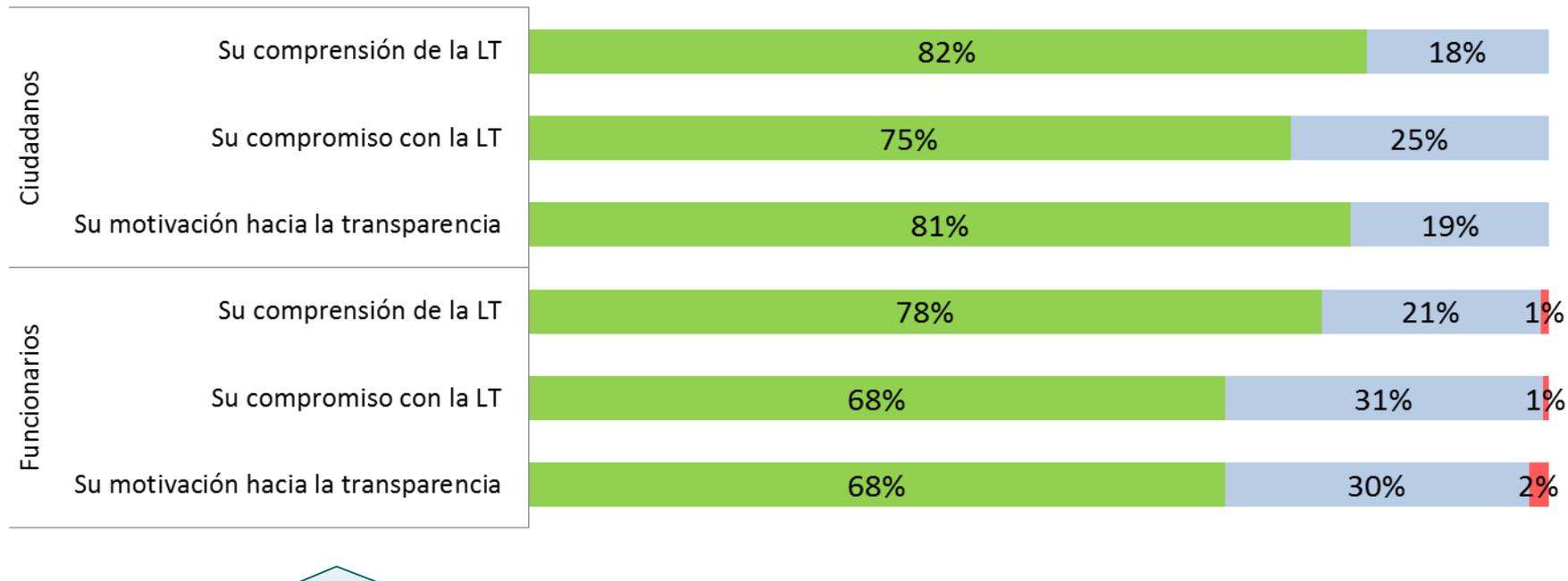
Otras utilidades:

- Complementar conocimientos LT
- Realizar mejor su trabajo
 - Ley de Lobby
 - Probidad
 - Fiscalización
- Manejo de portales
 - Jurisprudencia
 - Periodismo

Capacitados: Actitudes

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

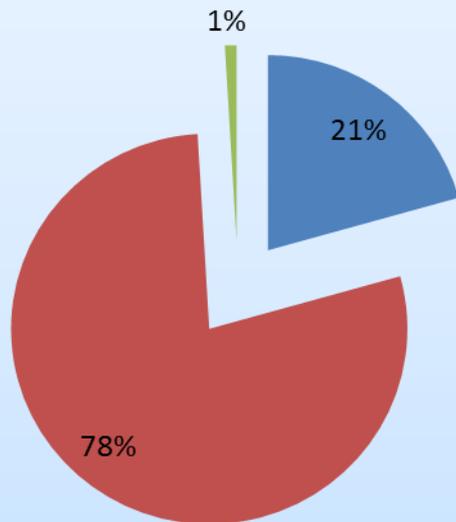
■ Aumentó ■ Sigue igual que antes ■ Disminuyó



En general, en los **ciudadanos** aumenta en mayor medida los conocimientos, compromiso y motivación, ya que por lo general, están menos familiarizados con temas de políticas públicas, mientras los funcionarios tienen una mayor base.

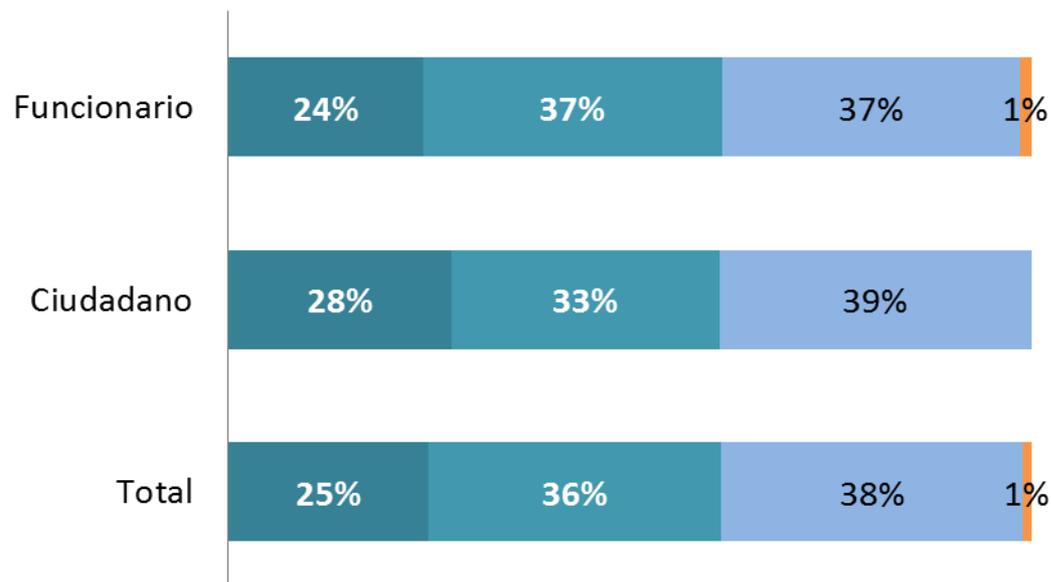
¿Ud. ha recibido capacitación relativa a temas de Transparencia o DAIP por parte de alguna otra institución distinta del CPLT? (N=426)

■ Sí ■ No ■ No sabe



En comparación a las capacitaciones por otras instituciones, ¿cuán satisfactorias han sido las capacitaciones realizadas por el CPLT?

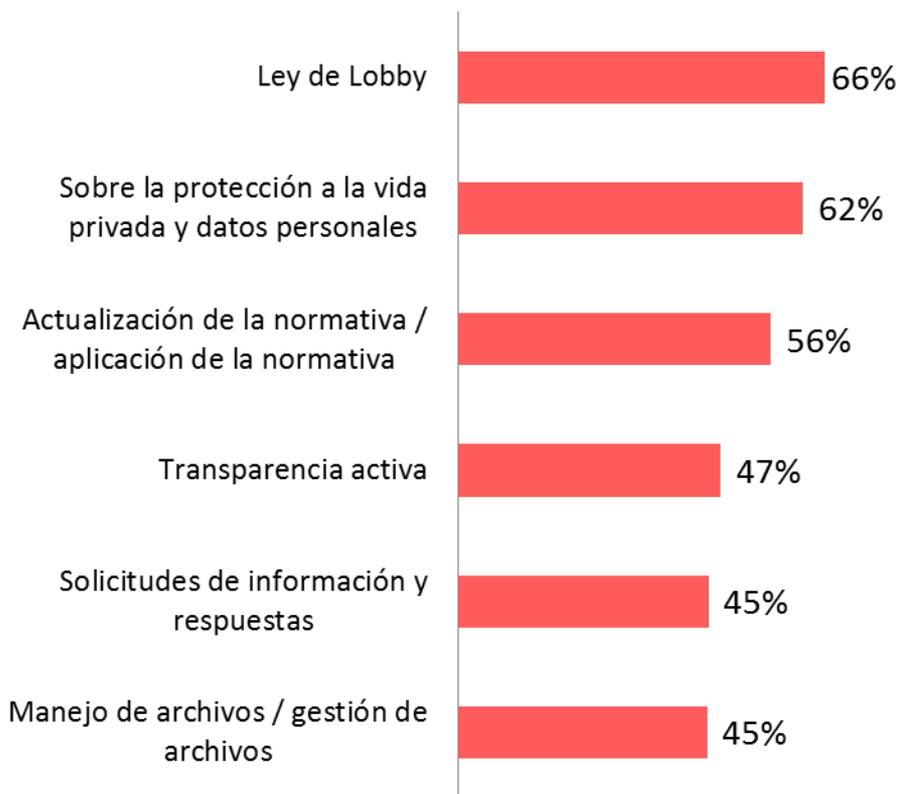
■ Mucho más satisfactorio ■ Más satisfactorio
■ Igual de satisfactorio ■ Menos satisfactorio
■ Mucho menos satisfactorio



Capacitados: Temas para Capacitación

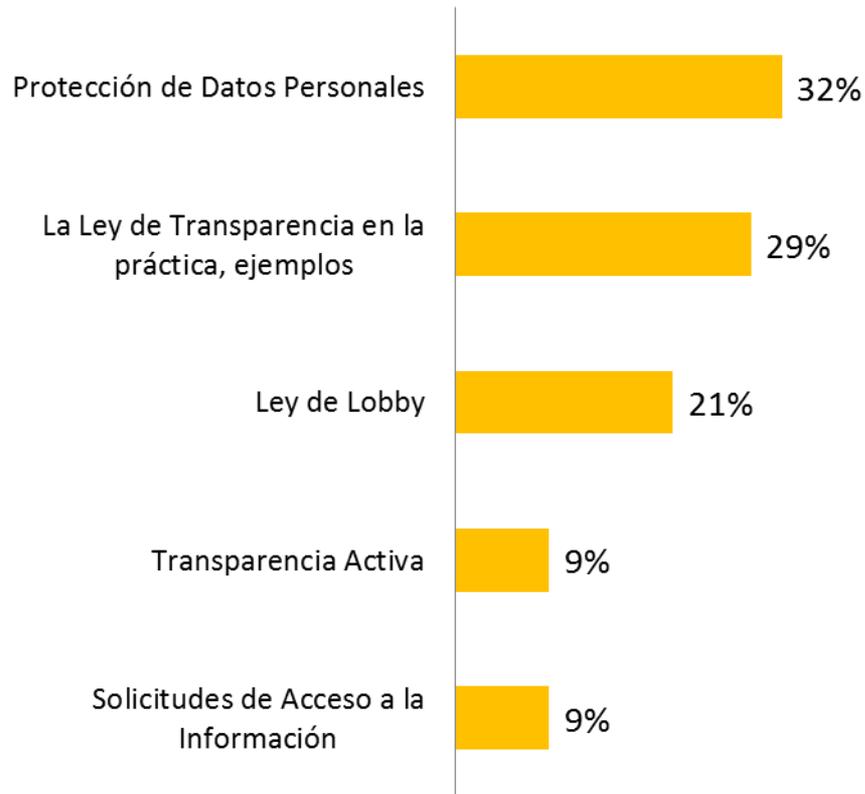
Funcionarios

¿En qué otras cosas, relativas a la Transparencia, le gustaría ser capacitado?



Ciudadanos

¿En qué otras cosas, relativas a la Transparencia, le gustaría ser capacitado?



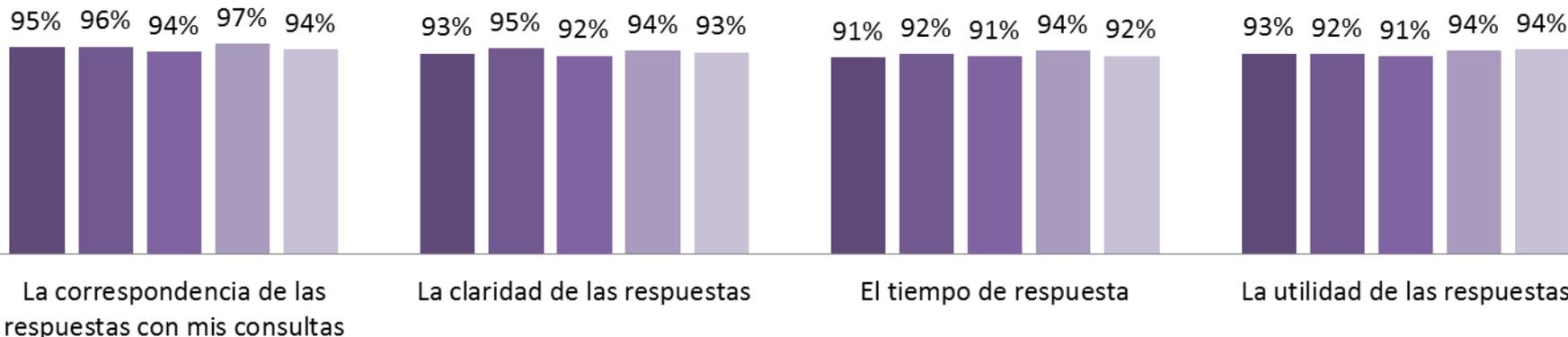
4.5 Enlaces

Evaluación de Consultas

La evaluación de la calidad de la respuesta ha sido muy buena y se mantiene constante a través de los años

Respecto de las respuestas recibidas a sus consultas, en general, ¿cuán satisfecho se encuentra con los siguientes aspectos?
(% Satisfecho/Muy satisfecho)

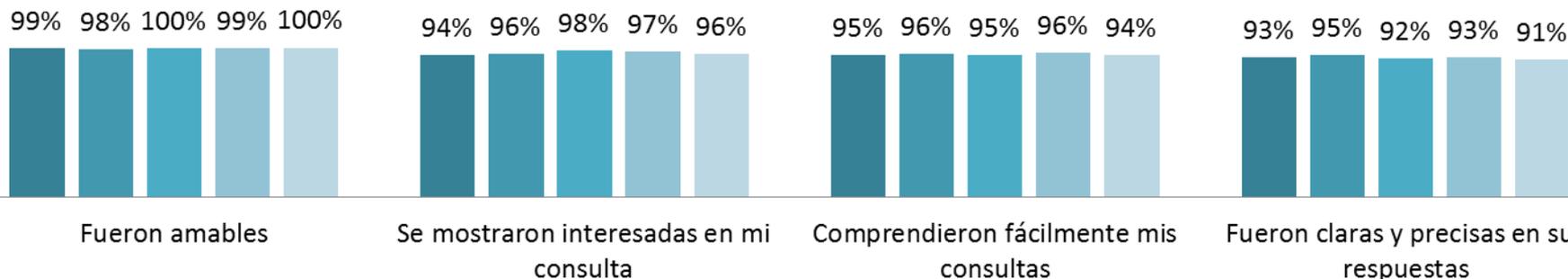
■ 2012 ■ 2013 ■ 2014 ■ 2015 ■ 2016



En cuanto a la atención otorgada por el personal del Consejo para la Transparencia, ¿cuán de acuerdo está con que las personas que lo han atendido?

(% De acuerdo/Muy de acuerdo)

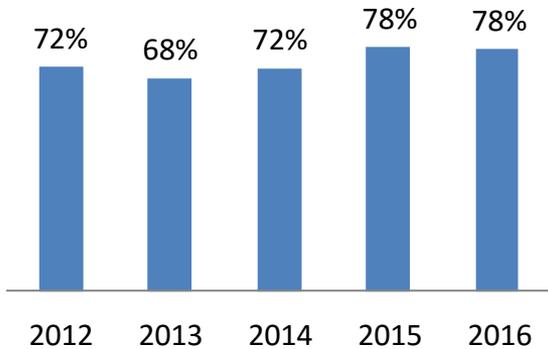
■ 2012 ■ 2013 ■ 2014 ■ 2015 ■ 2016



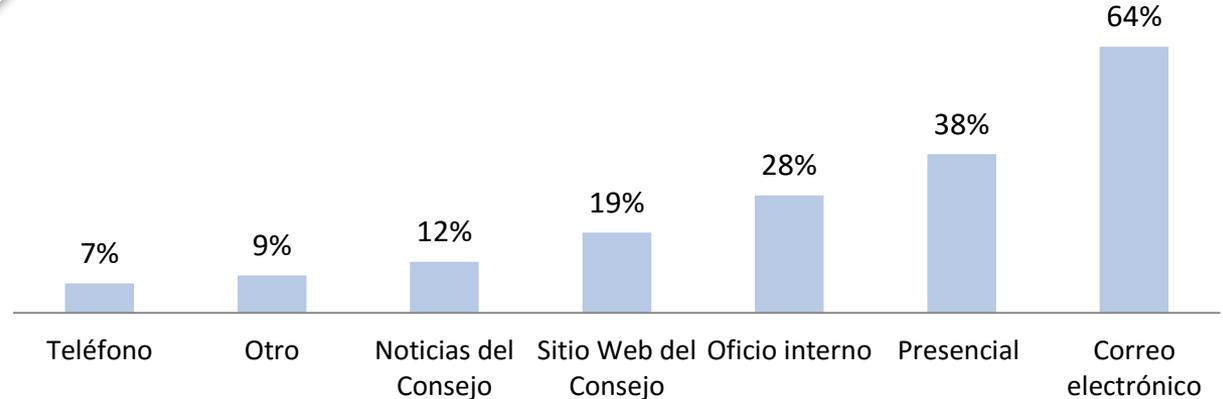
La atención tiene constantemente muy buena evaluación.

Extranet

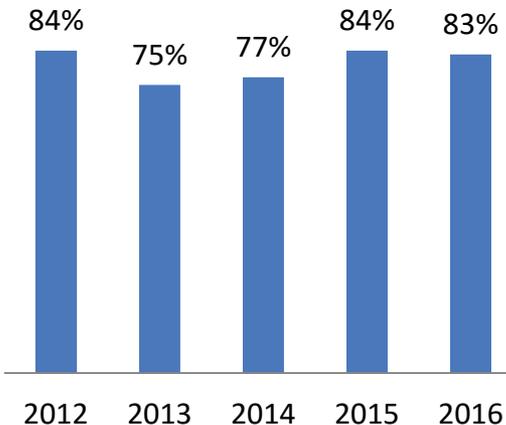
¿Ud. conoce la página de Extranet del Consejo?
(% Respuestas Sí)



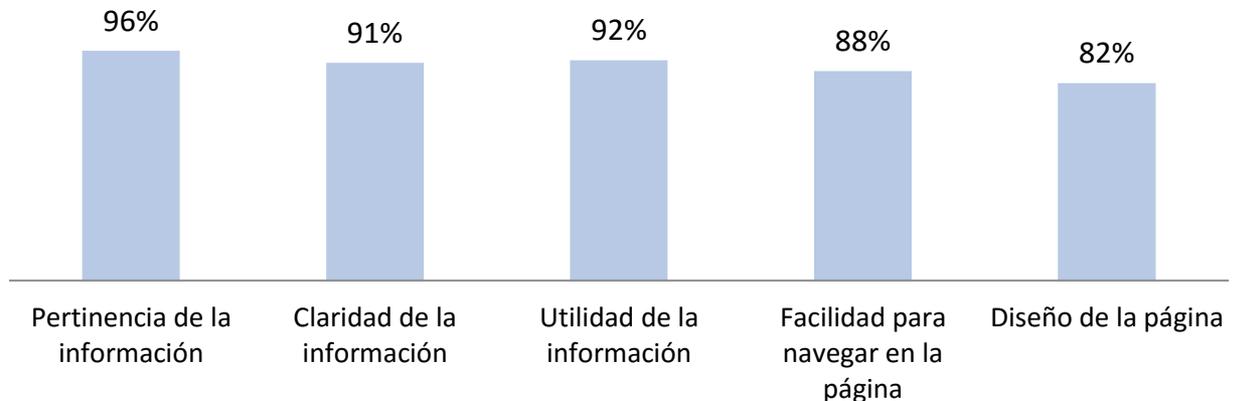
¿A través de qué medio se le informó sobre la Extranet?
(Respuestas múltiple, % del total de encuestados que conoce Extranet, N=211)



¿Ud. ha utilizado la Extranet?
(% Respuestas sí)



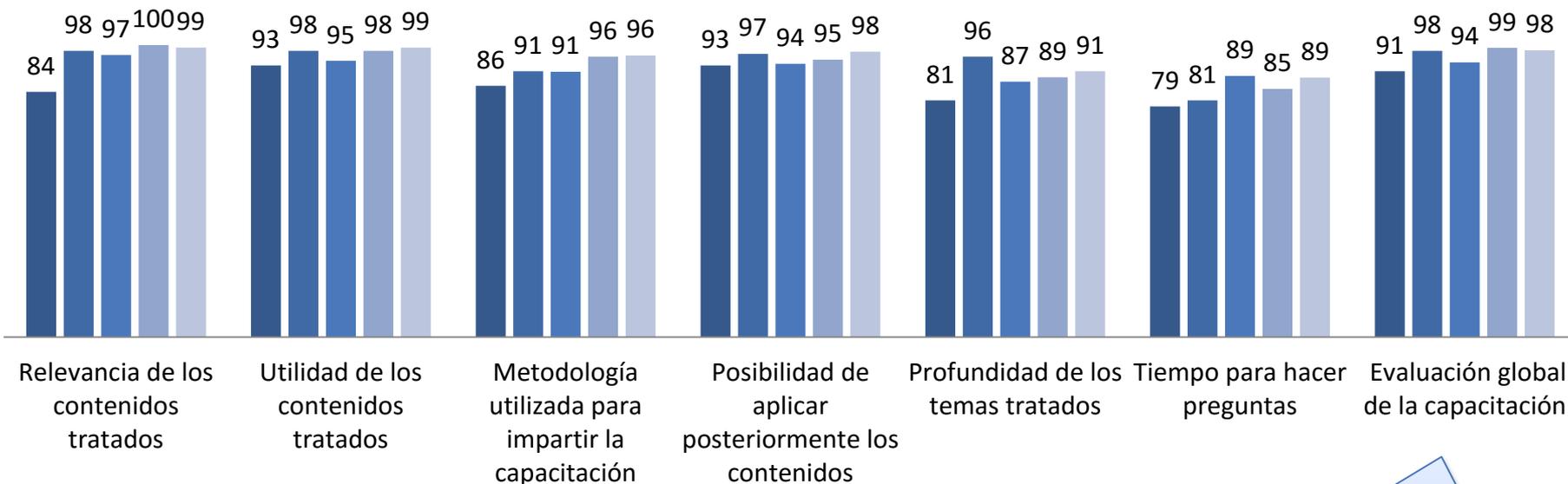
¿Cómo evalúa los siguientes aspectos del sitio de Extranet?
(% Satisfechos/Muy satisfechos, N=176)



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

(% Satisfecho/Muy satisfecho)

■ 2012 ■ 2013 ■ 2014 ■ 2015 ■ 2016



Este año se mantiene la buena evaluación de cada aspecto de la capacitación, registrándose la mayor alza en el **tiempo para hacer preguntas**, alcanzando su mejor evaluación.

Material de apoyo entregado: 84%

Este año, el **98%** de los capacitados encuestados se encuentra satisfecho o muy satisfecho con la capacitación de manera global. Sin embargo, el material de apoyo entregado, que se evalúa por primera vez, registra un 84%.

EducaTransparencia

¿Conoce Ud. el sitio web EducaTransparencia?
(% respuestas Sí, N=272)

78%

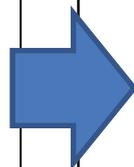


2015

79%



2016



¿Ud. ha realizado algún curso en línea a través del sitio web EducaTransparencia?
(% respuestas Sí, N=216)

57%



2015

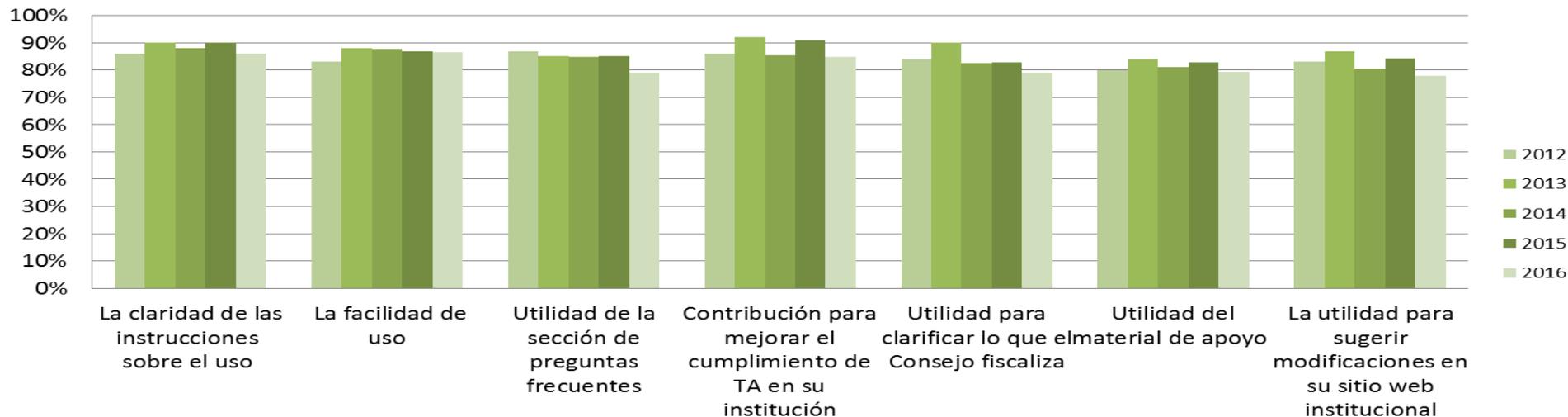
60%



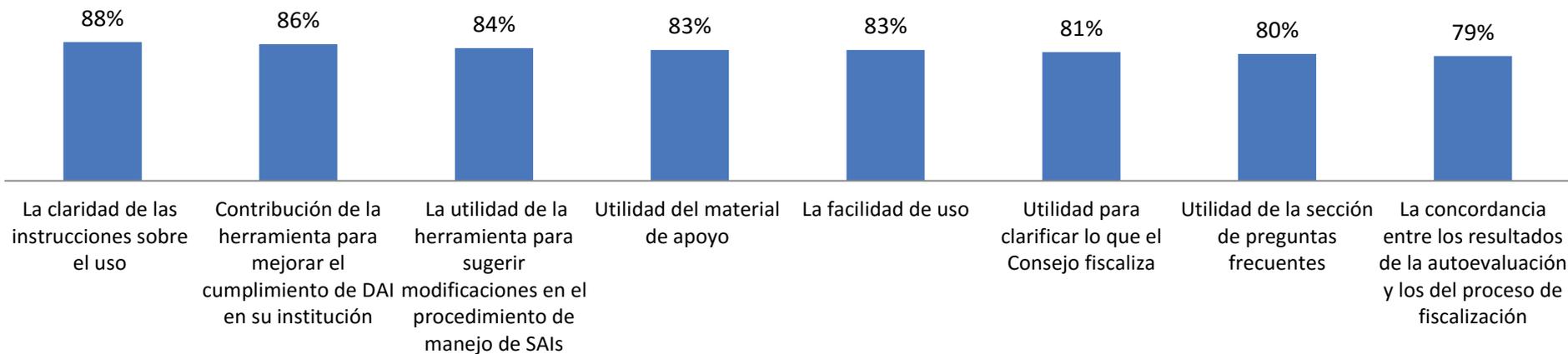
2016

El 60% dice que ha realizado cursos en EducaTransparencia. Este grupo representa un 48% del total de Enlaces.

En relación a la herramienta de TA, ¿cuán satisfecho está con...?
(% Satisfecho/muy satisfecho)



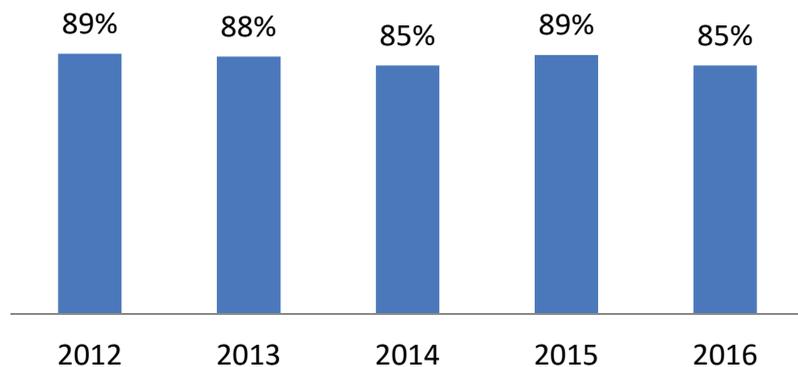
En relación a la herramienta autoevaluación DAI, ¿cuán satisfecho está con...?
(% Satisfecho/muy satisfecho)



Conocimiento Fiscalización

El CPLT ha realizado procesos de fiscalización de TA a organismos centrales del Estado, ¿estaba Ud. enterado?

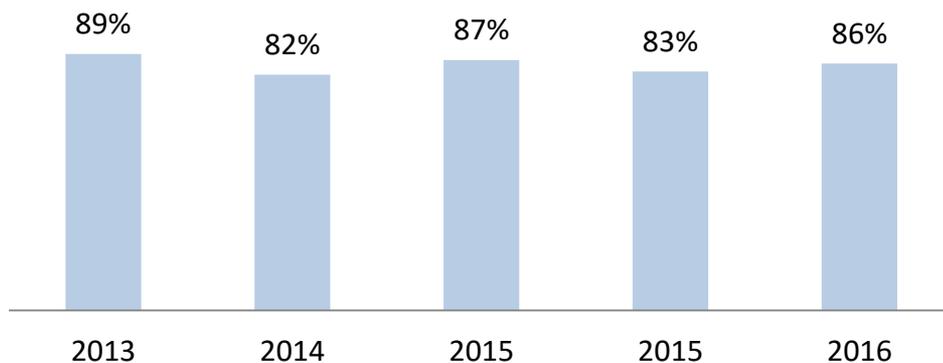
(% Respuestas sí)



Revisión Informes

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

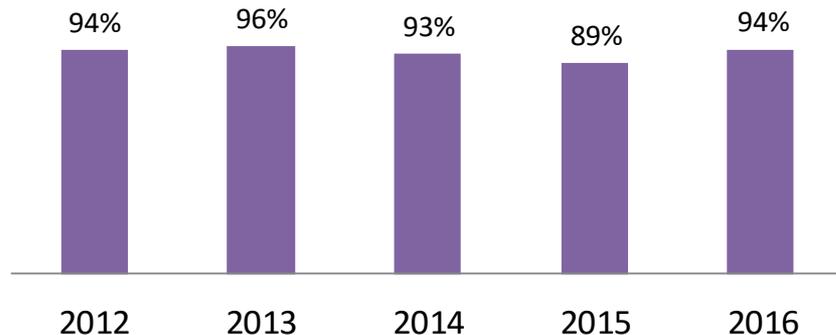
(% Respuestas sí)



Aporte Informe

Dichos informes, ¿constituyen un aporte al mejoramiento de la gestión en materias de transparencia activa?

(% de respuestas Sí)



Comprensión Informes

¿Qué tan de acuerdo está con las siguientes características del informe de fiscalización en transparencia activa?

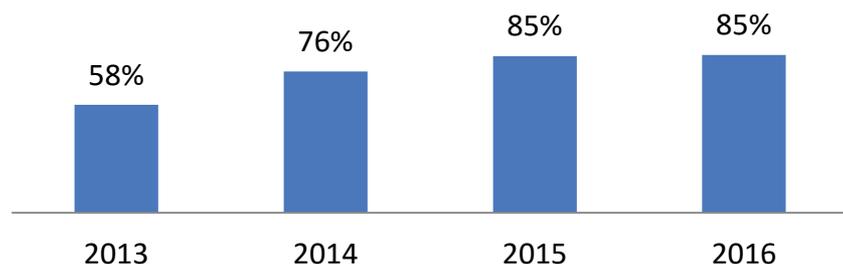
(% Muy de acuerdo/De acuerdo)



Conocimiento Fiscalización

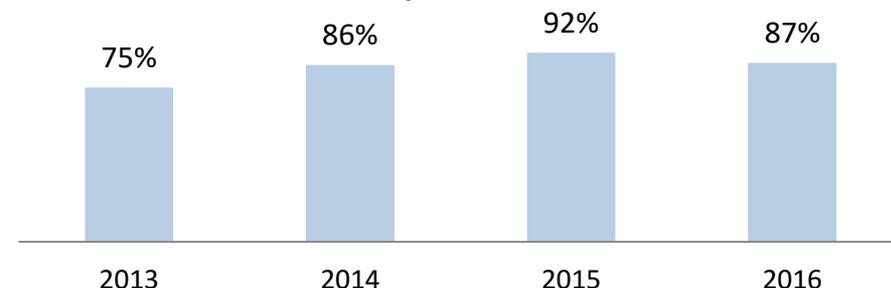
El CPLT ha realizado procesos de fiscalización respecto al tratamiento de las solicitudes de información, ¿estaba Ud. enterado?

(% respuestas Sí)



Revisión Informes

¿Ud. ha revisado el informe con los resultados de la evaluación de fiscalización en Derecho de Acceso a la Información de su institución (% respuestas Sí)

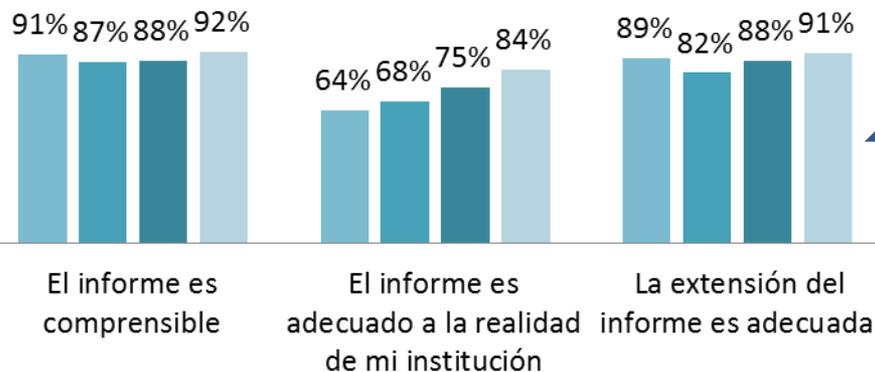


Comprensión Informes

¿Qué tan de acuerdo está con...?

(% De acuerdo/ Muy de acuerdo)

■ 2013 ■ 2014 ■ 2015 ■ 2016

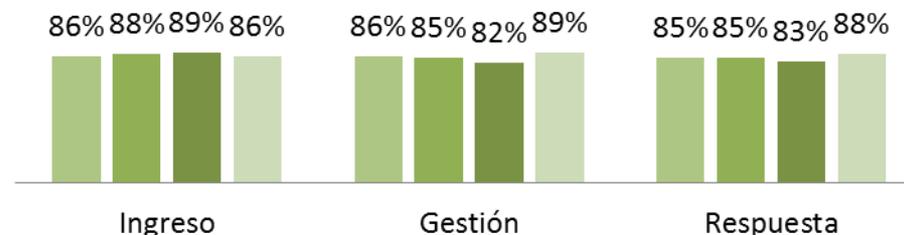


Aporte Informes

Dichos informes, ¿constituyen un aporte al mejoramiento de la tramitación de las solicitudes de información en las siguientes etapas?

(% respuestas Sí)

■ 2013 ■ 2014 ■ 2015 ■ 2016

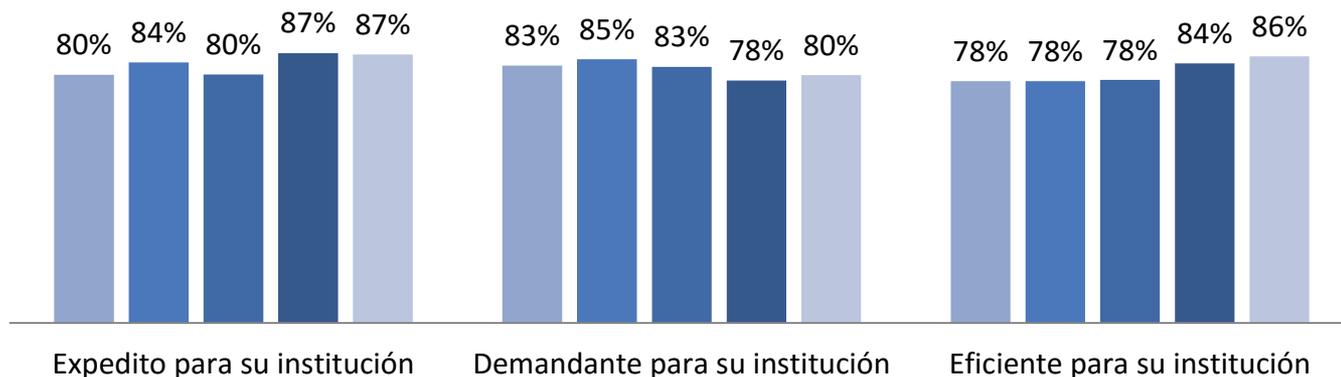


Evaluación tramitación de casos

¿Cuán de acuerdo está con las siguientes frases en relación al proceso de resolución del reclamo por parte del Consejo?

(% de acuerdo/ muy de acuerdo)

■ 2012 ■ 2013 ■ 2014 ■ 2015 ■ 2016

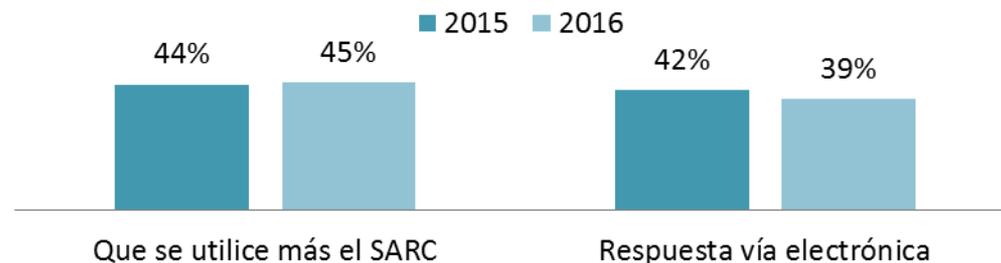


Se observa una mejora en la evaluación de la eficiencia del proceso de resolución de casos. Sin embargo, aumenta quienes lo consideran demandante.

	Expedito	Demandante	Eficiente
OAC	81%	88%	83%
Municipio	91%	77%	87%

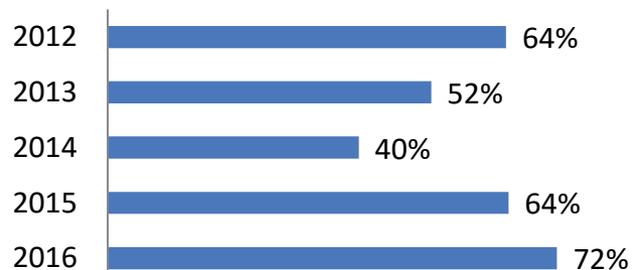
Para los enlaces de OAC el proceso es más demandante y menos expedito y eficiente que para Municipios.

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



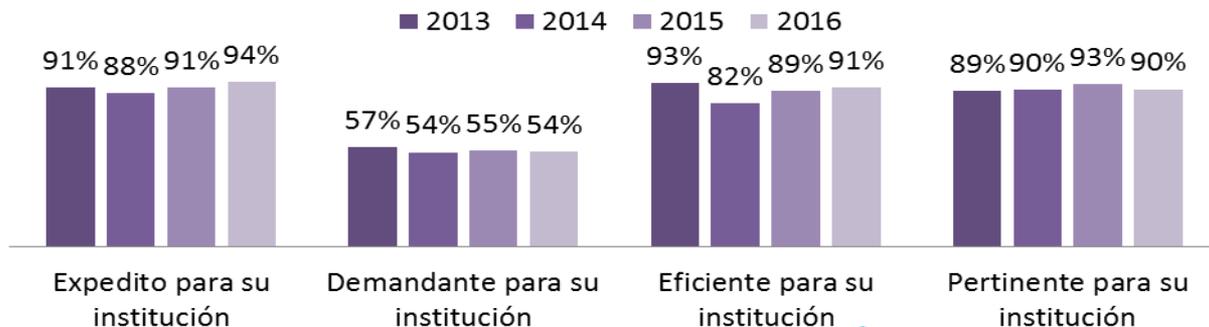
En algunos casos, este Consejo ha implementado una forma anticipada de resolver los reclamos (SARC)...
¿Sabe Ud. si algún reclamo a su institución fue tramitado de esta forma?

(% Respuesta Sí)



¿Diría Ud. que el proceso del Sistema Anticipado de Resolución de Controversias (SARC) por parte del Consejo fue..?

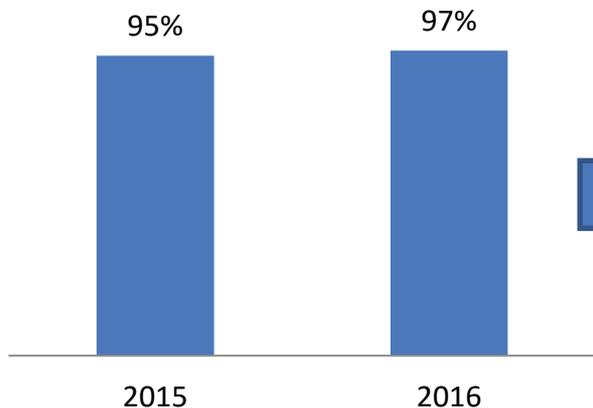
(% Respuestas Sí, N=118)



Sin grandes variaciones aumenta la percepción de que el proceso es expedito y eficiente. Mientras disminuye levemente percepción de pertinencia

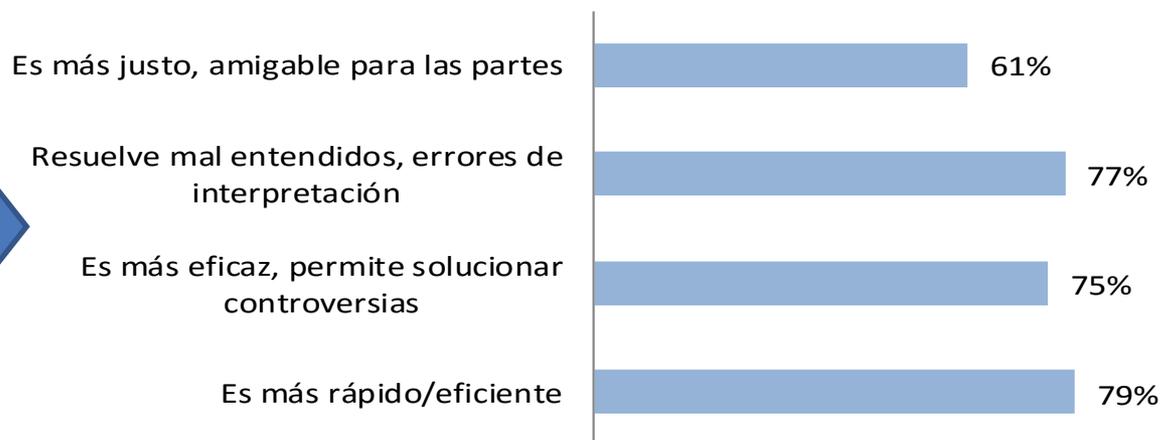
¿Qué proceso de resolución de casos le parece mejor?

(% respuestas SARC, N=118)



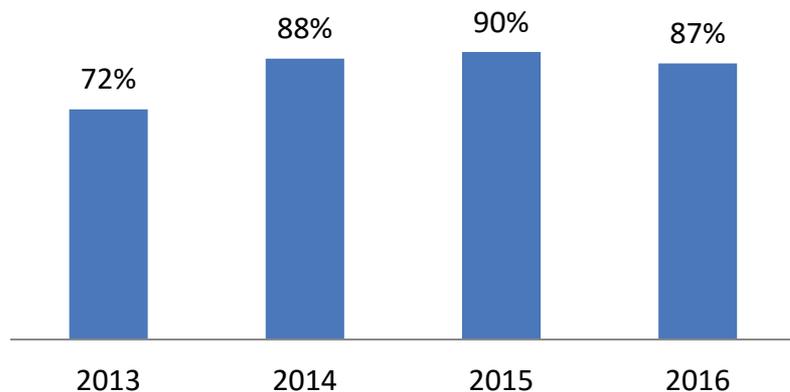
¿Por qué le parece mejor con SARC?

(Respuesta Múltiple, % en base a quienes prefieren SARC, N=114)



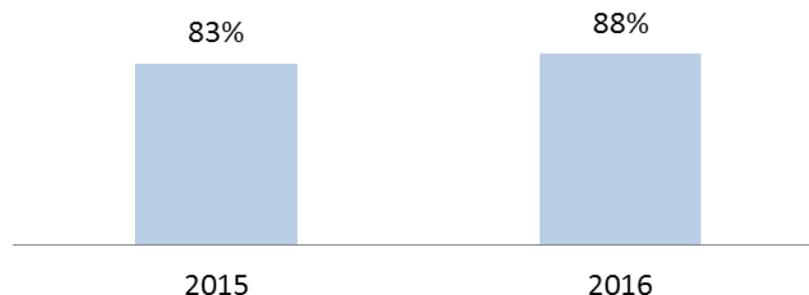
¿Conoce Ud. el Portal de Transparencia?

(% Respuestas afirmativas, N=272)



¿El Portal de Transparencia ha ayudado a la tramitación y registro de las solicitudes de información recibidas por su institución?

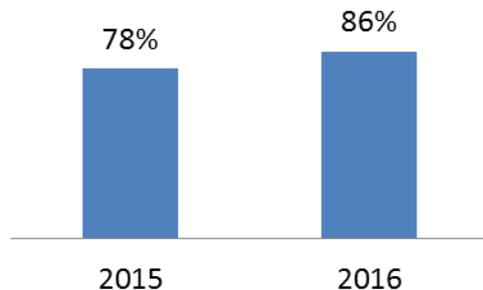
(% respuestas sí)



¿Su institución se encuentra adherida al Portal de Transparencia?

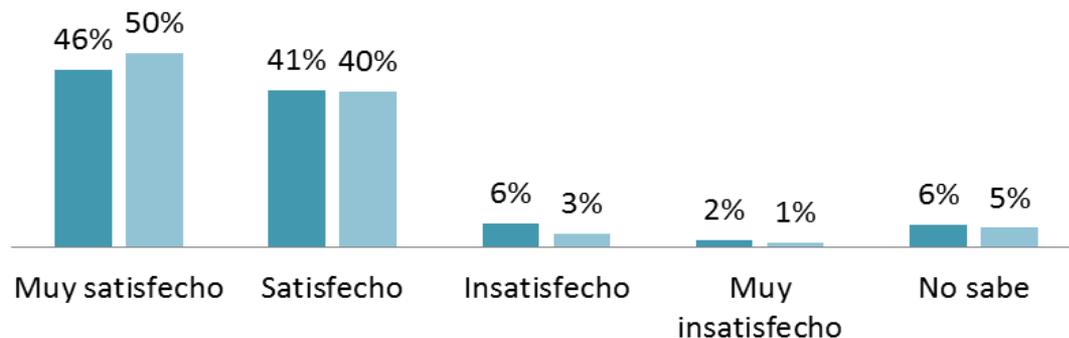
(N=272)

(% Respuestas sí)



¿Cuán satisfecho se encuentra con el Portal de Transparencia como herramienta para la tramitación de solicitudes de información?

■ 2015 ■ 2016

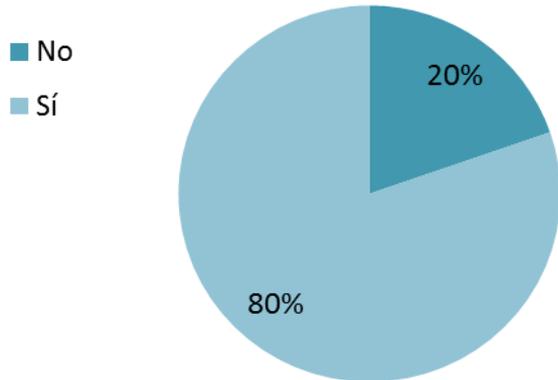


Ley de Lobby

Prácticamente la totalidad de los enlaces conoce la Ley de Lobby (99%). A su vez, más de la mitad (54%) cumple funciones asociadas a esta normativa.

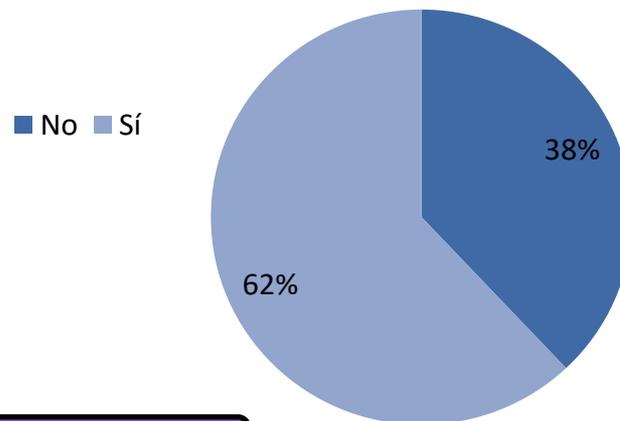
Conocimiento

¿Conoce Ud. el Portal InfoLobby que consolida las audiencias, viajes y donativos de las autoridades y que permite a los ciudadanos realizar búsquedas sobre la materia?
(N=272)



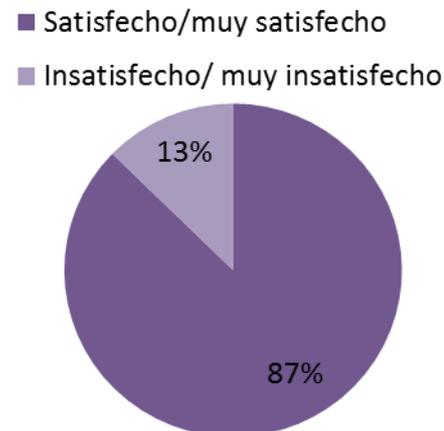
Uso

¿Ha utilizado el Portal InfoLobby para informarse de las audiencias, viajes y donativos de las autoridades?
(% de quienes conocen, N=216)



Satisfacción

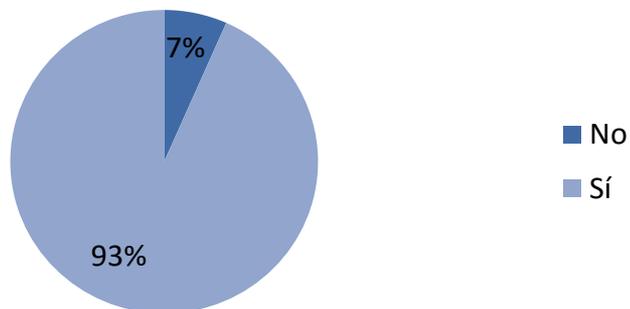
En general, ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio que entrega el Portal InfoLobby?



Ley de Probidad

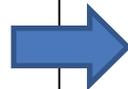
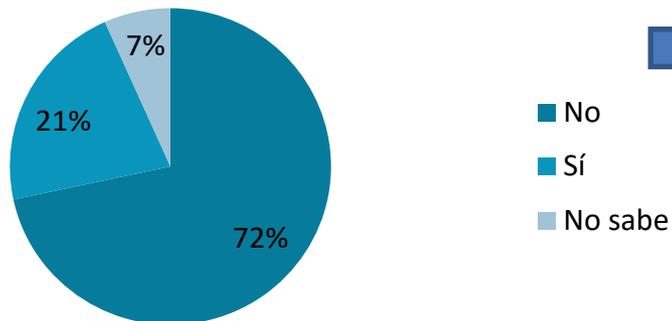
**¿Ha escuchado hablar de la Ley de Probidad
(Declaración de Patrimonio e Intereses)?**

(N=272)



**¿Le asignaron a Ud. funciones relativas a la
Ley de Probidad?**

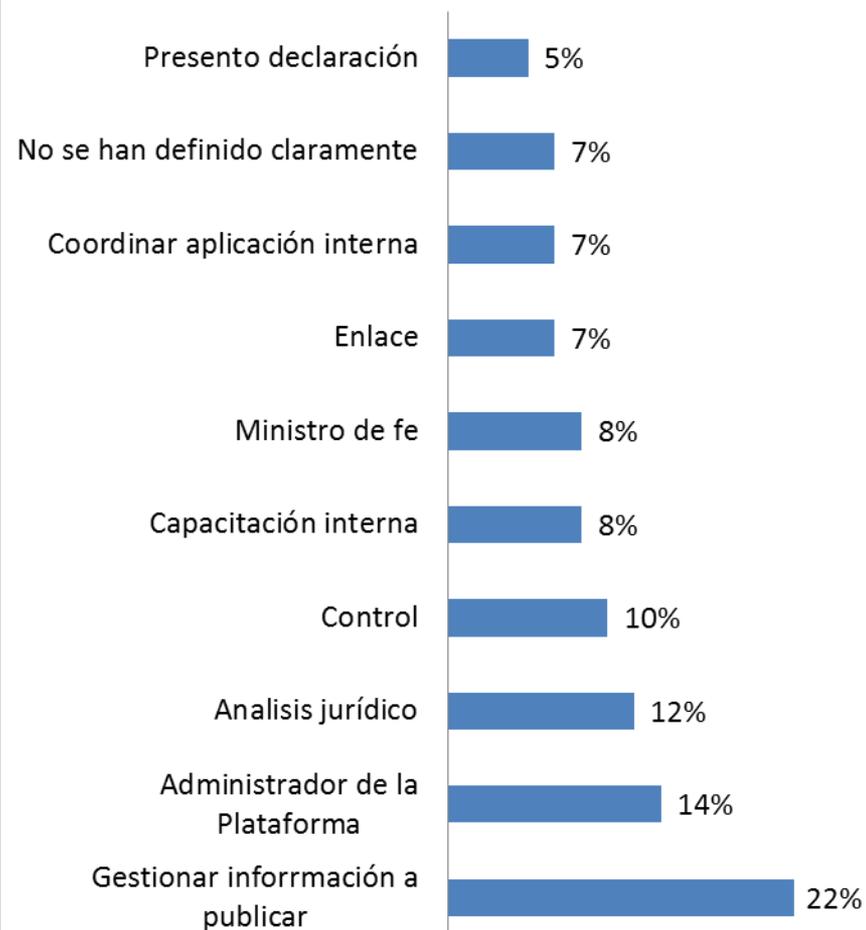
(% de quienes han escuchado, N=254)



¿Qué funciones les asignaron?

(Pregunta Abierta, respuestas tratadas como múltiple.

N=59)



5. Síntesis de los Resultados y Conclusiones

CONCLUSIONES

Satisfacción general: En general, la satisfacción de nuestros clientes con nuestros servicios baja en relación al año pasado. Se evidenciaron bajas en la satisfacción general de los solicitantes (-6%) y en la de los reclamantes (-2%).

El **índice de satisfacción de clientes privados** baja 3 puntos y no se consigue la meta institucional de 80%, llegando sólo a un 75,2%.

A modo general, **las evaluaciones más bajas se concentran en reclamantes y solicitantes**. Consistentemente, enlaces y capacitados están siempre más satisfechos.

Índice de lealtad: Aumenta de 71% a 74%. Aumenta quienes dicen que volverían en caso de necesitarlo, pero precisan que no tendrían otra alternativa.

Atributos CPLT: El ítem “Autonomía” es el aspecto más bajo. “Que cumple con su misión” y “Transparente” son los atributos más altos, pero transparencia va presentando una pequeña baja progresiva. En específico, los consultantes mejoran su percepción, mientras los solicitantes y enlaces la empeoran. Por su parte, reclamantes y capacitados mantienen su percepción sobre el CPLT bastante estable a través del tiempo.

Servicios específicos: La respuesta a **consultas y solicitudes** de información mejoran en cuanto a los tiempos de entrega, sin embargo, se considera que son poco claras, incompletas o genéricas y, por lo mismo, poco útiles. En los **reclamos** ha mejorado levemente la percepción de claridad de la decisión, sin embargo, hay mayor insatisfacción que en años anteriores cuando la decisión es desfavorable para el reclamante (inadmisible o rechazo), considerando que la resolución fue poco pertinente.



www.consejotransparencia.cl