

**ESTUDIO NACIONAL DE
TRANSPARENCIA
NOVENA MEDICIÓN**

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Noviembre, 2017

ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN.....	3
II. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	4
1. MODELO DE REGRESIÓN.....	6
2. LOS CIUDADANOS Y EL ESTADO	12
3. LA AGENDA INFORMATIVA - EL TEMA MÁS IMPORTANTE DEL PAIS	17
4. LA TRANSPARENCIA DE LOS ORGANISMOS PÚBLICOS COMO TEMA DE AGENDA.....	20
5. LA CONFIANZA	21
6. TRANSPARENCIA.....	22
7. CONFIANZA EN EL SECTOR PRIVADO Y PÚBLICO.	25
8. CONFIABILIDAD DE LA INFORMACIÓN PÚBLICA.....	28
9. DERECHOS Y ACCESOS	32
10. CONOCIMIENTO DE LOS MECANISMOS PARA EJERCER EL DERECHO A LA INFORMACIÓN	35
11. RECLAMO.....	41
12. LEY DE TRANSPARENCIA	47
13. ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	50
14. TIPOS DE INFORMACIÓN QUE DEBE SER PÚBLICA Y CANALES.	56
15. CONOCIMIENTO DE LOS MECANISMOS DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	57
16. EJERCICIO EFECTIVO DEL DERECHO: SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	58
17. DIFICULTADES EN EL ACCESO A LA INFORMACIÓN: LOS NEGATIVOS	66
18. EJERCICIO EFECTIVO DEL DERECHO: TRANSPARENCIA ACTIVA (INFORMACION PUBLICADA EN SITIOS WEB)	67
19. CONOCIMIENTO DEL CONSEJO PARA LA TRANSPARENCIA	72
20. CARACTERÍSTICAS DEL CONSEJO PARA LA TRANSPARENCIA.....	74
21. CAMPAÑA O PROMOCIÓN DEL CONSEJO PARA LA TRANSPARENCIA.....	77
22. LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN Y LA TRANSPARENCIA.....	78
23. LEY DE LOBBY	81
24. LEY DE PROBIDAD.....	85
25. LA CORRUPCIÓN.....	88
26. ELECCIONES PRESIDENCIALES.....	94
27. RECOMENDACIONES METODOLÓGICAS	96
28. RECOMENDACIONES PARA EL PLAN DE ANÁLISIS.....	96
29. BIBLOGRAFÍA	96

I. INTRODUCCIÓN

El Estudio Nacional de Transparencia 2017 es el noveno estudio desde la creación del Consejo para la Transparencia. Su objetivo es monitorear las actitudes, opiniones, comportamiento y valores de la ciudadanía hacia la problemática de la transparencia que aborda la ley respectiva.

FICHA TÉCNICA: Se aplican 2855 encuestas cara a cara a una muestra representativa de todos los chilenos de 18 años y más, entre el 20 de Septiembre y 19 de Octubre del 2017, que habitan en Chile continental con un error muestral de 1,8% y un nivel de confianza de 95%.

En el estudio 2015 se rediseñó la muestra con una expansión a 400 casos de una región, permitiendo la comparación anual con una región seleccionada, este año se seleccionó la región de Arica y Parinacota.

La distribución muestral es:

Tabla 1: Distribución muestral por región 2017

Regiones	Total Región 18 años y +	Proporción del total País	N proporcional por región.	Sobre muestra por región para completar 100 casos	N Total Muestra	Error muestral por región
I Región	240.192	1,77	37	63	100	+/- 9,8%
II Región	455.462	3,36	70	330	100	+/- 9,8%
III Región	227.337	1,68	35	65	100	+/- 9,8%
IV Región	573.494	4,23	88	12	100	+/- 9,8%
V Región	1.394.697	10,28	214	0	214	+/- 6,7%
VI Región	687.518	5,07	106	0	106	+/- 9,5%
VII Región	786.165	5,80	121	0	121	+/- 8,9%
VIII Región	1.600.238	11,80	246	0	246	+/- 6,2%
IX Región	739.719	5,45	114	0	114	+/- 9,2%
X Región	621.509	4,58	95	6	101	+/- 9,8%
XI Región	78.629	0,58	12	88	100	+/- 9,8%
XII Región	124.693	0,92	19	81	100	+/- 9,8%
XIII Región Metropolitana	5.549.938	40,93	852	0	852	+/- 3,4%
XIV Región	305.971	2,26	47	54	101	+/- 9,8%
XV Región	175.419	1,29	27	73	400	+/- 4,9%
Total País	13.560.981	100%	2083	772	2855	+/- 1,8%

El objetivo del rediseño es permitir la comparación de una región versus el país, una región diferente todos los años. Se comienza por Antofagasta en 2015, en 2016 se elige la décima región de los Lagos y en 2017 la región de Arica y Parinacota.

Se trata de una encuesta nacional representativa de toda la población del país con una distribución geográfica que permite la separación por una región en particular, por macro zona, norte centro y sur. El estudio comprende el análisis sociodemográfico, geográfico y temporal, con una amplia gama de variables sobre la transparencia. Este informe recoge los ocho años de datos en la medida que estos se pueden comparar.

II. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Los resultados se presentan, por una parte, con una presentación descriptiva de cada variable en la forma de gráficos con los resultados de cada pregunta, de la siguiente manera:

1. Se grafican todas las frecuencias simples de las variables.
2. Se incluyen los resultados de los años anteriores cuando estos son pertinentes. En algunos casos ha habido cambio de pregunta o modificación de pregunta. Cuando la comparación tiene sentido de hacer, se expone.
3. Se grafican los resultados de las variables que arrojan resultados estadísticamente significativos o donde hay una correlación entre las variables.

La lista de variables que se observan para ver el comportamiento de las variables es la siguiente:

Variabes Sociodemográfico: Sexo, Edad, Educación del entrevistado, Nivel Socioeconómico¹.

Variabes Geográficas: Macrozona

Variabes Políticas: Clasificación en escala izquierda-derecha.

La recodificación de las variables fue realizada según los criterios de la siguiente tabla:

¹ Hablamos de nivel socioeconómico y no de categoría de segmentación de mercado, ya que estamos analizando la ciudadanía y no un mercado de productos.

Tabla 2: Variables recodificadas

Variables	Valores Originales	Valor recodificado
Sociodemográficas		
Edad	Escalar	18 a 25 26 a 40 41 a 60 60 y más
Educación	Catórica (la persona responde su último curso realizado y se categoriza en codificación)	Educación Básica (Sin educación, Educación Básica incompleta y Educación básica completa) Educación Media (Educación media científica humanista y técnica incompleta, Educación media científico-humanista y técnica completa) Educación Superior (Técnico-profesional incompleta (Instituto profesional, CFT), Educación superior técnico-profesional completa (Instituto profesional, CFT), Educación superior universitaria incompleta, Educación superior universitaria completa y Magíster o Doctorado (no incluye diplomados))
Clase Social NSE	AB Clase Alta C1 Clase Media Alta C2 Clase Media C3 Clase Media Baja D Clase Baja E Clase Marginal	Clase Alta (AB Clase Alta y C1 Clase Media Alta) Clase media (C2 Clase Media y C3 Clase Media Baja) Clase Baja (D Clase Baja y E Clase Marginal) Esto se reduce a tres categorías, alta, media y baja
Geográficas		
Macrozona	Regiones I a XV	Norte (I, II, III, IV y XV) Centro (V, VI, VII, VIII y XIII) Sur (IX, X, XI, XII y XIV)
Cultura Cívica		
Escala Izquierda-Derecha	Escala 0 a 10	1-3 = Izquierda 4-7 = Centro 8-10 = Derecha También se recodifica como “se clasifica” / “no se clasifica”. Esta modalidad es considerada más variable de cultura cívica que política.
Se clasifica en escala izquierda-derecha		Posee = Responde de 0 a 10 en escala política izquierda-derecha No posee = Responde Ninguno, no sabe o no responde.

1. MODELO DE REGRESIÓN

El análisis de las variables cruzadas por las distintas dimensiones, como se enumera más arriba, es una perspectiva que describe la caracterización de los valores, actitudes, opiniones, comportamientos e información hacia la transparencia.

Más allá de lo descriptivo, y con el objeto de determinar cuáles son los indicadores que determinan las dos piezas centrales de información relevante para el Consejo, en el tema del conocimiento y utilización de transparencia activa, se utilizan modelos de regresión lineal para las siguientes variables dependientes:

1. Conocimiento del Consejo para la Transparencia
2. Utilización de Transparencia Activa

En el año 2016 se utilizó un modelo de regresión para analizar las mismas variables que repetimos para el año 2017. En ese modelo se utilizó un conjunto de 18 variables que explican solo una parte del Conocimiento del Consejo para la Transparencia y la Utilización de Transparencia Activa. Bajo este modelo destaca, por ejemplo, la incidencia del interés en la información del Estado como la variable que más influye en el Conocimiento del Consejo para la Transparencia. También destaca la percepción de corrupción en los organismos públicos como la variable que mejor explica la Utilización de Transparencia Activa.

Al aplicar el mismo modelo utilizado en 2016 sobre los resultados del año 2017, vemos que aumenta el poder explicativo de variables que fueron poco influyentes en la medición anterior, a la vez que disminuye la influencia de las variables que parecían ser las más explicativas. Por ejemplo, en el año 2017 la percepción de discriminación por parte de los organismos del Estado, macrozona o edad aparecen como las variables que más influyen en el Conocimiento del Consejo para la Transparencia, mientras que la variable percepción de corrupción en los organismos del Estado se debilita considerablemente. Respecto a la Utilización de Transparencia Activa, las variables edad y conocimiento de la Ley de Transparencia aparecen en 2017 como las más explicativas, mientras que la variable percepción de corrupción en organismos del Estado disminuye su nivel de significancia.

Tabla 3: Modelo de regresión lineal 2016

Variables explicativas	Variables dependientes	
	Conocimiento del Consejo para la transparencia (Sí=1; No=0)	Utilización de transparencia activa (1=Sí; No=0)
Sexo (1=Hombre; 0=Mujer)	,000 (,060)	-
Edad	,002 (,054)	,001 (-,062)
Educación (1=Básica o menos; 3=Superior o menos)	,000 (,134)	,000 (,094)
Nivel socioeconómico (6=Clase alta; 1=Clase marginal)	-	-
Macrozona (1=Norte; 3=Sur)	,000* (-,110)	-
Pertenencia a religión	-	-

(1=Pertenece a religión; 2=No pertenece a religión)		
Escala izquierda-derecha (0=Izquierda; 10=derecha)	-	-
¿Qué tanto le interesa la información del estado? (1=Nada; 10=Mucho)	.028* (,040)	,000 (,085)
¿La relación entre el Estado y los ciudadanos es más bien distante o cercana? (1=distante; 10=cercana)	,004* (,059)	-
¿La relación entre el Estado y los ciudadanos es más bien de no cooperación o de cooperación? (1= no cooperación; 10=cooperación)	-	-
¿La relación entre el Estado y los ciudadanos es más bien de mal trato o de buen trato? (1=Mal trato; 2=Mal trato)	-	-
¿La relación entre el Estado y los ciudadanos es más bien de discriminación o justa? (1=de discriminación; 10=justa)	,008* (-,052)	,002 (,055)
Confianza en el sector público (1=Nada; 10=Mucho)	-	-
Transparencia de los organismos públicos (1=Nada; 10=Mucho)	-	-
Transparencia de los funcionarios públicos (1=Nada; 10=Mucho)	-	-
Que todas las personas tengan derecho a acceder a información de cualquier organismo público (1=Muy de acuerdo; 4=Muy en desacuerdo)	-	-
Conocimiento de la ley de transparencia (1=Sí; 0=No)	-.000* (,354)	,000 (,234)-
¿Ha solicitado información de un organismo público? (1=Sí; 0=No)	-.000* (,064)	,000 (,194)-
¿Qué tan corruptos son los organismos públicos en Chile? (1=Nada; 10=Mucho)	-.003* (-,051)	,007 (-,048)
¿Qué tan extendida piensa que está la corrupción en Chile? (1=Un pequeño número de personas está involucrada; 3=Mucha gente está involucrada)	-	-
R ² corregida	.228	.182
N	2726	2726

*Significancia p value<0,005; **p value < 0,01; p value<0,05. Entre paréntesis t value. Se muestran solo coeficientes de variables significativas con al menos un p value < 0,05.

Tabla 4.: Modelo de regresión 2016 aplicado a los resultados 2017

Variables explicativas	Variables dependientes	
	MODELO 1 Conocimiento del Consejo para la transparencia (Sí=1; No=0)	MODELO 2 Utilización de transparencia activa (1=Sí; No=0)
Sexo (1=Hombre; 0=Mujer)	,054 (1,931)	-
Edad	,157 (1,417)	,456 (-,746)
Educación (1=Básica o menos; 3=Superior o menos)	,000 (5,243)	,000 (7,837)
Nivel socioeconómico (6=Clase alta; 1=Clase marginal)	-	-
Macrozona (1=Norte; 3=Sur)	,870* (,164)	-
Pertenencia a religión (1=Pertenece a religión; 2=No pertenece a religión)	-	-
Escala izquierda-derecha (0=Izquierda; 10=derecha)	-	-
¿Qué tanto le interesa la información del estado? (1=Nada; 10=Mucho)	.002 (3,054)	,000 (6,367)
¿La relación entre el Estado y los ciudadanos es más bien distante o cercana? (1=distante; 10=cercana)	,000 (4,104)	-
¿La relación entre el Estado y los ciudadanos es más bien de no cooperación o de cooperación? (1= no cooperación; 10=cooperación)	-	-
¿La relación entre el Estado y los ciudadanos es más bien de mal trato o de buen trato? (1=Mal trato; 2=Mal trato)	-	-
¿La relación entre el Estado y los ciudadanos es más bien de discriminación o justa? (1=de discriminación; 10=justa)	,247 (-1,158)	,017 (-2,395)
Confianza en el sector público (1=Nada; 10=Mucho)	-	-
Transparencia de los organismos públicos (1=Nada; 10=Mucho)	-	-
Transparencia de los funcionarios públicos (1=Nada; 10=Mucho)	-	-
Que todas las personas tengan derecho a acceder a información de cualquier organismo público (1=Muy de acuerdo; 4=Muy en desacuerdo)	-	-
Conocimiento de la ley de transparencia	-.000	,706

(1=Sí; 0=No)	(17,262)	(,377)-
¿Ha solicitado información de un organismo público? (1=Sí; 0=No)	-.000 (4,576)	,000 (6,303)-
¿Qué tan corruptos son los organismos públicos en Chile? (1=Nada; 10=Mucho)	-.000 (3,840)	,000 (9,740)
R ² corregida	.228	.139
N	2855	2855

*Significancia p value<0,005; **p value < 0,01; p value<0,05. Entre paréntesis t value. Se muestran solo coeficientes de variables significativas con al menos un p value < 0,05.

Tabla 5: Comparación resumen 2016-2017

VARIABLES DEPENDIENTES	MODELOS REGRESIÓN ANTERIOR	
	2016 (R2 CORREGIDO)	2017 (R2 CORREGIDO)
Conocimiento del Consejo para la Transparencia	0,228	0,228
Utilización de Transparencia activa	0,182	0,139

Con el objeto de mejorar la capacidad explicativa del modelo se testearon distintos conjuntos de variables, encontrándose los siguientes conjuntos que difieren del modelo utilizado en 2016, incluida la variable si¿Ha solicitado información a un organismo público en los últimos 12 meses?, para las dos variables dependientes.

A continuación, detallamos el modelo 2017 para la variable dependiente: Conocimiento del Consejo para la Transparencia.

Tabla 6: Modelo de Regresión 2017: Conocimiento del Consejo para la Transparencia.

Variables Explicativas	Variable Dependiente
	Conocimiento del consejo para la transparencia (1=Sí; 0=No)
P15ST. ¿Sabe Ud. si existe o no una institución dedicada a acoger reclamos de los ciudadanos cuando los organismos públicos no entregan la información solicitada?	0,000 (6,560)
P18ST. ¿Ha escuchado hablar del Portal de Transparencia del Estado de Chile?	0,000 (9,791)
P30ST. ¿Sabe Ud. si el organismo público tiene un plazo determinado para dar respuesta a su solicitud? (ESPERE RESPUESTA Y MARQUE UNA)	0,608** (-5,14)

P32ST. ¿Ha solicitado información a un organismo público en los últimos 12 meses?	0,192 (-1,306)
P37ST. ¿A través de qué medios solicitó esa información?	0,067 ** (1,833)
P45ST. ¿Sabía Ud. que existe una sección de los sitios web de los organismos públicos llamada “Transparencia Activa”, “Gobierno Transparente” o “Ley 20.285”?	0,000 (6,505)
P46ST. La Transparencia Activa es la obligación que tienen los organismos públicos, de publicar en la web información sobre sus actividades cotidianas. Alguna vez, ¿Ud. ha buscado información de este tipo en el sitio web de algún organismo público?	0,823** (-0,224)
P58ST. ¿Ha visto, escuchado o sabido de alguna campaña o actividad de promoción realizada por el Consejo para la Transparencia?	0,000 (3,931)
P60ST. ¿Ha escuchado hablar del sitio web “Candidato Transparente”?	0,004 (2,923)
P61. ¿Ha escuchado hablar de la Ley del Lobby?	0,000 (10,893)
P66. ¿Ha escuchado hablar de la Ley de Probidad o de declaración de patrimonio e intereses?	0,289** (-0,31)
P69. ¿Ha escuchado hablar de la plataforma web InfoProbidad?	0,000 (5,627)
P70ST. E. Usa internet para informe ¿Con qué frecuencia Ud...?	0,846** (-0,195)
P70ST. F. Conversa con amigos sobre política ¿Con qué frecuencia Ud...?	0,126** (1,533)
P70ST.G. Conversa en familia sobre política ¿Con qué frecuencia Ud...?	0,215** (1,240)
R ² corregida	0,328
N	2855

*Significancia p value<0,005; **p value < 0,01; p value<0,05. Entre paréntesis, t value. Se muestran solo coeficientes de variables significativas con al menos un p value < 0,05.

Lo que demuestra este modelo es que el conocimiento previo sobre temas relacionados a la Ley de Transparencia es lo que determina el conocimiento y recordación del Consejo para la Transparencia. Destacan principalmente el manejo de información en torno a la plataforma web InfoProbidad, a la Ley de Probidad y al sitio web Candidato Transparente, como los elementos que explican con mayor fuerza el Conocimiento del Consejo para la Transparencia.

También destacan los tipos de canales mediante los que se ha solicitado información a organismos públicos como otro elemento determinante en el conocimiento y la recordación de este organismo, además del nivel de participación de las personas en conversaciones sobre política (tanto en el entorno de amigos como en el entorno familiar).

En segundo lugar detallamos el modelo 2017 para la variable dependiente: Utilización de Transparencia Activa.

Tabla 7: Modelo de Regresión 2017: Utilización de Transparencia Activa.

Variables Explicativas	Variable Dependiente
	Utilización de transparencia activa (1=Sí; 0=No)
S14. Nivel Socioeconómico	0,01** (2,563)
P18ST. ¿Ha escuchado hablar del Portal de Transparencia del Estado de Chile?	0,721** (-0,357)
P32ST. ¿Ha solicitado información a un organismo público en los últimos 12 meses?	0,008* (2,674)
P37ST. ¿A través de qué medios solicitó esa información?	0,034** (2,120)
P42ST. ¿Cuán satisfecho quedó Ud. con la información que le entregaron?	0,000 (-4,690)
P45ST. ¿Sabía Ud. que existe una sección de los sitios web de los organismos públicos llamada “Transparencia Activa”, “Gobierno Transparente” o “Ley 20.285”?	0,064** (1,854)
P52ST. ¿Cuán satisfecho quedó Ud. con la información que obtuvo?	0,000 (49,463)
P55ST. ¿Ha escuchado hablar del Consejo para la Transparencia?	0,716** (-0,363)
P58ST. ¿Ha visto, escuchado o sabido de alguna campaña o actividad de promoción realizada por el Consejo para la Transparencia?	0,233** (1,192)
P60ST. ¿Ha escuchado hablar del sitio web “Candidato Transparente”?	0,689** (-0,400)
P61. ¿Ha escuchado hablar de la Ley del Lobby?	0,329** (0,976)
R ² corregida	0,612
N	2855

*Significancia p value<0,005; **p value < 0,01; p value<0,05. Entre paréntesis, t value. Se muestran solo coeficientes de variables significativas con al menos un p value < 0,05.

Respecto a la utilización de Transparencia Activa, aparecen como factores determinantes la utilización del sitio web de Transparencia Activa, del Portal de Transparencia del Estado de Chile, y del sitio web “Candidato Transparente”. También destacan el conocimiento del Consejo para la Transparencia y el conocimiento de la Ley de Lobby, como elementos que influyen directamente en la utilización de la Transparencia Activa.

Es decir, quienes utilizan esta herramienta, son personas familiarizadas con los aspectos legales, técnicos y operativos relacionados a la transparencia pública, que se podría calificar por su condición d minoría , como un grupo “experto”.

2. LOS CIUDADANOS Y EL ESTADO

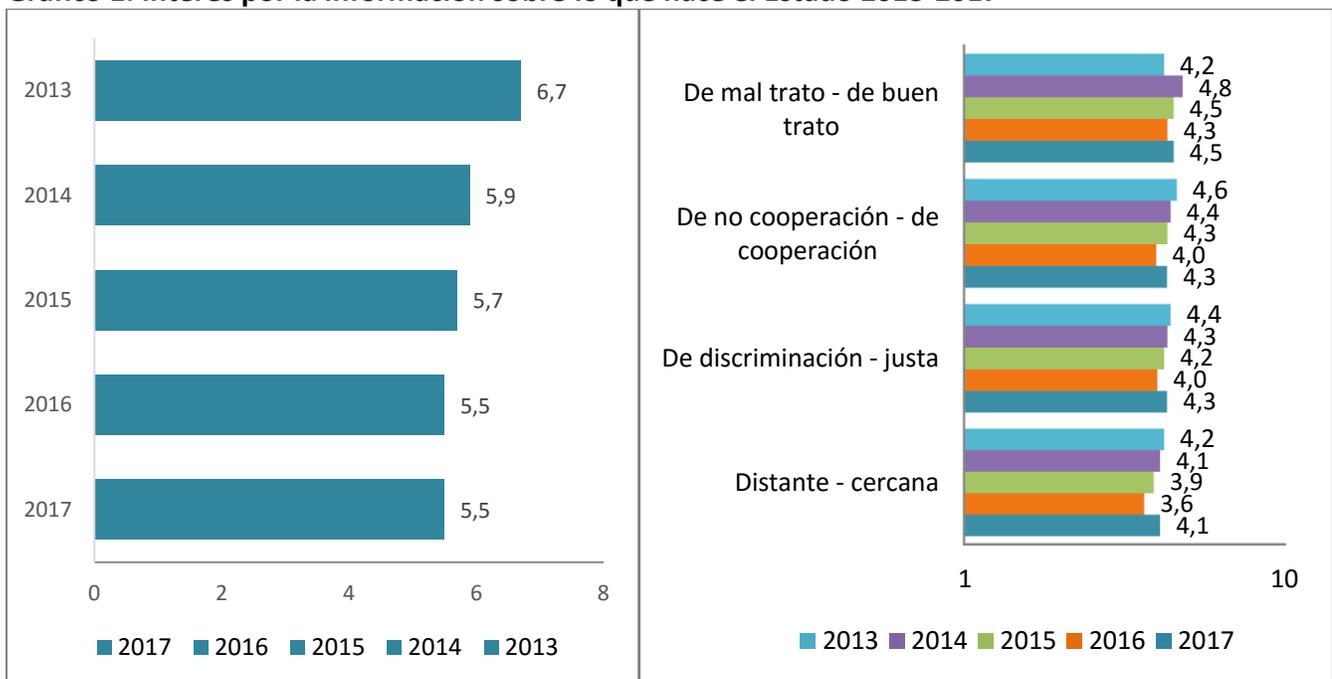
La presentación de resultados comienza por los temas públicos, en primer lugar, se evalúa la relación de los ciudadanos con el Estado.

En los últimos cinco años desde 2013 a 2017 vemos una disminución progresiva del interés por parte de los ciudadanos para informarse sobre lo que hace el Estado, esta ha bajado de 6.7 a 5.5. Si bien esta disminución es lenta año a año – a excepción de 2014 donde fue la caída más abrupta – se confirma por quinto año consecutivo sin retroceso. Es decir, nos encontramos ante un fenómeno que no es puntual, sino que corresponde a un lento y progresivo desinterés de la ciudadanía hacia el Estado.

Por otro lado, se mide cómo es la relación entre ciudadanos y Estado en cuatro aspectos: el trato, la cooperación, el grado de justicia y la cercanía. Se observa un leve aumento para el año 2017 en cada uno de ellos, que varía entre tres y cinco décimas respecto al año anterior. Cabe destacar que en 2016 se observó una caída entre 0.3 y 0.4 décimas, por lo que el aumento de este año vuelve a ubicar la percepción en una escala similar a la de años anteriores.

El factor que más aumentó este año fue la relación de cercanía entre los ciudadanos y el Estado, donde hubo un aumento en la percepción de cercanía de cinco décimas, de un 3,6 a 4,1.

Gráfico 1: Interés por la información sobre lo que hace el Estado 2013-2017



2017 P2ST, 2016 P4ST, 2015 P2, 2014 P2, 2013 P8. En una escala de 1 a 10, donde 1 es "nada" y 10 es "mucho" ¿Qué tanto le interesa informarse sobre lo que hace el Estado? *AQUÍ MEDIAS
 2017 P3 a P6; 2016 P4 a la P8; 2015 P3, P4, P5 Y P6, 2014 P3.1, P3.2, P3.3, P3.4 y 2013 P2.1, P2.2, P2.3, P2.4. En una escala de 1 a 10, Ud. diría que la relación entre los ciudadanos y el Estado es más bien...Distante-cercana, de no cooperación-de cooperación, de maltrato-de buen trato, de discriminación-justa. * AQUÍ: MEDIAS*
 FUENTE: MORI CHILE/ ESTUDIO NACIONAL DE TRANSPARENCIA NOVIEMBRE 2017

En regiones la medición respecto a esta índice muestra que la percepción de los ciudadanos de su relación con el Estado está levemente menor calificada. Así, en la comparación de 2015 la percepción de una relación

positiva es menor, a excepción de la discriminación y el interés por informarse del Estado. En 2016 vemos que esta disminuyó respecto al promedio país de ese año y respecto a la medición de Antofagasta en 2015, a excepción del interés por informarse sobre lo que hace el Estado que, nuevamente, marca un promedio mayor tanto a nivel nacional como en regiones.

Para el año 2017 se midió la región de Arica y Parinacota, aquí cabe destacar tres aspectos medidos. En primer lugar, la relación de cercanía con el Estado es menor que el promedio nacional de este año, y menor que lo constatado en regiones los años anteriores. En segundo lugar, el factor de discriminación es más bajo que el promedio nacional siendo de un 3.8. Por último, el interés por informarse lo que hace el Estado es mayor, tanto en la región Los Lagos en 2016 como en Arica en 2017, ubicándose en 6.5 por sobre el promedio nacional y como máximo histórico.

Tabla 8: Percepción de la relación entre los ciudadanos y el Estado

	País			Antofagasta	Los Lagos	Arica
	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Distante – Cercano	4.0	3.6	4.0	3.9	3.7	3.5
Cooperación – No cooperación	4.4	3.9	4.2	4.3	3.9	4.0
Mal trato – Buen trato	4.6	4.3	4.5	4.5	4.1	4.3
Discriminación – Justa	4.3	4.0	4.2	4.5	3.6	3.8
Interés en informarse en del Estado	5.7	5.5	5.5	5.9	6.5	6.5

Al analizar el perfil de informarse sobre lo que hace el Estado, a mayor clase social más interés hay en informarse de un 6.6 en la clase alta a 5.6 en la clase media y 4.9 en la clase baja.

A mayor nivel socioeconómico más interés por informarse de 6,3 entre los que tienen educación superior a 5.1 los que tienen educación básica. En la escala política hay más interés por informarse los que se ubican en la escala.

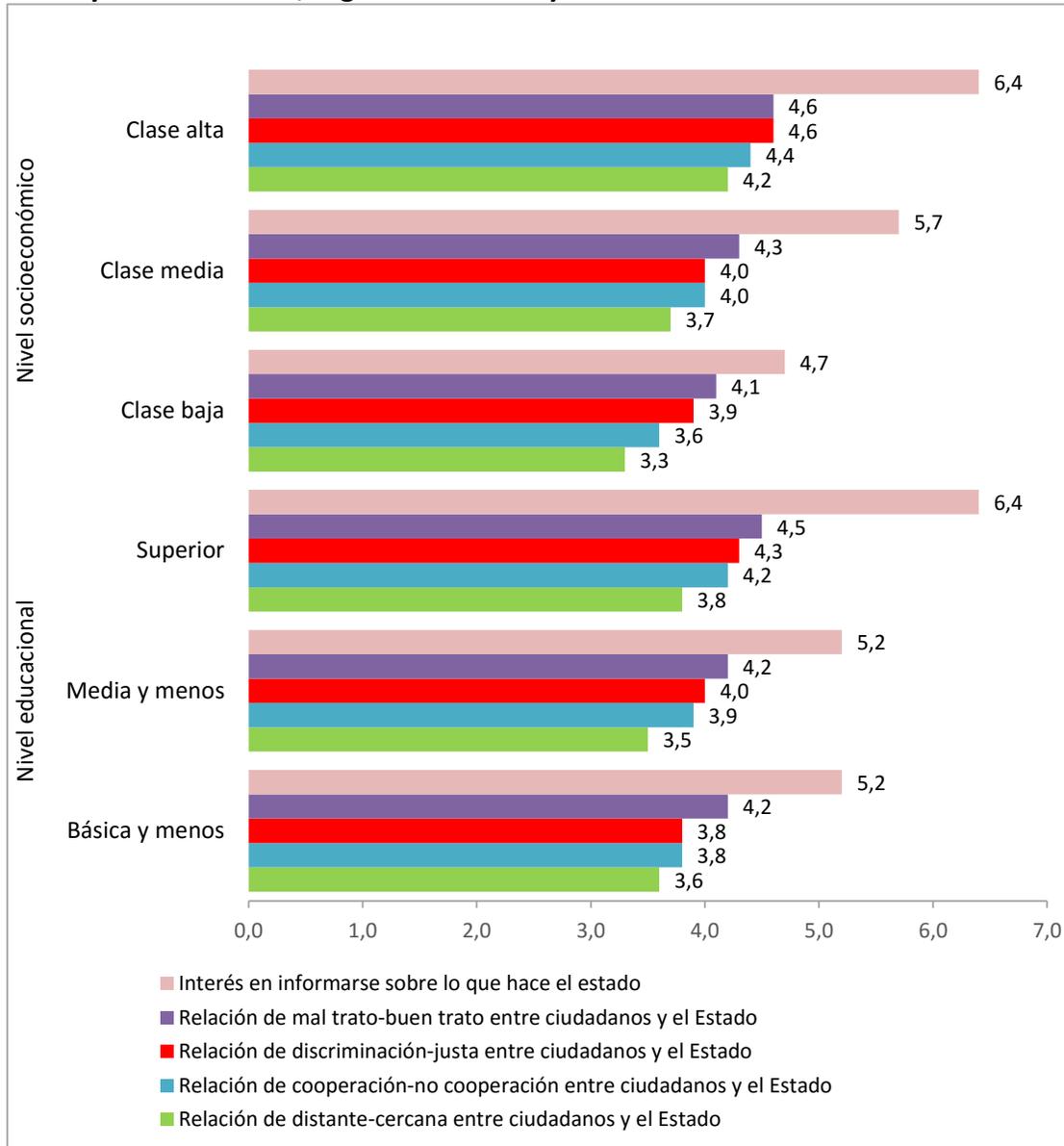
Este es el único factor donde los factores sociodemográficos analizados presenta una relación.

En cuanto a regiones vemos que no hay diferencias significativas respecto del promedio del país.

En los distintos aspectos de la relación entre los ciudadanos y el estado que se miden se miden: en la cercanía esta alcanza 4.0 en 2017 disminuyendo de 3.6 que tuvo en 2016, pero lo mismo que tenía en 2015; en Cooperación alcanza un 4.2 aumentando respecto de 2016 cuando tenía 3.9, pero inferior al 2015 donde alcanzó 4.4; en el trato aumenta también respecto del 2016 de 4.3 a 4.5 en 2017 y también inferior al 2015 cuando alcanzó 4.6; en discriminación aumenta respecto del 2015 de 4.0 a 4.2 pero también inferior a 2015 cuando fue 4.3.

En resumen, hay un perfil sociodemográfico por clase social y educación por el interés en la información del estado, pero no lo hay en la relación entre el estado y los ciudadanos en los aspectos medidos: cercanía, cooperación, trato y discriminación. Esto implica que la población en todos sus estratos y segmentos evalúa de manera homogénea esa relación.

Gráfico 2: Interés por la información sobre lo que hace el Estado y Relación entre Estado y los ciudadanos, según Clase social y Educación 2016



2016 P4ST En una escala de 1 a 10, donde 1 es "nada" y 10 es "mucho" ¿Qué tanto le interesa informarse sobre lo que hace el Estado?

2016 P5ST P6ST P7ST P8ST En una escala de 1 a 10, Ud. diría que la relación entre los ciudadanos y el Estado es más bien...Distante-cercana, de no cooperación-de cooperación, de maltrato-de buen trato, de discriminación-justa.

FUENTE: MORI CHILE/ ESTUDIO NACIONAL DE TRANSPARENCIA OCTUBRE 2016

Gráfico 3: Interés por la información sobre lo que hace el Estado y Relación entre Estado y los ciudadanos, según Clase social y educación 2017

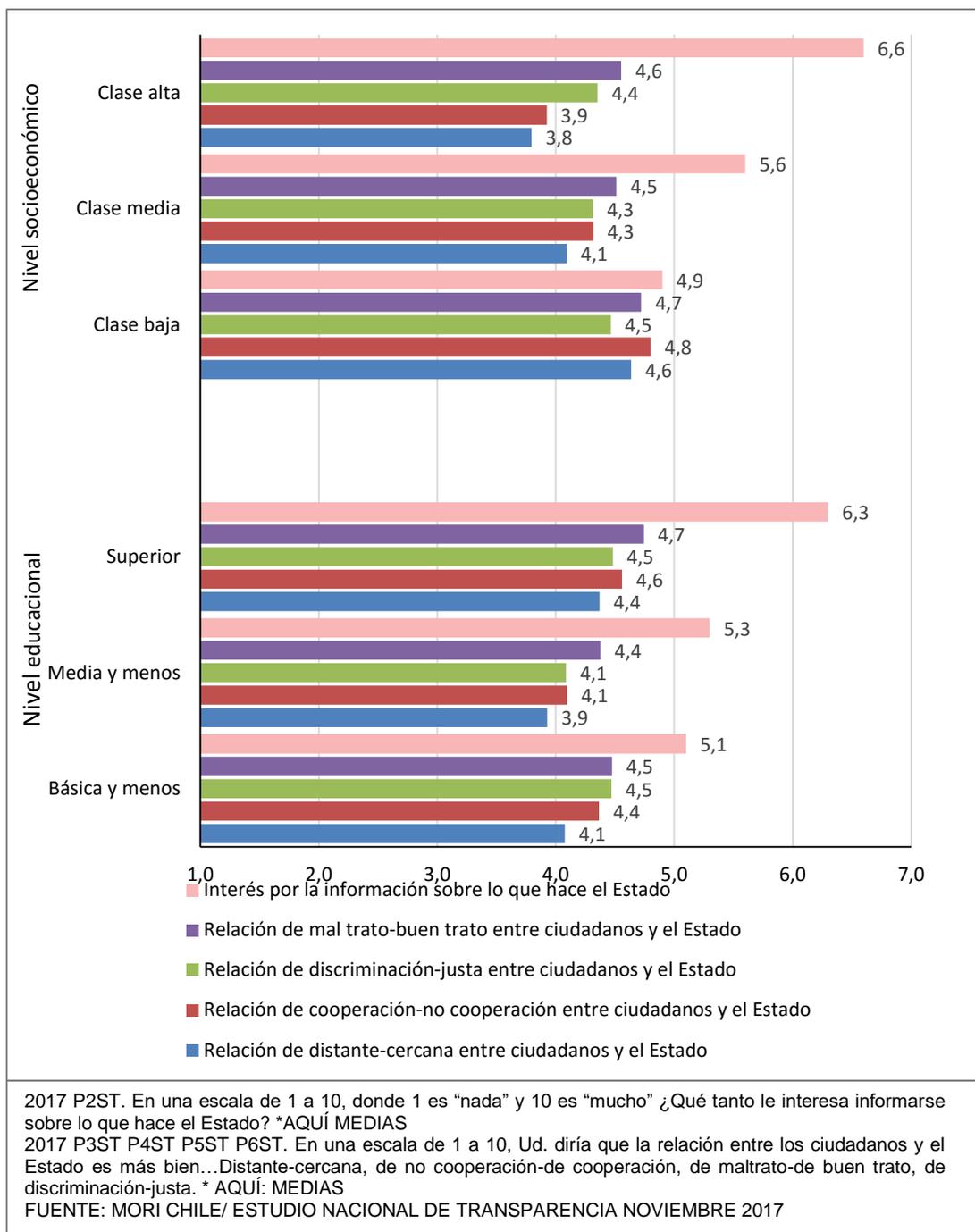


Gráfico 4: Interés por la información sobre lo que hace el Estado y Relación entre Estado y los ciudadanos, según existencia de posición política 2016.

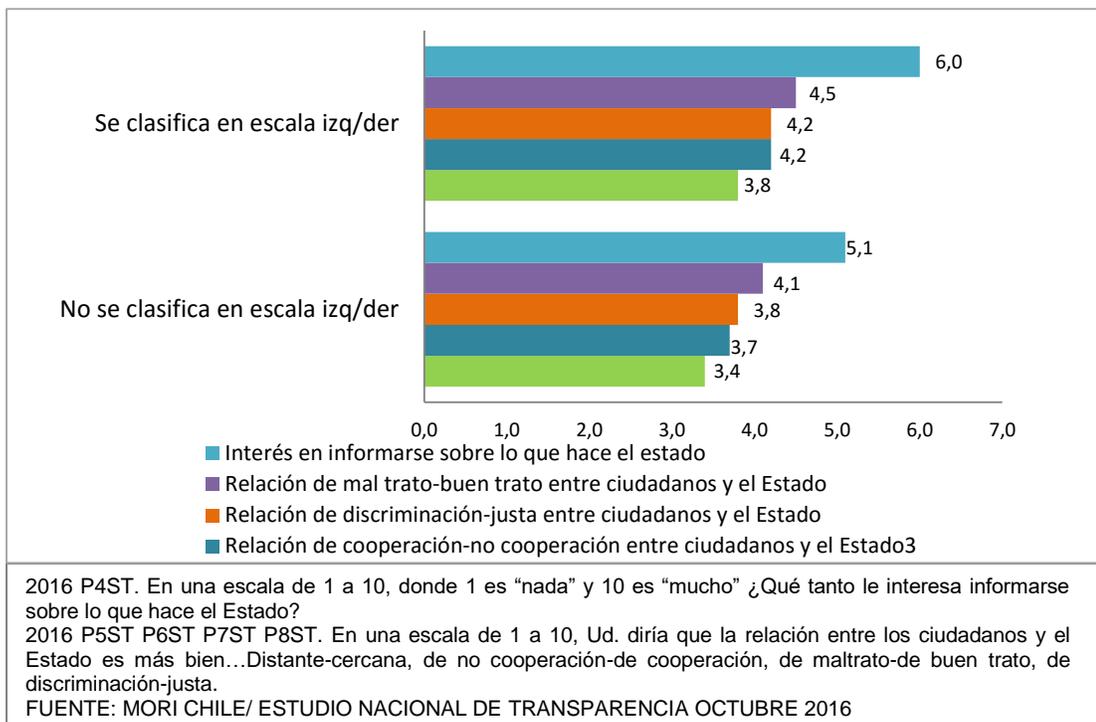
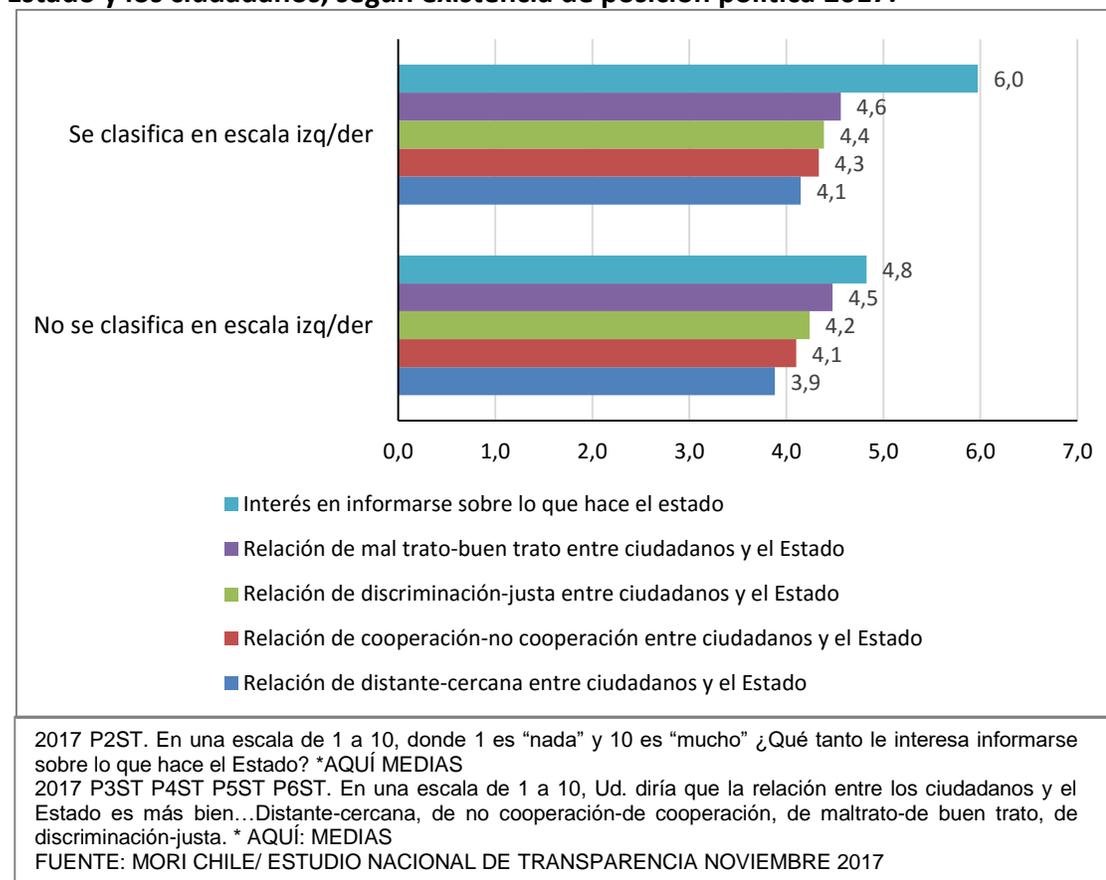


Gráfico 5: Interés por la información sobre lo que hace el Estado y Relación entre Estado y los ciudadanos, según existencia de posición política 2017.

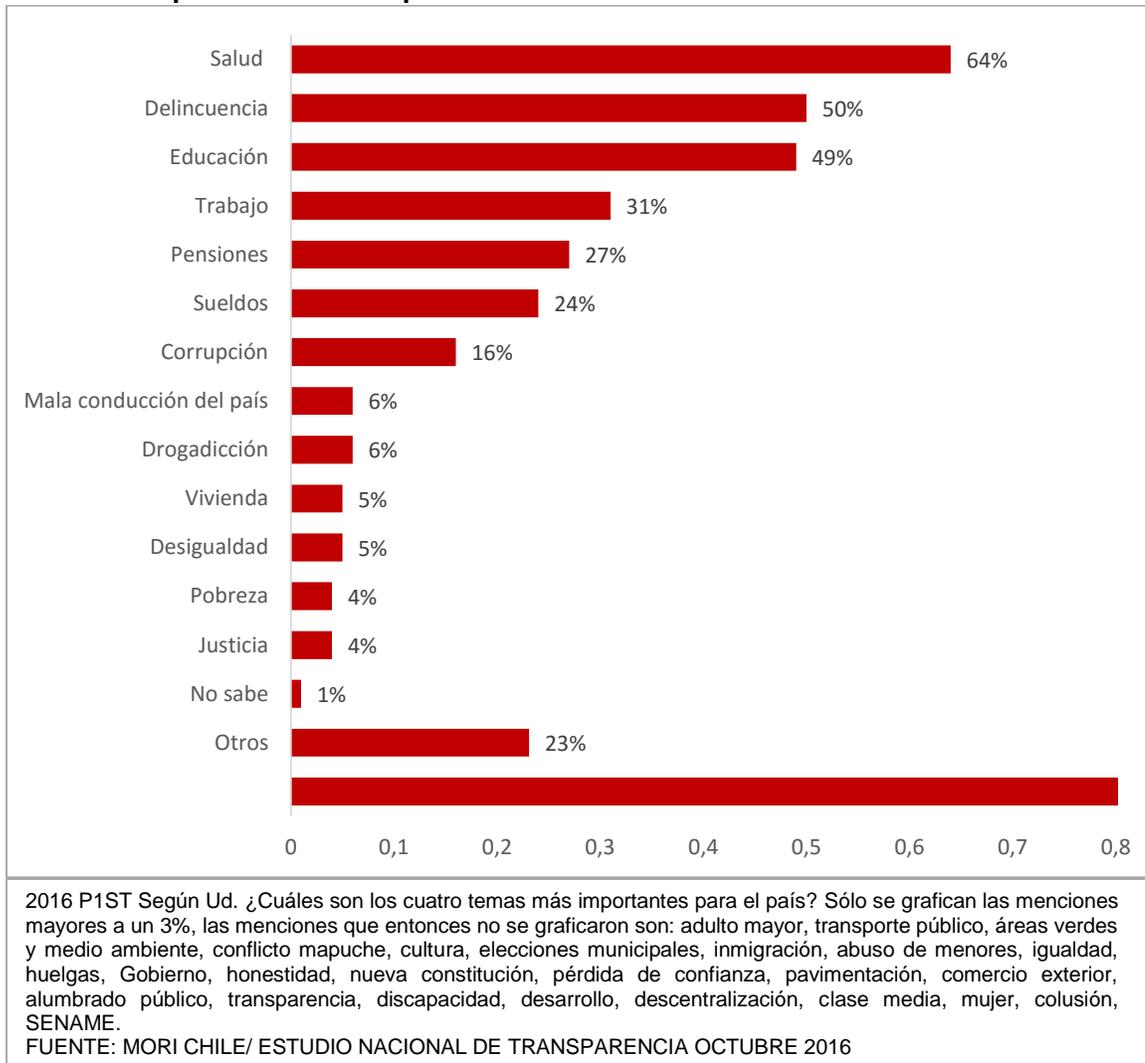


3. LA AGENDA INFORMATIVA - EL TEMA MÁS IMPORTANTE DEL PAIS

La pregunta de la agenda informativa es abierta y no se procesó este año. Se deja la información del año 2016 para efectuar la comparación cuando se procese.

El tema más importante. La pregunta por el problema más importante del país es una pregunta clásica de los estudios de fijación de agenda. En la respuesta espontánea, los tres principales problemas del país son Salud, Delincuencia y Educación. La pregunta del año 2016, al igual que en 2015, se hizo abierta y múltiple.

Gráfico 6: El problema más importante 2016



La agenda informativa cambia de año en año, cambiando el peso de las menciones. Es así como se ve el peso del tema pensiones a la luz de las múltiples manifestaciones que han tenido lugar en 2016, aumenta de 4% en 2015 a 27% en 2016. Por otra parte, la corrupción aparece en el séptimo lugar con un 16% de las menciones. Este ítem es clave como vimos en el modelo de regresión, porque la percepción de corrupción es uno de los factores centrales que explican tanto el conocimiento del Consejo como el uso de Transparencia Activa. El año 2015 la corrupción apareció en quinto lugar con un 5%.

Los problemas principales percibidos en Antofagasta tienen el mismo orden y la misma magnitud que a nivel nacional con menos variación que el margen de error. Es decir, la percepción es igual.

En la región de Los Lagos la agenda informativa se diferencia de la nacional de manera sustantiva en la importancia de dos temas centrales. Por una parte, el problema principal que es la salud con un 72% versus el 64% a nivel nacional, y en segundo lugar en la importancia que se le da al problema de la corrupción, donde alcanza el 6% mientras a nivel nacional es el 16%. En los otros problemas la diferencia no es tan significativa.

Tabla 9: El problema principal en la Región de los Lagos

Salud	72%
Educación	48%
Delincuencia	44%
Trabajo, empleo	35%
Pensiones	24%
Sueldo	24%
Corrupción	6%
Pobreza	5%

No se puede concluir con ello mucho, pero llama la atención el bajo porcentaje de menciones que alcanza la corrupción. Es la corrupción un fenómeno de las grandes urbes, de Santiago. Los datos por macro zona muestran

Tabla 10: Corrupción como problema principal por Macro Zona

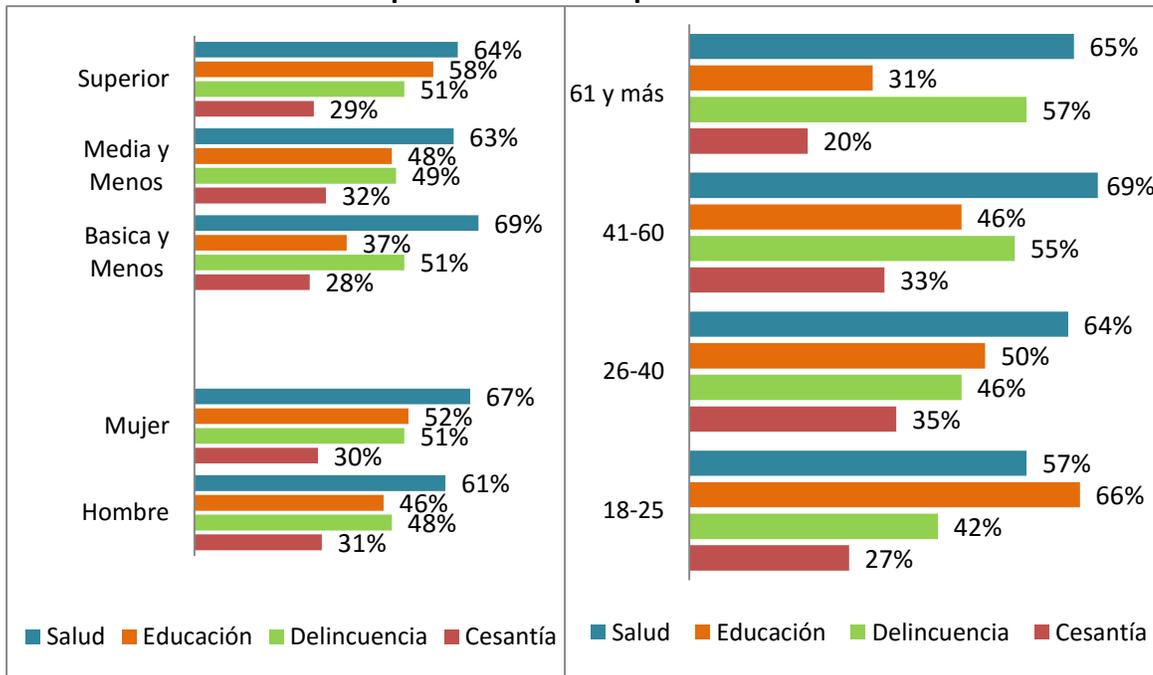
Norte	17%
Centro	20%
Sur	10%

Perfil sociodemográfico de la agenda informativa.

En la percepción de cuál es el tema más importante para el país vemos un claro perfil sociodemográfico según las variables de edad y educación, mostrando la vulnerabilidad de cada grupo social. El perfil de la salud y la educación como problema principal es el mismo en 2015 y 2014. En 2016 el perfil no es muy diferente a los años anteriores

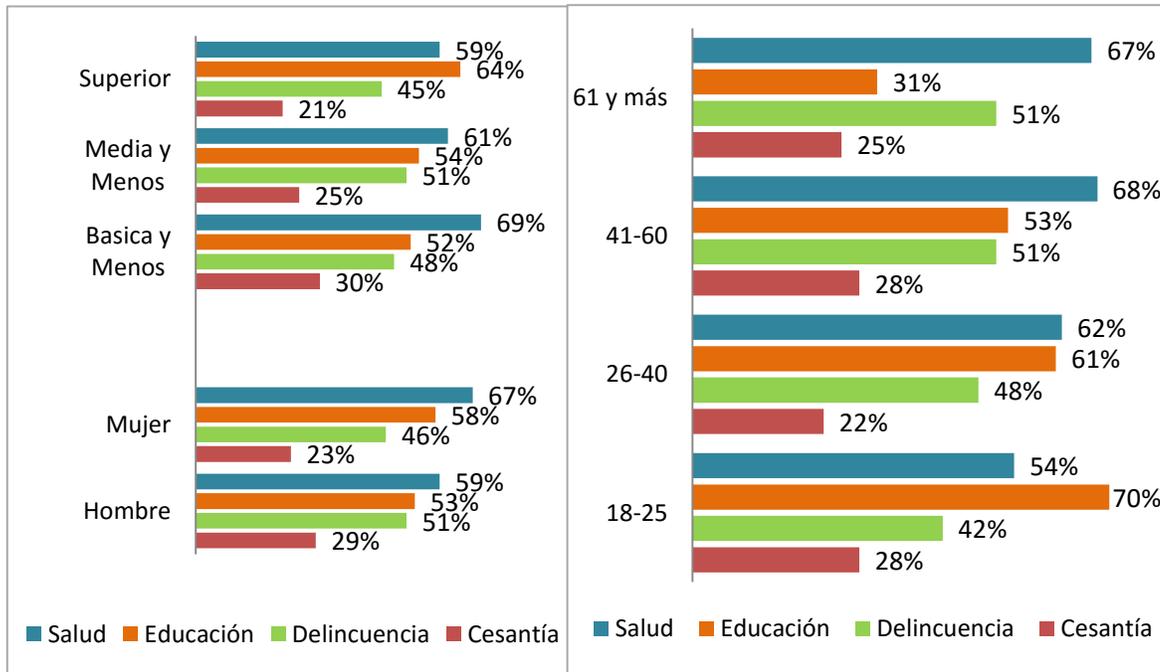
1. La salud es más importante para los mayores de 40, para las mujeres y los que tienen educación básica.
2. La educación es más importante para los jóvenes, las mujeres y los que tienen educación superior.
3. La delincuencia es más importante para los hombres y lo que tiene más edad. No hay diferencias por educación.
4. El trabajo es más preocupante en la población de 26 a 40 años y entre quienes sólo tienen educación media.

Gráfico 7: Perfil de los cuatro problemas más importantes 2016.



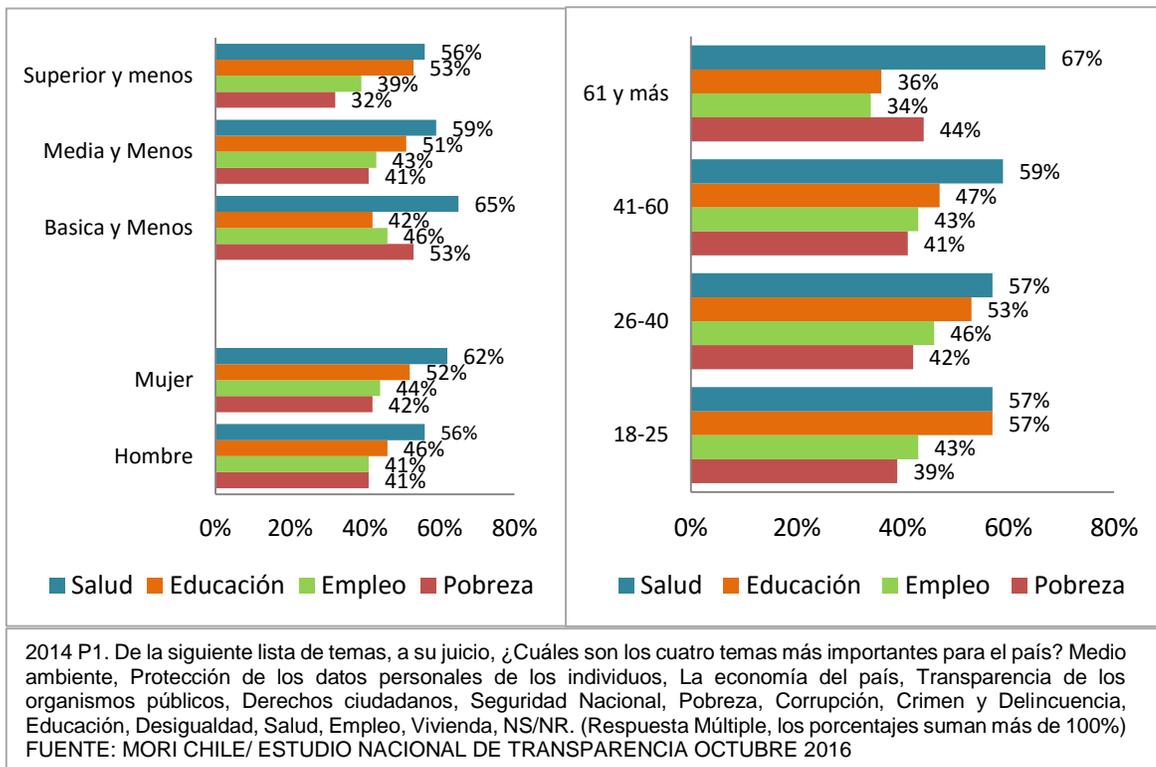
2016 P1. De la siguiente lista de temas, a su juicio, ¿Cuáles son los cuatro temas más importantes para el país?
 (Pregunta abierta)
 (Respuesta Múltiple, los porcentajes suman más de 100%)
 FUENTE: MORI CHILE/ ESTUDIO NACIONAL DE TRANSPARENCIA OCTUBRE 2016

Gráfico 7A: Perfil de los cuatro problemas más importantes 2015



2015 P1. De la siguiente lista de temas, a su juicio, ¿Cuáles son los cuatro temas más importantes para el país?
 (Pregunta abierta)
 (Respuesta Múltiple, los porcentajes suman más de 100%)
 FUENTE: MORI CHILE/ ESTUDIO NACIONAL DE TRANSPARENCIA OCTUBRE 2016

Gráfico 8: Perfil de los cuatro problemas más importantes 2014



4. LA TRANSPARENCIA DE LOS ORGANISMOS PÚBLICOS COMO TEMA DE AGENDA

A partir del año 2014 se puede monitorear la evolución del problema de la transparencia como problema principal del país con una pregunta abierta. La transparencia el año 2014 alcanza un 9% en la pregunta abierta. En los años anteriores que se mide de otra manera y por tanto no se puede comparar, tiene un 12% el 2013, 9% en 2012, 10% en 2011, 11% en 2010, y un 18% en la primera medición el año 2009, alcanzando su punto más alto.

Durante el año 2015, la pregunta es abierta y la transparencia aparece con 10 menciones, es decir de manera no significativa. Lo mismo sucede con el año 2016 donde aparece con 9 menciones, 0% a nivel nacional. En el año 2017 no se procesa la pregunta, pero se deja esta comparativa para incluir posteriormente el resultado 2017

La gente, en otras palabras, no comprende la importancia de la transparencia en la solución de los otros temas que los aquejan y su rol estructural.

La transparencia no es un tema de la agenda informativa. Transparencia está entre los últimos en importancia en todos los años.

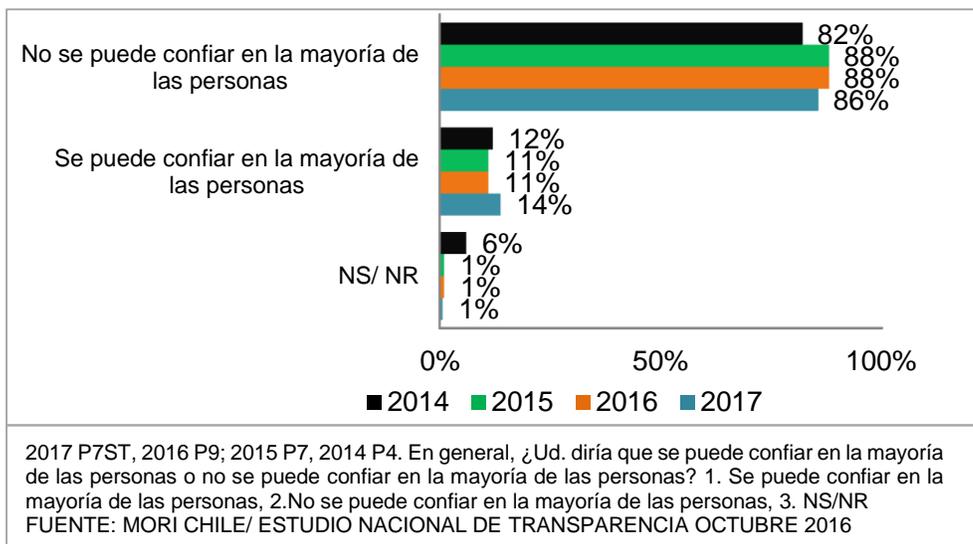
5. LA CONFIANZA

Se aplica por cuarto año consecutivo, una pregunta sobre la confianza interpersonal. Esta pregunta fue aplicada por primera vez en los años 80, por Ronald Inglehart en el Estudio Mundial de Valores, y se ha constituido en un indicador bastante estándar de medición de confianza en más de 80 países. Es por ello que podemos comparar con otros países y regiones del mundo.

En Chile se mantiene invariable la desconfianza interpersonal entre 2015 y 2017, ocho de cada diez chilenos desconfían del prójimo. Somos el país de América Latina más desconfiado². El promedio de confianza en los países de la Unión Europea, por ejemplo, es superior al 65%. Hay cerca de 45 puntos porcentuales de distancia con Chile. (Esta pregunta se realizó de otra manera en años anteriores al 2014, por lo que aquí se reporta desde el 2014 cuando la pregunta se repite idéntica).

El informe Latinobarómetro 2017 reporta un 14% de confianza interpersonal para los 18 países de América Latina. www.latinobarometro.org su punto más bajo desde 1995. Es el mismo porcentaje que reporta este estudio un 14% de confianza interpersonal alcanzando una significancia estadística estricta con el año 2016.

Gráfico 9: Confianza Interpersonal 2014-2017

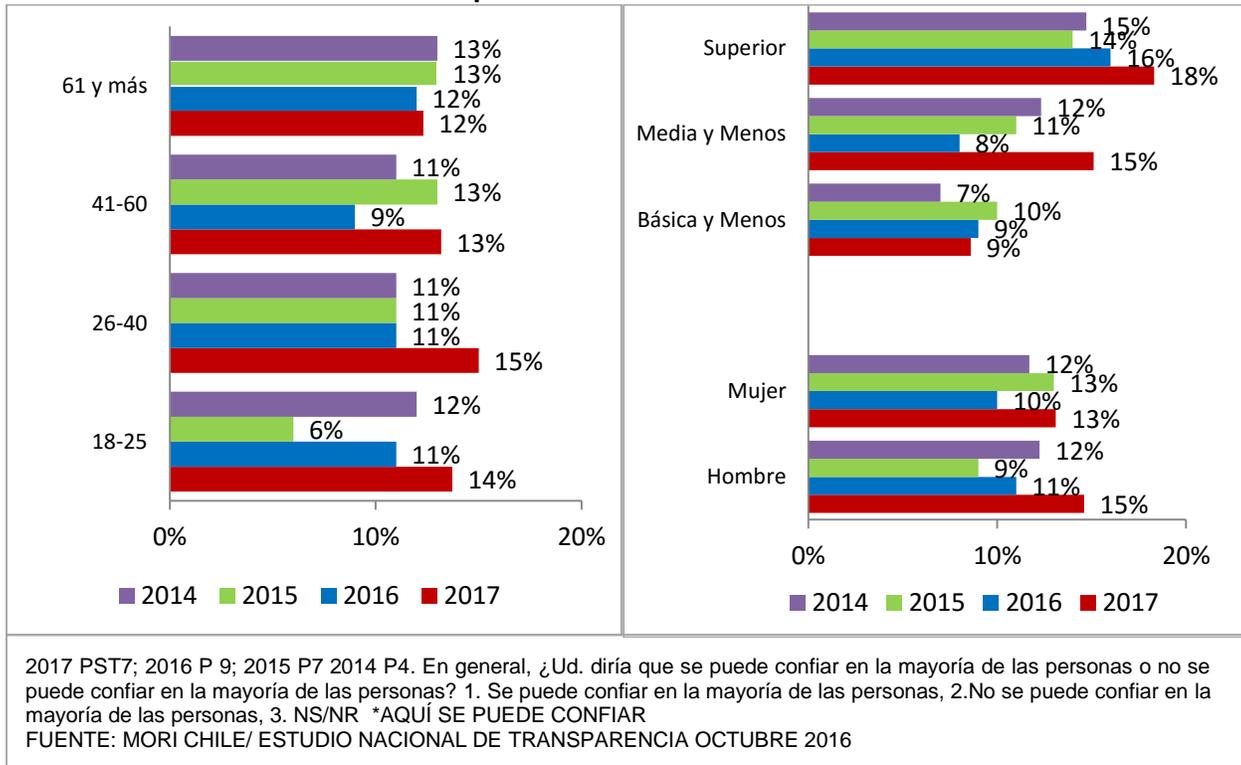


La confianza en Arica en 2017 es de un 15% y la desconfianza de un 85%, sin variar significativamente respecto del país. Esto es lo mismo que vemos en años anteriores respecto de esta variable. La confianza en Antofagasta (2015) es 10% confía y 90% no confía, sin diferencias significativas. Interesante es recalcar que la diferencia de PGB en Antofagasta no hace disminuir la desconfianza. En 2016 la Región de los Lagos alcanza un 9% de confianza interpersonal, y un 89% de desconfianza. Es interesante porque en la confianza interpersonal no se observan las diferencias (de mayores niveles de confianza) por región, que se ven más adelante en otros indicadores de confianza tanto hacia lo público como hacia lo privado. En otras palabras, la confianza interpersonal se comporta de manera distinta que la confianza en instituciones.

² www.globalometro.org, <http://www.worldvaluessurvey.org/> Comparado con Asia, África, Europa y el Mundo Árabe.

En el análisis de los perfiles, vemos que las edades no tienen una relación lineal con la confianza interpersonal, y el sexo no tienen diferencias significativas. Si hay diferencias en educación, al igual que el año 2016, a mayor educación hay más confianza. Mientras los que tienen educación básica alcanzan un 9% los que tienen media llegan a 15% y superior a un 18%. Son los que tienen más educación los que producen la diferencia de aumento de confianza entre 2016 y 2017, un indicador incipiente alentador si se llegara a mantener en el año que viene. ¿La mayor confianza aumentará a medida que aumenten los niveles de educación? Es una pregunta que sugieren estos resultados.

Gráfico 10: Perfil de confianza Interpersonal 2014- 2017.



6. TRANSPARENCIA

Se mide a continuación la percepción del grado de transparencia del Estado a través con una pregunta con una escala de 1 a 10 sobre el nivel de transparencia de los organismos públicos en Chile.

Desde el año 2011 al año 2017 este indicador varía de 4.0 a 3.9 con un alza a 4.5 en el año 2012. MEn las regiones medidas vemos que en ningún año sin importar la región hay diferencias significativas con el promedio nacional del año.

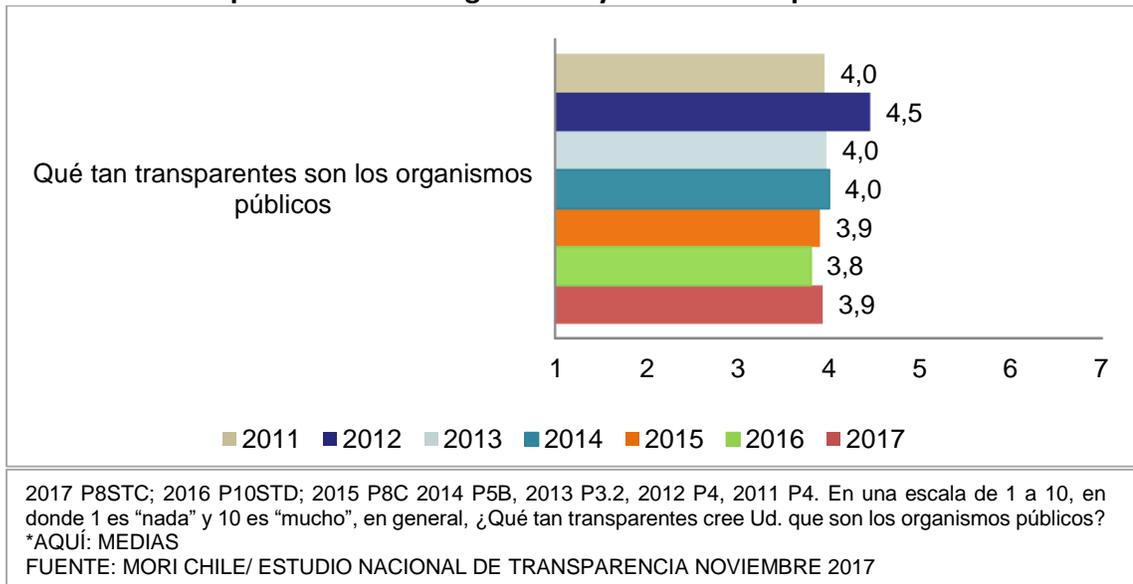
Antofagasta 2015 3.8
Región de los Lagos 2016 3.8
Arica 2017 3.7

Esto está correlacionado³ con la desconfianza generalizada en el prójimo. Hay que considerar que en cualquier pregunta de confianza, el piso sobre el cual se parte, es la respuesta a la pregunta anterior, sobre la confianza

³ Correlación de Pearson correlación -0.888 significativa al nivel 0,01 (bilateral).

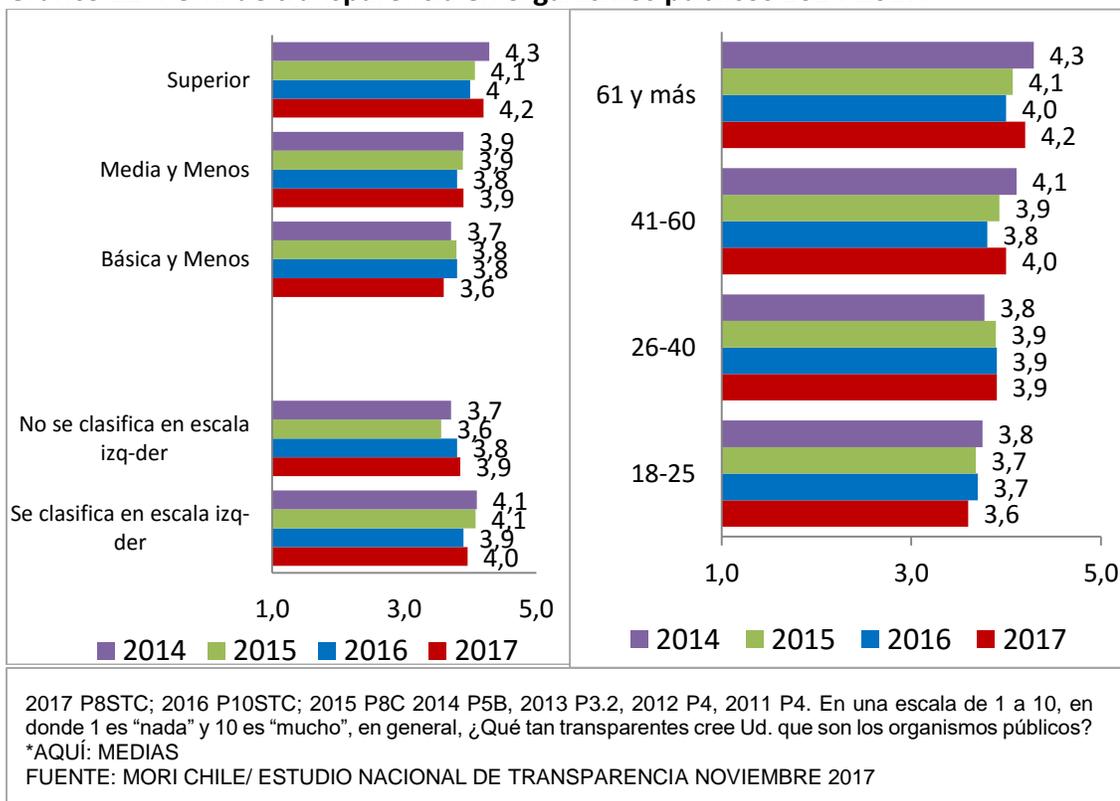
interpersonal, es ahí donde está el problema. En base a ello se podría decir que la confianza sobre la transparencia es congruente con el nivel de desconfianza generalizada que hay en el país.

Gráfico 11: Transparencia de los organismos y funcionarios públicos 2011-2017



En el perfil observamos una relación en educación y en la edad y escala izquierda derecha. A mayor educación y edad mayor percepción de transparencia, así como mientras más la izquierda se ubique la persona en la escala izquierda derecha, tiene mayor percepción de transparencia en los organismos públicos.

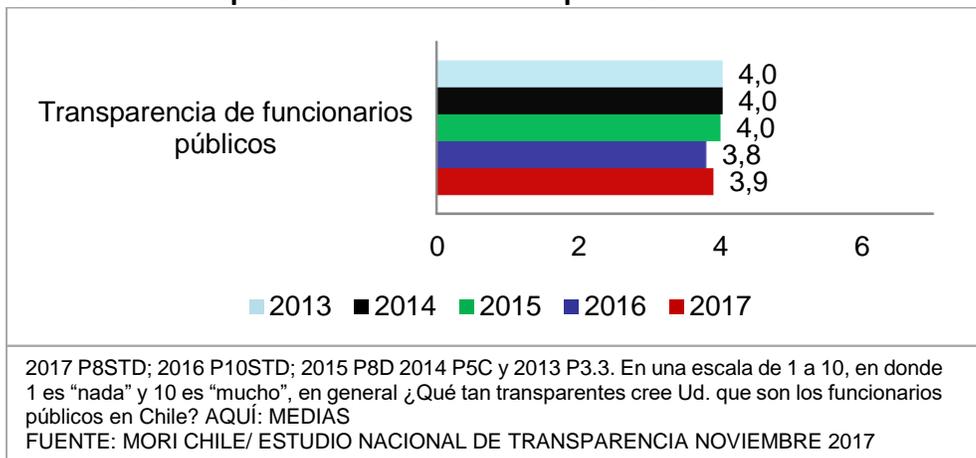
Gráfico 12: Perfil de transparencia en organismos públicos 2014-2017.



Luego miramos la transparencia percibida en los funcionarios públicos que registra con la misma escala muy poca variación entre 2013 y 2017 entre 4.0 y 3.9

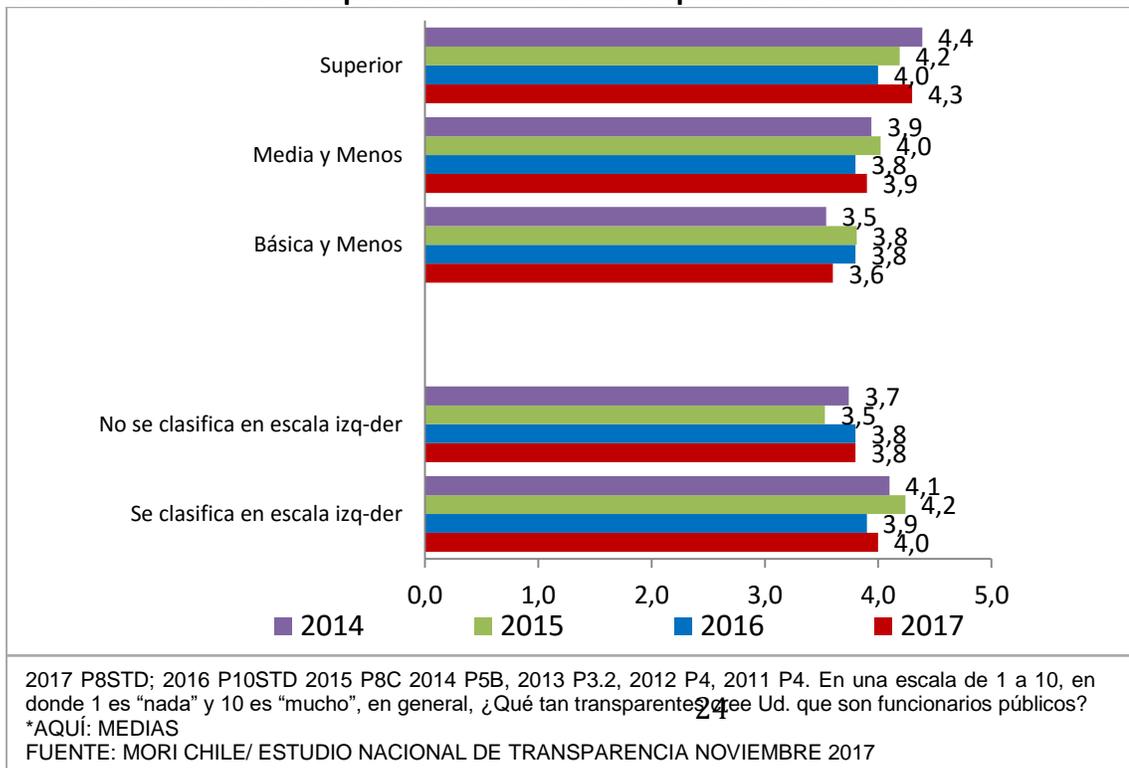
En Antofagasta, la transparencia percibida en funcionarios públicos es 3.7 en 2015. En la Región de los Lagos en 2016 es de 3.9, no significativamente mejor que el promedio nacional (la muestra de esta región de 400 casos tiene un margen de error del 5%). Este año en la región de Arica la transparencia percibida es de 3.8 repitiendo el fenómeno de no diferenciarse del promedio nacional. Al menos en las regiones medidas no se observa que existan diferencias a lo largo del país en este indicador.

Gráfico 13: Transparencia en funcionarios públicos 2013 – 2017



El perfil de transparencia en funcionarios públicos muestra una relación lineal en educación y edad. A mayor educación y mayor edad mayor percepción de transparencia de los funcionarios públicos. De la misma manera mayor transparencia a medida que la persona se ubica más a la izquierda en la escala política de 1 a 10 donde 1 es la izquierda y 10 es la derecha.

Gráfico 14: Perfil de transparencia en funcionarios públicos 2014-2017



En el perfil de transparencia de los funcionarios públicos, sigue el mismo patrón que el de los organismos públicos.

7. CONFIANZA EN EL SECTOR PRIVADO Y PÚBLICO.

La confianza en el sector público no ha tenido variación en los últimos cinco años registrándose 4.1 en 2013 y 2014, y 4.2 entre 2015 y 2017. Fue sólo en el año 2012 que se registró un alza a 4.4.

En las regiones medidas anualmente observamos diferencias respecto del promedio nacional. En Antofagasta es 4.4 en 2015 y en la Región de los Lagos es 4.5. En 2017 la región de Arica es 4.1. Es decir, en esta variable hay diferencias a nivel regional, y entre regiones a juzgar por el resultado de Arica de 2017 en comparación con Antofagasta y la Región de los Lagos. Sin embargo, no se puede afirmar con exactitud ya que estas se han medido en años diferentes. Al mismo tiempo la confianza no es una variable que suele mostrar diferencias importantes entre año y año, por lo que se puede plantear la hipótesis de diferencias regionales.

Gráfico 15: Confianza en el sector público 2011-2016

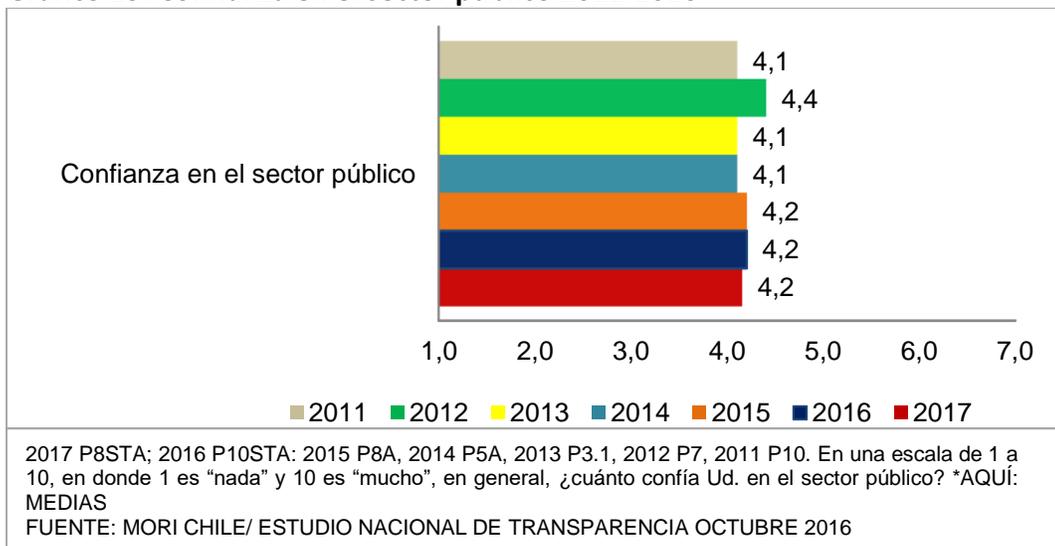
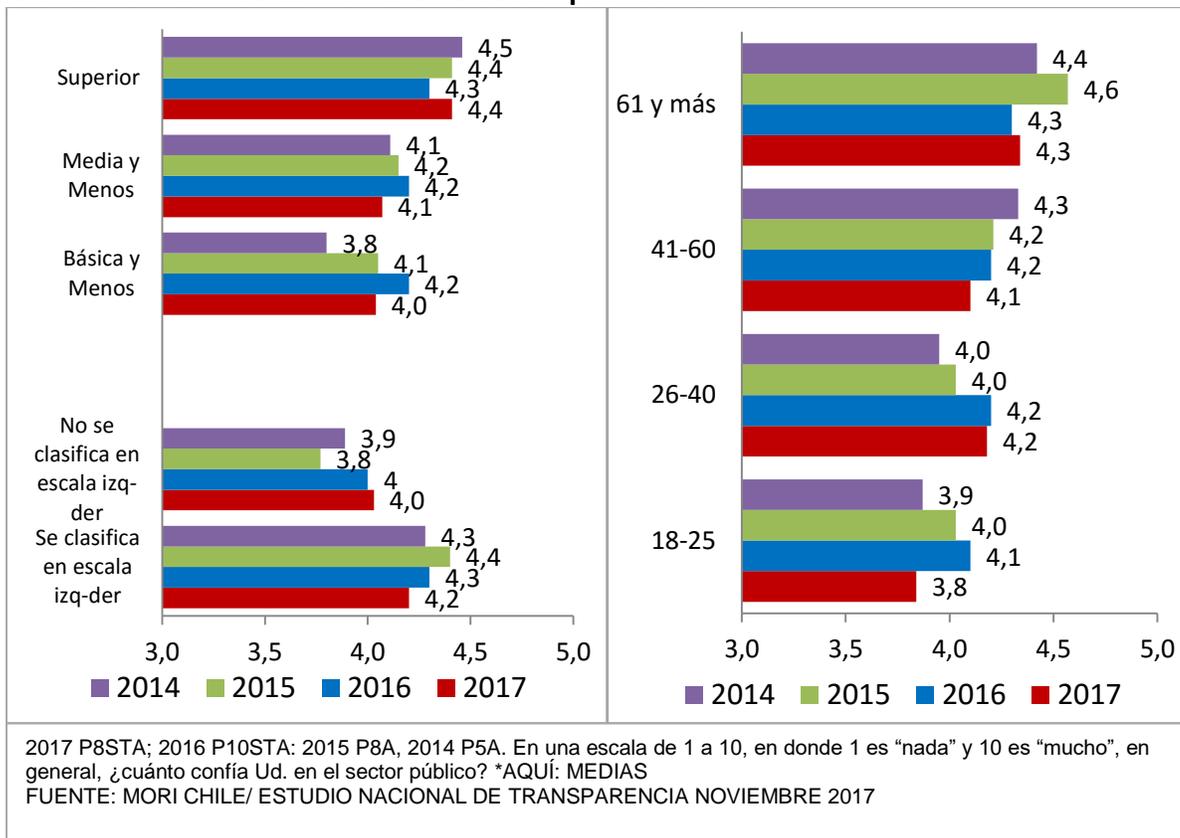


Gráfico 16: Perfil de confianza en el sector público 2014-2017



A mayor educación y edad hay mayor confianza en el sector público, al mismo tiempo que los que se clasifican en la escala izquierda derecha confían más.

La confianza en el sector privado que se registra a partir de 2015 observamos un declive no significativo entre año y año, pero significativo en los tres años consecutivos (2015-2017) en que disminuye de 4.3 a 4.1. Asimismo, vemos que en Antofagasta en 2015 registra 4.5, en la Región de los Lagos en 2016 4.6 y en Arica en 2017 4.1. Es decir, en esas regiones en los años 2015 y 2016 hay mayores niveles de confianza en el sector privado que en el país, mientras que en el año 2017 es menor que el promedio del país. Esto se puede deber a diferencias reales de confianza en las regiones o al hecho que se han medido en años diferentes. Sin embargo, vale el mismo argumento señalado más arriba en el sentido que los niveles de confianza son generalmente bastante estable y por tanto esas diferencias reflejarían más bien diferencias reales.

Gráfico 17: Confianza en el sector privado 2015 - 2017

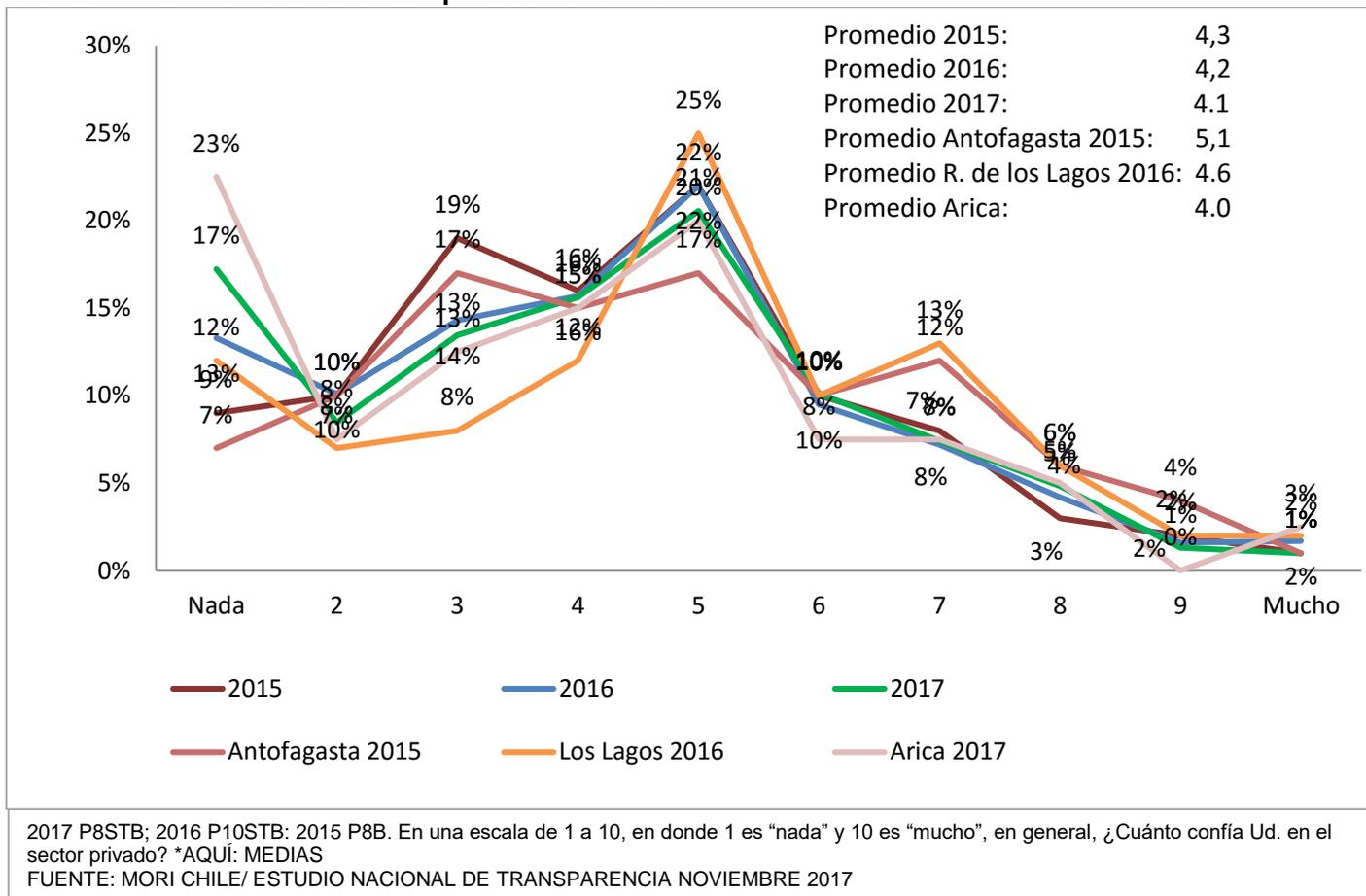
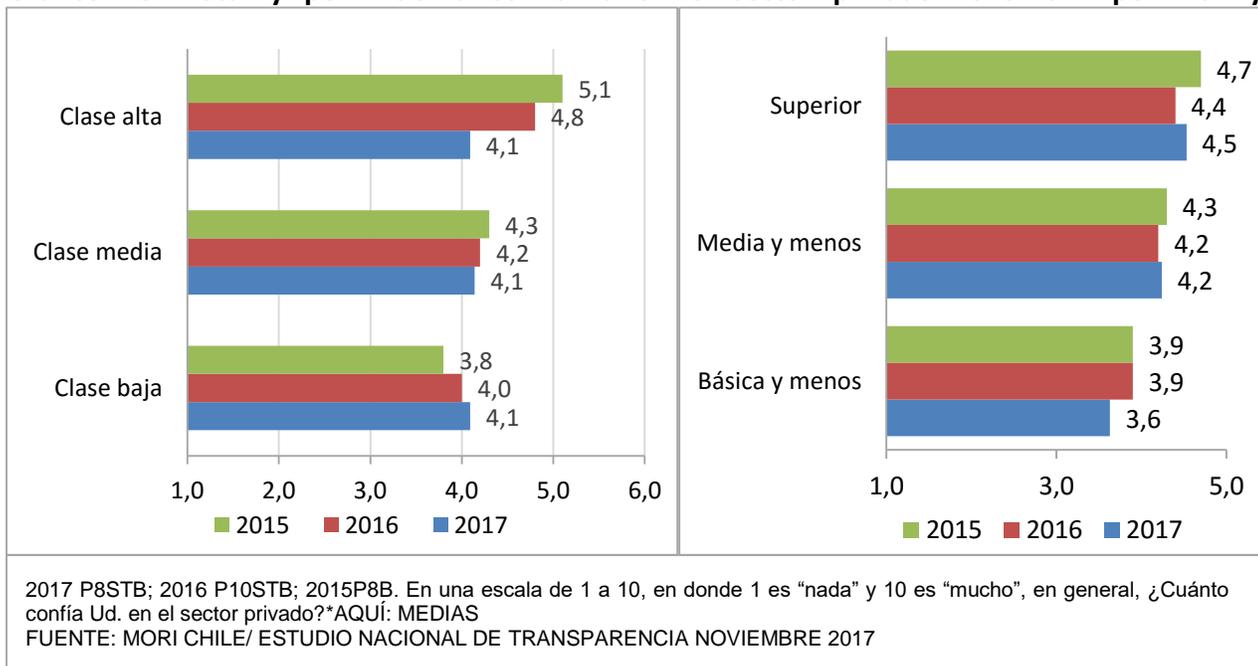


Gráfico 18: Total y perfil de la confianza en el sector privado 2015-2017 por NSE y educación



La confianza en el sector privado varía significativamente entre 2016 y 2017 entre los que se clasifican en la clase alta de 4.8 a 4.1 respectivamente. Eso explica la diferencia en el promedio entre 2016 y 2017 de una décima, ya que equipara la confianza en todas las clases sociales por igual en 4.1.

Adicionalmente encontramos diferencias donde a mayor educación mayor nivel de confianza en el sector privado.

En resumen, se puede decir que la confianza en el sector público y privado es similar, mientras es posible detectar diferencias regionales.

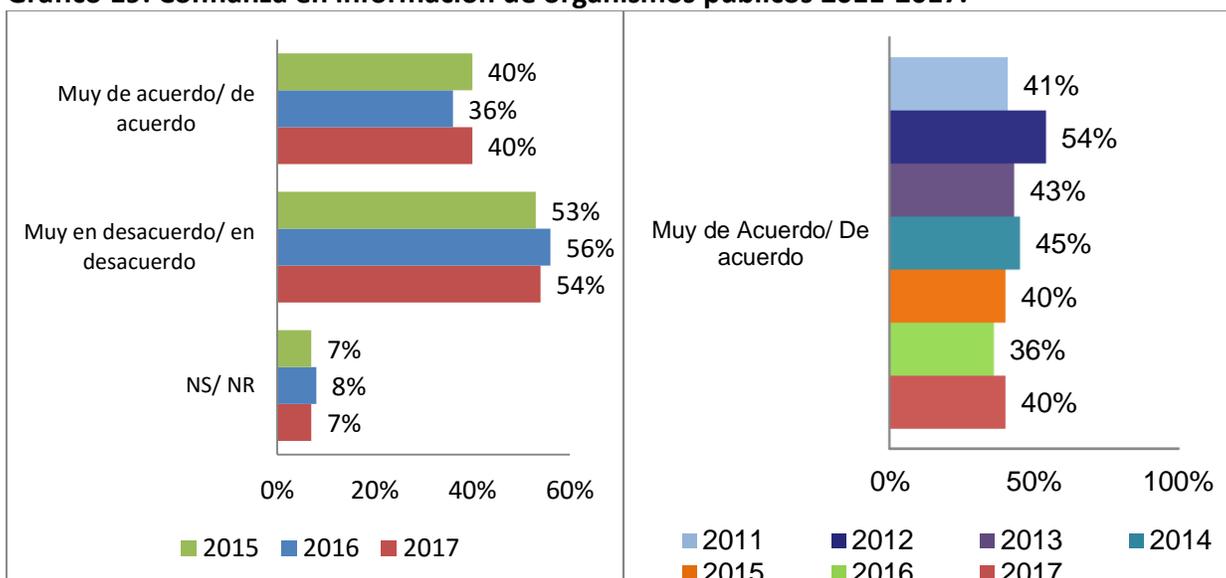
Tabla 11. Mapa de transparencias y confianzas 2015 – 2017

	Transparencia				Confianza			
	Nacional 2015/2016/2017	Antofagasta 2015	Región de Los Lagos 2016	Arica 2017	Nacional 2015/2016/2017	Antofagasta 2015	Región de Los Lagos 2016	Arica 2017
Sector Público	3.9 - 3.8 - 3.9	3.8	3.9	3.6	4.1 - 4.2 - 4.2	4.4	4.5	4.1
Funcionarios públicos	4.0 - 3.8 - 3.9	3.7	3.9	3.8	---	---	---	---
Sector Privado	---	---	---	---	4.3 - 4.2 - 4.1	5.1	4.6	4.0

8. CONFIABILIDAD DE LA INFORMACIÓN PÚBLICA

¿Cuán confiable es la información que viene del Estado? Ante la pregunta si se está de acuerdo o en desacuerdo con: “Si una persona solicita información a un organismo público, recibe información confiable”, un 40% dice que es confiable en 2017. Entre 2011 y 2014 aumenta de 41% en el 2011 al 45% en 2014, con un salto a 54% en 2012. En 2016 baja la confianza en la información que entregan organismos públicos a 36%

Gráfico 19: Confianza en información de organismos públicos 2011-2017.



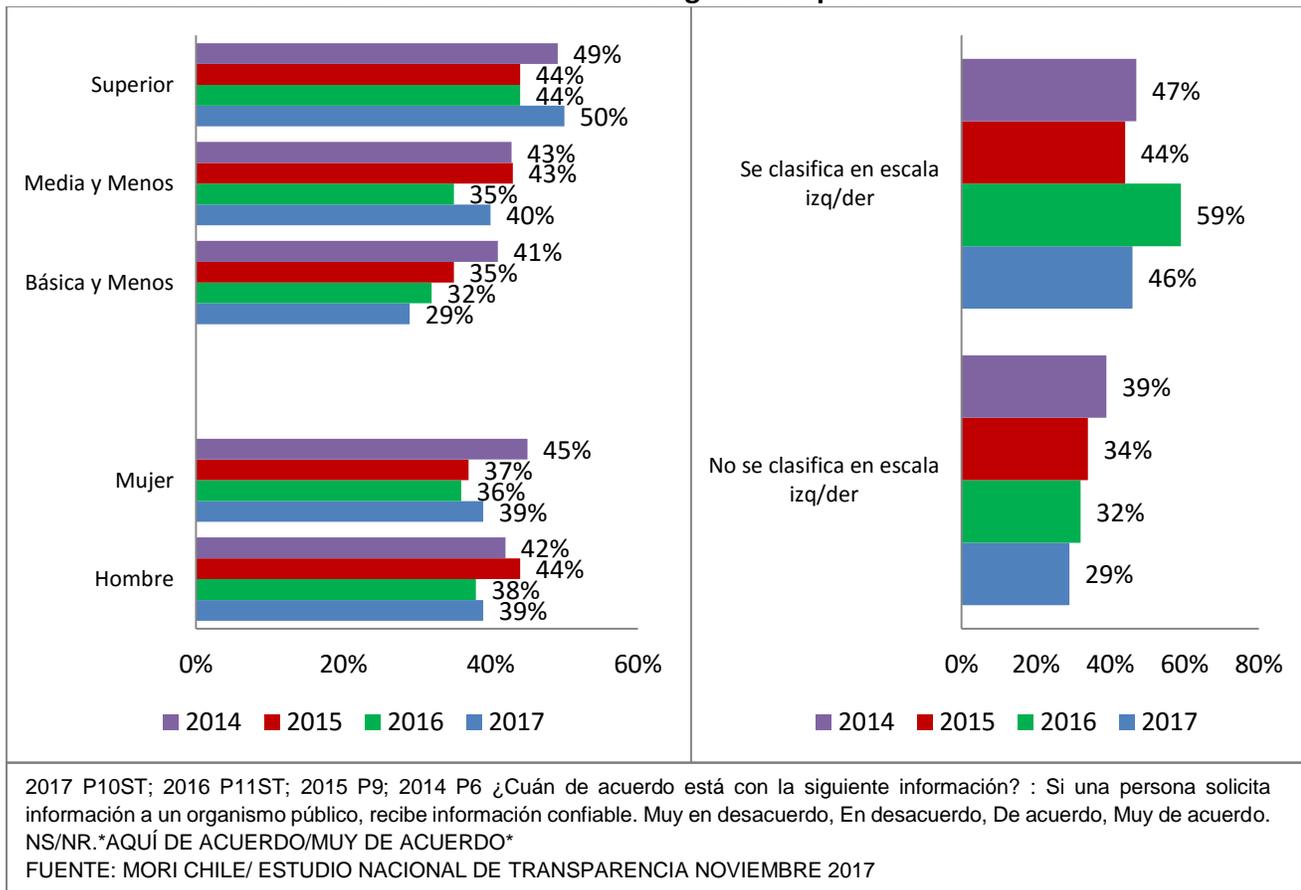
2017 P10ST; 2016 P11st; 2015 P9; 2014 P6, 2013 P4, 2012 P11.2, 2011 P14.2. ¿Cuán de acuerdo está con la siguiente información? : Si una persona solicita información a un organismo público, recibe información confiable. Muy en desacuerdo, En desacuerdo, De acuerdo, Muy de acuerdo. NS/NR. *AQUÍ DE ACUERDO/MUY DE ACUERDO
FUENTE: MORI CHILE/ ESTUDIO NACIONAL DE TRANSPARENCIA NOVIEMBRE 2017

A mayor nivel de educación más confianza en la información de organismos públicos. Aquí observamos una tendencia importante.

Entre 2014 y 2017 disminuye de 41% a 29% la confianza entre quienes tienen educación básica, mientras en los que tienen educación media y superior esta aumenta respecto de 2016, produciéndose una mayor brecha por nivel de educación que en años anteriores. En otras palabras, la educación está discriminando más fuertemente en los niveles de confianza que en años anteriores.

Las personas que se clasifican en la escala izquierda derecha son las que más confían. En cuanto a la escala política vemos una caída en quienes se clasifican de un 59% a un 46%, lo que significa un baja de 13 puntos porcentuales respecto al año anterior. Existe además una caída leve de tres puntos porcentuales entre quienes no se clasifican de un 32% a un 29%.

Gráfico 20: Perfil de confianza en información de organismos públicos 2014 – 2017.

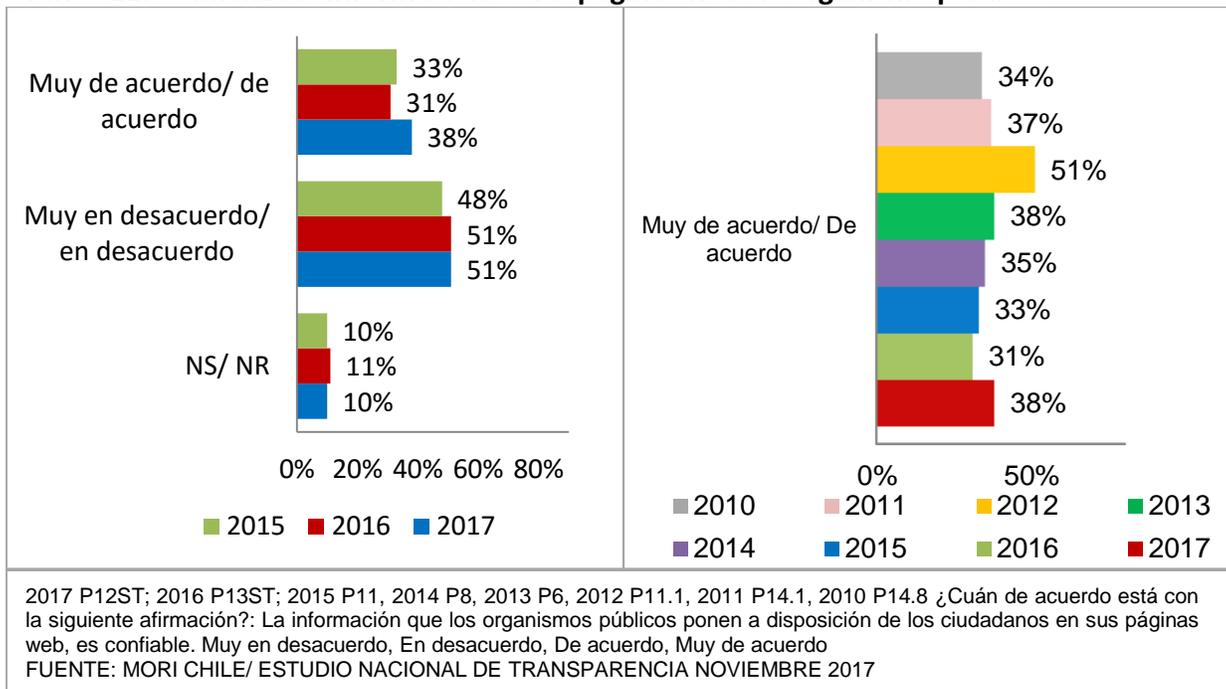


En Antofagasta el 39% confía en la información que entrega un organismo público en 2015. En la Región de los Lagos en 2016 la confianza alcanza el 44%, en Arica en 2017 la confianza es de un 37%.

La confianza en la información proveniente de las páginas web de los organismos públicos aumenta en 2017 7 puntos porcentuales respecto de 2016, de un 31% a un 38%, la desconfianza en tanto se mantiene sin variaciones. Este indicador muestra variaciones entre 31% y 38% desde 2011 con la excepción de 2012 cuando registra 51%. Es decir, tiene un nivel inferior al indicador anterior sobre los organismos públicos, lo que es interesante porque muestra que las páginas web tienen también los mismos problemas que las instituciones en el tema de la confianza.

En la región de Arica en 2017 un 30,1%, inferior al promedio nacional.

Gráfico 21: Confianza la Información de las páginas web de organismo públicos



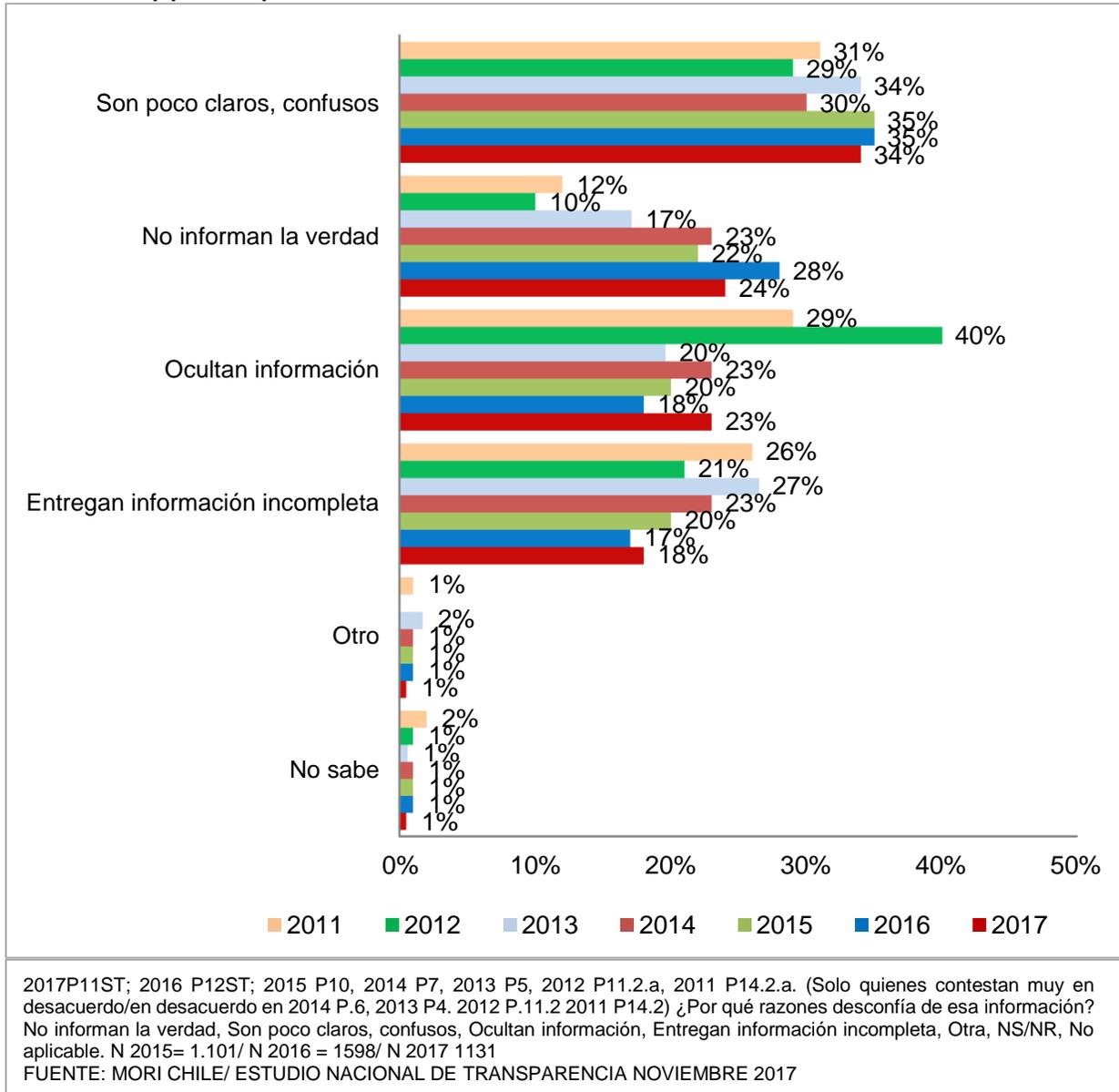
En cuanto a las razones por las cuales las personas dicen desconfiar de la información entregada por los organismos públicos, encontramos en primer lugar la categoría “poco claros o confusos”. Esta ha fluctuado desde 2011 en torno a los treinta puntos porcentuales, en 2017 se mantiene respecto del 2016 (35%) en 34%, sin diferencia significativa. En segundo lugar, se ubica “no informan con la verdad” que ha ido aumentando desde 2011, (12%) a un máximo de 28% en 2016 para disminuir en 2017 a 24%.

En tercer lugar, se encuentra “ocultan información” que ha venido disminuyendo desde 2011 (29%) a un máximo de 40% en 2012 para alcanzar un 23% en 2017. En cuarto lugar, está “entregan información incompleta” que disminuye de 26% a 18% entre 2011 y 2017.

En todas las alternativas encontramos altos grados de volatilidad entre año y año en las respuestas. Esto indica que el tema depende de la agenda informativa y que los acontecimientos nacionales impactan sobre las opiniones y actitudes de las personas.

Por otra parte, se ve un cambio en el tiempo, donde aumenta la importancia de la “verdad” como meta, y disminuye el tema del ocultamiento y la información incompleta. Es decir, el tema de la transparencia tiene un impacto no reconocido aún, en la medida que ésta ayuda a dismantelar esos dos negativos secundarios en la formación de la desconfianza: el ocultamiento y la información incompleta. Falta todavía trabajar los otros dos elementos más principales que es el la claridad y la verdad. La “claridad” es un tema complejo porque está íntimamente ligado a la capacidad de comprensión por lo que cambia de acuerdo al nivel educacional.

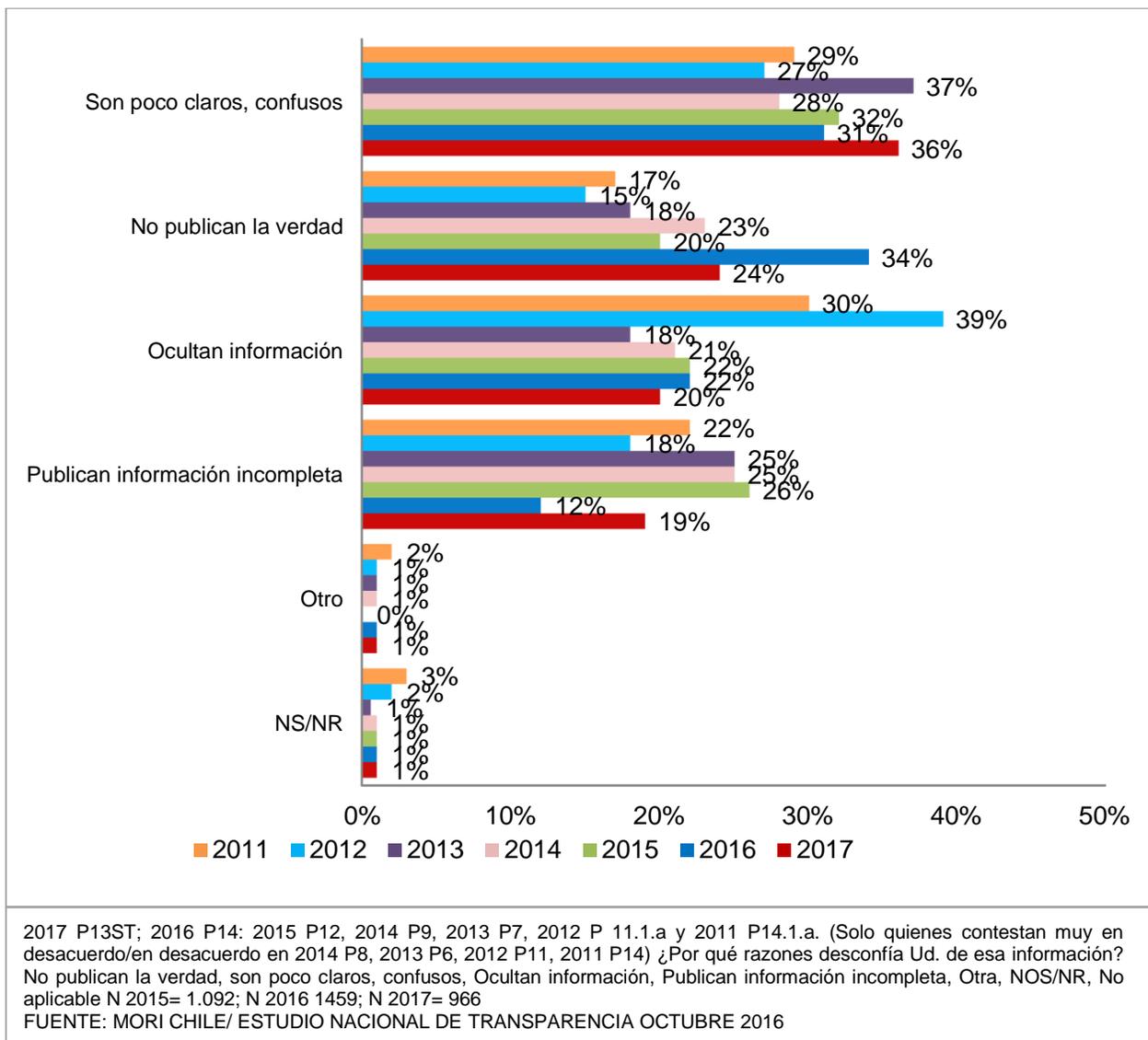
Gráfico 22: Razones de desconfianza en la información pública 2011-2017 (Cuando una persona solicita información) (N 1131)



Las razones de la desconfianza de las páginas web de organismos públicos sufren el mismo problema que las razones de desconfianza de organismos públicos en general presentado más arriba, tienen alto grado de volatilidad.

En primer está la categoría “poco claros o confusos” que ha fluctuado desde 2011 aumentando de 29% a 36%. En segundo lugar está “no informan con la verdad” que ha ido aumentando desde 2011, de 17% a 34% en 2017. En tercer lugar, se encuentra “ocultan información” que ha venido disminuyendo desde 2011 de 30% a 20% en 2017. En cuarto lugar está “entregan información incompleta” que disminuye de 22% a 19% entre 2011 y 2017.

Gráfico 23: Razones de desconfianza en las páginas web de organismos públicos 2011-2017 (Cuando una persona solicita información). (N 966).



Ambos indicadores se comportan de la misma manera, es decir hay una actitud hacia los organismos que va más allá de un organismo en particular. Se trata de una actitud más sistémica.

9. DERECHOS Y ACCESOS

Se consulta por tres aspectos respecto de la información: acceso, derecho a tener respuesta y reclamar.

En la pregunta sobre derecho y acceso a la información pública existe unanimidad durante los años en que ha medido, donde sobre un 80% de los encuestados señala estar de acuerdo y muy de acuerdo con la entrega de la información pública. En 2017 la percepción de derecho aumenta entre dos y cinco puntos porcentuales, ubicándose entre el 88% y el 91% en las categorías medidas.

En la desconfianza generalizada de casi todos los chilenos, que vemos en el indicador de confianza interpersonal, la demanda por información aumenta llegando a casi la totalidad de la población del país.

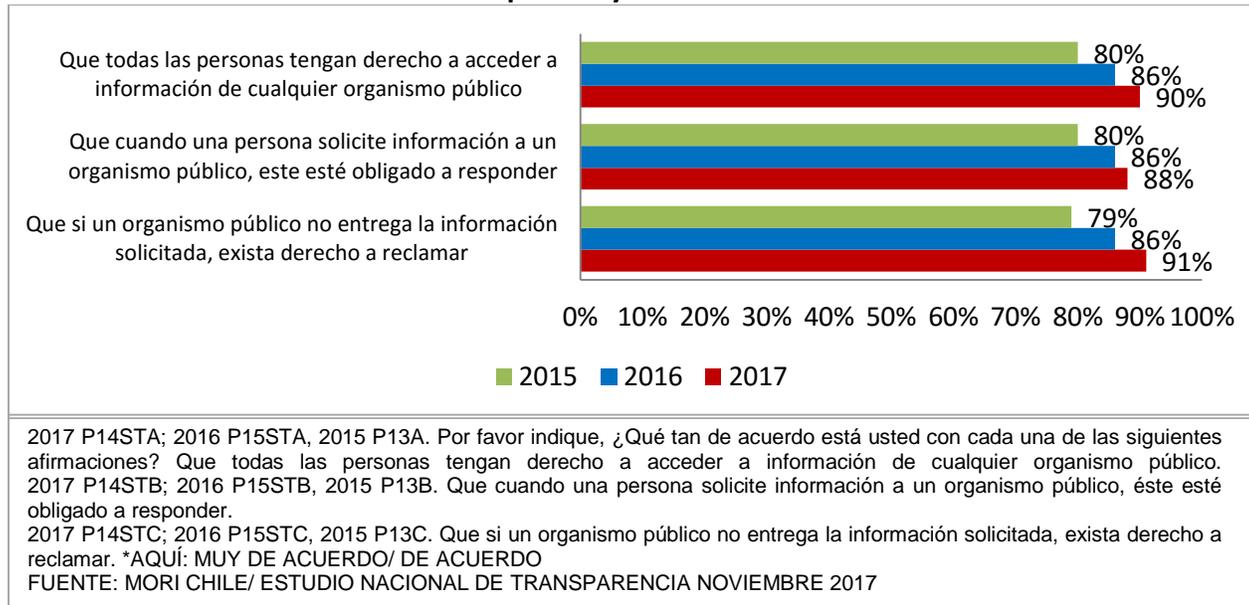
El chileno ante la duda pide información, espera información, ya que desconfía. Eso sin duda hace que la demanda de información sea superior a lo que sería si hubiera menores grados de desconfianza.

En el derecho a respuesta vemos que aumenta de 80% a 77% entre 2015 y 2017.

En el derecho a reclamar aumenta de 79% a 91% en el mismo período.

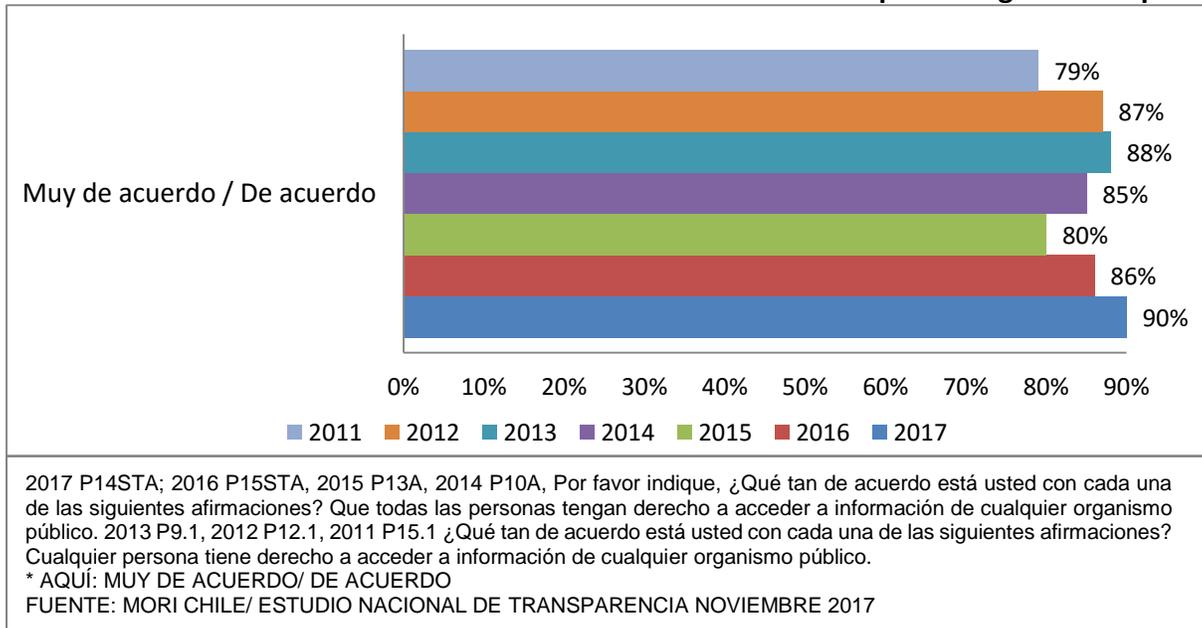
	2015	2016	2017
Acceso		92%	91%
Derecho a Respuesta	75%	91%	92%
Derecho a reclamar.	73	92%	94%

Gráfico 24: El acceso a la información pública y los derechos 2015- 2017.



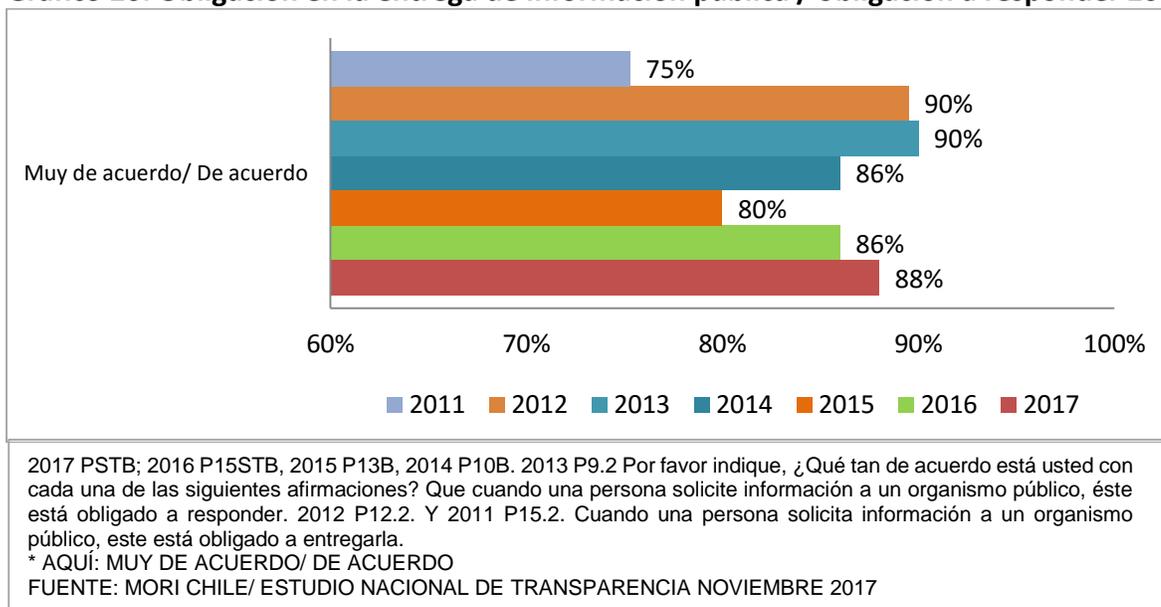
Al observar la serie completa desde 2010 respecto al derecho a acceso a la información de cualquier organismo público, este ha variado de 79% en 2011 a 90% en 2017, habiéndose mantenido sobre el 80% salvo por el año 2015 cuando obtuvo 80%.

Gráfico 25: Derecho a acceso a información de cualquier organismo público 2011-2017.



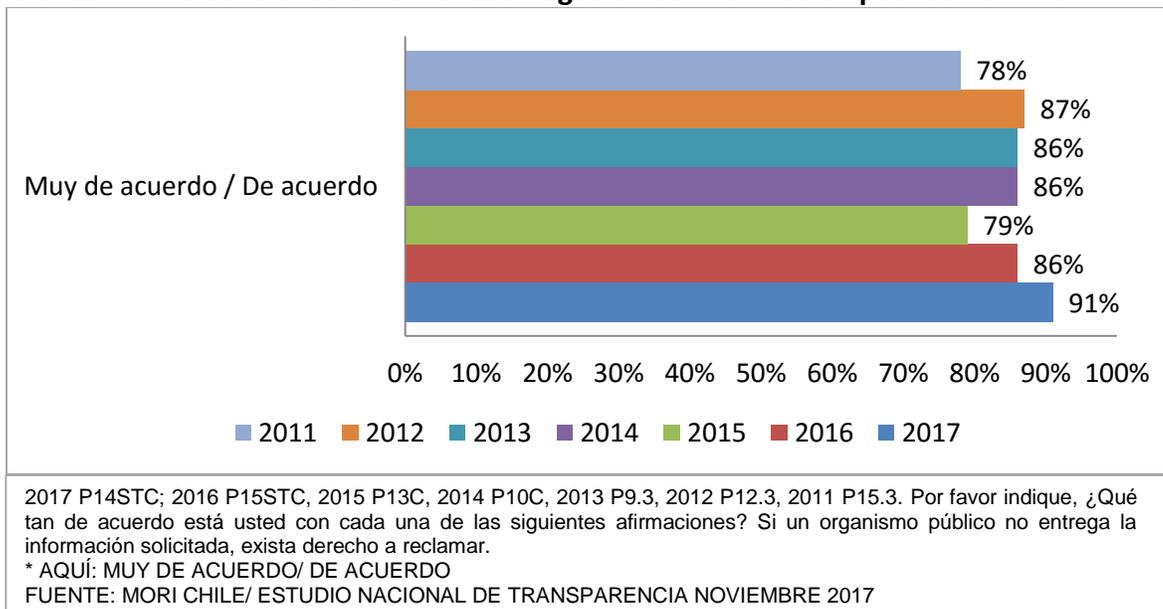
La serie desde 2011 sobre la obligación a responder fluctúa desde el 75% en 2011 a 88% en 2017 habiéndose mantenido por sobre el 86% salvo en el año 2015 cuando registra 80%

Gráfico 26: Obligación en la entrega de información pública / obligación a responder 2011-2017



Finalmente, el derecho a reclamo fluctúa desde 2011 de un 78% a 91%, también con su punto más bajo en 79% en el año 2015 manteniéndose por sobre el 86% en los otros años.

Gráfico 27: Derecho a reclamo frente a negación de información pública 2011-2017



En resumen estos tres indicadores muestran la gigantesca demanda por información verdadera y el nivel de “accountability” que espera el ciudadano, es decir el nivel de obligación a responsabilidad de parte del estado en el cumplimiento de este derecho. Si bien los chilenos aún no le otorgan a la transparencia y a la información el impacto esperado sobre sus niveles de confianza, está claro que la demanda indica un cierto nivel de intuición de que ésta si es relevante para alcanzarla.

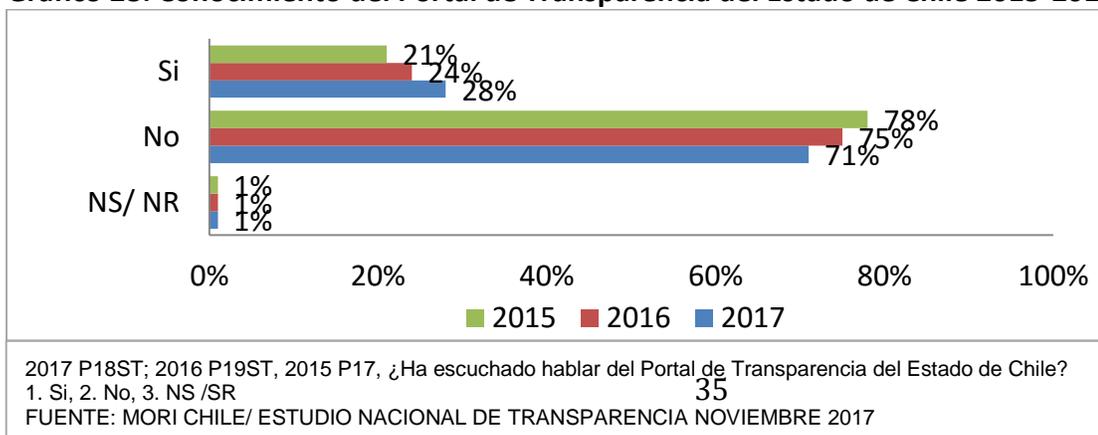
10. CONOCIMIENTO DE LOS MECANISMOS PARA EJERCER EL DERECHO A LA INFORMACIÓN

En esta sección se miden dos variables, la primera es el nivel de conocimiento de los encuestados del portal de transparencia; la segunda, es el nivel de conocimiento que tienen las personas de las instituciones encargadas de recoger reclamos por parte de la ciudadanía.

Desde 2015 podemos observar el conocimiento del portal de transparencia en que el desconocimiento disminuye de 78% en 2015 a 71% en 2017 y el conocimiento aumenta de 21% a 28% en el mismo período.

El desconocimiento en Antofagasta 2015 fue de 74% en Los Lagos en 2016 fue de 82% y en Arica 2017 es de 67%, con un 33% de conocimiento.

Gráfico 28: Conocimiento del Portal de Transparencia del Estado de Chile 2015-2017.



El Portal de Transparencia es más conocido por los que están más incluidos en la sociedad, es decir, quienes tienen un nivel de educación mayor, quienes pertenecen a la clase alta y quienes se clasifican en una postura política. Además, en términos de género, vemos que los hombres tienen un mayor conocimiento del Portal que las mujeres.

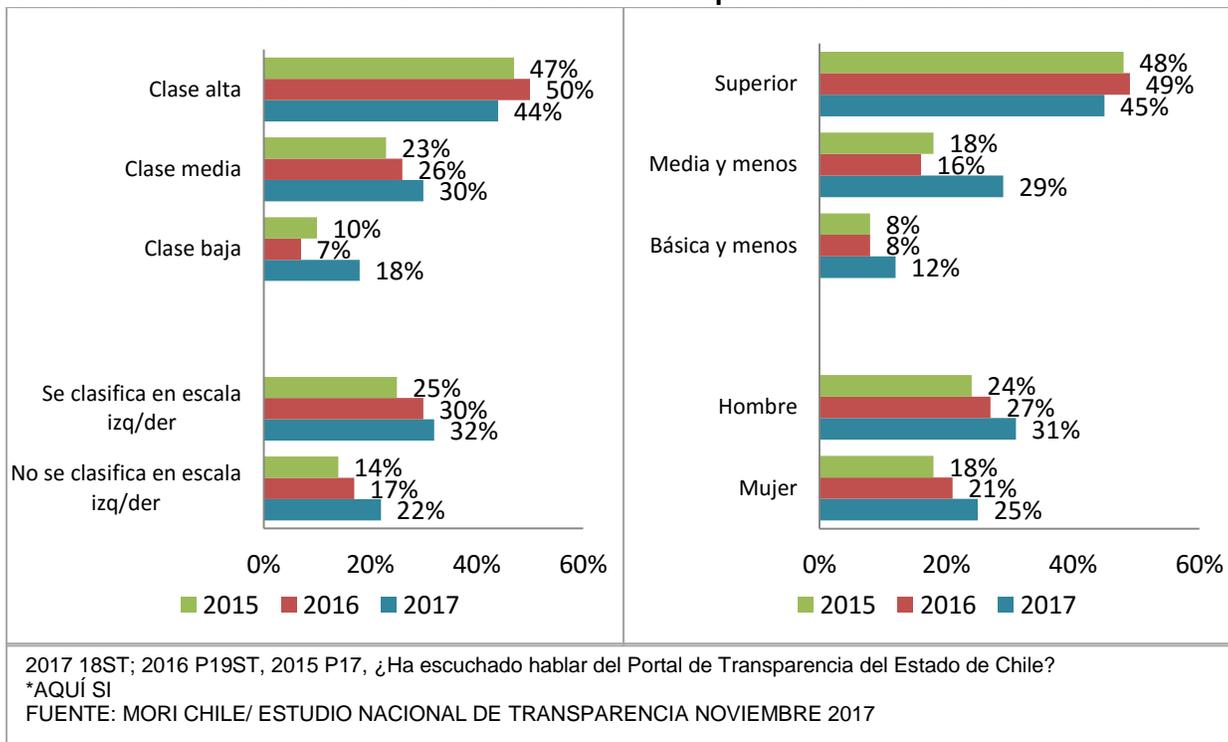
No obstante, en los estratos medios hubo un aumento significativo respecto al año 2016. En el nivel socioeconómico la clase media en 2017 aumentó cuatro puntos porcentuales de un 26% a un 30%, mientras que la clase baja aumentó once puntos porcentuales, de un 7% a un 18% en el nivel de conocimiento del Portal. La clase alta, en cambio, presenta una disminución respecto al año anterior de seis puntos porcentuales, cayendo de un 50% a un 44% este año.

Cuando se observa el nivel educacional podemos ver que también existe un aumento en los niveles medios. De esta manera, el nivel “media y menos” presenta el mayor aumento con 13 puntos porcentuales más de un 16% en el nivel de conocimiento el año 2016 a un 29% en 2017. La educación básica por su parte aumentó cuatro puntos porcentuales de un 8% en 2016 a un 12% en 2017. De forma contraria, hubo una disminución de cuatro puntos porcentuales en el nivel de educación superior de un 49% y un 45%.

En cuanto a la escala política en 2017 ocurre que quienes no se clasifican aumentan cinco puntos porcentuales, de 17% a 22%, mientras que quienes sí se clasifican aumentan dos puntos porcentuales, de 30% a 32%. Se mantiene la tendencia de años anteriores, quienes se clasifican dentro de una posición política tienen un nivel de conocimiento mayor que quienes no se clasifican.

Finalmente, cabe destacar que este año hubo aumentos significativos respecto al nivel de conocimiento en los estratos medios de las variables analizadas. El nivel de conocimiento aumentó en la clase media y clase baja, asimismo aumentó en el nivel educacional “media y menos” y “básica y menos” lo que demuestra una mayor democratización del conocimiento del Portal en las capas medias y bajas de la población. Sin embargo, sorprende la disminución que ocurre en los estratos altos (clase alta y nivel de educación superior).

Gráfico 29: Perfil de Conocimiento del Portal de Transparencia del Estado de Chile 2015-2017.



En segundo lugar, miramos el conocimiento de la institución dedicada a recoger reclamos ciudadanos. La pregunta es “Sabe Ud. si existe o no una institución dedicada a acoger reclamos de los ciudadanos cuando los organismos públicos no entregan la información solicitada”

El conocimiento disminuye de 32% en 2015 a 26% en 2016 para volver al 31% en 2017. El desconocimiento aumenta de 66% en 2015 a 71% en 2016 y vuelve a bajar a 66% en 2017.

En 2015, vimos que en Antofagasta un 73% no conoce a este tipo de institución y un 24% decía conocerlo, entre ellos, un 31% mencionaba al SERNAC. En 2016 en la Región de Los Lagos, vemos que un 25% dice conocer a este organismo, pero sólo un 1% de ellos nombra a “Transparencia”, siendo el SERNAC el organismo con mayor porcentaje de menciones, que llegan al 34%. En 2017 en Arica un 34% señala conocer algún tipo de institución dedicada a recoger reclamos, entre la instituciones mencionadas destaca la OIRS con un 21% de las menciones, y el SERNAC con un 20%. Este último representa un nivel de conocimiento menor que a nivel nacional.

Gráfico 30: Nivel de conocimiento de Institución dedicada a recoger reclamos ciudadanos 2012-2017

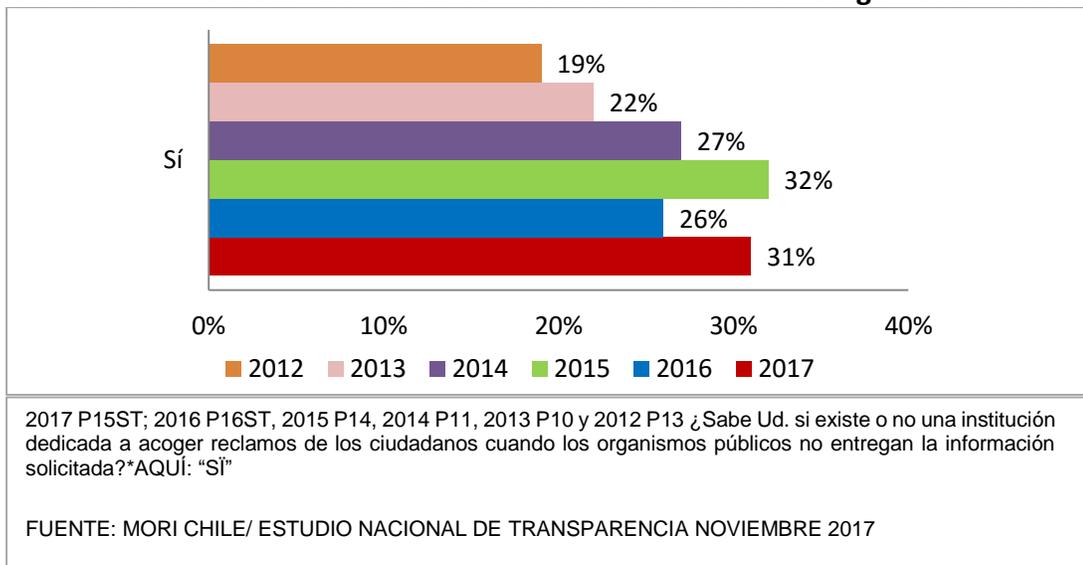
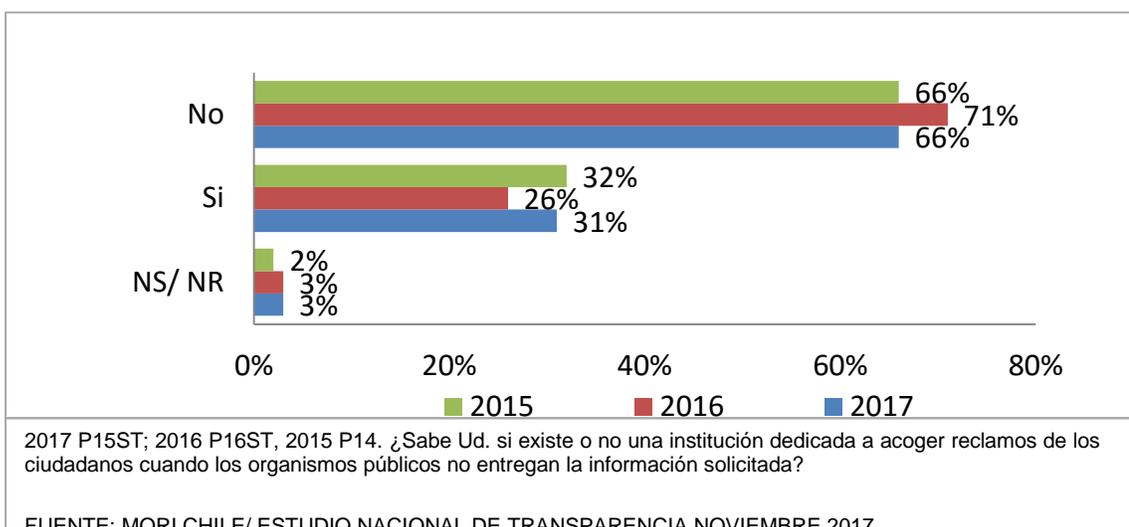


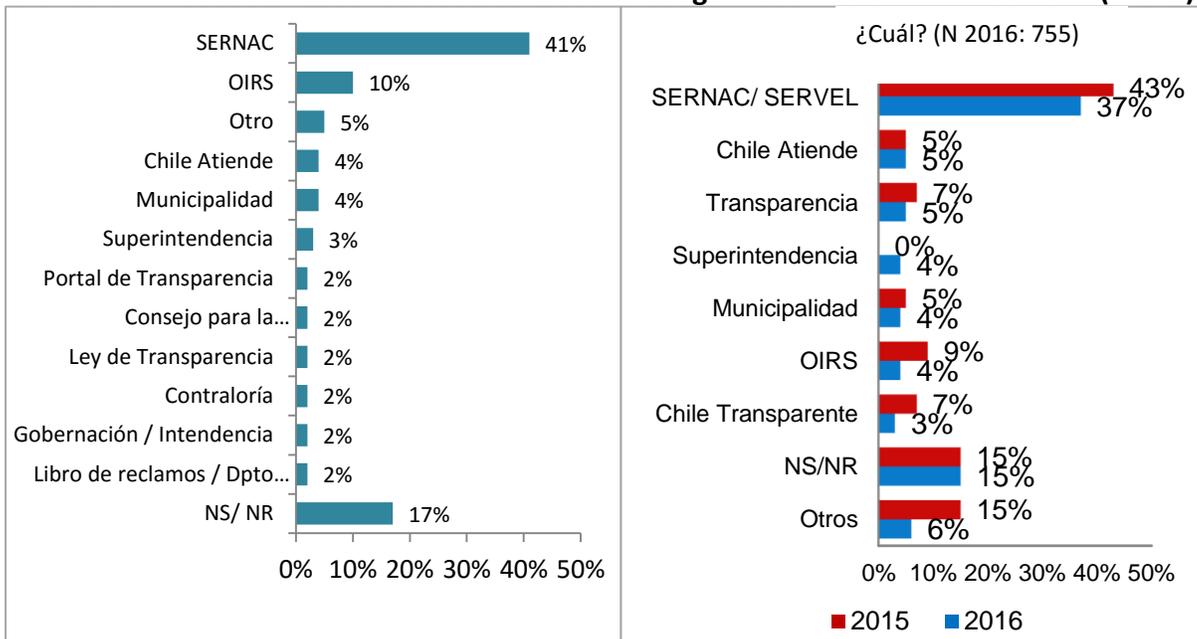
Gráfico 31: Nivel de conocimiento de Institución dedicada a recoger reclamos ciudadanos 2012-2017



Por último, entre quienes declaran conocer alguna institución dedicada a recoger reclamos, en 2017, está en primer lugar SERNAC con un 41% de las menciones disminuyendo del 43% que tuvo en 2016,; OIRS con un 10%, Chile Atiende (4%), Municipalidad (4%) y Superintendencia (3%). Además se muestran categorías con el 2% de menciones, en donde aparece el Portal de Transparencia, Consejo para la Transparencia, Ley de Transparencia, Contraloría, Gobernación/Intendencia y Libro de reclamos.

En los años 2015 y 2016 las categorías abiertas dieron otros resultados donde SERNAC está también en primer lugar.

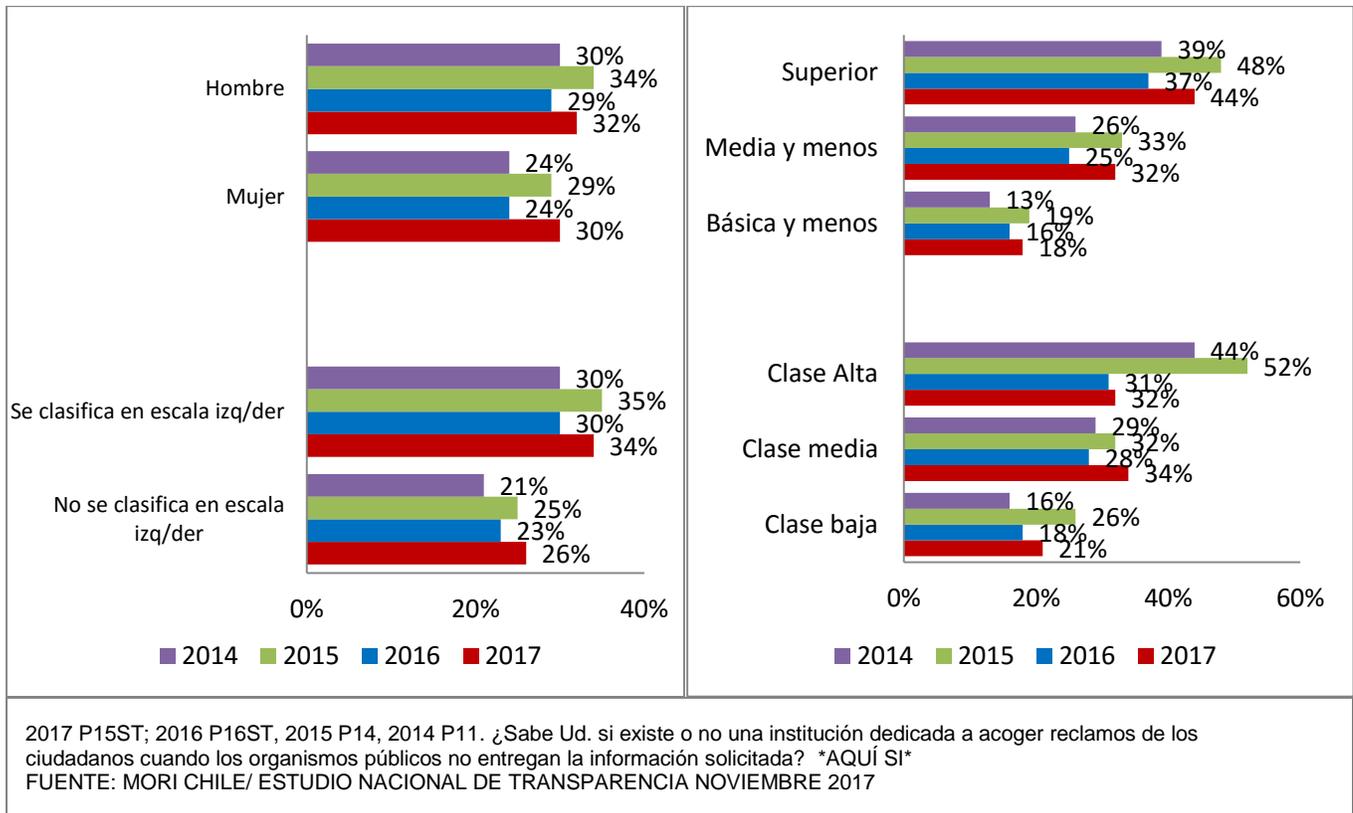
Gráfico 32: Instituciones conocidas dedicadas a recoger reclamos ciudadanos 2017 (N 643)



(PARA QUIENES SABEN DE LA EXISTENCIA DE UNA INSTITUCIÓN DEDICADA A RECOGER RECLAMOS DE LOS CIUDADANOS) 2017 P16ST_REC, 2016 P17ST, 2015 P15, 2014 P11.A, 2013 P10.1 Y 2012 P13.1 ¿Cuál?
 (PREGUNTA ABIERTA)
 (N 2017= 643) **Se muestran menciones sobre 2%**
 FUENTE: MORI CHILE/ ESTUDIO NACIONAL DE TRANSPARENCIA NOVIEMBRE 2017

Por último, al mirar el perfil del conocimiento de la institución dedicada a recoger reclamos ciudadanos, los hombres expresan un mayor conocimiento de esta institución que las mujeres, y nuevamente, los factores de inclusión social de un mayor nivel educacional y socioeconómico, junto con una postura política específica, manifiestan mayores niveles de conocimiento. Este perfil se mantiene estable en las 4 mediciones de esta variable.

Gráfico 33: Perfil conocimiento de Institución dedicada a recoger reclamos ciudadanos 2014-2017.



Se confirman, entonces, las hipótesis recogidas por otros estudios, que han encontrado en las mujeres una mayor aversión al riesgo que en los hombres, por lo que serían ellos quienes más reclaman, y por ende, tendrían mayor conocimiento de la institucionalidad relacionada. La aversión al riesgo, que en concreto significa un “¿qué obtengo con reclamar?”, junto con la desconfianza, son dos elementos a monitorear para ver el verdadero impacto de las políticas públicas de acceso a la información pública.

Es interesante, sin embargo, que a pesar de que existe una demanda muy consensuada de información pública, del derecho a conocer este tipo de información y de reclamar si se niega el acceso, el uso efectivo de estos derechos no dice relación con la magnitud de esa demanda. No se ven cambios en los últimos años en esa dimensión, mostrando un patrón de instalación del fenómeno más bien cultural donde la política pública no logra penetrar. Es decir, por mucho que esté instalado la idea de que pedir información es un derecho irrenunciable y unánime, esto no tiene como consecuencia que efectivamente se pida, y que para ello se averigüe, se conozca dónde y cómo se hace.

Reiteramos que estas altas demandas con bajos niveles de conocimiento es caldo de cultivo para que se instalen percepciones de realidades falsas o artificiales. Como sabemos las percepciones pueden ser verdaderas o falsas, y cuando se instalan como verdades, estas influyen en el comportamiento.

11. RECLAMO

Cuando vemos la pregunta “¿Qué haría si en el municipio le niegan la información?”, que sirve como caso hipotético, vemos dos situaciones concretas. Primero, que la mitad de la población no haría nada o no sabe qué hacer (34% y 17% respectivamente). Los que no hacen nada disminuyen de 20% a 17% entre 2016 y 2017 mientras que los que no saben qué hacer aumentan de 39% a 34% en el mismo período.

Luego vemos un aumento no significativo de 22% a 24% de los que insistirían.

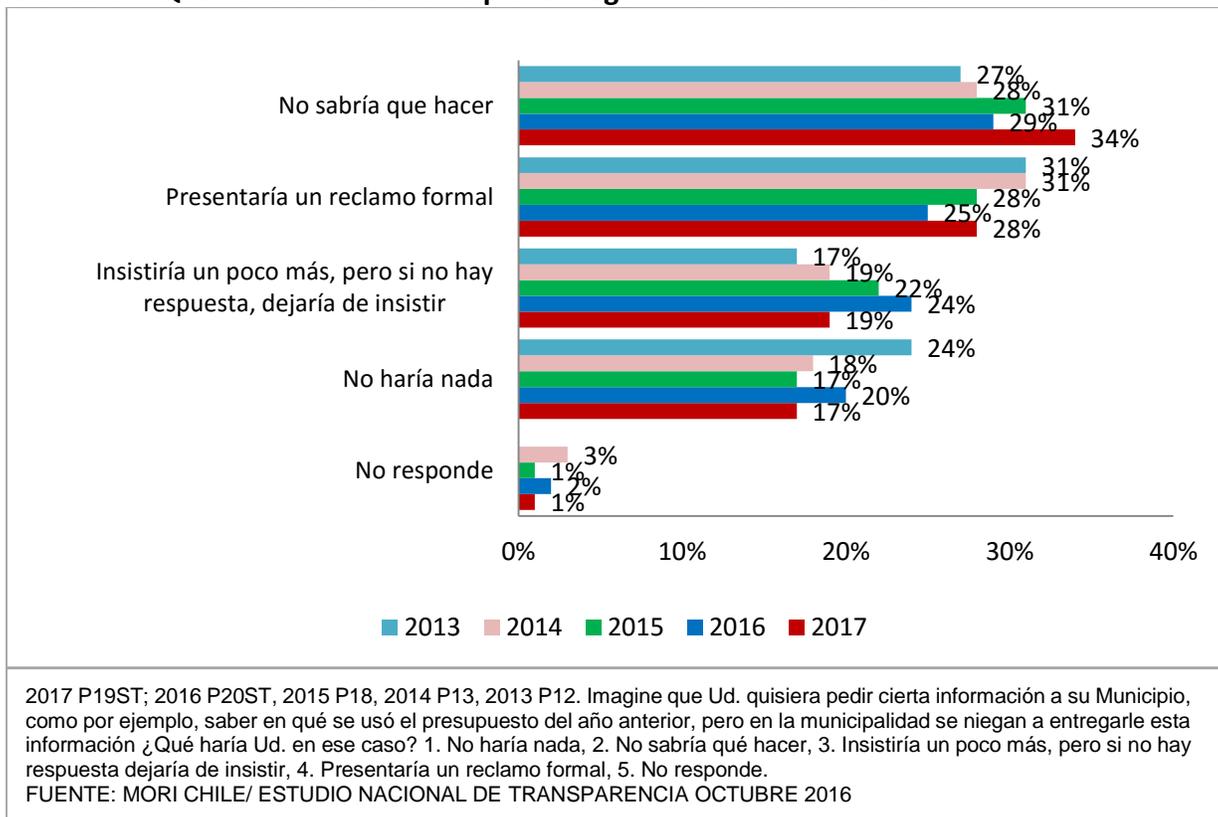
Lo más significativo en términos de política pública es que aumenta de 25% en 2016 a 28% en 2017 los que presentarían un reclamo.

En Antofagasta en 2015, un 33% manifestó que insistiría un poco más en su solicitud; seguido de un 29% que no sabría que hacer; un 22% que presentaría reclamo formal y un 16% que no haría nada. En resumen, mientras en el país un 50% de las personas presentarían un reclamo o insistirían, en Antofagasta este porcentaje es del 55%.

En tanto, al contrastar el contexto nacional con la Región de Los Lagos en 2016, vemos que el porcentaje de personas que reclamaría formalmente o insistiría en su solicitud, es similar a nivel nacional y en la región con un 49% y un 51% respectivamente. Además se ve una mayor disposición de insistir en la Región Los Lagos donde 27% lo señala como opción frente al 24% nacional, mientras que en la disposición al reclamo formal no hay diferencia entre la Región de Los Lagos y el resto del país, con 24% y 25% respectivamente.

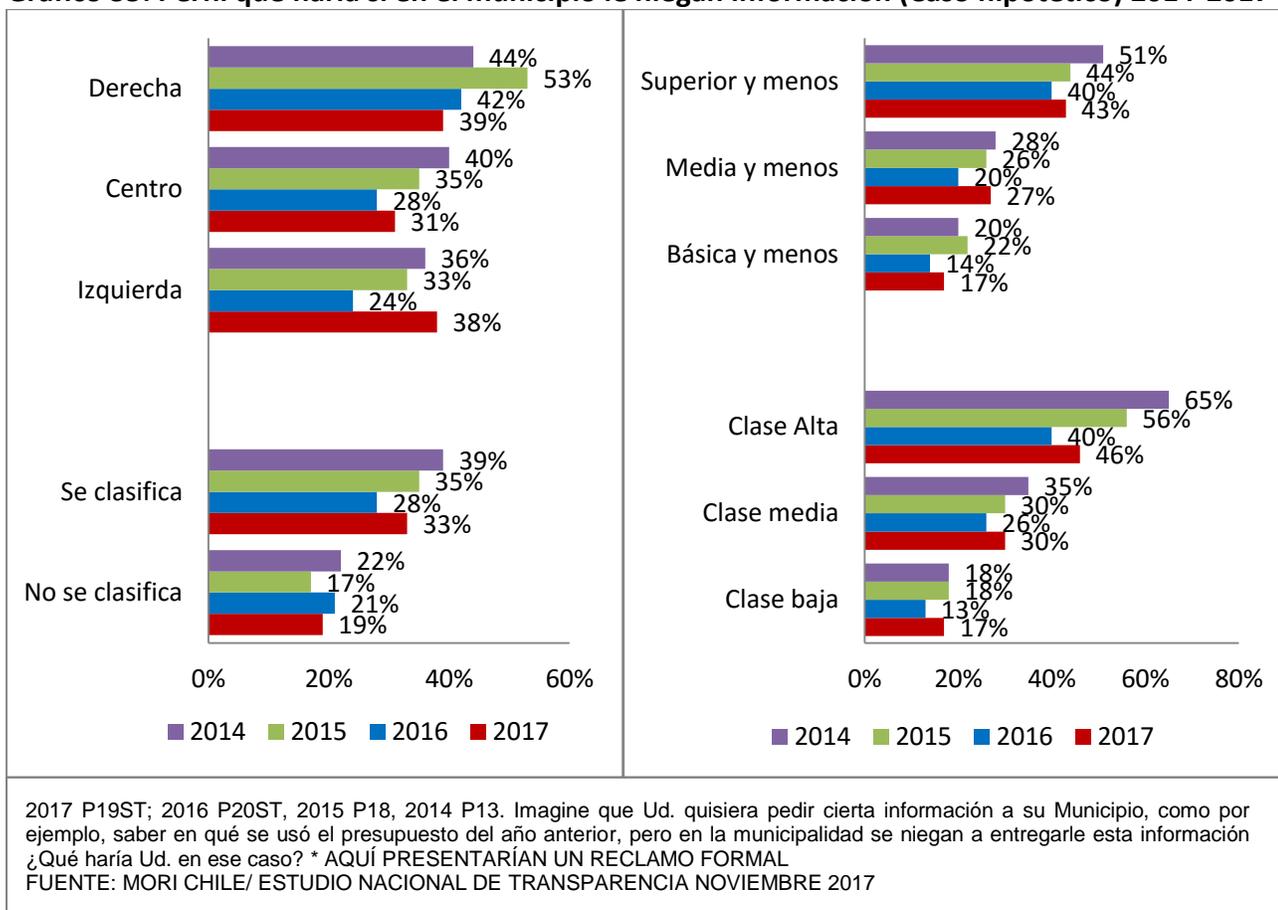
En 2017 en la región de Arica el porcentaje de personas que reclamarían formalmente es de un 33% mientras que un 19% manifestó que insistiría un poco más en su solicitud, esto se ubica un poco más alto que el promedio nacional en cuanto al reclamo formal que es de un 28%. Quienes declaran que no harían nada es un 11% y quienes no sabrían qué hacer un 17% cifras que se mantienen más bajas que el promedio nacional de este año que es un 17% y un 34% respectivamente.

Gráfico 34: Qué haría si en el municipio le niegan información 2013-2017



Hay un perfil cívico y sociodemográfico. A mayor educación y clase social mayor más disposición a presentar reclamo. De la misma manera, se aprecia un perfil de cultura cívica, ya que los que no se clasifican en la escala izquierda-derecha presentan más reclamos (No hay significancia por sexo.).

Gráfico 35: Perfil qué haría si en el municipio le niegan información (Caso hipotético) 2014-2017



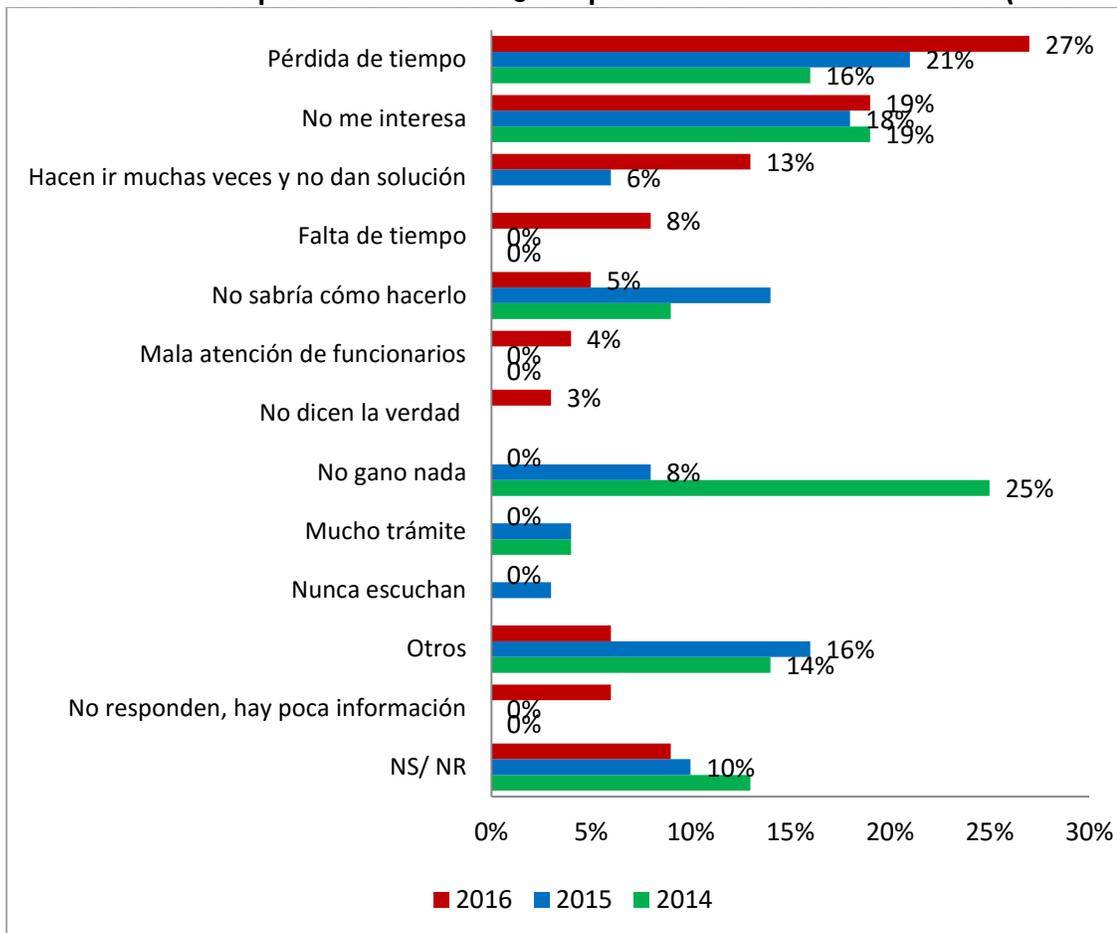
Se continúa preguntando en una pregunta abierta, a quienes dicen que no harían nada, el porqué no harían nada. En los años 2014 a 2016 la pregunta abierta se procesa con las mismas categorías de respuesta, mientras en el 2017 se procesa de manera individual obteniendo resultados distintos.

Entre 2014 y 2017 la mención más importante es porque es “una pérdida de tiempo” que aumenta de 16% a 27% entre 2014 y 2016 para luego disminuir a 25% en 2017. En segundo lugar en 2017 se ubica la categoría “no sacarían nada, no vale la pena” con un 20% (esa categoría no existe en los otros años), en tercer lugar se ubica “no me interesa” con un 12%, disminuyendo de 19% en 2016. En cuarto lugar está la categoría “no me tomarían en cuenta, con un 9%, que no existía como categoría en los otros años. Independiente de las categorías de cada año, las respuestas dejan en claro que la población da como razón la falta de expectativa de encontrar una respuesta de manera mayoritaria. Es decir la percepción de ineficiencia del estado.

Si en Antofagasta, un 34% sentía que era una pérdida de tiempo, en la Región de Los Lagos el factor más relevante es la sensación de que existe demasiada burocracia, la que da un 32%, mientras un 20% manifiesta simplemente que no le interesa y un 11% que no tiene tiempo.

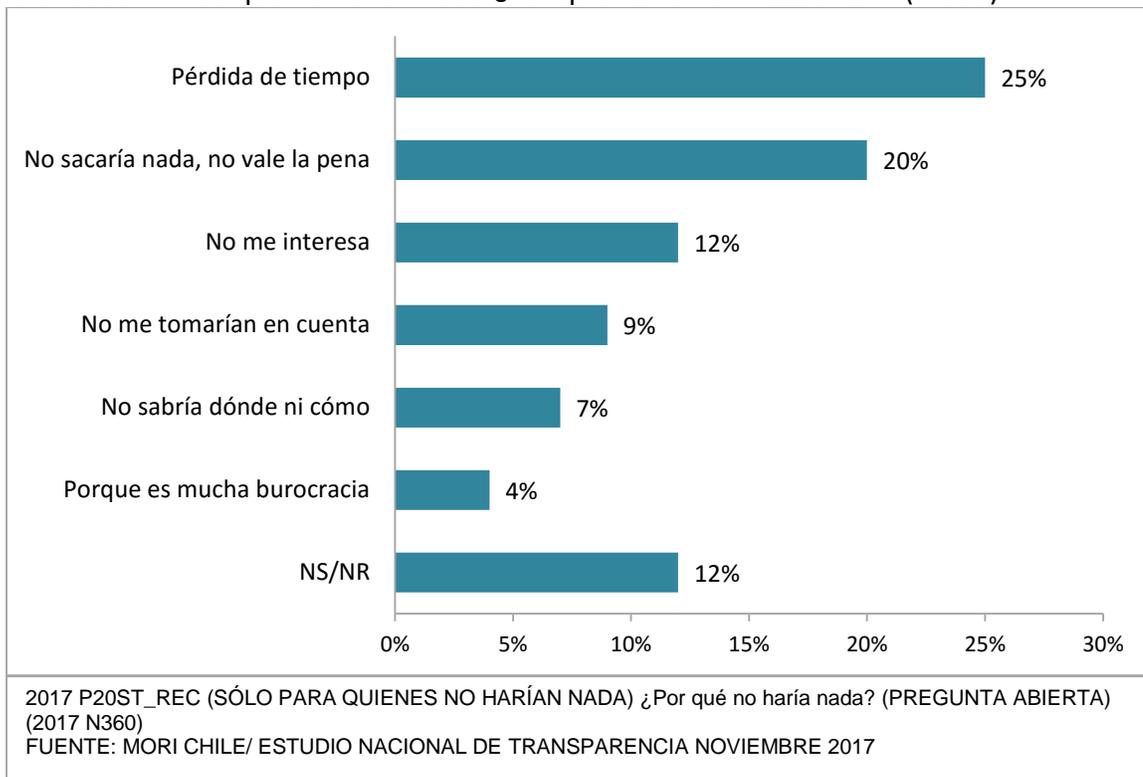
Este año en la región de Arica un 24% declara que sería una pérdida de tiempo, seguido de un 18% que declara que no le interesa, y un 7% que no sacarían nada o no valdría la pena.

Gráfico 36A: A los que no harían nada ¿Por qué no harían nada? 2014-2016 (2016 N 584)



2016 P21ST, 2015 P19, 2014 P13a (SÓLO PARA QUIENES NO HARÍAN NADA) ¿Por qué no haría nada?
 (PREGUNTA ABIERTA) (2016 N584)
 FUENTE: MORI CHILE/ ESTUDIO NACIONAL DE TRANSPARENCIA OCTUBRE 2016

Gráfico36B: A los que no harían nada ¿Por qué no harían nada? 2017 (N 360)

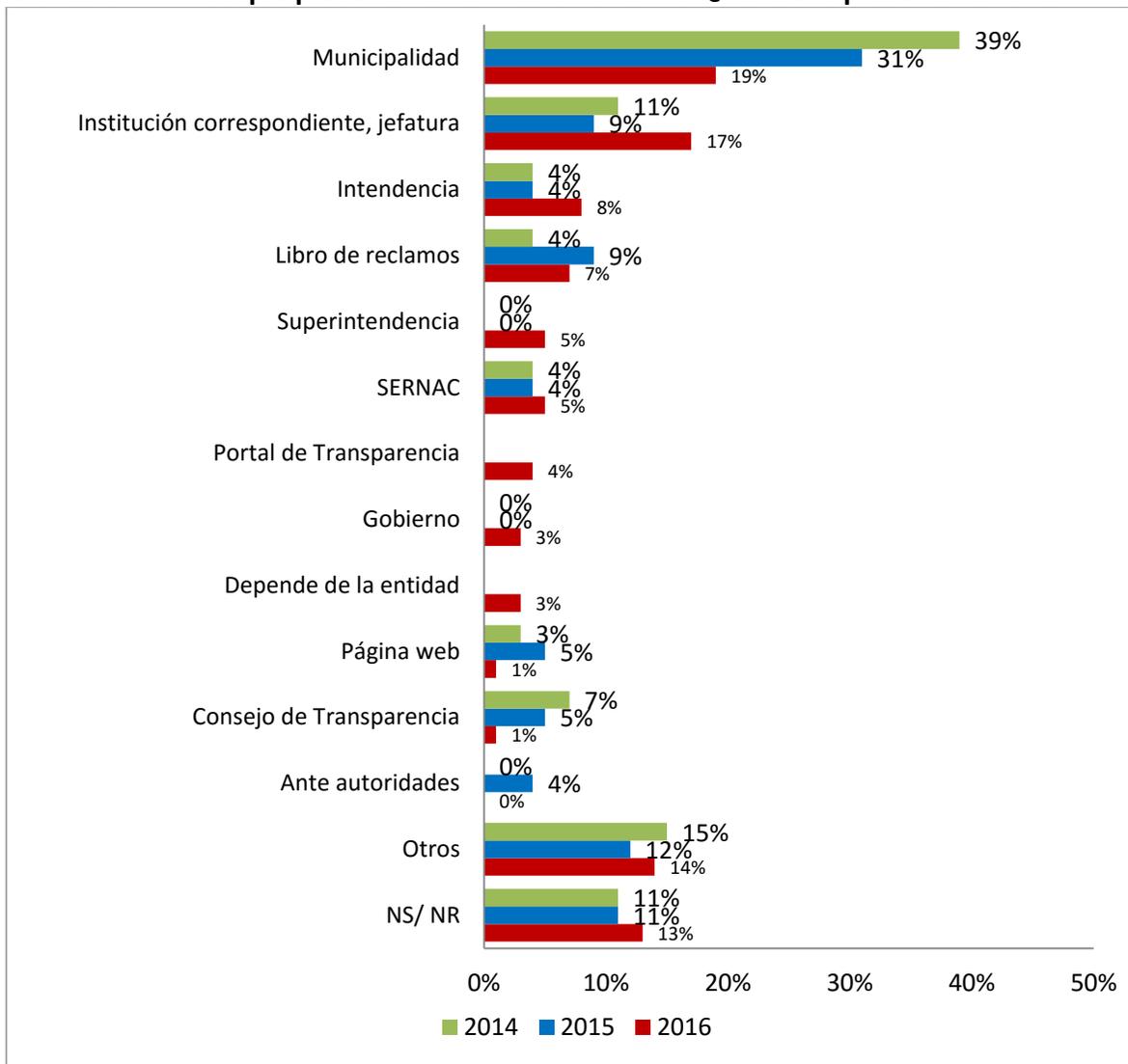


Luego, quienes presentarían un reclamo formal, (N 573) se les pregunta ¿Dónde presentaría su reclamo?

Entre 2011 y 2013 se preguntaba con una lista cerrada y más de un 50% contestaba en la municipalidad. Esto disminuye a 39% en 2016 con la pregunta abierta, y en 2017 a 32% como categoría principal. Al mismo tiempo vemos que aumentan los que no responden llegando al 15% en 2017.

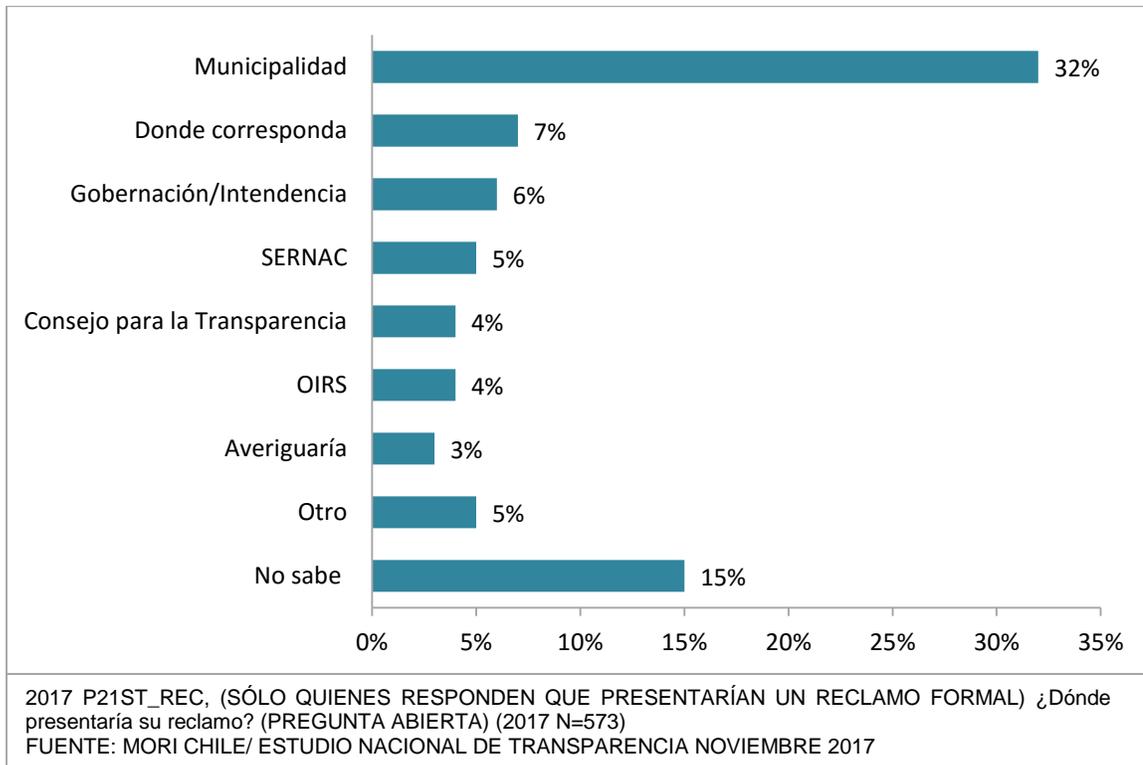
Como señalábamos más arriba entonces, los chilenos demandan el derecho a la información y al reclamo, pero lo ejercen débilmente, en parte por ausencia de expectativas de éxito, por aversión al riesgo o por sospecha de fracaso.

Gráfico 37A: A los que presentarían un reclamo formal ¿Dónde lo presentarían? 2014-2016 (2016 N 698)



2016 P22ST, 2015 P20, 2014 P14 (SÓLO QUIENES RESPONDEN QUE PRESENTARÍAN UN RECLAMO FORMAL)
 ¿Dónde presentaría su reclamo? (PREGUNTA ABIERTA)
 FUENTE: MORI CHILE/ ESTUDIO NACIONAL DE TRANSPARENCIA OCTUBRE 2016

Gráfico 37B: A los que presentarían un reclamo formal ¿Dónde lo presentarían? 2017 (N 573)



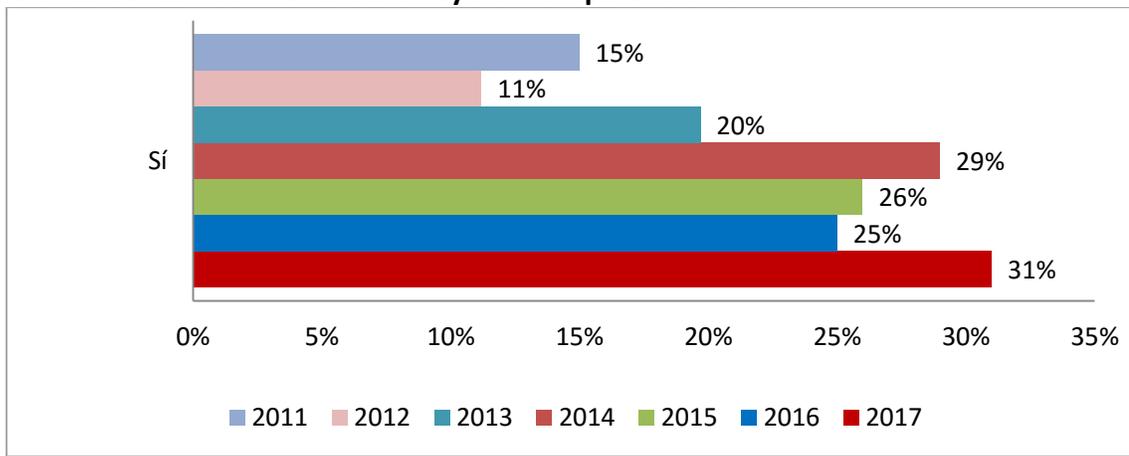
12. LEY DE TRANSPARENCIA

El 20 de abril de del año 2009 entró en vigencia la Ley de Transparencia que obliga a los organismos público a dar a conocer la información pública y el derecho de los ciudadanos de solicitarla.

Entre 2012 y 2014 se aplicó la pregunta con un explicativo de la ley, a partir de 2015 se elimina y solo queda la pregunta. En seis años entre 2011 y 2017 ha aumentado el nivel de conocimiento de la ley de transparencia de un 15% en 2011 a un 30% en 2017 ubicándose en su máximo histórico, con un alza de 5 puntos porcentuales entre 2016 y 2017 (de 25% a 30%). Cabe destacar que el año 2014 tuvo un nivel de conocimiento similar de un 29% que disminuyó en las mediciones de los años posteriores 2015 y 2016.

A nivel regional se observó que tanto en Antofagasta en 2015 (21%) como la región de Los lagos en 2016 (16%), el conocimiento de la ley de transparencia fue menor que el promedio nacional de esos años. Sin embargo, este año la región de Arica tuvo el mismo nivel de conocimiento que el promedio nacional, es decir, un 30%.

Gráfico 38: Conocimiento de la Ley de Transparencia 2011-2017



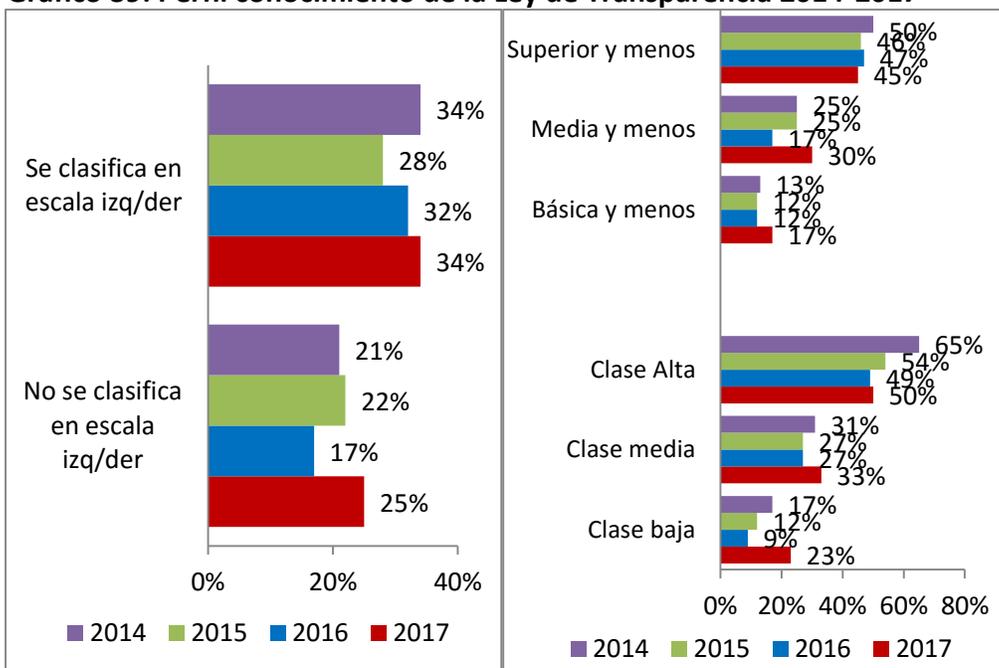
2017 P22ST; 2016 P23ST, 2015 P21, 2014 P15, 2013 P14, 2012 P17, 2011 P16. El 20 de abril del 2009 entró en vigencia la Ley de Transparencia (Ley N° 20.285), que obliga a los organismos públicos a dar a conocer lo que se llama "información pública" ¿Conoce usted esta ley? *AQUÍ SI*
 FUENTE: MORI CHILE/ ESTUDIO NACIONAL DE TRANSPARENCIA NOVIEMBRE 2017

El nivel de conocimiento de la Ley de transparencia tiene un perfil cívico y uno sociodemográfico. El perfil cívico de los que se ubican en la escala izquierda-derecha, en el perfil sociodemográfico a mayor educación y clase social más conocimiento.

La ubicación en la escala aumenta de 17% a 25%. La clase baja muestra un aumento de un 9% en 2016 a un 23% en 2017. Los que tienen educación media, aumentan de 17% a 30% y en básica de 12% a 17%.

Este estudio se hace en medio de la campaña presidencial de 2017 lo que sin duda impacta los resultados de estos indicadores. Muy probablemente veremos en el año 2018 una disminución de alguno de ellos. El mayor conocimiento se produce por la importancia de estos temas en la agenda electoral y la agenda informativa que no es la usual en tiempos ausencia de campaña electoral.

Gráfico 39: Perfil conocimiento de la Ley de Transparencia 2014-2017

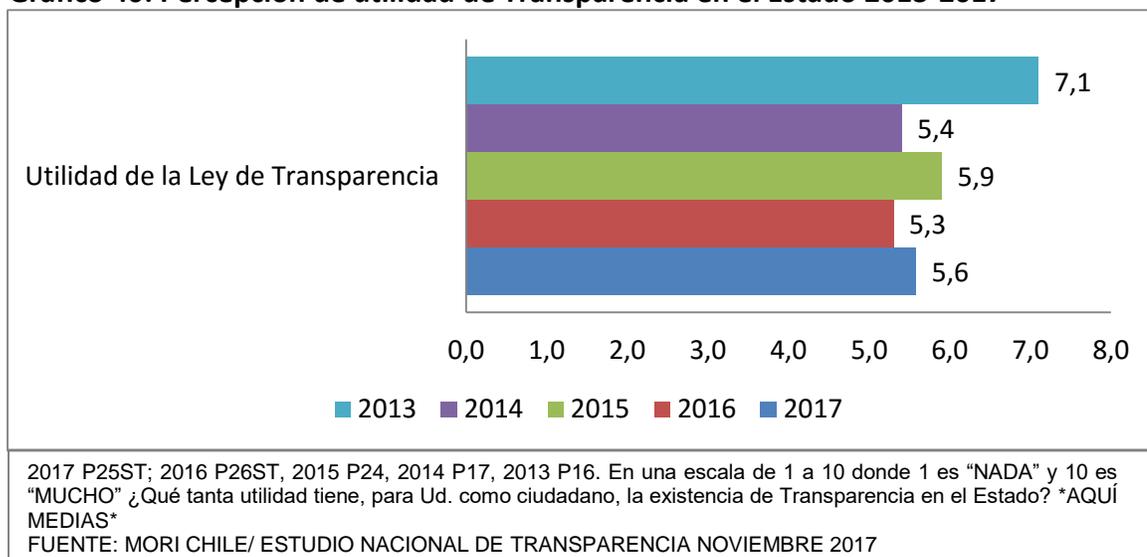


2017 P22ST; 2016 P23ST, 2015 P21, 2014 P15. El 20 de abril del 2009 entró en vigencia la Ley de Transparencia (Ley N° 20.285), que obliga a los organismos públicos a dar a conocer lo que se llama "información pública" ¿Conoce usted esta ley? *AQUÍ SI*
 FUENTE: MORI CHILE/ ESTUDIO NACIONAL DE TRANSPARENCIA NOVIEMBRE 2017

Por último, se evalúa la utilidad de la ley de transparencia percibida por los ciudadanos en una escala de 1 (nada útil) a 10 (muy útil). Si bien el año 2016 esta pregunta tuvo su mínimo histórico de 5.3, en 2017 aumenta tres décimas a 5.6 ubicándose más cerca del promedio entre 2014 y 2017 que es de 5.5. Esto porque el año 2013 alcanza 7.1. Esto se podría explicar por la tesis de Albert Hirschman⁴ habla de la futilidad de las reformas que se vuelven en contra de la meta que se propone. Es decir, en este caso, la creación de la Ley que intenta mejorar la relación y credibilidad del estado no logra traspasar la barrera de la desconfianza y produce una pérdida de ella. Esto es parte del proceso que conllevan las reformas, dice Hirschman, ser rechazadas y producir el efecto contrario. Las creaciones de mecanismos de transparencia producen al inicio un resultado positivo (7,1 de 2013) que luego se ve puesto a prueba por los escándalos de corrupción ocurridos en 2015/2016. La construcción de credibilidad se ve desafiada por el aumento de razones para ser desconfiados.

A nivel regional en los últimos tres años las regiones han mostrado tener una valoración de la utilidad de la ley más alta que a nivel metropolitano, por ejemplo en Antofagasta el año 2015 la percepción de utilidad se ubicó en 6.6, cinco décimas más arriba que el promedio nacional de ese mismo año (5.9); en el caso de la región de Los Lagos en 2016 se ubicó levemente más arriba, en concreto, tres décimas de un 5.6 en la región versus un 5.3 a nivel nacional. En 2017 se midió la región de Arica y Parinacota donde la percepción de utilidad es de un 6.1 por encima del promedio nacional (5.6). En las tres regiones medidas la ley está mejor evaluada que a nivel nacional.

Gráfico 40: Percepción de utilidad de Transparencia en el Estado 2013-2017

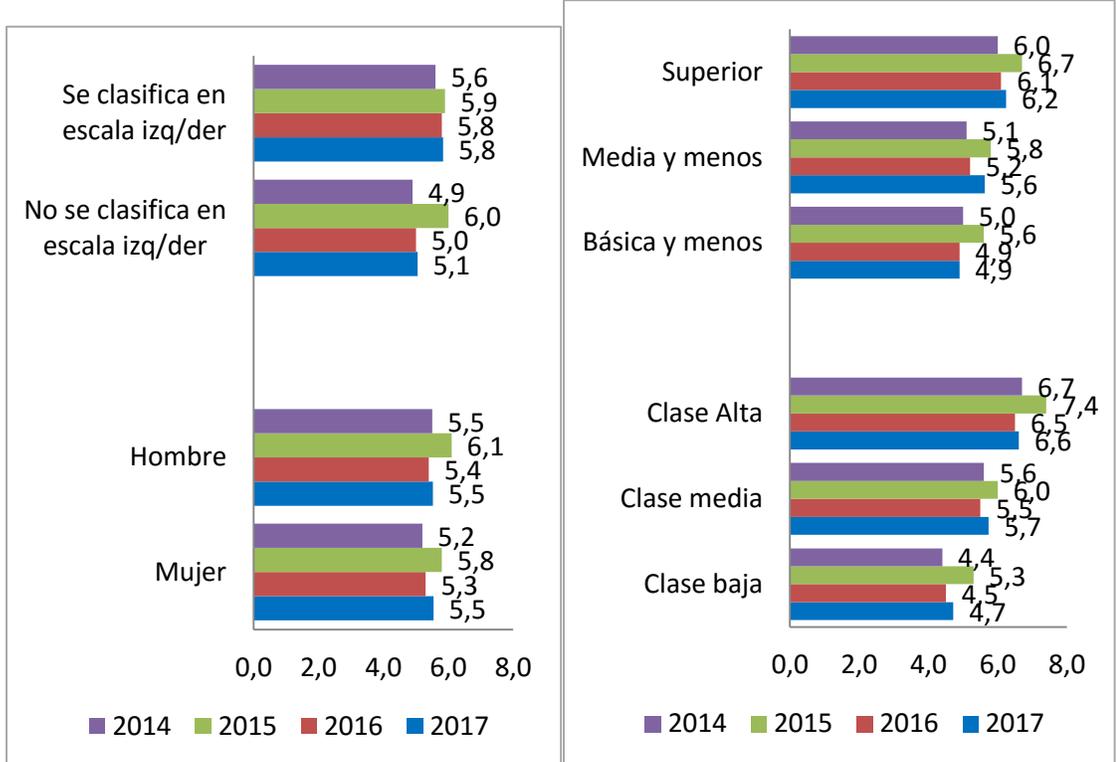


En este indicador encontramos un perfil cívico, y uno sociodemográfico. Los que se clasifican en la escala izquierda derecha encuentran la ley más útil, lo mismo sucede a medida que aumenta la educación y la clase social. Así, quienes poseen más recursos, mayor educación y se clasifican políticamente valoran más la utilidad de la transparencia en el Estado.

En general encontramos en el perfil el reforzamiento o el aumento de los segmentos respecto del año pasado. Por ejemplo, en tema sexo, hombre y mujeres encuentran el mismo nivel de utilidad, por primera vez desde que se observa (2014). Esto sin duda es también efecto de la campaña presidencial, pero podremos verlo en la medición del año 2018.

⁴ Hirschman, Albert; Retóricas de la intransigencia, Fondo de Cultura Económica 1991.

Gráfico 41: Perfil de percepción de utilidad de Transparencia en el Estado 2014-2017



2017 P25ST; 2016 P26ST, 2015 P24, 2014 P17. En una escala de 1 a 10 donde 1 es "NADA" y 10 es "MUCHO"
 ¿Qué tanta utilidad tiene, para Ud. como ciudadano, la existencia de Transparencia en el Estado? *AQUÍ MEDIAS*
 FUENTE: MORI CHILE/ ESTUDIO NACIONAL DE TRANSPARENCIA NOVIEMBRE 2017

Son los mismos que más conocimiento y utilidad encuentran de esta ley, los que más fustigan.

13. ACCESO A LA INFORMACIÓN

En esta sección se pregunta por aquellas características positivas que percibe la gente respecto al acceso de la información pública.

Se consulta por las características principales que la gente percibe que tiene el acceso a la información pública, es decir el derecho a conocer las decisiones, contratos y acciones generadas con presupuesto público por las instituciones del Estado. Para ello se testean ocho características.

Observamos a lo largo del tiempo un cambio en la manera como la gente ve el derecho al acceso a la información pública.

Las cuatro características principales medidas entre el año 2013 y 2017 hubo una disminución en todos los aspectos cayendo un máximo de 16 puntos porcentuales. Al mismo tiempo se observa un aumento entre el año 2016 y 2017 muy significativo entre 6 y 9 puntos porcentuales en estos cuatro aspectos. Es decir, si bien ha bajado desde la medición inicial, pero en el año 2017 recupera una parte de esa caída, siendo el año 2016 en que se registra la peor percepción de acceso a la información pública. Nuevamente es indispensable mencionar la campaña presidencial como origen de esta recuperación.

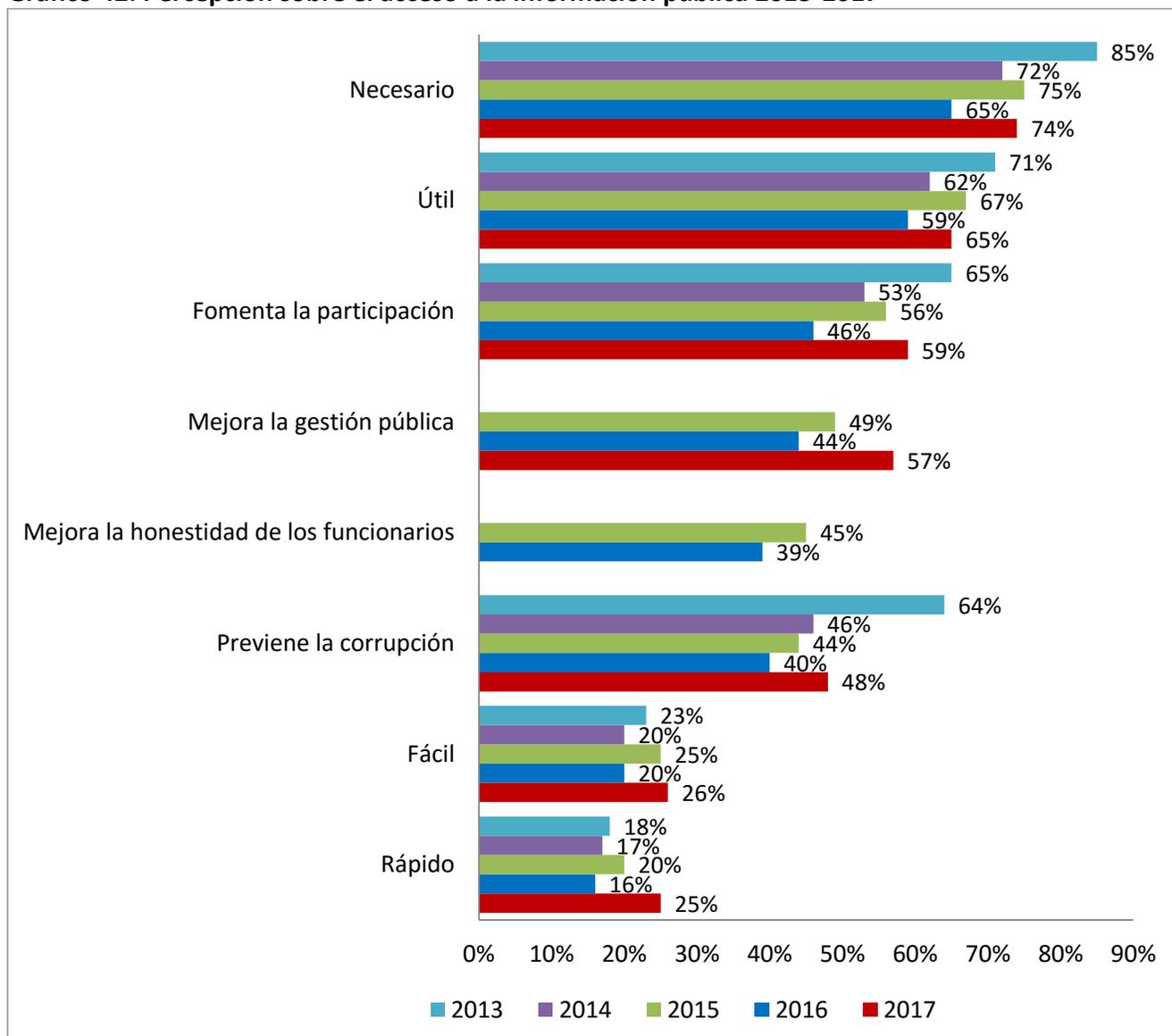
Tabla 12: Percepción acceso a la información 2013-2017

“Necesario”	cae de 85% a 74% (- 9 puntos)
“Útil”	cae de 71% a 65% (- 6 puntos)
“Fomenta la participación”	cae de 65% a 59% (- 16 puntos)
“Previene la corrupción”	cae de 64% a 48% (- 16 puntos)

Las otras cuatro características tienen mucho menor peso en la población, con la excepción de “mejora la gestión pública que aumenta mostrando un impacto positivo importante por primera vez.

“Mejora la gestión pública” aumenta desde el año 2015 en que se mide por primera vez de 49% a 57% en 2017; “mejora la honestidad de los funcionarios” (no se midió en 2017); fácil aumenta de 23% a 26% entre 2013 y 2017 y rápido aumenta de 18% a 23% en el mismo período.

Gráfico 42: Percepción sobre el acceso a la información pública 2013-2017



2017 P27N_A-G; 2016 P27ST; 2015 P25, 2014 P18, 2013 P17. En términos generales, ¿Ud. cree que el acceso a la información pública, en nuestro país es.....? 2014 P 18.1 Y 2013 P17.1 Fácil. 2014 P18.2 Y 2013 P17.2 Rápido. 2014 18.3 Y 2013 P17.3 Útil. 2014 P18.4 Y 2013 P17.4 Necesario. 2014 P18.5 Y 2013 P17.5 Fomenta la participación. 2014 P18.6 Y 2013 P17.6 Previene la corrupción. *AQUÍ SI*
 FUENTE: MORI CHILE/ ESTUDIO NACIONAL DE TRANSPARENCIA NOVIEMBRE 2017

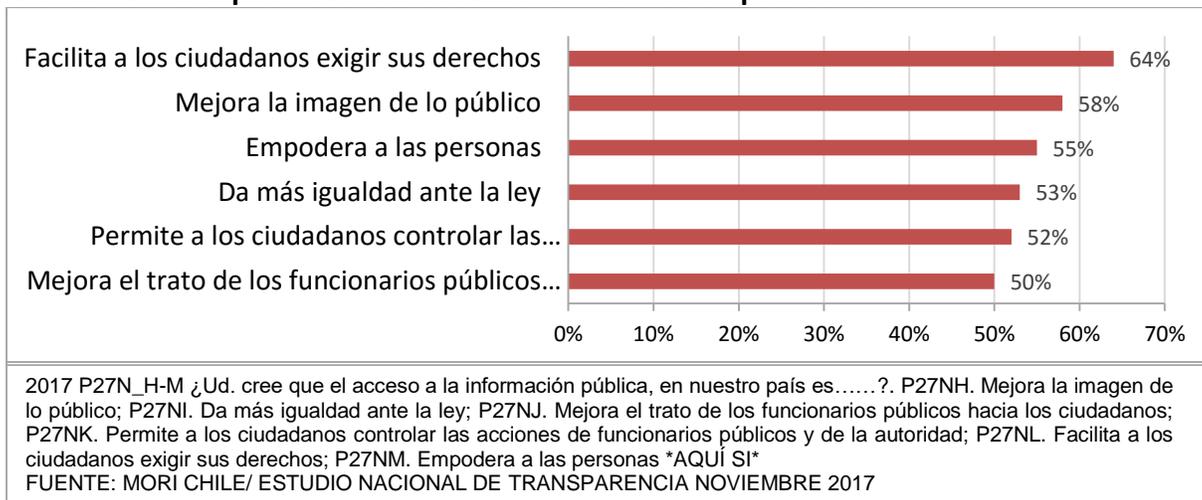
En el análisis de las regiones se observó en años anteriores que la percepción de la necesidad del acceso era mayor en regiones, tanto en Antofagasta 2015 (84%) como en Los Lagos 2016 (86%), lo mismo en Arica en 2017 con un 83%, todos por encima del promedio nacional del año respectivo. Lo mismo ocurre con las otras tres características principales. Sin embargo en cuanto a “fácil” y “rápido” en la región de Arica alcanza sólo 17% y un 15% quienes declaran estas características, por debajo del promedio nacional.

Tabla 13: Percepción de facilidad en el acceso: Nacional/ Regiones

	Nacional			Arica 2017	Los Lagos 2016	Antofagasta 2015
	2017	2016	2015			
Necesario	74%	65%	75%	83%	86%	84%
Útil	65%	59%	67%	64%	73%	76%
Fomenta la participación	59%	46%	56%	65%	76%	60%
Mejora la gestión pública	57%	44%	49%	57%	72%	51%
Mejora la honestidad de los funcionarios / Mejora el trato de los funcionarios (2017)		39%	45%	56%	68%	44%
Previene la corrupción	48%	40%	44%	49%	66%	40%
Fácil	26%	20%	25%	17%	34%	27%
Rápido	25%	16%	20%	15%	34%	27%

Además, en 2017 se introdujo una nueva pregunta que permite ampliar las características en distintos aspectos. Dentro de ellas la característica más mencionada fue que el acceso a la información pública facilita a los ciudadanos a exigir sus derechos, teniendo un 64% de las menciones, seguido de mejorar la imagen de lo público (58%), empodera a las personas 55%, da más igualdad ante la ley (53%), permite a los ciudadanos controlar las acciones de funcionarios públicos y de la autoridad (52%) y, mejora el trato de los funcionarios público (50%). Esto da cuenta de características de impacto positivas que tiene el acceso a la información. Reiteramos que estas variables se miden en medio de una campaña presidencial en que estos temas han estado en la agenda pública con grados superiores de importancia que en períodos normales, por lo que se podrán ver disminuciones en años posteriores a esta medición.

Gráfico 43: Percepción sobre el acceso a la información pública 2017



El perfil es el mismo que observado en otras variables del estudio, es un perfil cívico, y sociodemográfico. A mayor educación más importan las características. Asimismo, los que se clasifican en la escala les importa más. Es interesante ver que en la “clase alta” (58%) en 2017 impide la relación lineal, ya que ésta aumenta menos que la clase media (61%) y la clase baja (53%). Este fenómeno se ve en otras variables del estudio, donde la clase alta no sigue la evolución de las otras dos categorías de clase social, mostrando un cierto grado mayor de crítica a los temas.

Gráfico 44: Perfil acceso a la información pública por NSE, educación y clasificación escala izquierda-derecha 2016

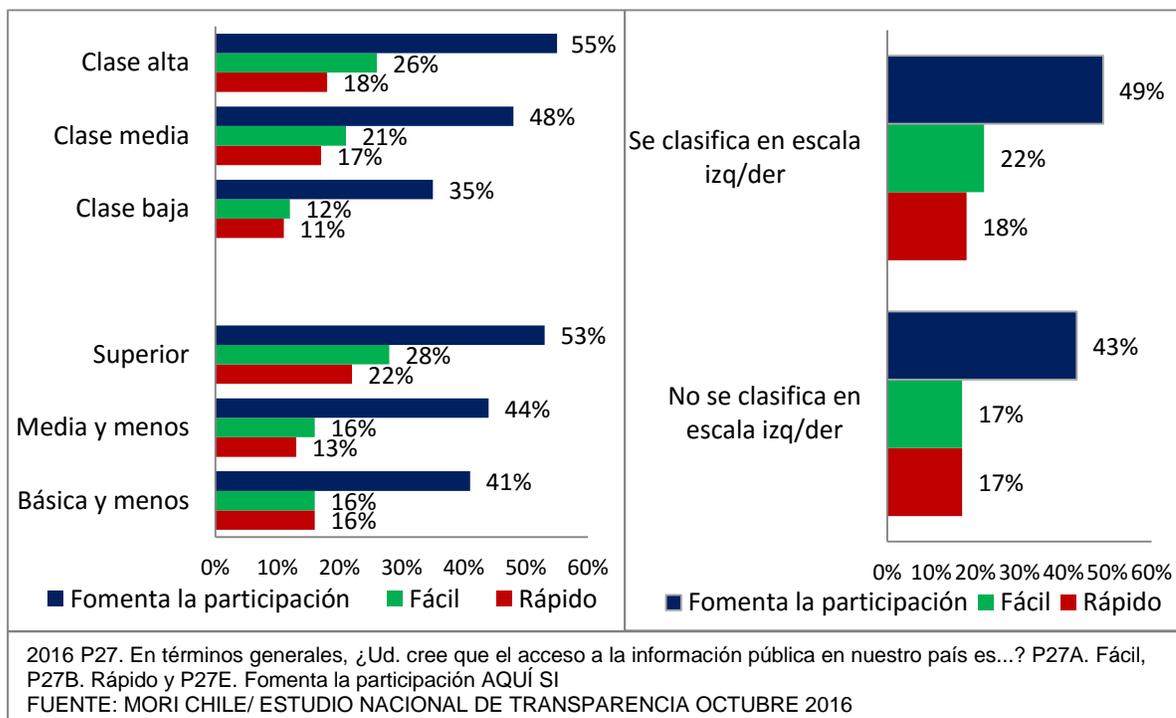
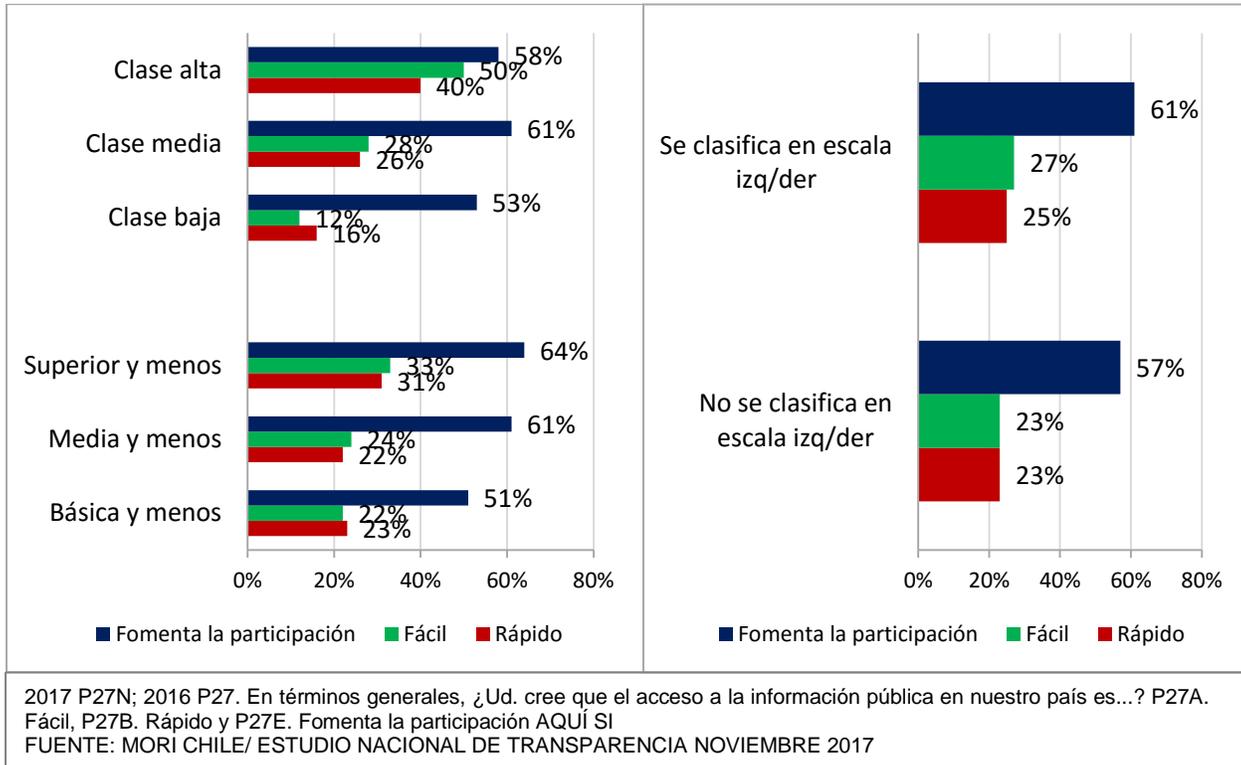


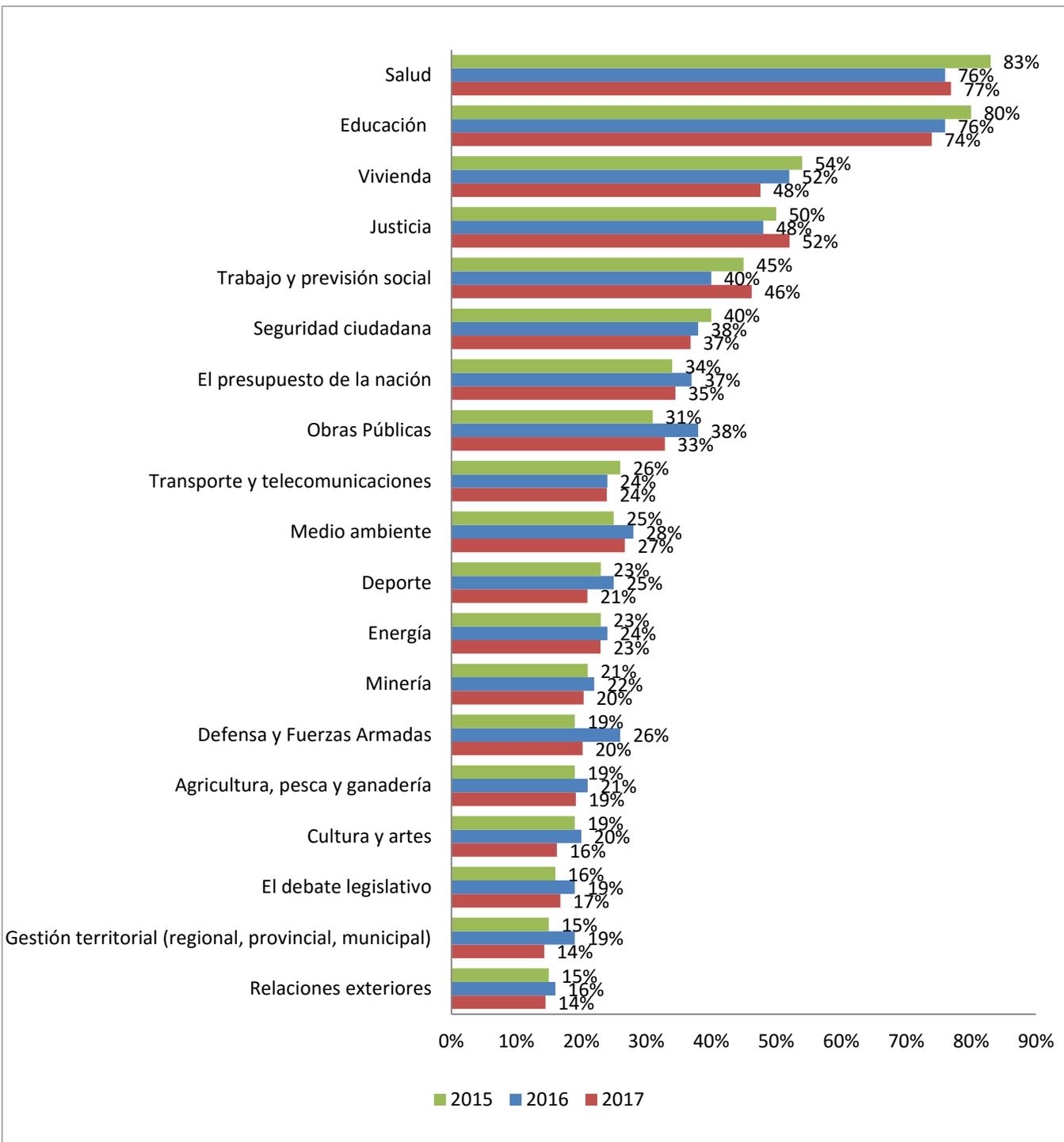
Gráfico 45: Perfil acceso a la información pública por NSE, educación y clasificación escala izquierda-derecha 2017



Por último, se preguntó acerca de las áreas donde es más necesario el acceso a la información pública, donde se destaca salud (77%), educación (74%), vivienda (48%) y justicia (52%), que aumenta de 48% en 2016. Se destaca también el aumento en trabajo y previsión social, de seis puntos porcentuales.

Se observan, al mismo tiempo, las siguientes disminuciones significativas en: Obras públicas de 38% en 2016 a 33% en 2017; Deporte de 25% a 21%; Defensa y FFAA de 26% a 20%; Cultura y arte de 20% a 16%; Gestión de 19% a 14% en el mismo período. En todos los otros aspectos las variaciones no son significativas.

Gráfico 46: Áreas donde el acceso a información pública es más necesario. 2015-2017



2017 P28ST; 2016 P28ST; 2015 P26. Con la siguiente tarjeta, señale las áreas donde considera que es más necesario el acceso a la información pública. (Se mantienen las categorías). 1. Educación, 2. Salud, 3. Obras públicas, 4. Vivienda, 5. Justicia, 6. Defensa y fuerzas armadas, 7. El debate legislativo, 8. Minería, 9. Energía, 10. El presupuesto de la nación, 11. Relaciones exteriores, 12. Gestión territorial (regional, provincial, municipal), 13. Trabajo y previsión social, 14. Transporte y telecomunicaciones, 15. Seguridad ciudadana, 16. Medio ambiente, 17. Cultura y artes, 18. Agricultura, pesca y ganadería. 19. Deporte

*Respuesta múltiple: Aquí los porcentajes suman más de 100%.

FUENTE: MORI CHILE/ ESTUDIO NACIONAL DE TRANSPARENCIA NOVIEMBRE 2017

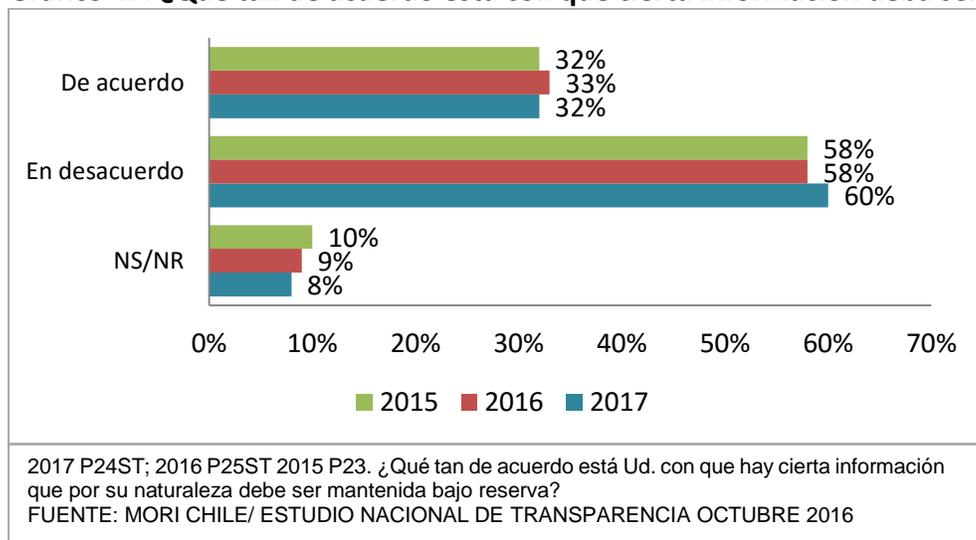
Estos indicadores de acceso a la información pública ponen de manifiesto la centralidad del tema, toda vez que en la mitad de la campaña presidencial de 2017, muestran impacto, cambios en su evolución acusando recibo de la agenda informativa y del lugar que ocupa el tema en la problemática nacional. En otras palabras, se transforma en un tema de actualidad y vigencia por encima de su posición normal mucho más pasiva en la agenda informativa. En otras palabras la discusión le hace bien a la información y la transparencia, la pone de manifiesto haciendo que más y más ciudadanos se pronuncien sobre ella.

14. TIPOS DE INFORMACIÓN QUE DEBE SER PÚBLICA Y CANALES.

¿Cuáles son las informaciones que deben ser públicas?

Un 32% de los chilenos están de acuerdo que cierta información debe ser reservada. En regiones, sin embargo, la opinión es distinta: en Antofagasta es 60% respecto al 32% nacional de 2015, en la Región de Los Lagos es de 52% en 2016, y en Arica solo un 37% en 2017 está de acuerdo con que cierta información deba ser reservada, ubicándose no muy lejos del promedio nacional, a diferencia de otras regiones medidas en años anteriores que diferían más del promedio nacional.

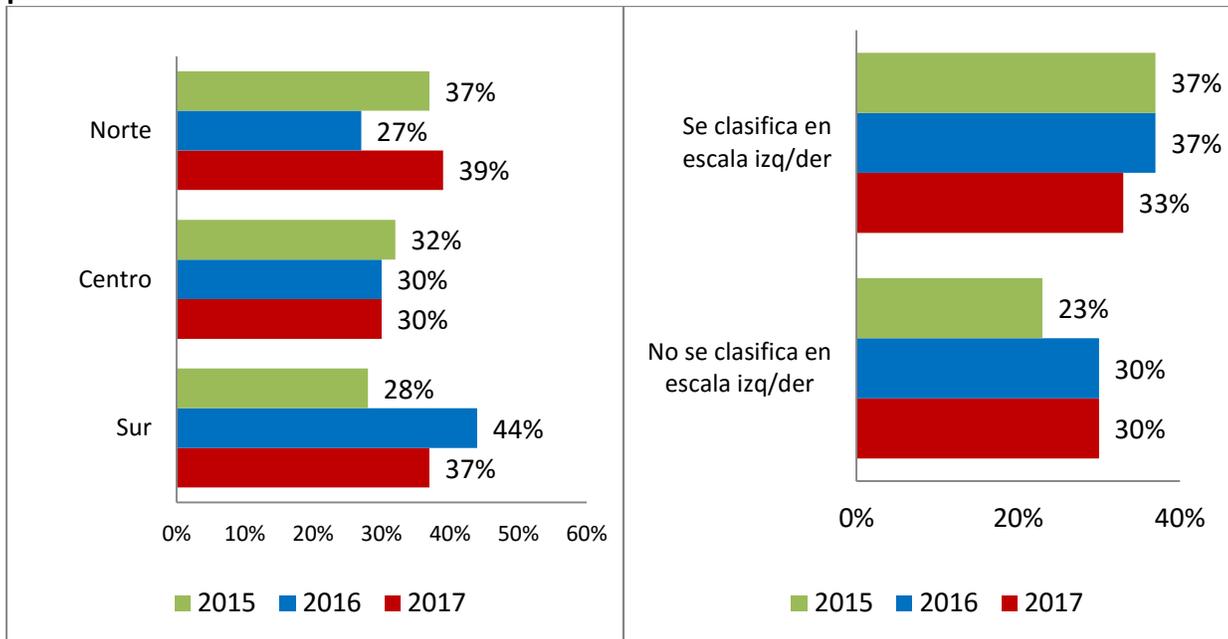
Gráfico 47: ¿Qué tan de acuerdo está con que cierta información deba ser reservada?



Encontramos un perfil cívico donde los que se clasifican en la escala izquierda derecha tienen más percepción que cierto tipo de información debe ser reservada. A mayor educación más piensan que cierta información que debe ser reservada, de un 69% entre los que tienen educación superior a 59% entre los que tienen educación básica.

Mientras en los años 2015 y 2016 había una relación de este indicador con las macrozonas, esto ya no sucede en el año 2017, ya que el Centro del país disminuye a 30% la percepción de que debe haber información reservada.

Gráfico 48: Perfil percepción de información reservada 2015-2016 por Macrozona, se clasifica en escala política.

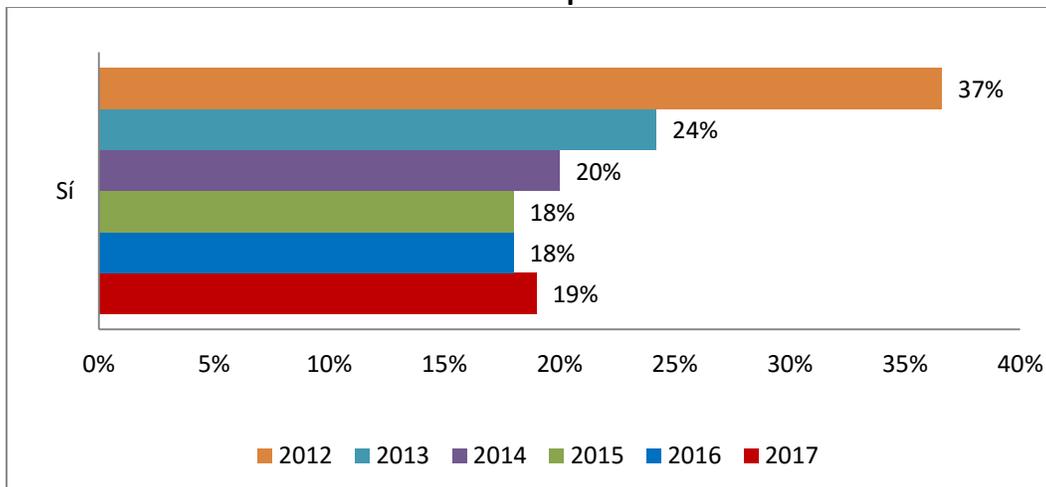


2017 P24ST; 2016 P25ST 2015 P23. ¿Qué tan de acuerdo está Ud. con que hay cierta información que por su naturaleza debe ser mantenida bajo reserva? *AQUÍ DE ACUERDO
 FUENTE: MORI CHILE/ ESTUDIO NACIONAL DE TRANSPARENCIA NOVIEMBRE 2017

15. CONOCIMIENTO DE LOS MECANISMOS DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

Respecto del plazo para entregar la información, un 81% no conoce el plazo en que tienen que dar respuesta, mientras el 19% dice que sí sabe, porcentaje similar a 2015 y 2016, pero sigue muy por debajo del 37% de 2012.

Gráfico 49: Conocimiento de Plazos de Respuesta a Solicitud de Información 2012-2017

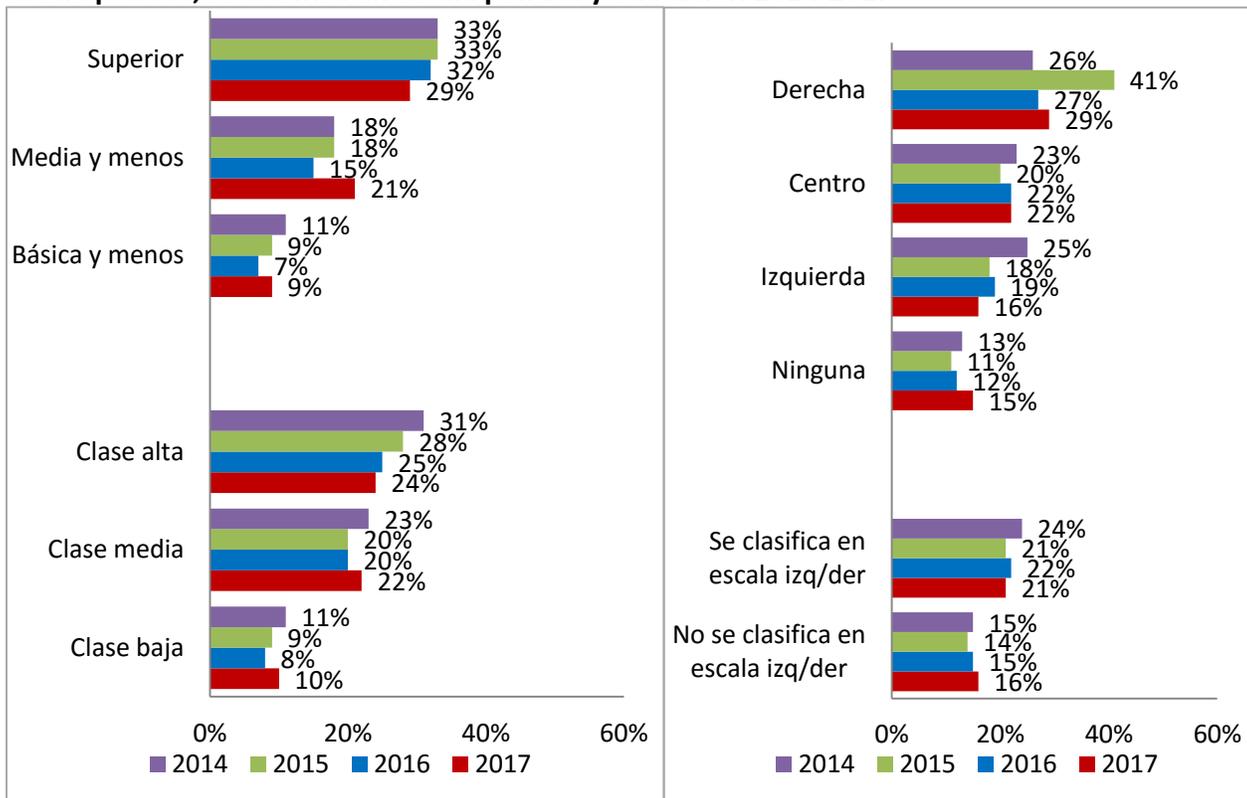


2017 P30ST; 2016 P30ST 2015 P28, 2014 P22, 2013 P21 Y 2012 P26. ¿Sabe Ud. Si el organismo público tiene un plazo determinado para dar respuesta a su solicitud? *AQUÍ SI*
 FUENTE: MORI CHILE/ ESTUDIO NACIONAL DE TRANSPARENCIA NOVIEMBRE 2017

El perfil de plazos de respuesta es sociodemográfico y de cultura cívica. El importante número de variables que son significativas dice relación con el hecho de que se trata de un segmento pequeño de la población.

A mayor clase social (24%), más educación (29%) más conocimiento del plazo de respuesta a la solicitud de información. Asimismo, aquellos que aquellos que se clasifican en la escala política (21%). Al mismo tiempo encontramos que mientras más a la derecha se ubica la persona, más conocimiento tiene de los plazos (29%) habiendo adicionalmente diferencias entre hombres y mujeres.

Gráfico 50: Perfil de Conocimiento de Plazos de Respuesta a Solicitud de Información por NSE, clasificación escala política, se clasifica en escala política y educación 2014-2017



2017 P30ST; 2016 P30ST 2015 P28, 2014 P22, 2013 P21 Y 2012 P26. ¿Sabe Ud. Si el organismo público tiene un plazo determinado para dar respuesta a su solicitud? *AQUÍ SI*
 FUENTE: MORI CHILE/ ESTUDIO NACIONAL DE TRANSPARENCIA NOVIEMBRE 2017

16. EJERCICIO EFECTIVO DEL DERECHO: SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

En 2017 un 30% dice que ha solicitado información a un organismo público esto marca un aumento de seis puntos porcentuales respecto al año anterior 2016 (24%) y se ubica además en el máximo histórico de la medición desde 2012, donde se pregunta si se ha solicitado información en los últimos 12 meses.

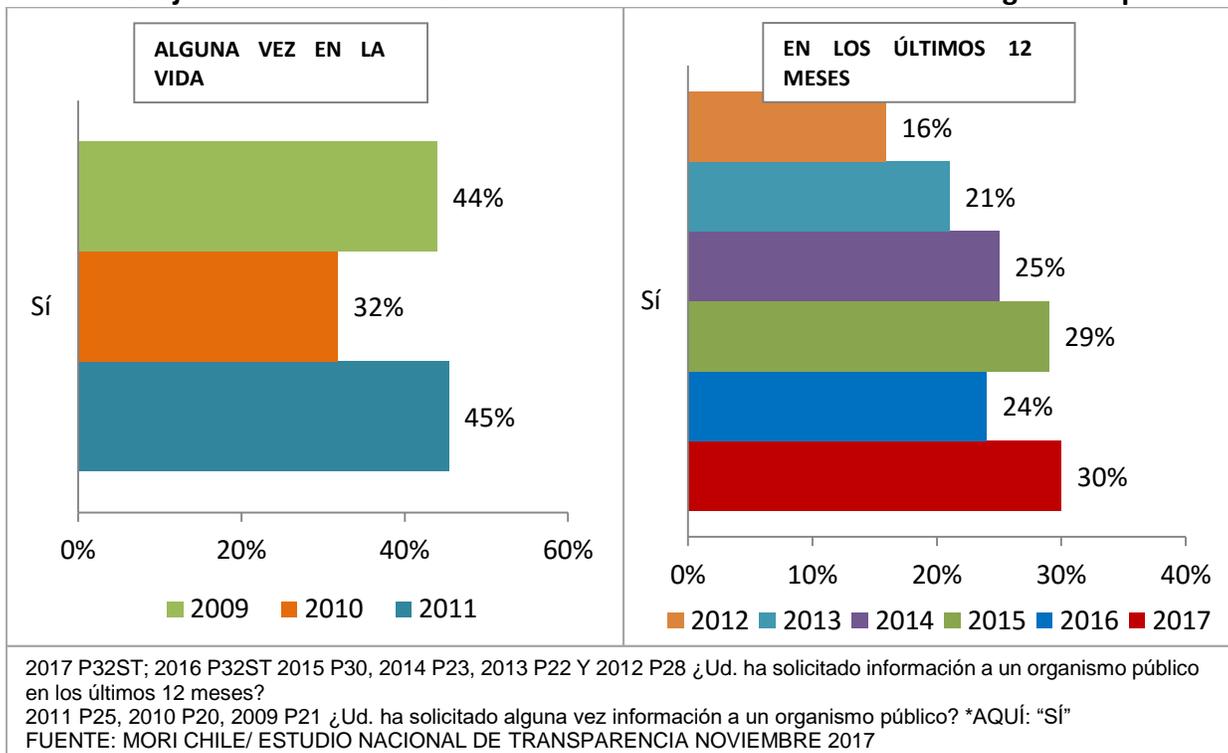
Esta pregunta ha tenido dos versiones. Entre 2009 y 2011 se preguntó “alguna vez en la vida” llegando a menciones de 45% en 2011. Luego se comienza a preguntar entre 2012 y 2015 “en los últimos 12 meses” y se disminuye la mención a 16% en 2012, y a partir de ahí aumenta de manera constante hasta obtener un 30% de mención positiva el 2017.

Al mirar las regiones el 2015 en la región de Antofagasta, es menor el número de personas que han dicho solicitar información a un organismo público en los últimos 12 meses; solo un 16% ha solicitado información muy por debajo del promedio nacional. En el 2016, la situación es diferente en la Región de Los Lagos donde

alcanza 26% superior al promedio nacional. En 2017, en la región de Arica un 24% declara haber solicitado información a un organismo público por debajo del promedio nacional.

No existe un perfil para las personas que han solicitado información a algún organismo público.

Gráfico 51: Ejercicio efectivo del Derecho. Ha solicitado Información a un organismo público

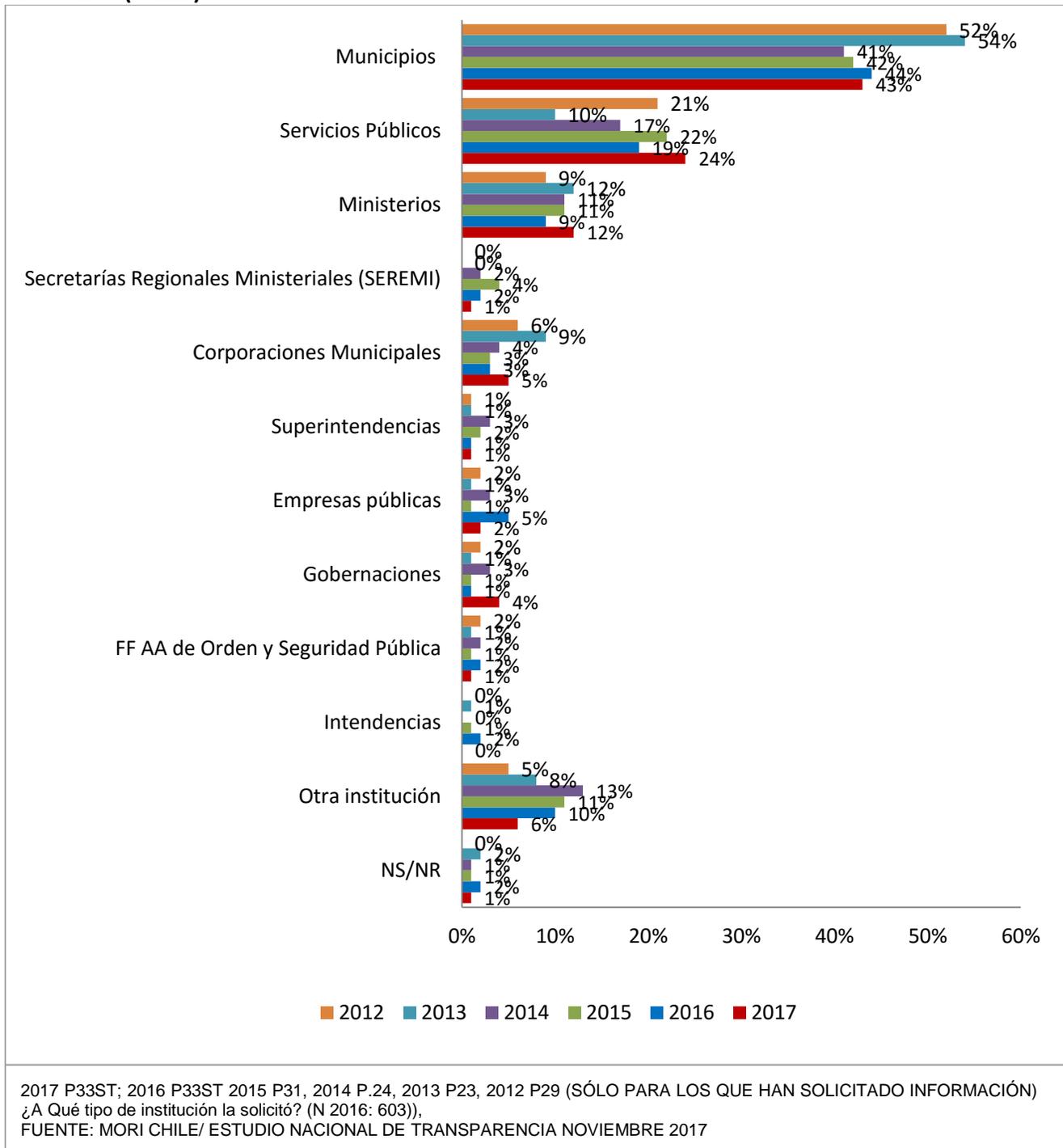


Entre quienes declaran haber solicitado información (el 30%) declaran haberlo hecho en tres lugares principales: los municipios (43%), servicios públicos (24%) y ministerios (12%), el resto de las categorías de la lista tienen menciones inferiores al 6%.

Entre 2012 y 2013 se produce una dispersión de los lugares donde se solicita. Mientras que en 2012 un 52% mencionaba Municipios, y un 21% Servicios Públicos; la situación en 2014 es más diversa: Ministerios (11%), otra institución (13%) y Servicios Públicos en general (17%), Todas estas además de lo mencionado de los municipios. El año 2016 se mantiene la misma tendencia de dispersión entre los distintos organismos públicos, aunque aparece con un 5% la mención a “empresas públicas”. En 2017 la lógica se mantiene igual, se destaca la mayor mención de este año de corporaciones municipales (5%) y gobernaciones (4%).

En Antofagasta vimos una mayor dispersión que a nivel nacional, un 32% responde Municipios mientras un 16% a Servicios Públicos y un 24% “otros”. En contraste, en la Región de Los Lagos en 2016 tienen una clara centralidad los municipios, con un 63%, y en segundo lugar los servicios públicos con un 11%. En Arica un 32% responde Servicios Públicos mientras que un 25% responde Municipios, en tercer lugar, se encuentran los ministerios con un 13%. El perfil de uso cambia de manera importante por región.

Gráfico 52: Ejercicio efectivo del Derecho. Tipo de Institución donde solicitó información 2012-2017 (N 603)



Cuando se pregunta por el medio que utilizan los ciudadanos para solicitar información, la mayoría declara hacerlo de forma presencial (84%) y solo un 11% lo hace vía página web. Esta situación es distinta al año 2016 donde un 70% lo hacía presencialmente, mientras que un 20% lo solicitaba a través de la web. Esto marca una distancia en la cual existe un aumento de solicitudes presenciales y una disminución de solicitudes online. Vemos en este mismo informe la confiabilidad de las páginas web no es superior a la de los organismos

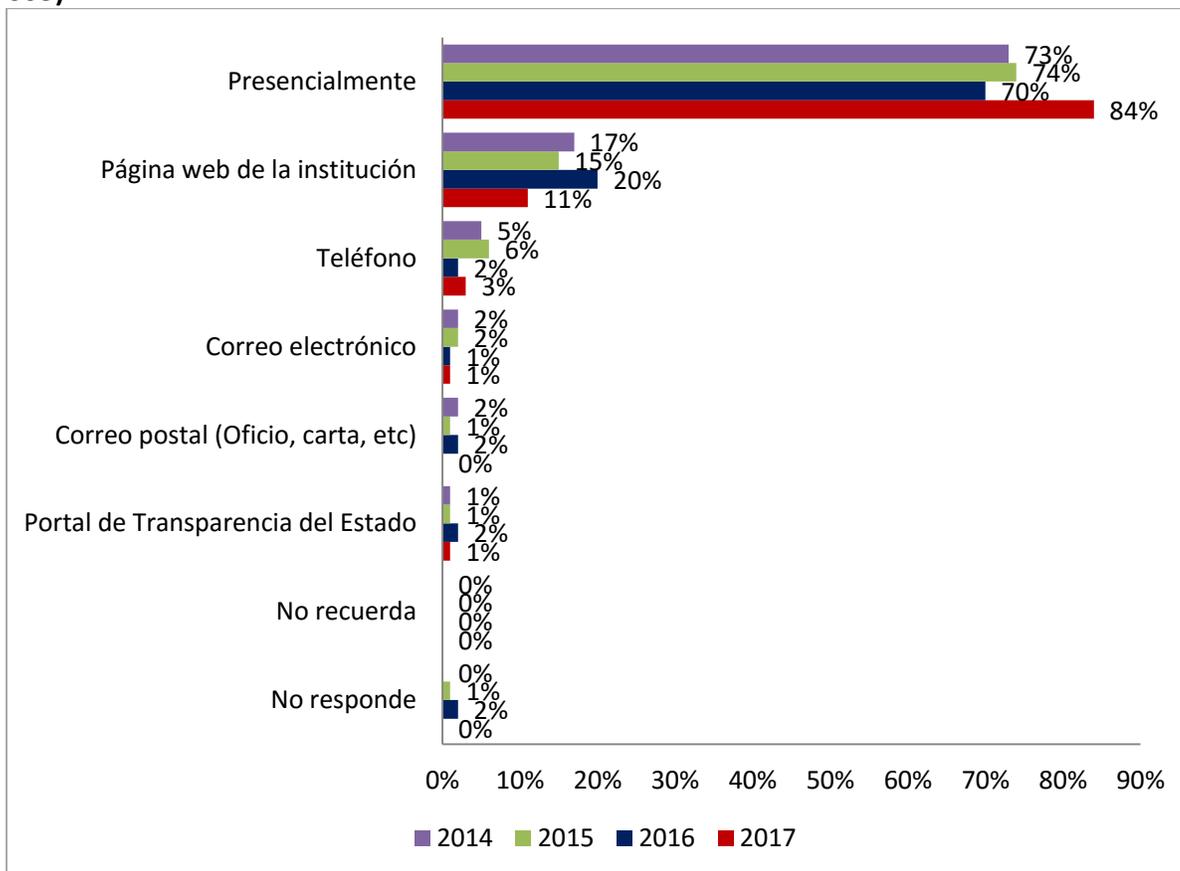
públicos, lo que puede estar influyendo en este indicador. También es posible que el aumento señalado de solicitud de información se haya traducido en mayor demanda presencial que por página web.

En el 2015 en la región de Antofagasta sólo el 54% de las personas solicita información de manera presencial, con 20 puntos porcentuales de diferencia con el promedio del país de ese año, mientras la solicitud por página web casi se duplica a 29% versus el 15% nacional. Esta no es la primera vez que vemos una actitud más moderna de este tipo en Antofagasta.

Diferente es el caso que se observa en el 2016 en la región de Los Lagos, aunque igualmente la mayor parte de los casos se concentra en la manera presencial (83%), este número es sustantivamente mayor que el resultado del mismo año a nivel nacional (13 puntos porcentuales). En la misma región la solicitud a través de páginas web (11%), 9 puntos porcentuales menos que a nivel nacional. La región de Los Lagos tendría entonces, de manera contraria a Antofagasta, un comportamiento menos moderno.

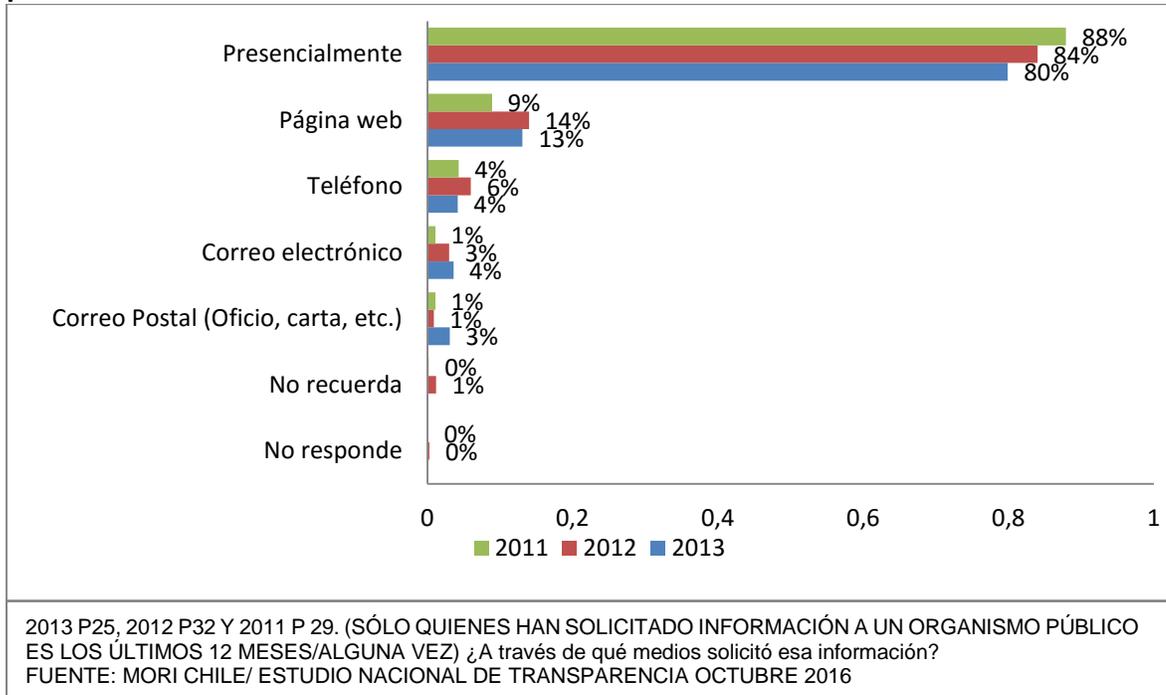
En el caso de Arica en 2017 vemos que un 81% solicita información pública de manera presencial y un 11% declara hacerlo a través de la página web de la institución, similar al promedio nacional.

Gráfico 53: Ejercicio efectivo del Derecho 2014 - 2017 Medios por los que solicitó información pública (N 603)



2017 P37ST; 2016 P37ST 2015 P32, 2014 P26 (PARA LOS QUE HAN SOLICITADO INFORMACIÓN A UN ORGANISMO PÚBLICO EN LOS ÚLTIMOS 12 MESES) ¿A través de qué medios solicitó esa información? 1. Página web de la institución, 2. Portal de Transparencia del Estado, 3. Teléfono, 4. Presencialmente, 5. Correo Postal (oficio, carta, etc.), 6. Correo electrónico 8.No recuerda, 0. No responde, 9. No aplica (N 672)
FUENTE: MORI CHILE/ ESTUDIO NACIONAL DE TRANSPARENCIA NOVIEMBRE 2017

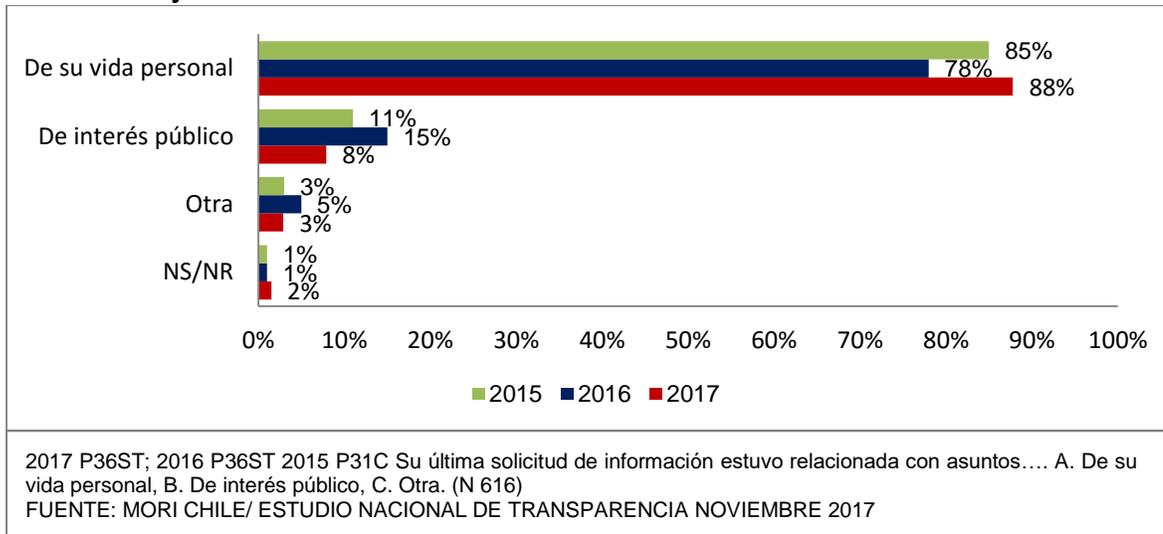
Gráfico 54: Ejercicio efectivo del Derecho 2011 - 2013 Medios por los que solicitó información pública.



El 88% de las peticiones se refieren a motivos personales, mientras un 8% a temas de interés público. En 2017 hay un aumento de diez puntos porcentuales en los motivos de asuntos personales, en 2016 era de un 78%, y una disminución de siete puntos porcentuales en los asuntos públicos, de 15% en 2016 a un 8% en 2017.

En Antofagasta el un 89% lo hace por motivos personales y un 10% por asuntos públicos. Similar es el caso de la Región de Los Lagos en el 2016, donde un 84% declara solicitar información respecto a asuntos de su vida personal y solo un 9% de interés público. En la región de Arica y Parinacota en 2017 un 88% lo hace por motivos personales y un 10% por asuntos de interés público, situación similar a lo observado en las regiones estudiadas anteriormente y los promedios nacionales.

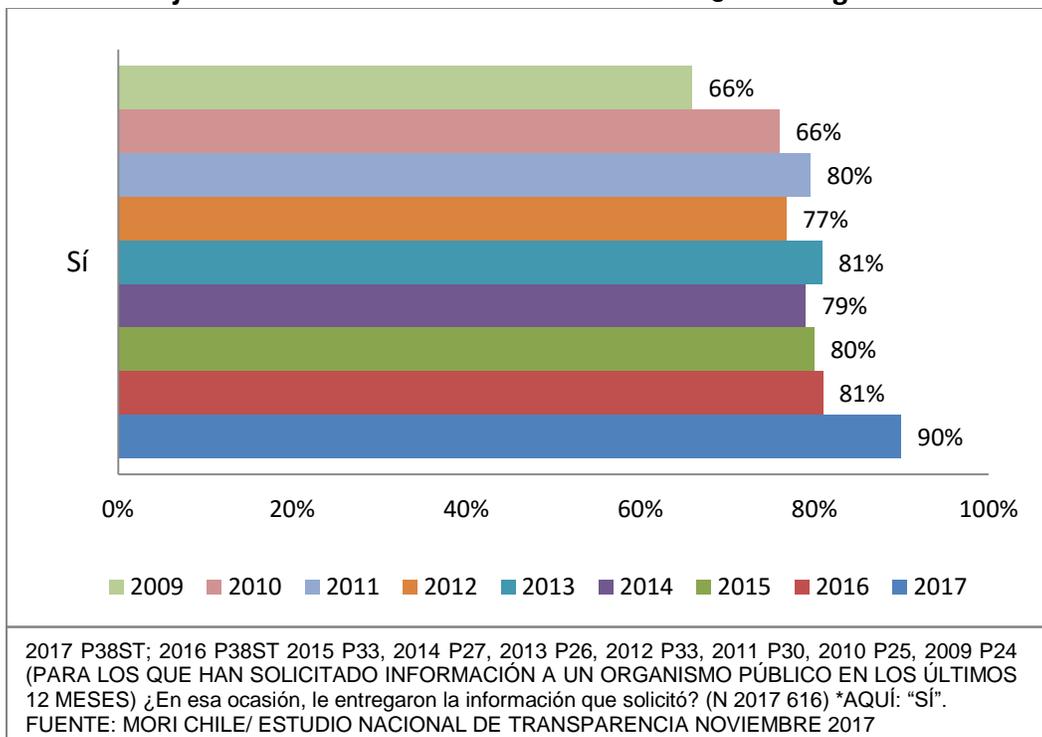
Gráfico 55: Ejercicio efectivo del Derecho 2015-2017. Asuntos de última información solicitada (N 616)



Es interesante mencionar en este punto que la transparencia no se transforma en un mecanismo para asuntos colectivos, públicos, de la sociedad. Esto está relacionado con el hecho de que Chile tiene un bajo nivel de asociacionismo, es decir colectividades que se dedican a los asuntos públicos.

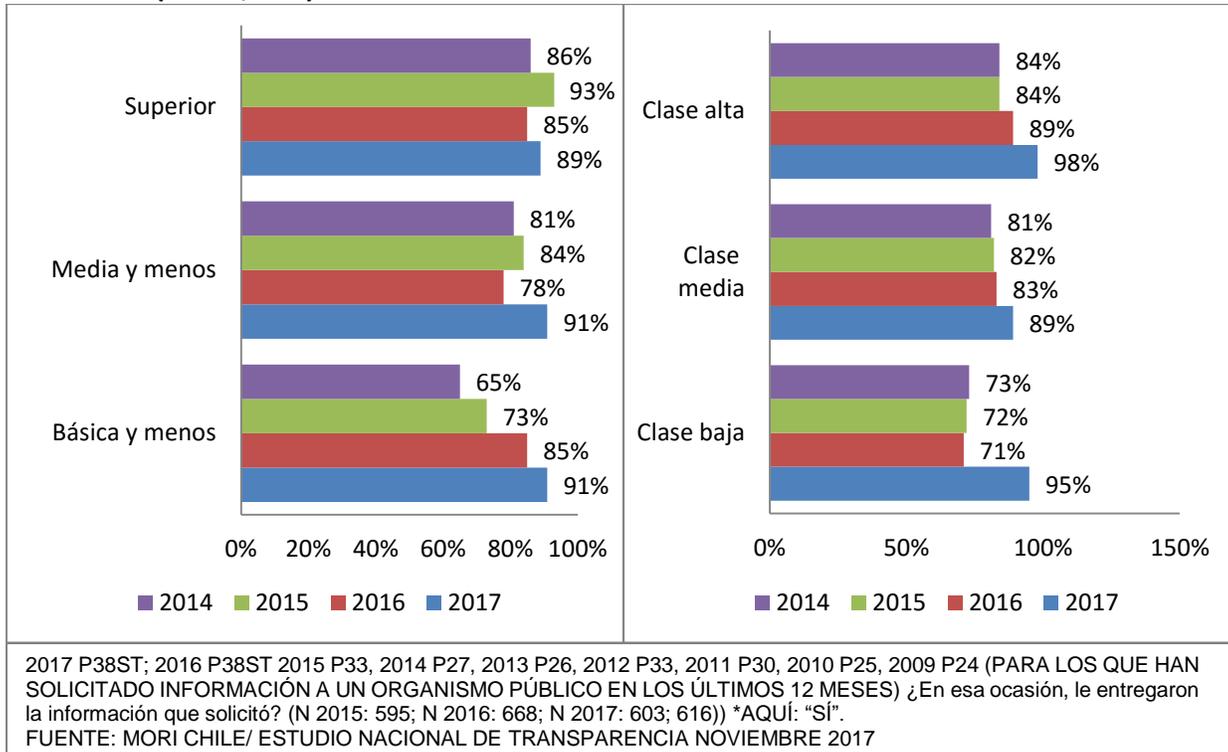
En 2017 se produce un aumento positivo y significativo de 9 puntos porcentuales respecto de 2016, alcanzando 90% los que declaran que les fue entregado lo que solicitaron.

Gráfico 56: Ejercicio efectivo del Derecho 2009-2017. ¿Le entregaron la información solicitada? (N 616)



Si bien en 2015 y 2016 se pudo observar relación en educación y la clase social en 2017 no se observa ninguna relación.

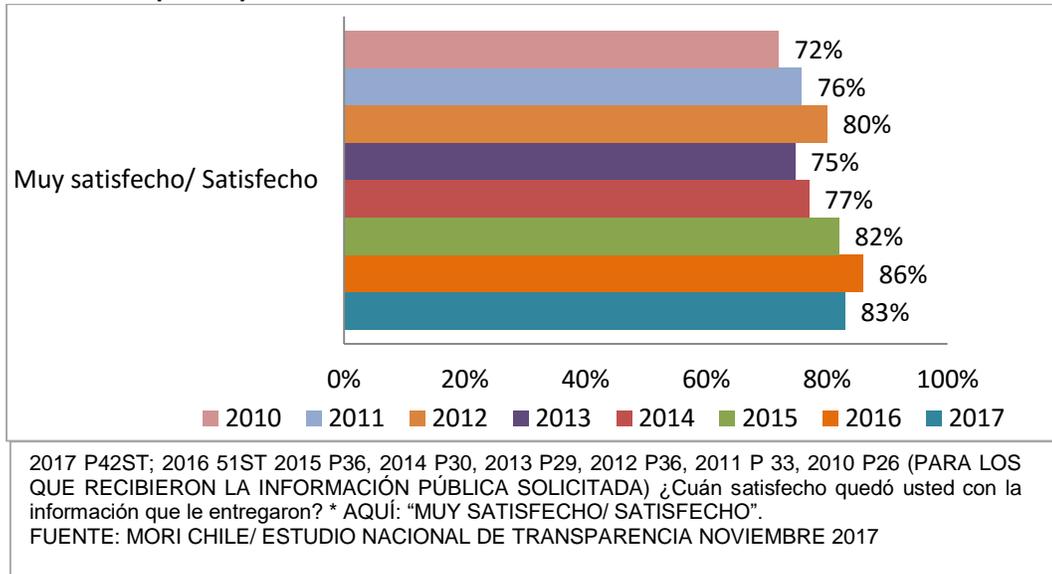
Gráfico 57: Ejercicio efectivo del Derecho 2015-2017. Perfil de ¿Le entregaron la información solicitada? (N 603; 616)



En 2017 el 83% de quienes han realizado una solicitud (N 207), quedó satisfecho con la entrega de información. Disminuyendo de 86% en 2016.

En Antofagasta en 2015 es el mismo nivel que a nivel nacional (82%). En la Región de Los Lagos el porcentaje obtenido también es el mismo que a nivel país en el año 2016 (86%). En la región de Arica el porcentaje obtenido es de un 72% el cual – a diferencia de años anteriores – se distancia del porcentaje obtenido a nivel país que es de un 83%, mostrando una satisfacción menor respecto a la información obtenida.

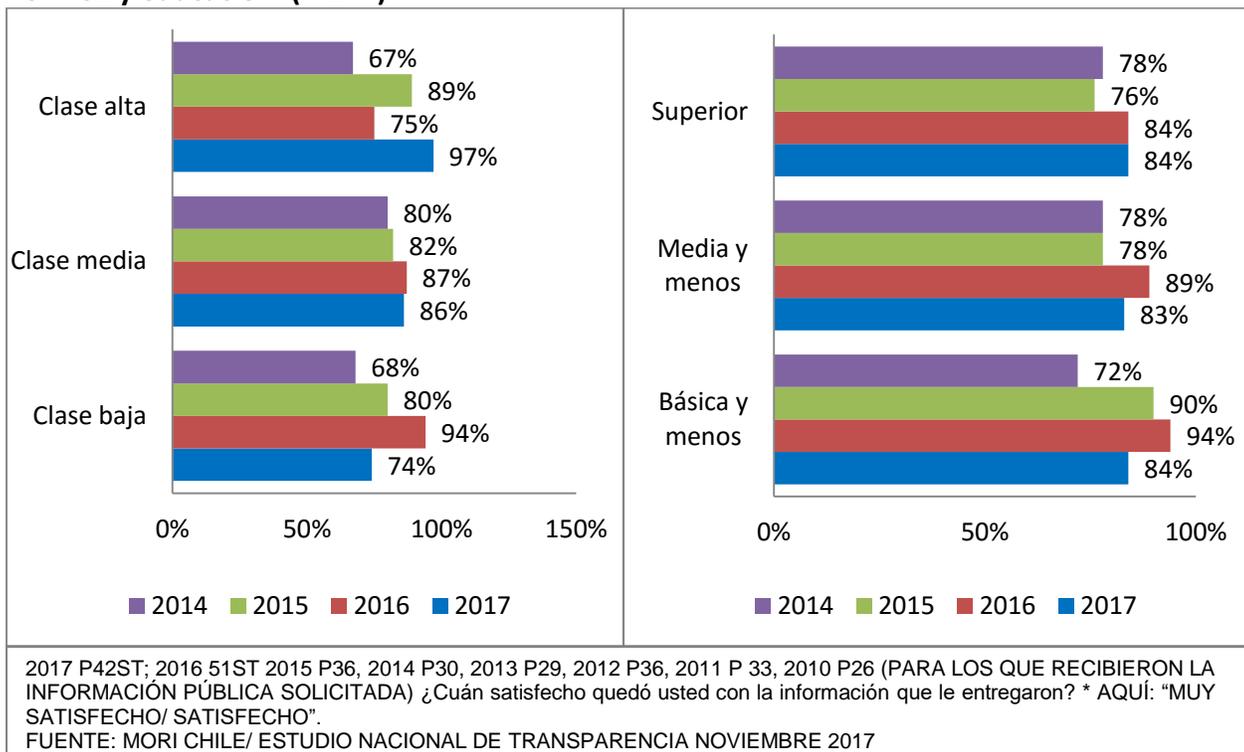
Gráfico 58: Ejercicio efectivo del Derecho Satisfacción con la Información entregada 2010-2017 (N 207)



Se invierte la relación con la clase social en la satisfacción con la información entregada. En 2016 a mayor clase menor satisfacción, en 2017 a menor clase social mayor satisfacción. Esto se traduce en una disminución significativa en la satisfacción de la clase baja.

Respecto de la educación vemos como en el 2017 se acaba la relación con la educación, disminuyendo la satisfacción de los que tienen educación básica de 94% a 84% entre 2017 y 2016.

Gráfico 59: Perfil ejercicio efectivo del Derecho. Satisfacción con la Información entregada 2014-2017. Por NSE y educación. (N 174)

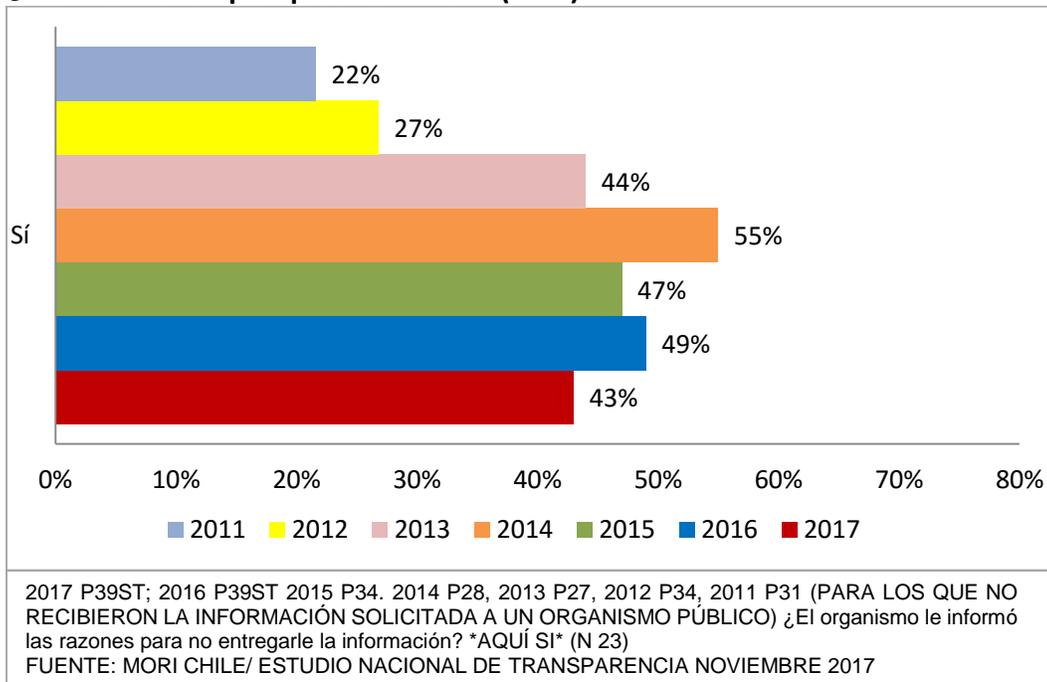


17. DIFICULTADES EN EL ACCESO A LA INFORMACIÓN: LOS NEGATIVOS

Un 9% declaró que no le entregaron la información solicitada (N 56). Entre ellos el 2017 un 43% declaran que le informaron el Porqué de la negación a su solicitud. Disminuyendo de un 49% en 2016. Cabe señalar que el Número de casos es muy pequeño y las diferencias se pueden deber a ello.

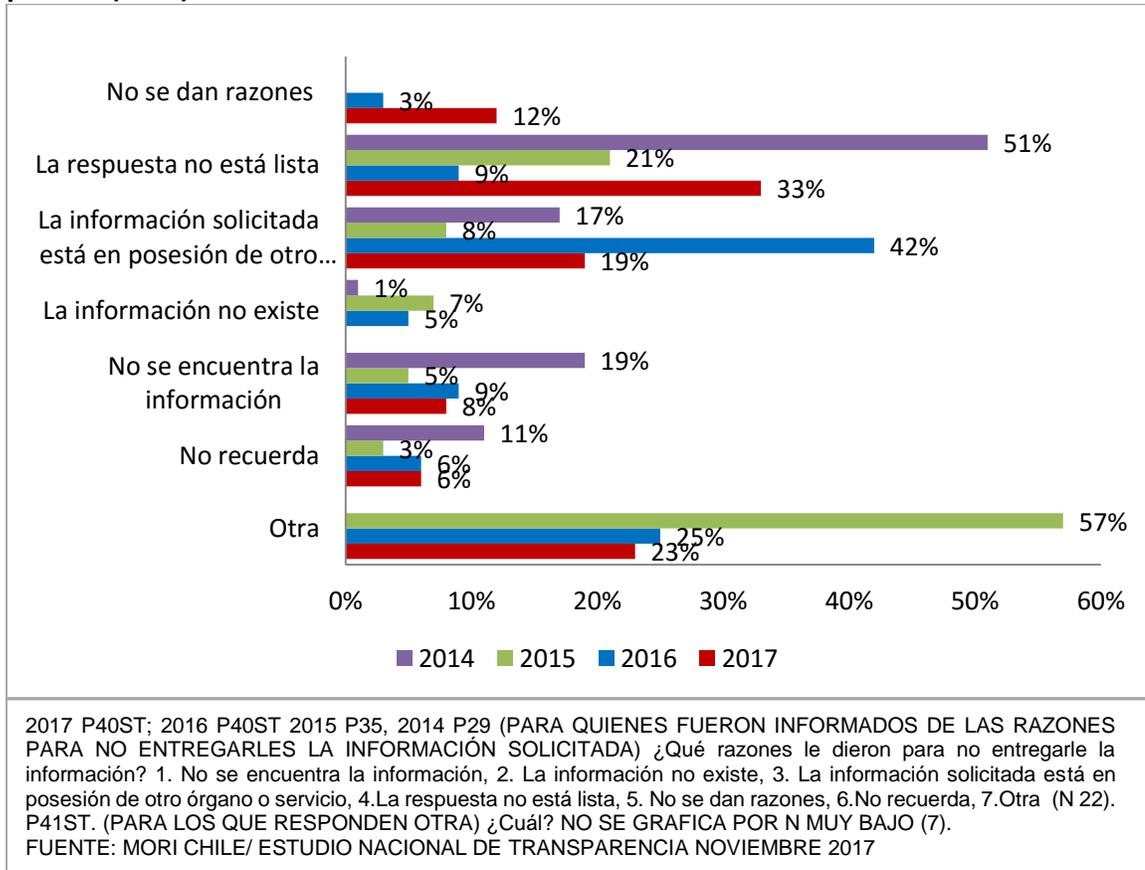
Desde que comenzó la medición en 2011 se observa un aumento de 22% a 43% en 2017, teniendo un alza en 2014 lo que se sitúa como un año anómalo respecto de la serie total.

Gráfico 60: Ejercicio efectivo del Derecho. A los que no recibieron información: ¿Les informaron por qué? 2011-2017 (N 22)



Los cambios que se registran en la siguiente pregunta de seguimiento se deben a que el número de entrevistas no permite la estabilidad estadística. En 2017 se señala que la principal razón para no entregar información pública es que la respuesta no está lista (33%), mientras que un 19% declara que la información solicitada se encuentra en otro organismo público, y un 12% que no se dan razones. Debido a la baja cantidad de casos que contestan esta pregunta resulta difícil establecer comparaciones.

Gráfico 61: Ejercicio efectivo del Derecho. Razones expresadas para no entregar información pública (N 22)

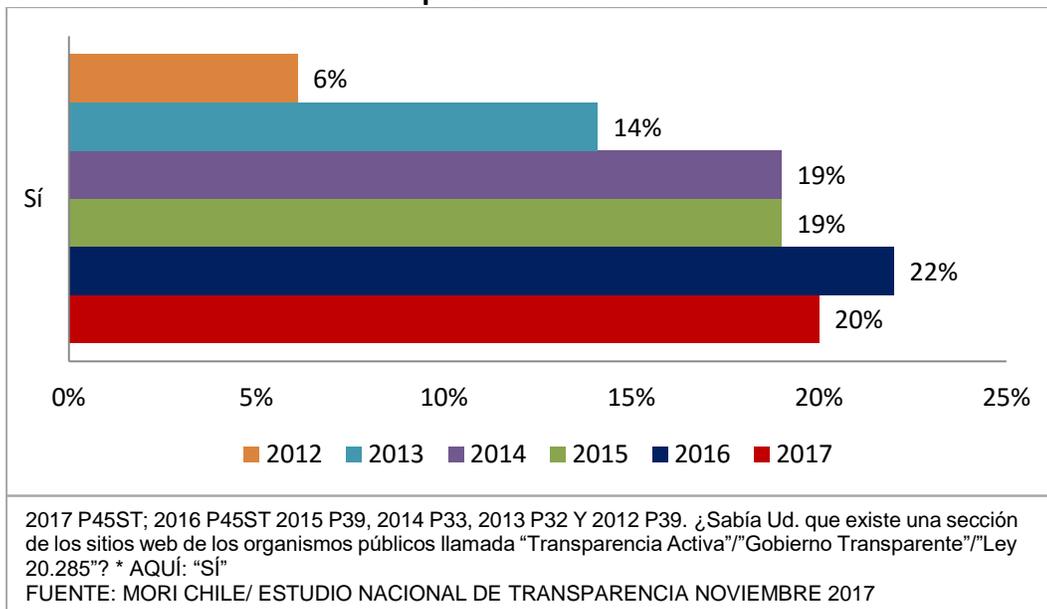


18. EJERCICIO EFECTIVO DEL DERECHO: TRANSPARENCIA ACTIVA (INFORMACION PUBLICADA EN SITIOS WEB)

En 2017 el nivel de conocimiento de transparencia activa alcanzó 20%, con diferencias no significativas respecto del 22% en el año 2016. Entre 2015 y 2017 no se han registrado cambios significativos en este indicador.

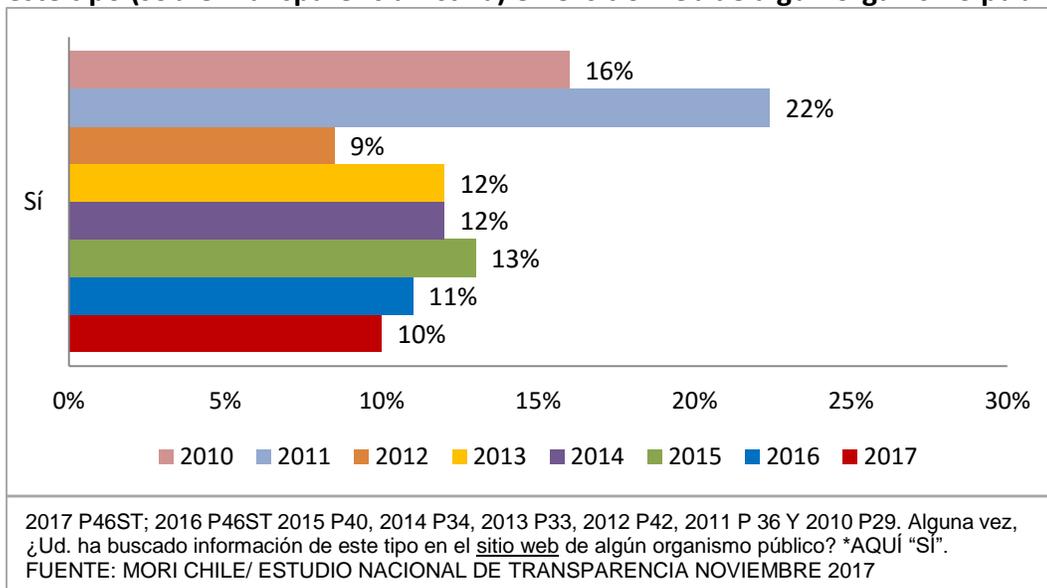
En la región de Antofagasta (2015) es más alto el conocimiento, donde un 1 de cada 4 personas que viven en la región responden conocer Transparencia Activa (26%). Diferente es el caso de la Región de Los Lagos durante el 2016, donde solo un 18% declara conocerla. Ya habíamos visto anteriormente que esta región del sur tiene una tendencia menor a utilizar internet que la región del norte, a esto pueden deberse los resultados. En la región de Arica y Parinacota en 2017 un 23% lo conoce, por encima del promedio nacional.

Gráfico 62: Conocimiento Transparencia Activa 2012-2017



Solo un 10% declara haber buscado información acerca de transparencia activa a través del sitio web de algún organismo público. En el caso de la región de Antofagasta (2015), son muy pocas las personas que lo han buscado, solo un 7% responde afirmativamente. Mayor es el porcentaje en la Región de Los Lagos (2016), donde un 13% afirma haber solicitado información relacionada a la transparencia de los organismos públicos. En el caso de la región de Arica y Parinacota la situación es similar a la región de Los Lagos, un 13% afirma haber buscado información en la página web de algún organismo público, ambas por encima del promedio nacional.

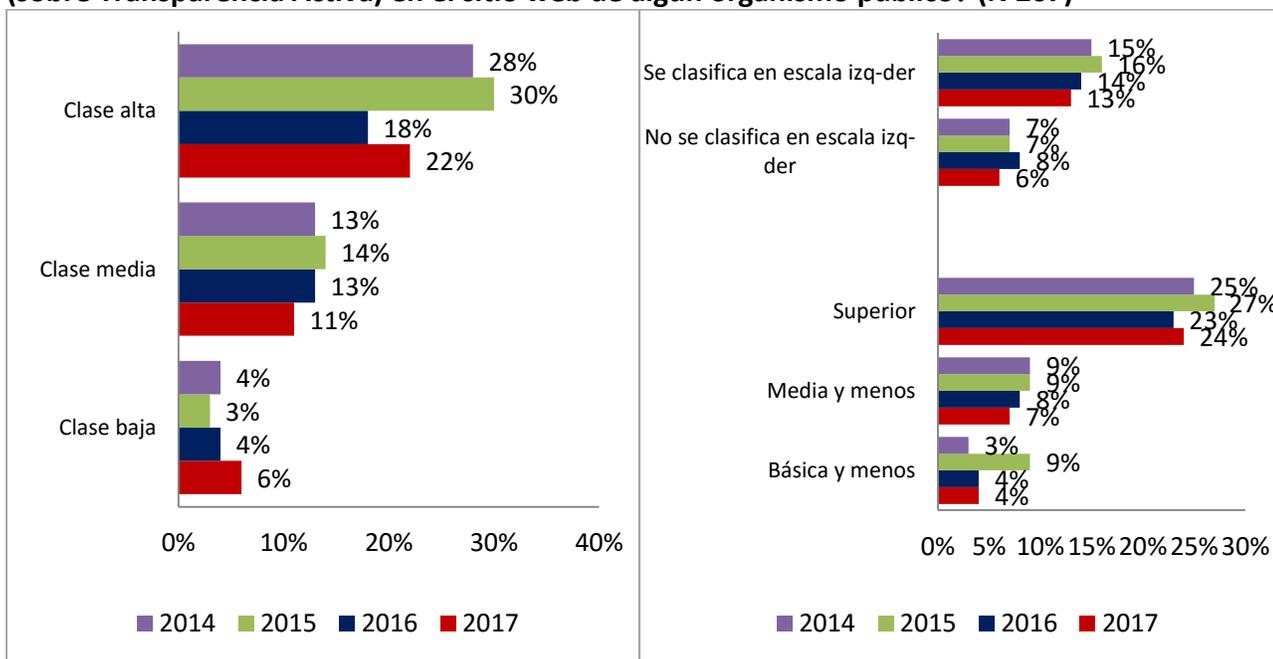
Gráfico 63: Conocimiento Transparencia Activa 2015. ¿Ha buscado información de este tipo (sobre Transparencia Activa) en el sitio web de algún organismo público?



Nuevamente nos encontramos con un indicador con un fuerte perfil cívico y sociodemográfico como anteriormente, muy probablemente por el mismo motivo, porque el segmento de la población es pequeño. A mayor clase social y educación hay más uso de sitios web para transparencia activa. Si se clasifica en la escala política usa más los sitios web para transparencia activa.

Sobresale el uso entre los que tienen educación superior (24%) y los que se autoclasifican en la clase alta (22%), muy por encima del promedio nacional.

Gráfico 64: Conocimiento Transparencia Activa 2015. ¿Ha buscado información de este tipo (sobre Transparencia Activa) en el sitio web de algún organismo público? (N 207)



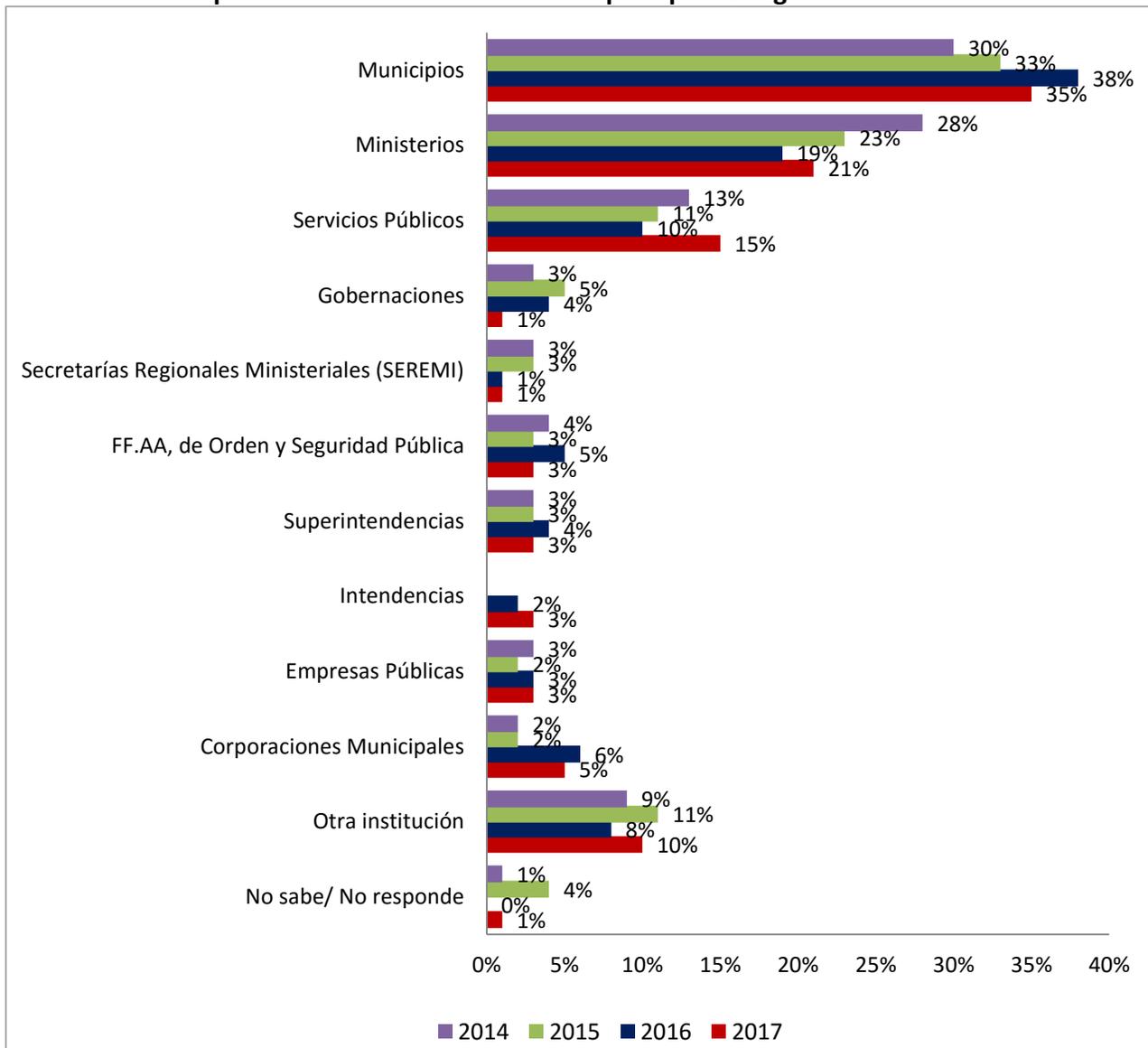
2017 P46ST; 2016 P46ST 2015 P40, 2014 P34, 2013 P33, 2012 P42, 2011 P 36 Y 2010 P29. Alguna vez, ¿Ud. ha buscado información de este tipo en el sitio web de algún organismo público? *AQUÍ "Sí".

FUENTE: MORI CHILE/ ESTUDIO NACIONAL DE TRANSPARENCIA NOVIEMBRE 2017

Dentro de ellos, se señala haber buscado información en tres lugares principalmente, Municipios (35%), Ministerios (21%), y Servicios Públicos (15%). Entre 2015 y 2016 aumenta la importancia de los municipios en cinco puntos porcentuales, y disminuye la importancia de los ministerios en cuatro puntos porcentuales. En 2017 los municipios bajan de 38% en 2016 a 35%; aumenta la importancia de los ministerios de 19 a 21%, en tres puntos porcentuales, y la de servicios públicos de 10% a 15% en 5 puntos porcentuales, en el mismo período.

En la Región de Los Lagos un 53% usa los municipios y el 19% los Servicios Públicos. En la región de Arica y Parinacota en 2017 solo cuatro casos responden esta pregunta por lo que no se puede analizar.

Gráfico 65: Transparencia activa 2014-2017 - En qué tipo de organismo buscó información la última vez.



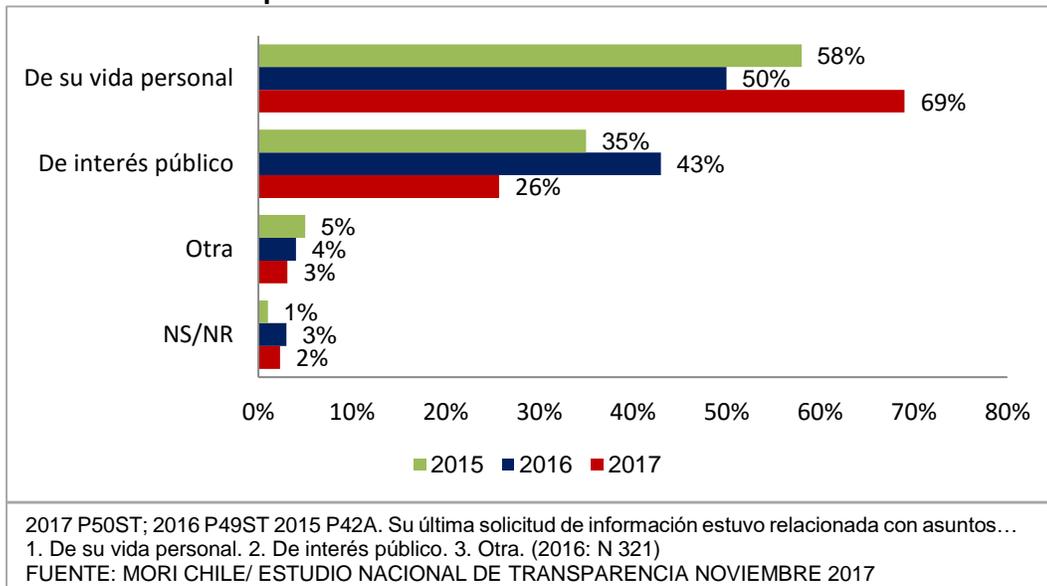
2017 P47ST; 2016 P47ST 2015 P41 (PARA QUIENES HAN BUSCADO INFORMACIÓN REFERIDA A TRANSPARENCIA)
 Pensando en la última vez que buscó información ¿En qué tipo de organismo buscó? 1. Ministerios, 2. Intendencias 3.
 Superintendencias, 4. Gobernaciones, 5. Municipios 6. Corporaciones Municipales, 7. FF.AA. de Orden y Seguridad Pública, 8.
 Servicios Públicos, 9. Empresas Públicas, 10. Secretarías Regionales Ministeriales (SEREMI), 11. Otra institución
 FUENTE: MORI CHILE/ ESTUDIO NACIONAL DE TRANSPARENCIA NOVIEMBRE 2017

Continuamos con los asuntos que implican la búsqueda de transparencia activa. Estos ven altas fluctuaciones desde 2015, año en que se comienzan a medir. Los asuntos públicos aumentan de 35% a 43% entre 2015 y 2016, para luego bajar a 26% en 2017. En el sentido contrario los asuntos de la vida personal disminuyen de 58% a 50% entre 2015 y 2016 para luego aumentar a 69% en 2017. Esta fluctuación dice relación con un uno no regular de transparencia activa, aún como un tema incipiente.

Al mirar las regiones vemos que, en Antofagasta, esta variación se hace más amplia, en el cual sólo un 10% de la región solicitó información de interés público en algún organismo, pero el 41% ha realizado una búsqueda de interés personal en algún sitio web. El comportamiento en la Región de Los Lagos indica las diferencias aún

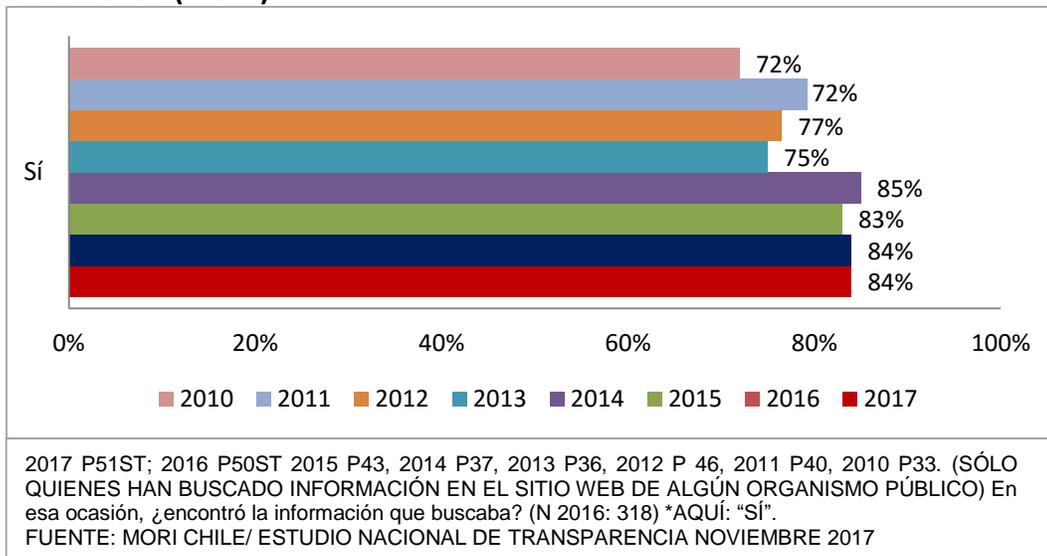
mayores; un 70% indica que su última solicitud de información estuvo relacionada con su vida personal y solo un 28% de carácter público. En la región de Arica y Parinacota el número de casos es 5 por lo que no se puede analizar.

Gráfico 66: Transparencia activa 2015-2017. Asuntos de última información solicitada (N 207)



En 2017 al igual que en 2016, un 84% de las personas que han buscado información en el sitio web de algún organismo público, dice haberla encontrado. Esto ha aumentado del 72% que se registra en 2010. Habla más bien de la penetración y destreza de la población en el uso de internet. Lo mismo ocurre en la Región de Los Lagos donde un 90% de los sujetos afirma haber encontrado la información requerida. En Arica solo seis casos responden esta pregunta, por lo que no se puede analizar.

Gráfico 67: Transparencia activa 2017. ¿Encontró la información que buscaba? 2010 – 2017 (N 207)

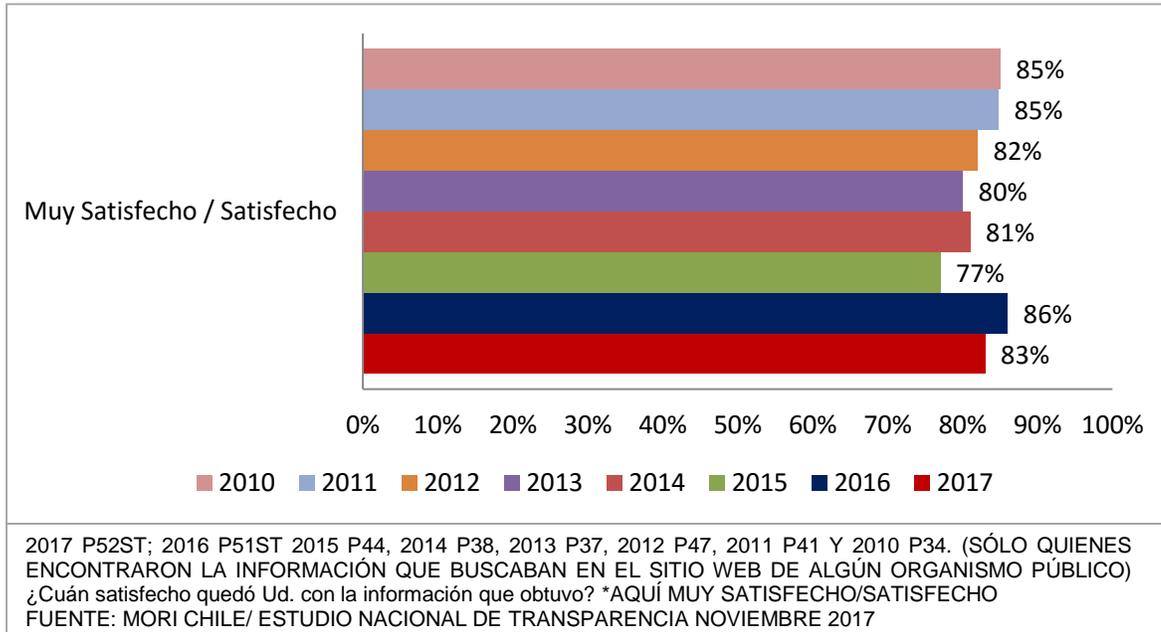


En 2017 un 83% está satisfecho con la información obtenida en la web, disminuyendo de 86% en 2016, pero superior al 77% de 2015. Con la excepción del año 2015 cuando se registró un 77%, todos los años desde 2010

han obtenido más de 80% de satisfacción. Dado el bajo número de casos, estas fluctuaciones se pueden deber a ello.

La satisfacción en Antofagasta es mayor alcanzando un 88% y en la Región de Los Lagos sigue esta tendencia con un 86% de satisfacción. En Arica no se puede analizar ya que son solo 3 casos.

Gráfico 68: Satisfacción con la información obtenida en la web 2010-2016 (N 174)

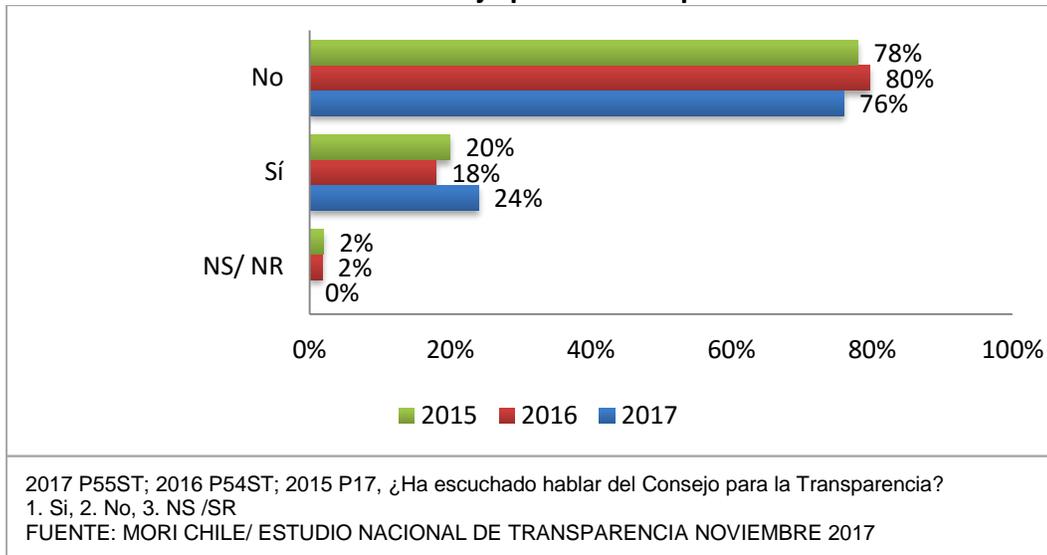


19. CONOCIMIENTO DEL CONSEJO PARA LA TRANSPARENCIA

A continuación, miramos el nivel de conocimiento del Consejo para la Transparencia.

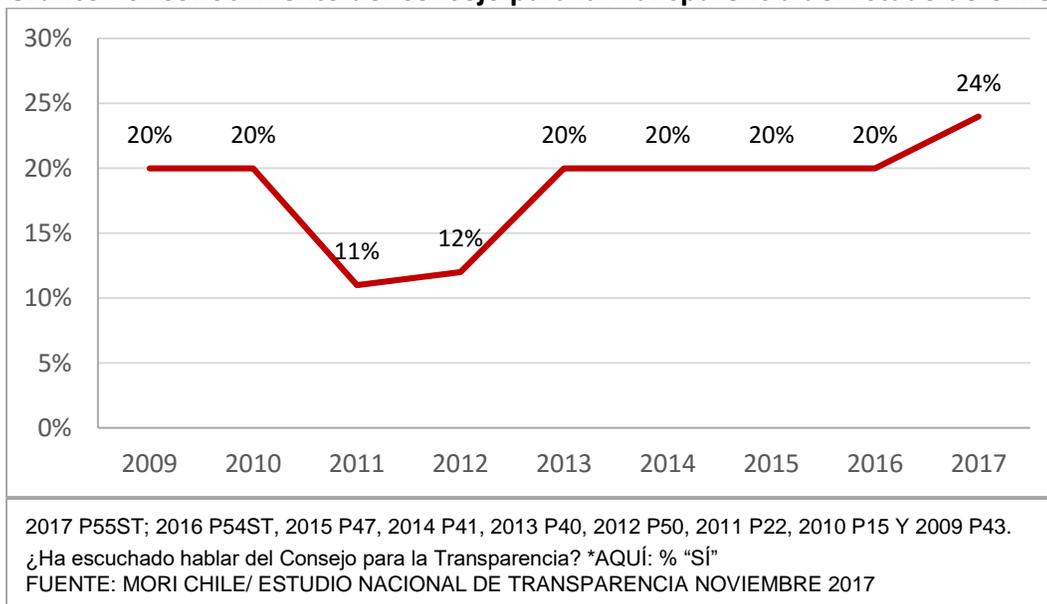
En 2017 un 24% dice conocer el Consejo para la Transparencia, aumentando de un 18% en 2016. En Región Los Lagos en 2016 el conocimiento alcanza un 7% muy por debajo del promedio nacional. En 2017 la región de Arica el nivel de conocimiento es de un 17%, debajo del promedio nacional.

Gráfico 69: Conocimiento del Consejo para la Transparencia del Estado de Chile 2015-2017



Al mirar la serie completa desde 2009 el conocimiento del Consejo para la Transparencia alcanza en 2017 su máximo histórico con 24%.

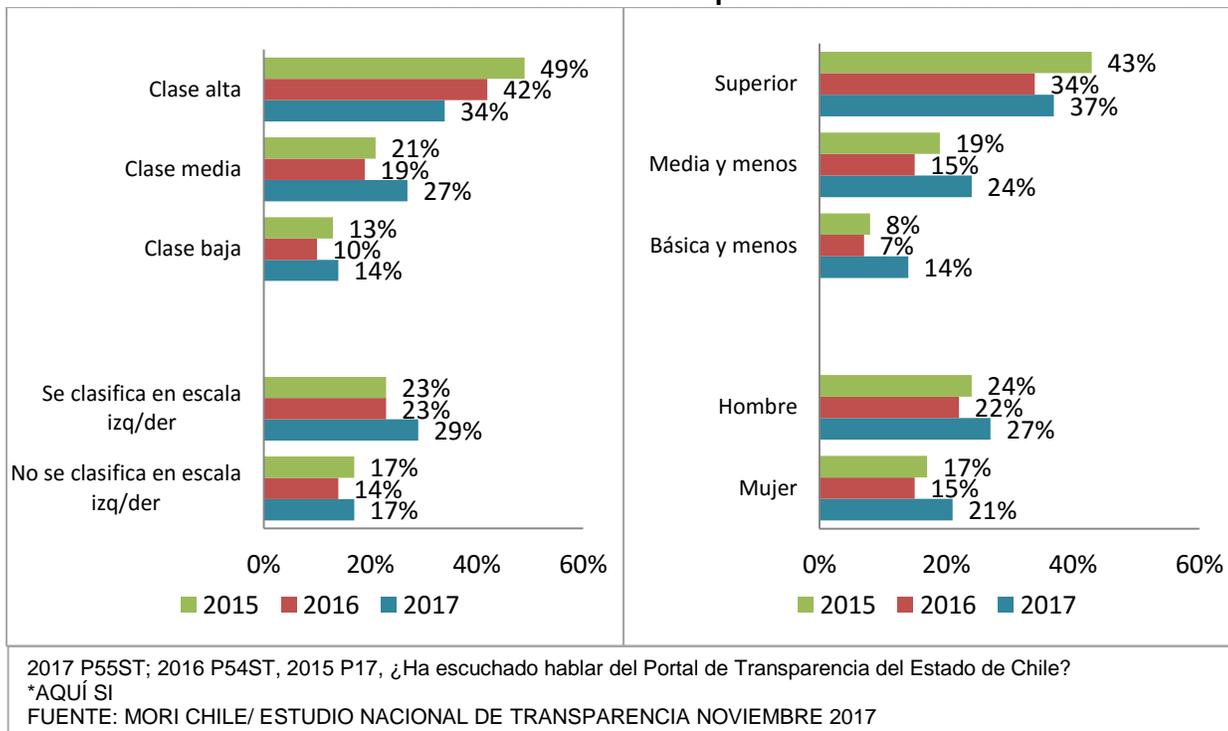
Gráfico 70: Conocimiento del Consejo para la Transparencia del Estado de Chile 2009-2017



El conocimiento del Consejo entrega un fuerte perfil cívico y sociodemográfico. A mayor clase social (34%) y educación (37%) mayor nivel de conocimiento, al mismo tiempo que un acorte de las distancias entre los segmentos.

Lo anterior puede manifestar dos cosas. En primer lugar, una democratización de los fenómenos, y en segundo lugar, un distanciamiento de la clase alta respecto al Estado, lo que conlleva a un desconocimiento o un desinterés respecto de la información pública.

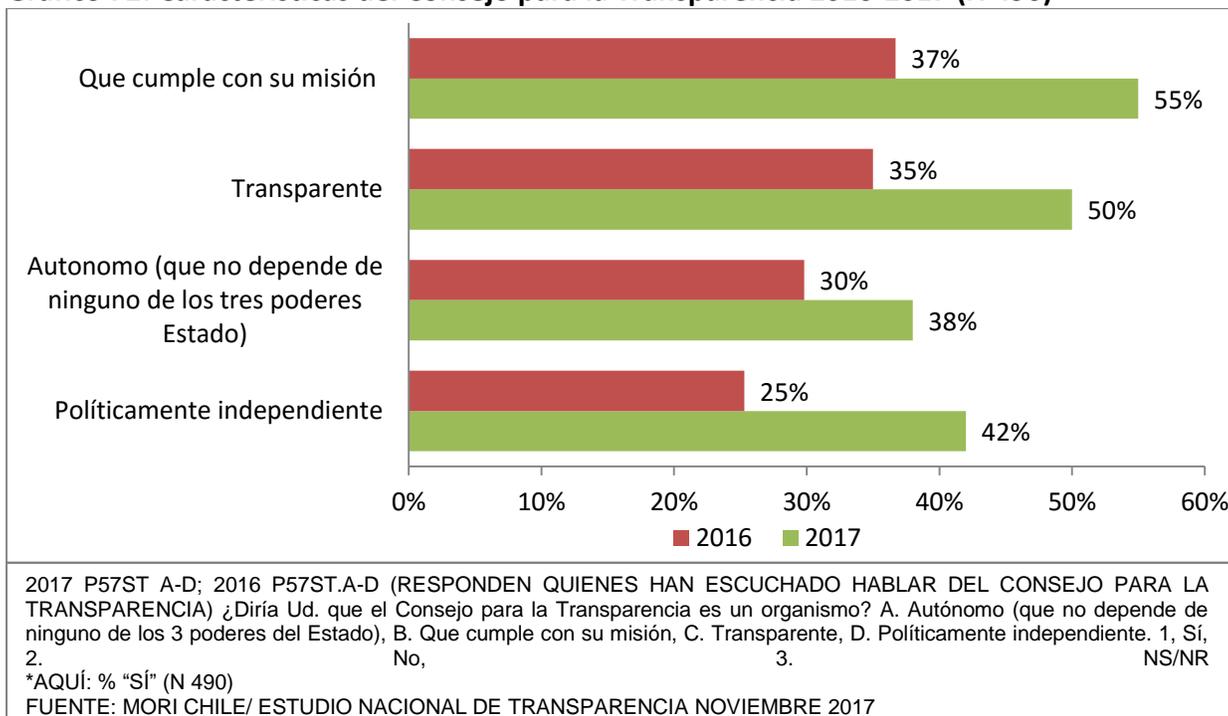
Gráfico 71: Perfil de Conocimiento del Portal de Transparencia del Estado de Chile 2015-2017



20. CARACTERÍSTICAS DEL CONSEJO PARA LA TRANSPARENCIA

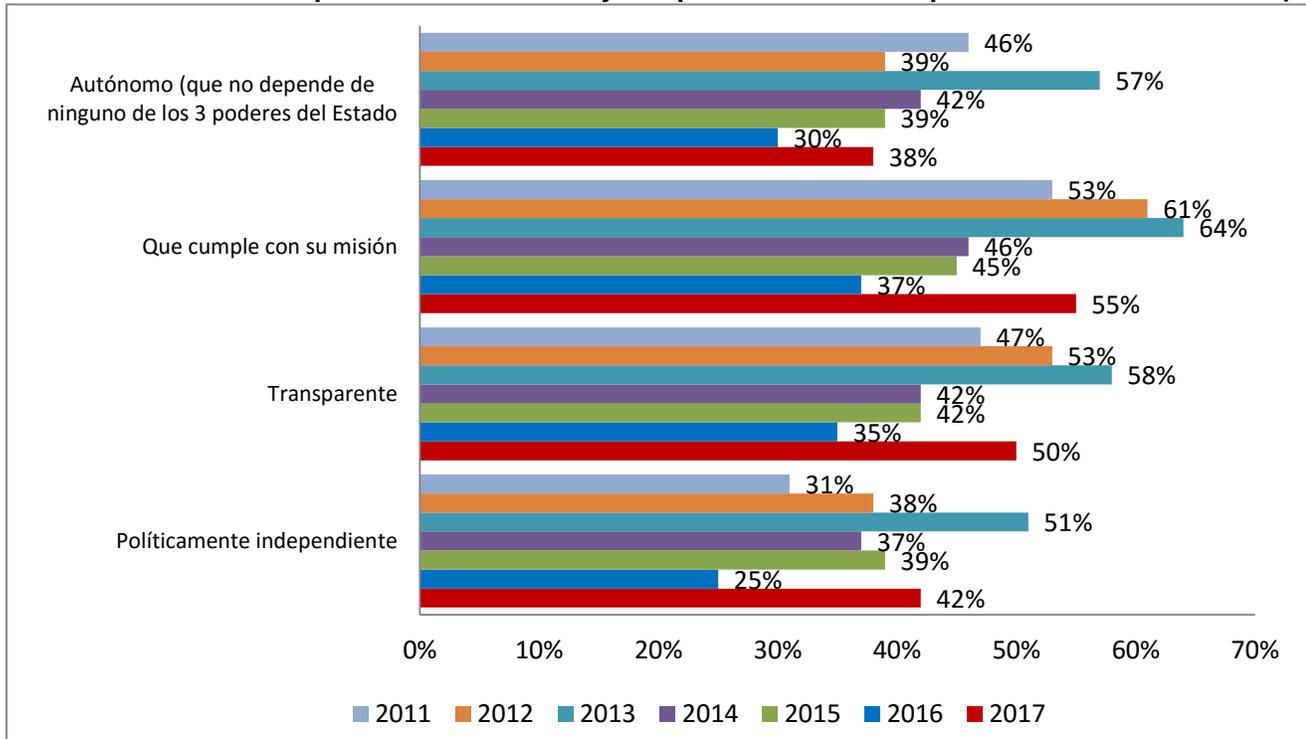
Las características del Consejo para la Transparencia son: Cumple con su misión 55%; Transparente 50%; autónomo 38%; independiente 42%.

Gráfico 72: Características del Consejo para la Transparencia 2016-2017 (N 490)



Al mirar la evolución no se observan tendencias claras, sino más bien volatilidad de los resultados. En el año 2017 si se produce un aumento muy significativo respecto del año 2016, sin embargo, eso no lleva los indicadores a niveles superiores a los alcanzados en años anteriores en ninguno de los casos. El año 2013 es el año en que se registran los más altos niveles en todos los aspectos.

Gráfico 73: Percepción del Consejo para la Transparencia 2011-2017 (N 490)



2017 P57STA-D; 2016 P57ST.A-D, 2015 P49.A, 2014 P43.1, 2013 P42.1, 2012 P52.1 y 2011 P24.1 Autónomo. 2015 P49.C, 2014 p43.3, 2013 p42.3, 2012 P52.3 y 2011 P24.3 (RESPONDEN QUIENES HAN ESCUCHADO HABLAR DEL CONSEJO PARA LA TRANSPARENCIA)

Diría Ud. que el Consejo para la Transparencia es un organismo... A. Transparente, B. Políticamente independiente, C. Autónomo, D. Que cumple con su misión. *AQUÍ: % "Sí"

FUENTE: MORI CHILE/ ESTUDIO NACIONAL DE TRANSPARENCIA NOVIEMBRE 2017

Gráfico 74: Perfil percepción del Consejo para la Transparencia 2016 (N 529)

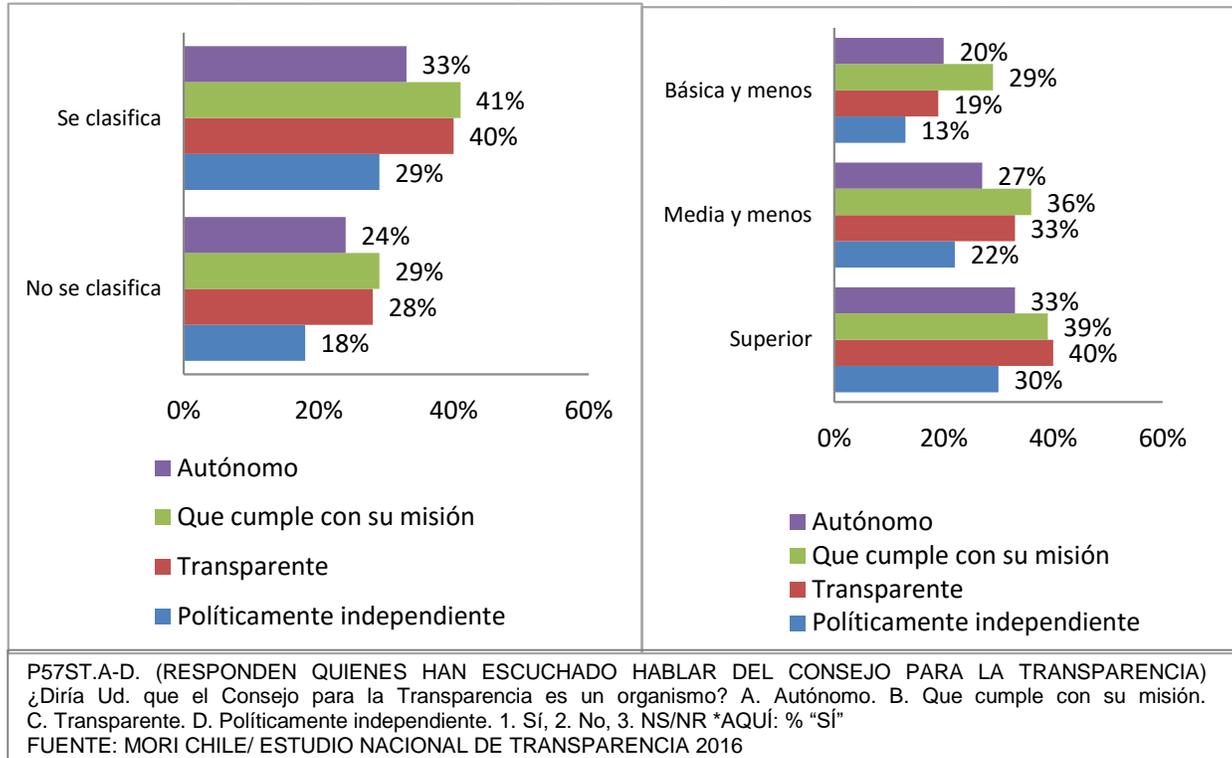
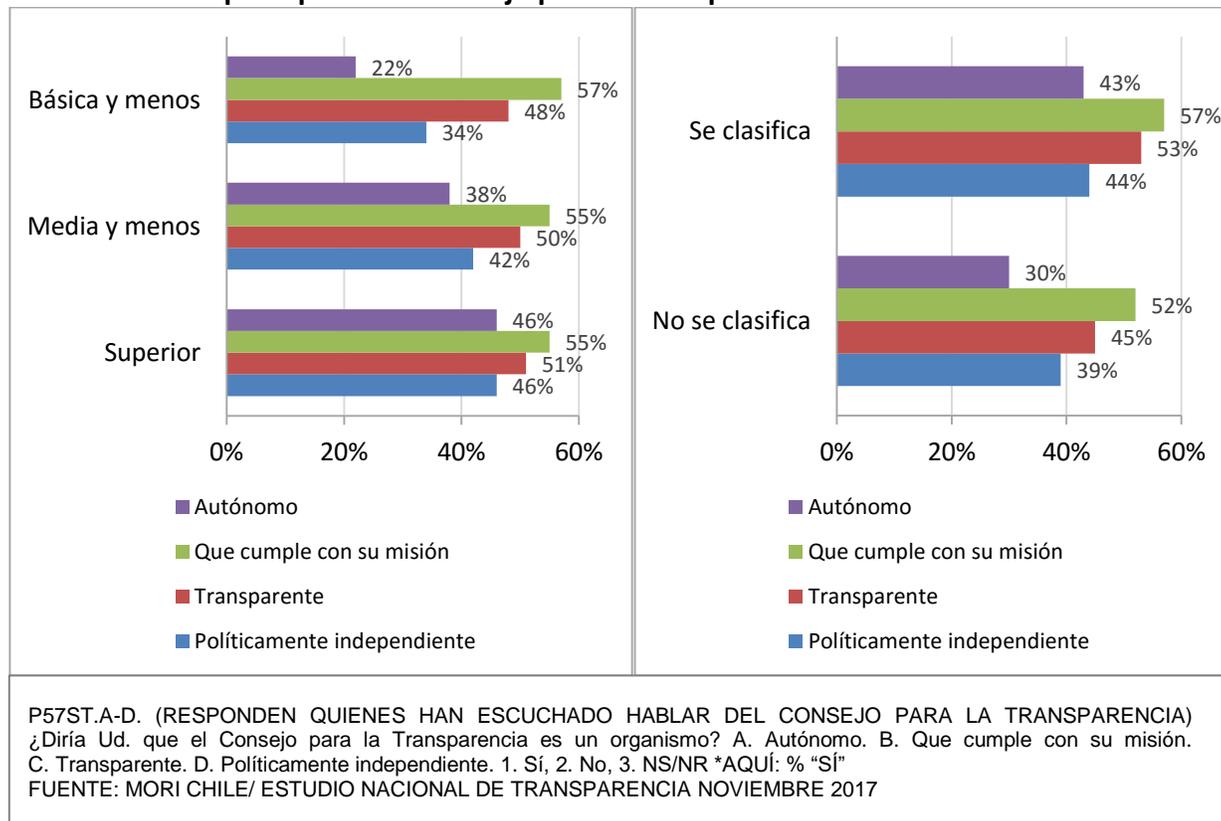


Gráfico 75: Perfil percepción del Consejo para la Transparencia 2017



El perfil de la percepción del Consejo nos muestra claramente cómo los más incluidos socialmente, a nivel educacional y a nivel cívico, son quienes tienden a responder más positivamente la pregunta.

A nivel regional no existen tendencias claras, si bien en 2015 en Antofagasta hubo una apreciación mejor del Consejo en los cuatro aspectos medidos, en 2016 en la región de Los Lagos se mantuvo igual que el promedio nacional. Este año en Arica se destaca una percepción más baja de la autonomía del Consejo, un 28% versus el 39% a nivel nacional, y una percepción más alta en la independencia política del mismo, de un 10% a nivel nacional a un 32% en la región de Arica.

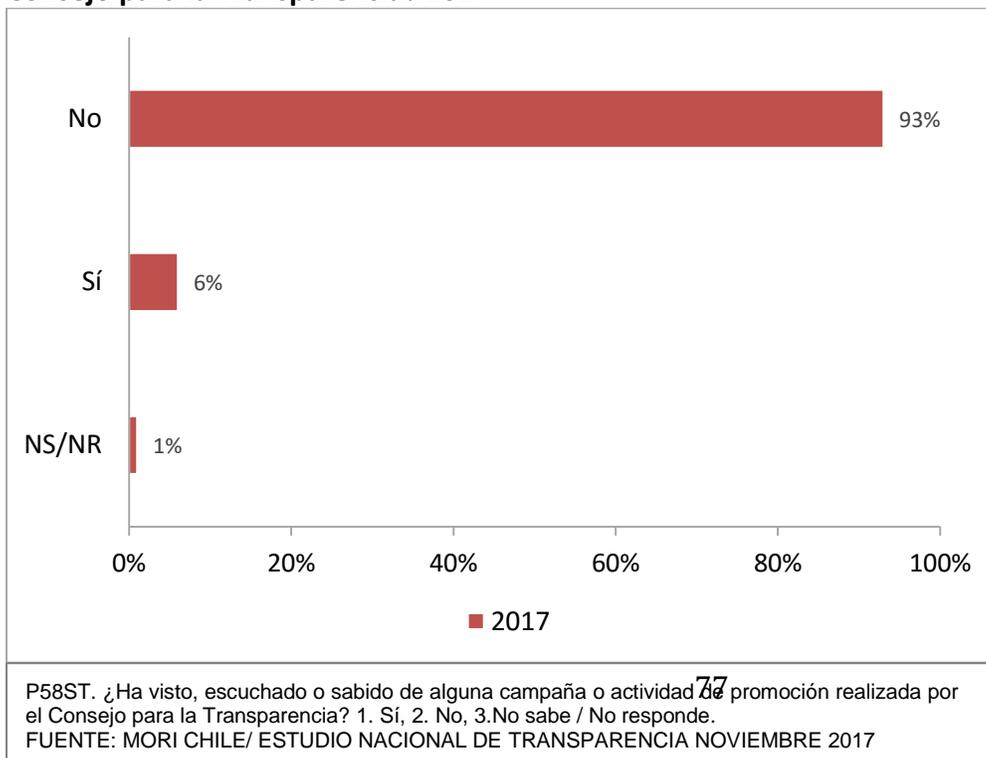
Tabla 14: Percepción del Consejo para la Transparencia 2015-2017

	País 2016	País 2015	País 2017	Región de Los Lagos 2016	Antofagasta 2015	Arica 2017
Autónomo	30%	39%	39%	31%	60%	28%
Que cumple con su misión	37%	45%	55%	37%	51%	54%
Transparente	35%	44%	51%	35%	44%	45%
Políticamente independiente	25%	40%	10%	25%	46%	32%

21. CAMPAÑA O PROMOCIÓN DEL CONSEJO PARA LA TRANSPARENCIA

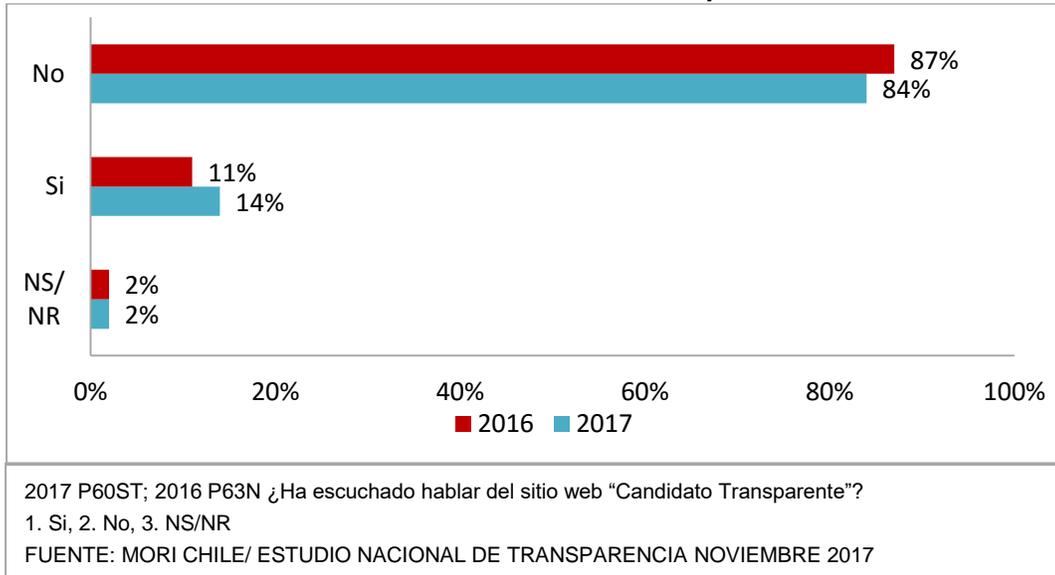
A lo largo de la medición de este estudio se ha preguntado sobre el conocimiento de los ciudadanos respecto a alguna campaña realizada por el Consejo para la transparencia, si bien en años anteriores se ha preguntado de forma específica por una campaña, este año se pregunta de forma general. Aquí, un 93% declara no haber visto, escuchado o sabido de alguna campaña o actividad realizada por el Consejo.

Gráfico 76 ¿Ha visto, escuchado o sabido de alguna campaña o actividad de promoción realizada por el Consejo para la Transparencia? 2017



Finalmente, se consultó por el conocimiento del sitio web “Candidato Transparente”, donde solo un 11% de las personas dice conocer dicho sitio en 2016. En 2017 sube tres puntos porcentuales (14%).

Gráfico 77. Conocimiento sitio web “Candidato Transparente” 2016-2017



22. LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN Y LA TRANSPARENCIA

Se indaga sobre la frecuencia de uso de medios de comunicación para informarse, lo que entrega un mapa de penetración de los medios en la población.

El uso “todos los días” la televisión está en primer lugar con un 58% en 2017, le sigue en segundo lugar con un 22% el uso de internet, en tercer lugar, con un 18% las noticias en la radio, y el 10% los diarios. Este orden se mantiene a través de los años.

Al observar los resultados por región vemos que, en Antofagasta, hay mayor frecuencia con 67% responde que ve los noticiarios en televisión todos los días, un 35% escucha noticias en la radio todos los días, un 32% usa internet para informarse todos los días, un 15% lee las noticias en algún diario impreso todos los días, y un 7% mira o escucha algún foro o programa político todos los días.

En la región de Los Lagos en tanto, existe un consumo de medios similar al nivel nacional, donde el 56% de las personas dice ver televisión, 37% se informa por internet, el 27% por radio, un 15% a través de un diario impreso y el 7% mediante foros o programas políticos todos los días. La discusión de estos temas en el día a día también es escasa, sólo el 8% lo hace con la familia y el 7% con amigos.

El consumo de medios en la región de Arica y Parinacota un 62% señala que ve los noticiarios en televisión todos los días, un 42% se informa por internet, un 25% escucha las noticias a través de la radio, un 14% se informa a través un diario impreso, y un 6% mediante foros o programas políticos.

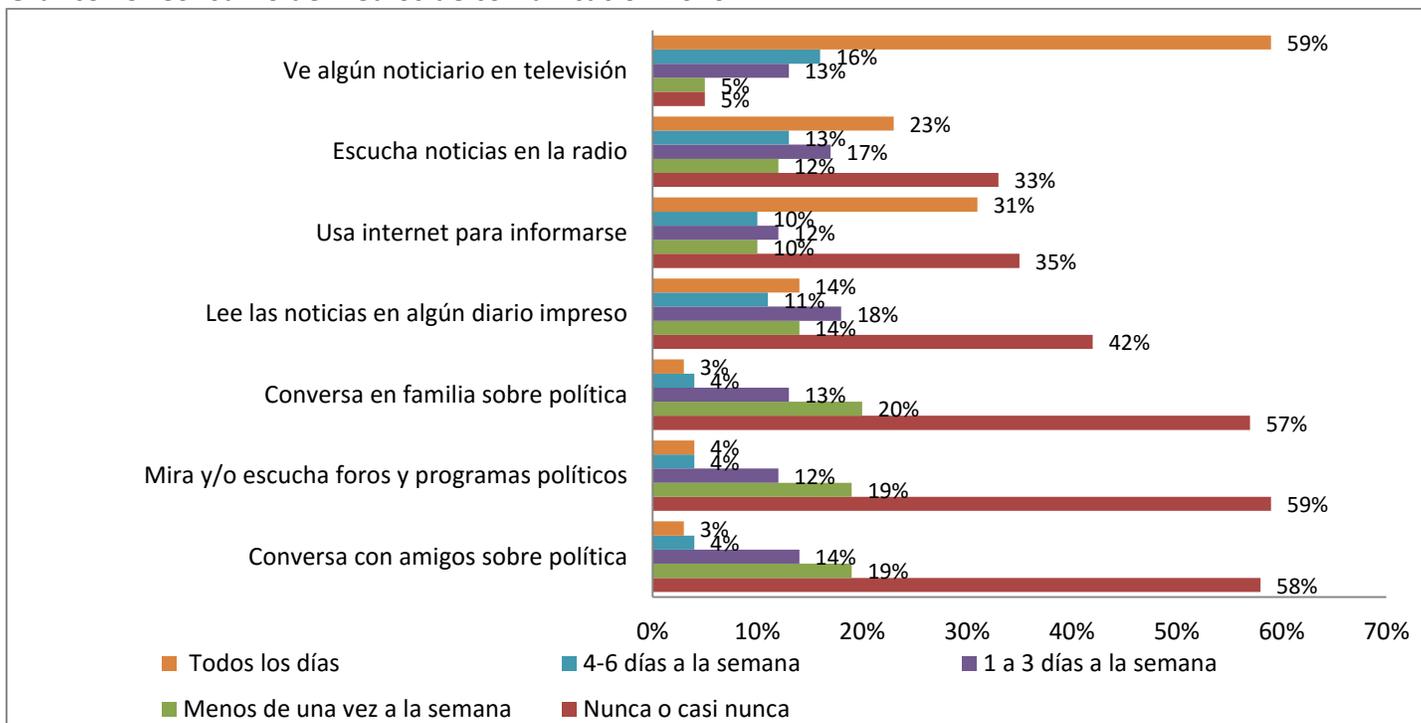
Cabe señalar que llama la atención que la elección presidencial no hay producido diferencias significativas en los hábitos hacia los medios, como lo muestran estos datos. Al mismo tiempo es natural que en regiones sea mayor la importancia de la televisión en un país tan centralista como Chile.

Gráfico 78: Consumo de medios de comunicación 2015



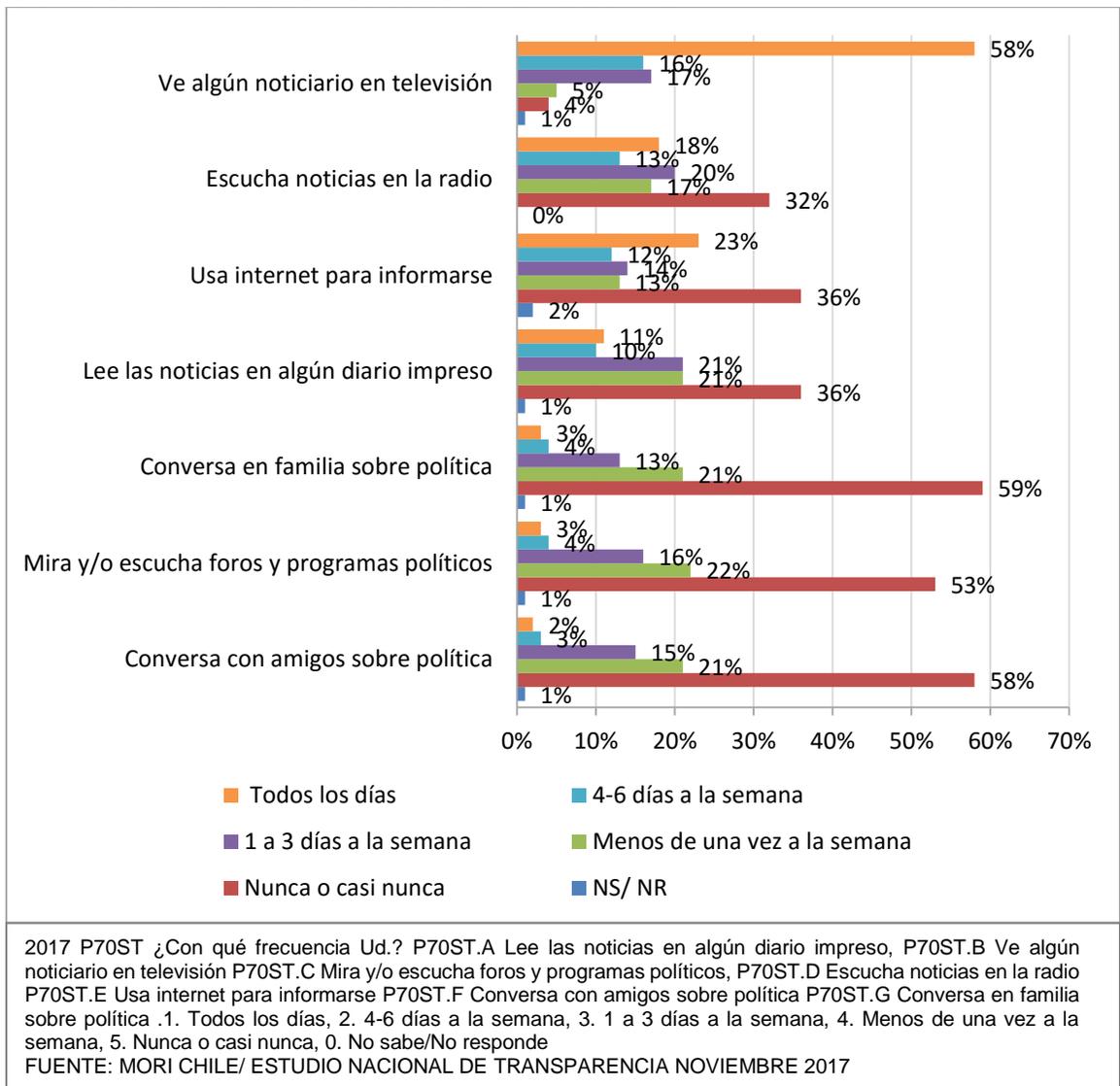
2015 P66 ¿Con qué frecuencia Ud.? P66.1 Lee las noticias en algún diario impreso, P66.2 Ve algún noticiero en televisión P66.3 Mira y/o escucha foros y programas políticos, P66.4 Escucha noticias en la radio P66.5 Usa internet para informarse P66.6 Conversa con amigos sobre política P66.7 Conversa en familia sobre política .1. Todos los días, 2. 4-6 días a la semana, 3. 1 a 3 días a la semana, 4. Menos de una vez a la semana, 5. Nunca o casi nunca, 0. No sabe/No responde
 FUENTE: MORI CHILE/ ESTUDIO NACIONAL DE TRANSPARENCIA OCTUBRE 2016

Gráfico 79: Consumo de medios de comunicación 2016



2016 P75ST ¿Con qué frecuencia Ud.? P75ST.A Lee las noticias en algún diario impreso, P75ST.B Ve algún noticiero en televisión P75ST.C Mira y/o escucha foros y programas políticos, P75ST.D Escucha noticias en la radio P75ST.E Usa internet para informarse P75ST.F Conversa con amigos sobre política P75ST.G Conversa en familia sobre política .1. Todos los días, 2. 4-6 días a la semana, 3. 1 a 3 días a la semana, 4. Menos de una vez a la semana, 5. Nunca o casi nunca, 0. No sabe/No responde
 FUENTE: MORI CHILE/ ESTUDIO NACIONAL DE TRANSPARENCIA OCTUBRE 2016

Gráfico 80: Consumo de medios de comunicación 2017



23. LEY DE LOBBY

En esta sección se mide el conocimiento de la ley de Lobby (Ley 20.730) que entró en vigencia en 2014. En esta medición se preguntó en 2014, 2015 y 2017. Esta ley tiene como objetivo regular las reuniones y audiencias realizadas por lobistas y gestores de intereses particulares. Así también los viajes y regalos que puedan realizar o recibir durante el ejercicio de sus funciones. Esto con el fin de fortalecer la transparencia y probidad de los órganos del Estado.⁵

En 2014 y 2016 solo un 16% conoce esta ley. En 2017 vemos un aumento de cinco puntos porcentuales, aumentado a un 23% de personas que declaran conocerla. En el caso de la región de Antofagasta en 2015 es menor el nivel de conocimiento. Sólo un 10% dice haber escuchado sobre la Ley de Lobby. En Arica en 2017 un 20% afirma conocer la ley, lo que se encuentra levemente debajo del nivel nacional.

Gráfico 81: Conocimiento Ley de Lobby 2014, 2015 y 2017

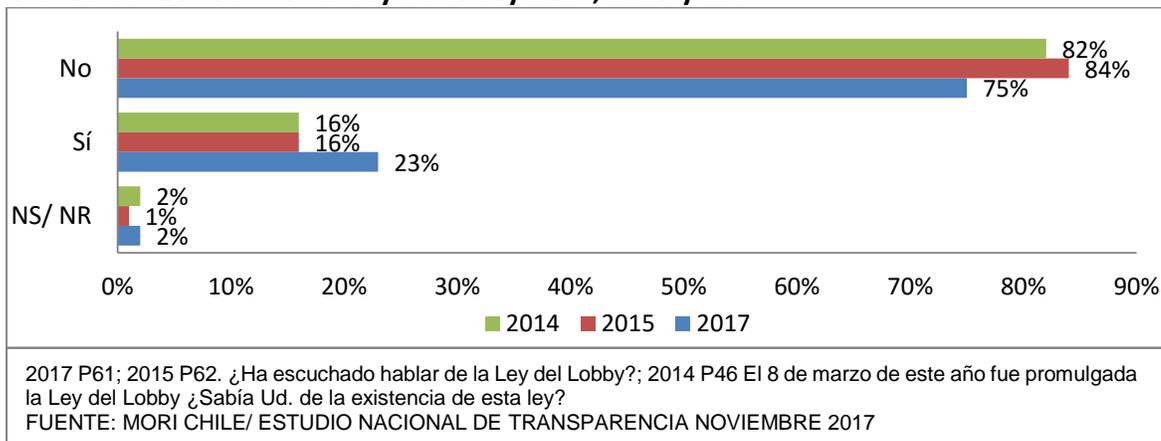
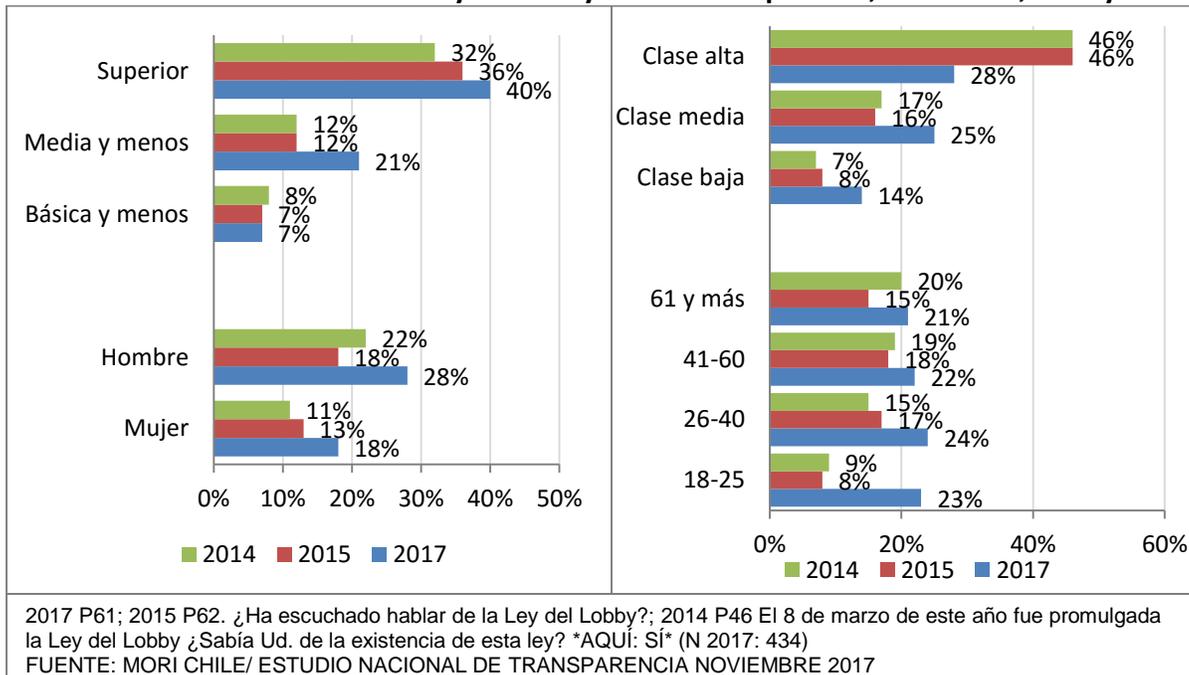


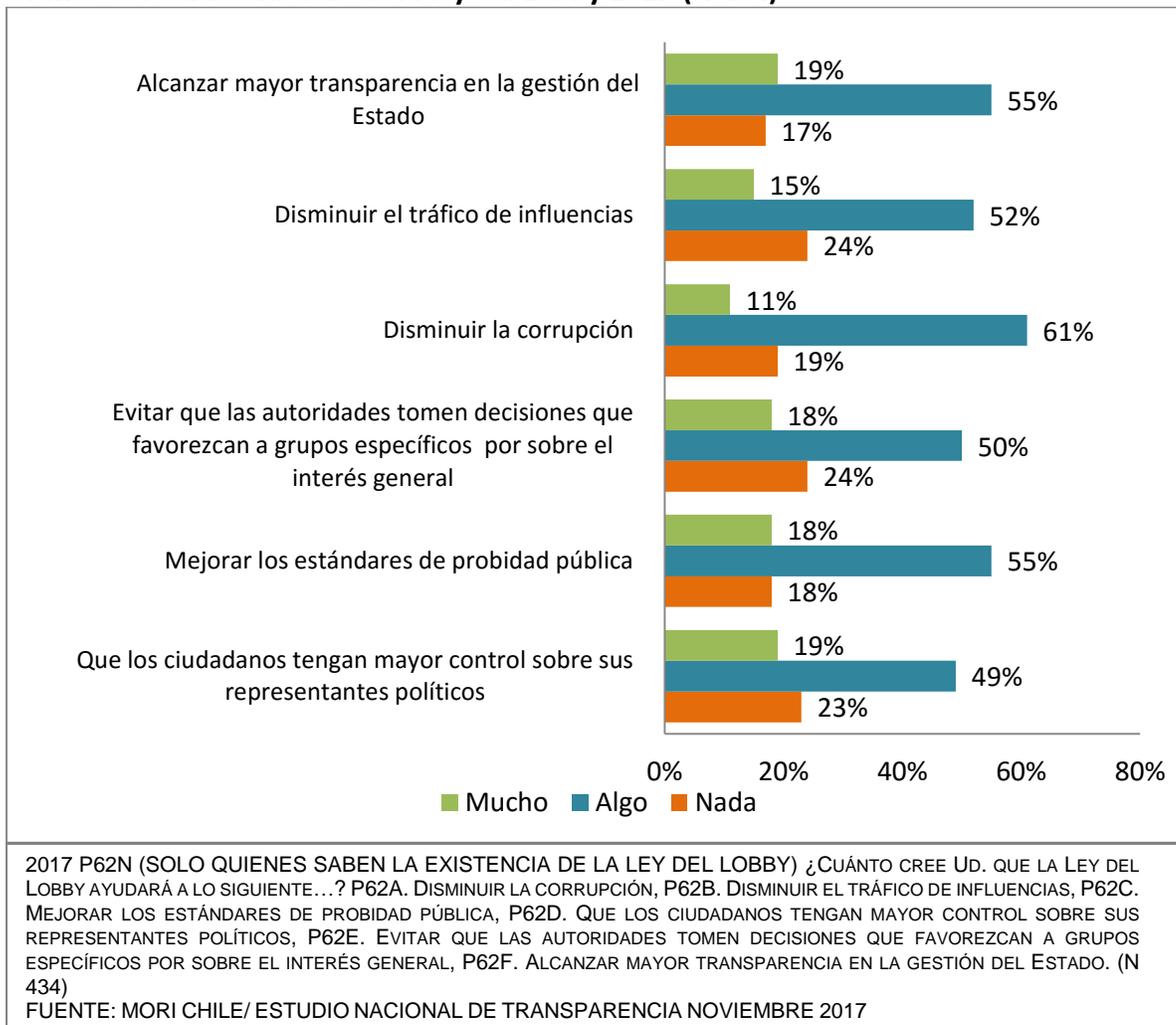
Gráfico 82: Perfil conocimiento Ley del lobby 2014 - 2017 por NSE, educación, sexo y edad.



⁵ Fuente: Ley Chile, Ley 20.730 (Disponible en: <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=1060115>).

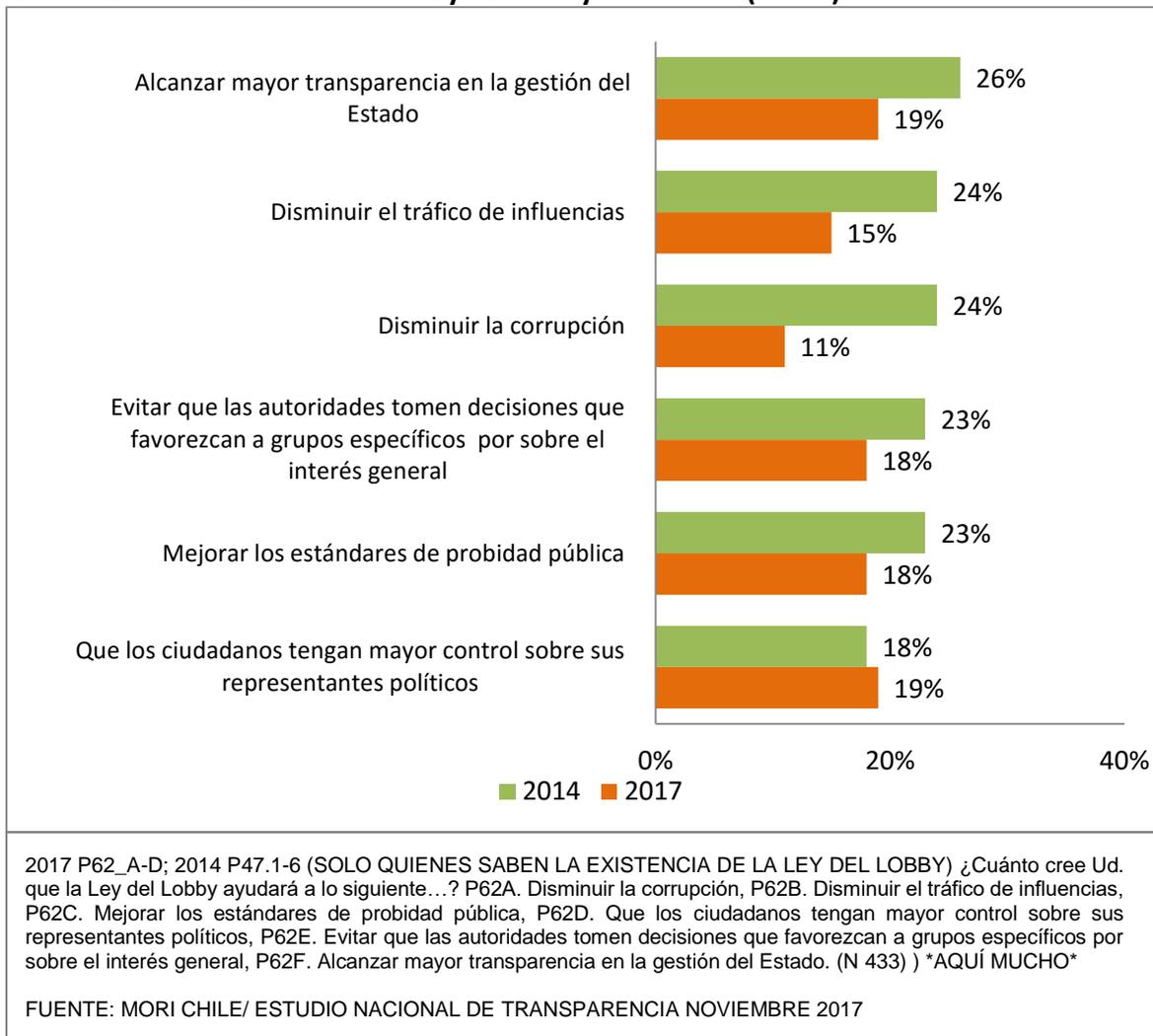
Entre quienes la conocen, entre el 11% y el 23% cree que esta sirve (mucho) para las seis alternativas que testean sobre los aspectos que esta mejora. El resto, es decir la gran mayoría, cree que sirve “algo o nada”. Estas tienen que ver con una mayor transparencia en la gestión del Estado, disminuir el tráfico de influencias, disminuir la corrupción, y que los ciudadanos tengan más control sobre sus representantes, entre las más importantes.

Gráfico 83: Características de la ley del Lobby 2017 (N 434)



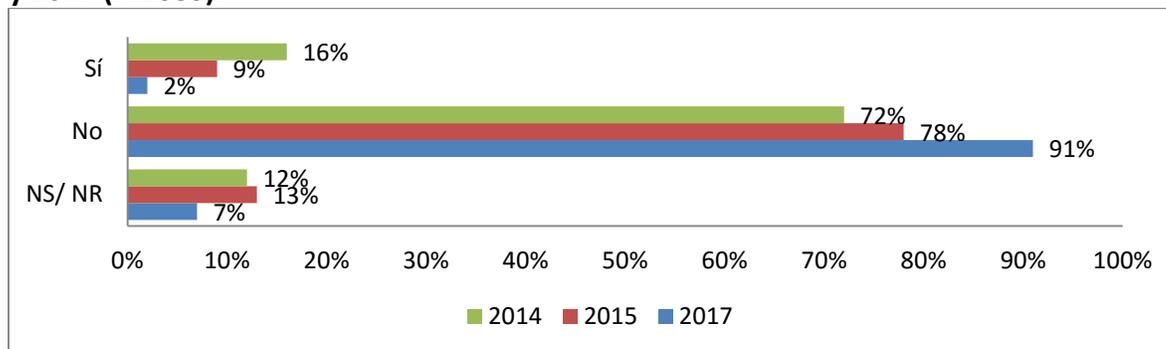
Al observar la evolución de las características vemos una importante disminución en todas entre el año 2014 y 2017.

Gráfico 84: Características de la ley del Lobby 2014-2017 (N 433)



A medida que pasan los años desde el 2014 a 2017 disminuyen de 16% a 2% el conocimiento de que la ley de Lobby considere una institución que vele por el seguimiento y las acciones del Lobby, aumentando consecuentemente al 90% los que dicen “no”.

Gráfico 85: Conocimiento general de institución que vele por el seguimiento y acciones de Lobby 2014, 2015 y 2017 (N 2083).

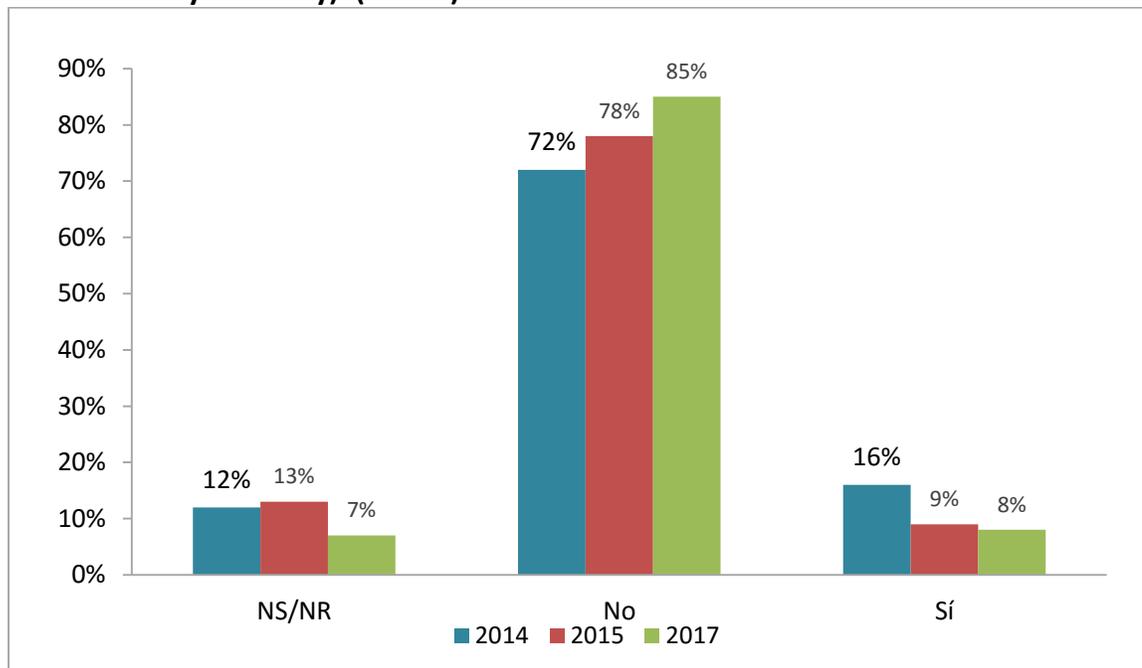


2017 P64 P64N. ¿Sabe si la Ley del Lobby considera una institución que esté a cargo de la publicación de las acciones de Lobby?; 2015 P65, 2014 P48 ¿Sabe si la Ley del Lobby considera una institución que vele por el seguimiento y registro de las acciones de Lobby? 1.Sí, 2. No, 3. NS/NR (2017 N=2083)
 FUENTE: MORI CHILE/ ESTUDIO NACIONAL DE TRANSPARENCIA NOVIEMBRE 2017

Disminuye de 27% a 4% y aumenta de 72% a 94% entre 2015 y 2017 los que dicen conocer la plataforma web Info Lobby.

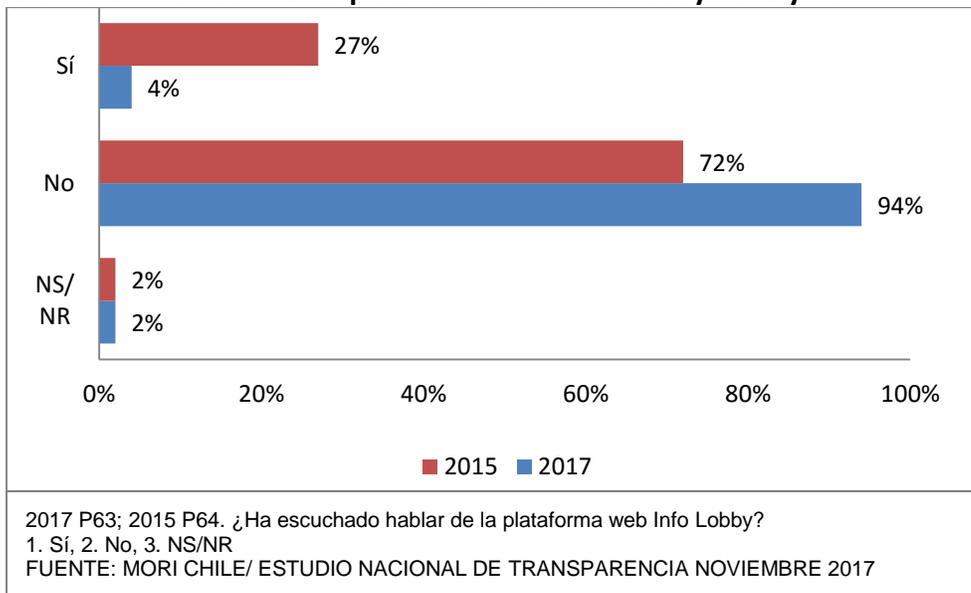
Si se toman solo los que conocen la ley de Lobby y se calcula el conocimiento de la institución que vele por el seguimiento de la ley, un 85% declara que no conoce alguna institución, mientras que un 8% declara que sí la conoce. El nivel de conocimiento ha disminuido desde 2014 donde obtuvo un 16% a un 8% en 2017.

Gráfico 86: Conocimiento de institución que vele por el seguimiento y acciones de Lobby (Solo quienes conocen la Ley de Lobby). (N: 473)



2017 P64. ¿Sabe si la Ley del Lobby considera una institución que esté a cargo de la publicación de las acciones de Lobby?; 2015 P65, 2014 P48 ¿Sabe si la Ley del Lobby considera una institución que vele por el seguimiento y registro de las acciones de Lobby? 1.Sí, 2. No, 3. NS/NR (SOLO QUIENES CONOCEN LEY DE LOBBY, N:473)
 FUENTE: MORI CHILE/ ESTUDIO NACIONAL DE TRANSPARENCIA NOVIEMBRE 2017

Gráfico 87: Conocimiento plataforma web Info Lobby 2015 y 2017



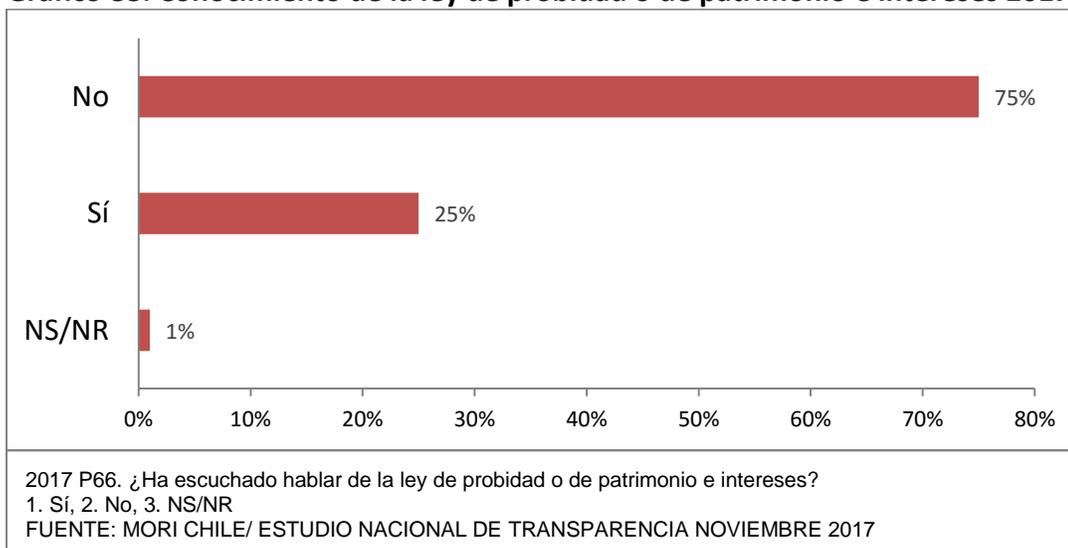
24. LEY DE PROBIDAD

La Ley de Probidad N° 20.880 sobre probidad en la función pública y prevención de los conflictos de intereses que entró en vigencia en septiembre de 2016, regula el principio de probidad en la función pública, la prevención y sanción de conflictos de intereses, y la declaración pública del patrimonio.⁶

En 2017 se mide por primera vez el conocimiento y aplicación de esta ley en distintos aspectos.

Un 75% de los chilenos no conocen la ley de probidad, mientras un 25% dice conocerla. En la región de Arica y Parinacota el 26% de los encuestados declara conocer la Ley de Probidad, porcentaje similar al nivel nacional.

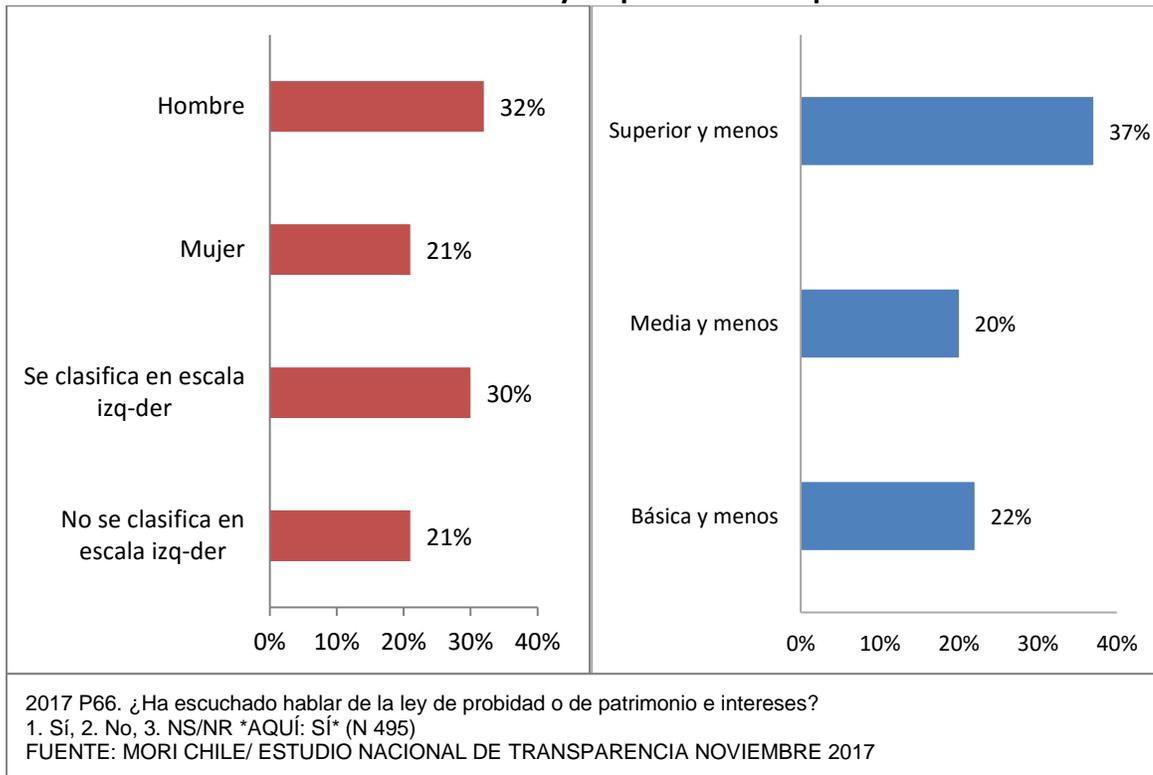
Gráfico 88: Conocimiento de la ley de probidad o de patrimonio e intereses 2017



⁶ Fuente: Ley Chile, Ley 20800 [Disponible en: <http://bcn.cl/1uxqx>]

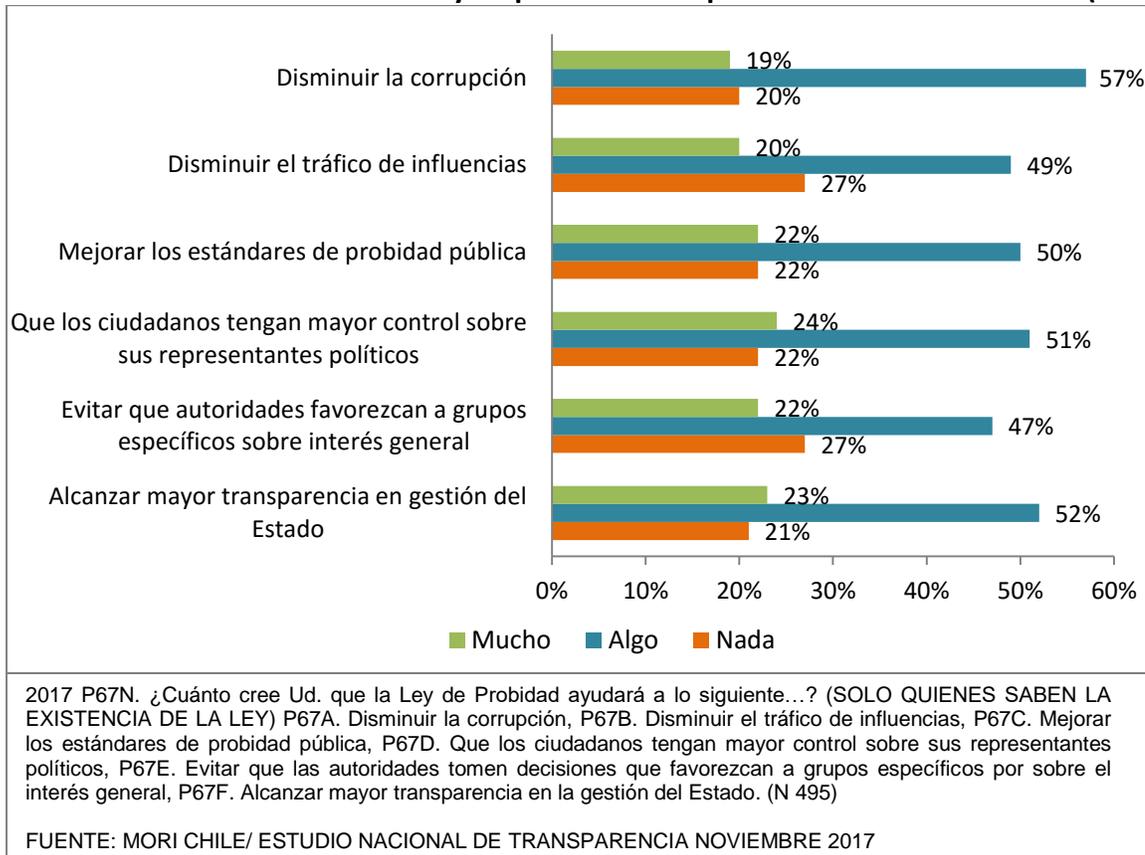
No hay un perfil por educación, pero si hay diferencias por sexo, los hombres (32%) tienen más conocimiento de la ley que las mujeres, y quienes se clasifican en la escala izquierda derecha conocen más la ley (30%)

Gráfico 89: Perfil de conocimiento de la ley de probidad o de patrimonio e intereses 2017 (N 495)



Se continúa preguntando entre quienes saben de la existencia de la ley (25%) cuáles son sus características. Con un porcentaje superior al 20% e inferior al 27% los chilenos señalan las características que se mencionan en la lista testeada. Solo dos características obtienen un porcentaje superior al nivel de conocimiento (25%): un 27% dice que la ley es para “disminuir el tráfico de influencias” y “evitar que autoridades favorezcan a grupos específicos”

Gráfico 90: Características de la ley de probidad o de patrimonio e intereses 2017 (N 495)



Un 3% dice conocer una institución que esté a cargo de declaraciones de las autoridades 2017 y el 4% dice conocer la plataforma web Infoprobidad.

Gráfico 91: Conocimiento de institución que esté a cargo de declaraciones de las autoridades 2017

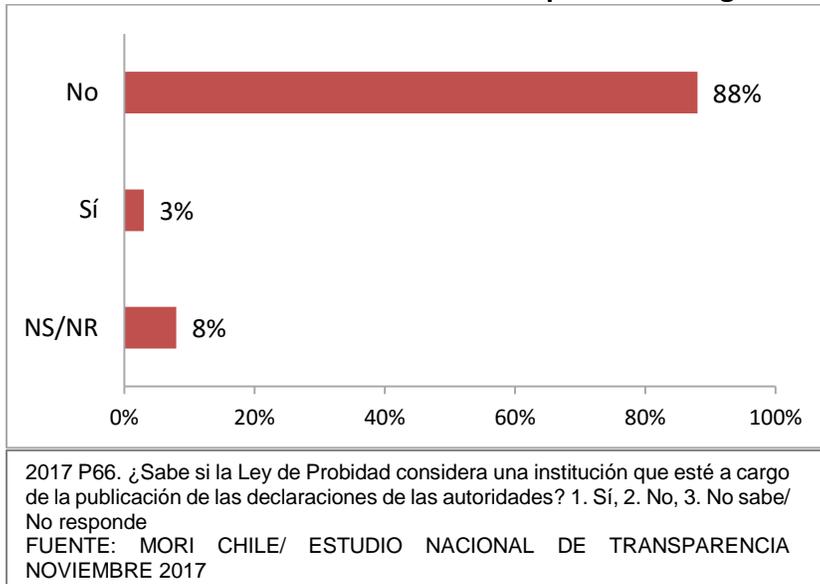
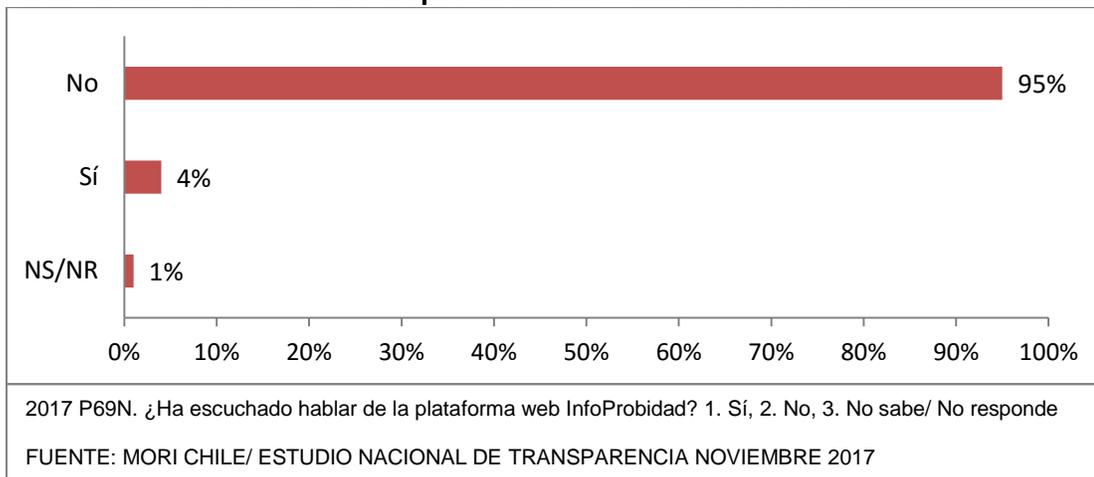


Gráfico 92: Conocimiento de la plataforma web InfoProbidad 2017



El conocimiento de la ley de Lobby es todavía muy incipiente ya que lleva apenas un año de entrada en vigencia. Estos datos sirven de piso para saber cuánto se conoce una ley en el momento en que se lanza.

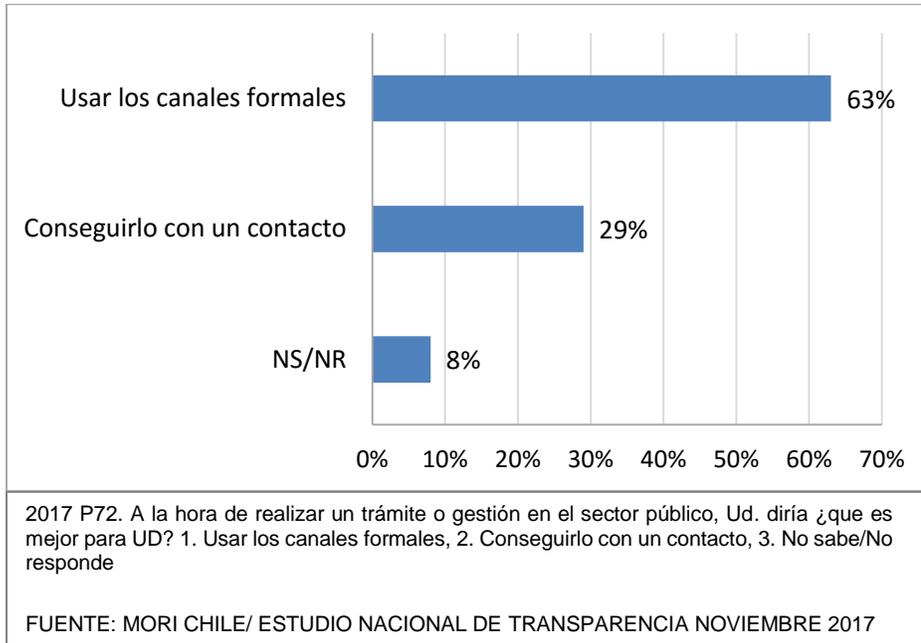
25. CLIENTELISMO Y CORRUPCIÓN

En 2017 aplicamos preguntas de opinión con el método de Experimento de Lista. Este consiste en partir la muestra en dos mitades y aplicar preguntas temáticas, con 4 alternativas en una mitad y 5 alternativas en la otra mitad. La quinta alternativa es la respuesta llamada sensible, es decir aquella que implica un comportamiento incorrecto.

Se aplicaron así dos temas: por una parte una pregunta sobre el cohecho de quienes declaran haber recibido “regalos o favores” de parte de los candidatos durante la campaña electoral, y la segunda sobre el clientelismo en los servicios públicos quienes declaran el canal informal como mejor que el oficial al necesitar algo del estado. Estas dos categorías “sensibles”, nos indican la proporción de población que usa esas prácticas. Este “experimento de lista” se procesa aparte de este informe y será contrastado con datos del mismo tipo hecho en otros países de la región. Es particularmente interesante ya que este estudio se toma durante la campaña electoral de la elección presidencial 2017 en Chile, por lo que la pregunta sobre el cohecho, es decir regalos o favores adquiere particular realismo.

Adicional a esas preguntas, en el año 2017 se hacen una serie de preguntas referente a temas asociados a la validación de prácticas clientelistas. Un 29% de los chilenos afirman que a la hora de realizar un trámite en el sector público es mejor conseguirlo por un contacto, es decir un canal informal y directo. Mientras un 63% dice que es mejor usar un canal formal.

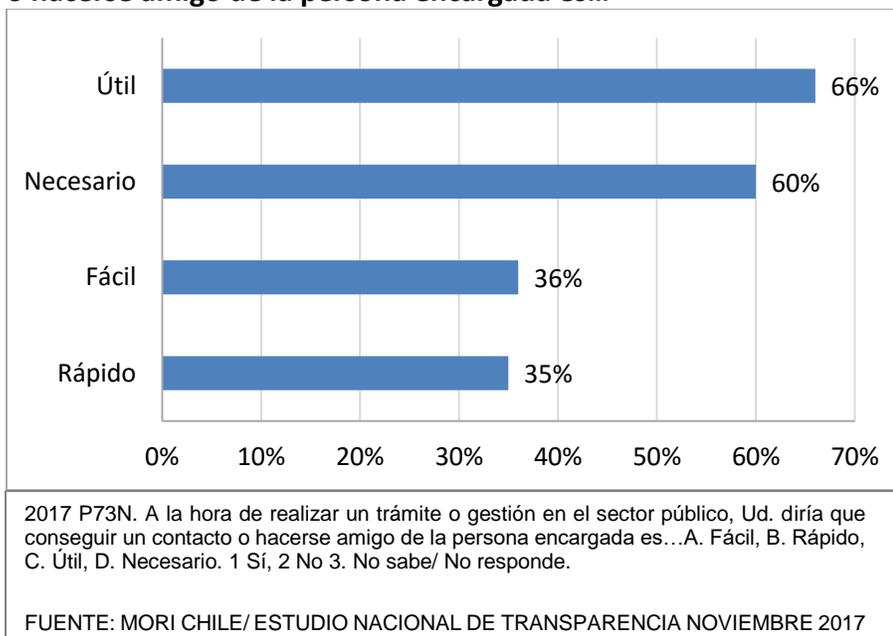
Gráfico 93: A la hora de realizar un trámite o gestión en el sector público, Ud. diría ¿qué es mejor para UD? 2017



Además, se preguntó sobre las características positivas que puede tener el hecho de tener un contacto o hacerse amigo de la persona encargada a la hora de realizar un trámite o gestión en el sector público. Ante esto un 66% lo consideró útil, un 60% como algo necesario, un 36% como algo fácil y un 35% como algo rápido.

En esos términos, si bien las personas consideran que conseguir un contacto no es una tarea fácil o rápida, sí la consideran como algo necesario y útil a la hora de realizar algún trámite en el sector público.

Gráfico 94: A la hora de realizar un trámite o gestión en el sector público, Ud. diría que conseguir un contacto o hacerse amigo de la persona encargada es...

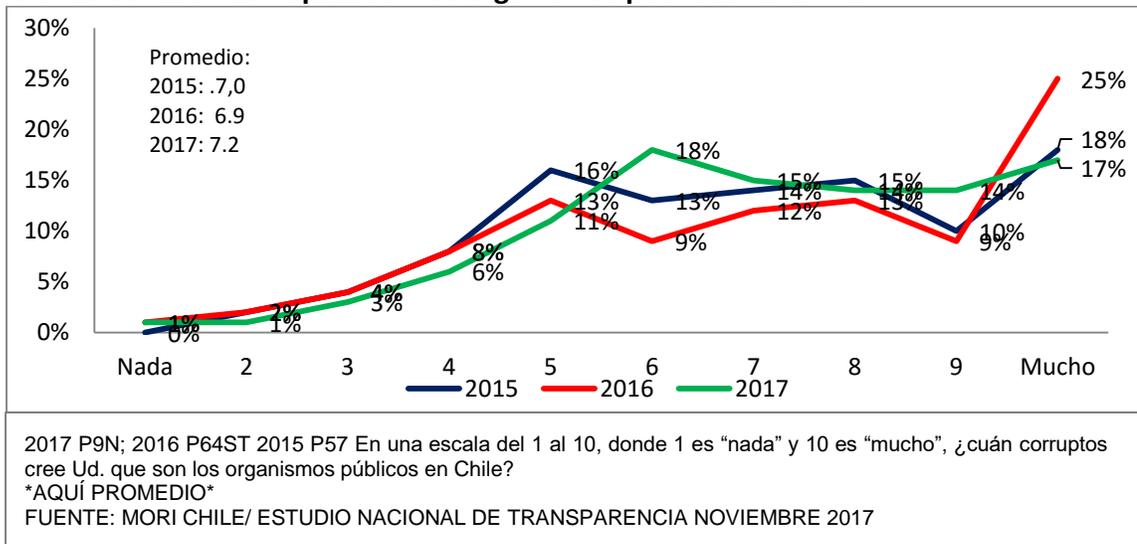


En una tercera pregunta se indaga directamente sobre la corrupción. ¿Cuán corruptos son los organismos públicos en Chile? Se mide la corrupción con una escala de 1 a 10 donde 1 es “nada” y 10 es “mucho”.

En 2015 este indicador alcanza 7.0, en 2016 fue 6.9 y en 2017 7.2 alcanzando un máximo histórico, lo que indica más bien una percepción de corrupción en los organismos públicos.

La mayor diferencia porcentual entre 2015 y 2017 se produce en el punto 10 de la escala que aumenta de 18% a 25% entre 2015 y 2016 los que dicen que los organismos públicos son corruptos.

Gráfico 95: Cuán corruptos son los organismos públicos 2015 - 2017



A continuación, miramos las diferencias a nivel regional. En la región de Antofagasta en 2015, la evaluación promedio fue de 7,8, mayor al promedio nacional de 7,0 de ese año. Para el caso de Los Lagos, el promedio es 7,0 levemente superior al promedio nacional.

En 2017 la percepción de corrupción es mucho más alta, alcanzando en la región de Arica y Parinacota un 7,5 lo que confirma la tendencia que en regiones la percepción de corrupción es más alta.

Gráfico 96: ¿Cuán corruptos son los organismos públicos en Chile? (Escala de 1 a 10) País 2015

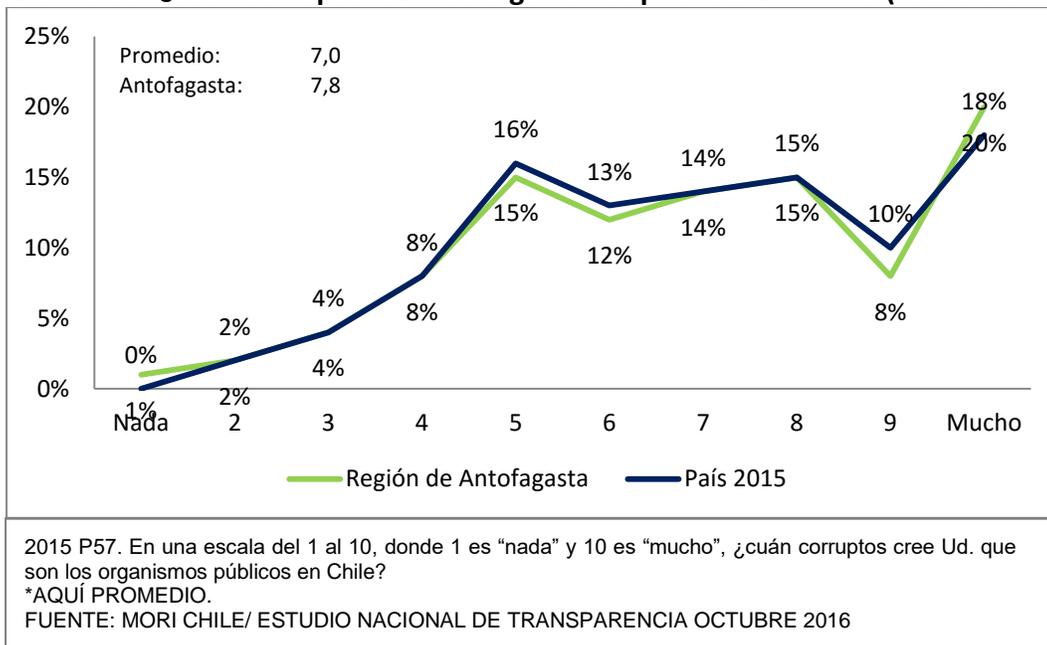


Gráfico 97: ¿Cuán corruptos son los organismos públicos en Chile? (Escala de 1 a 10) Región De Los Lagos 2016

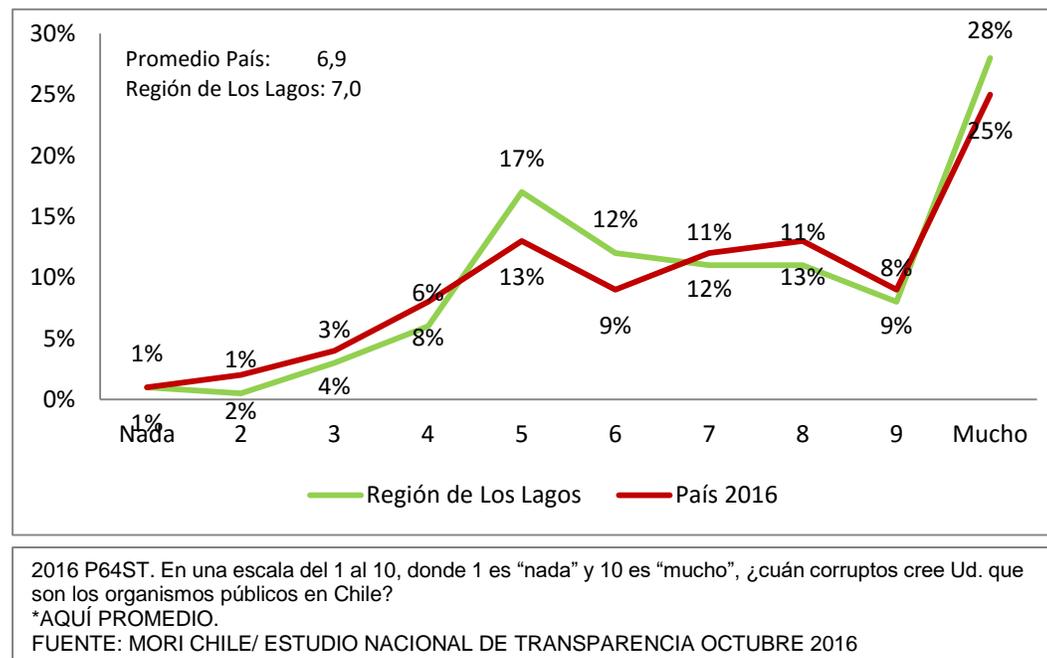
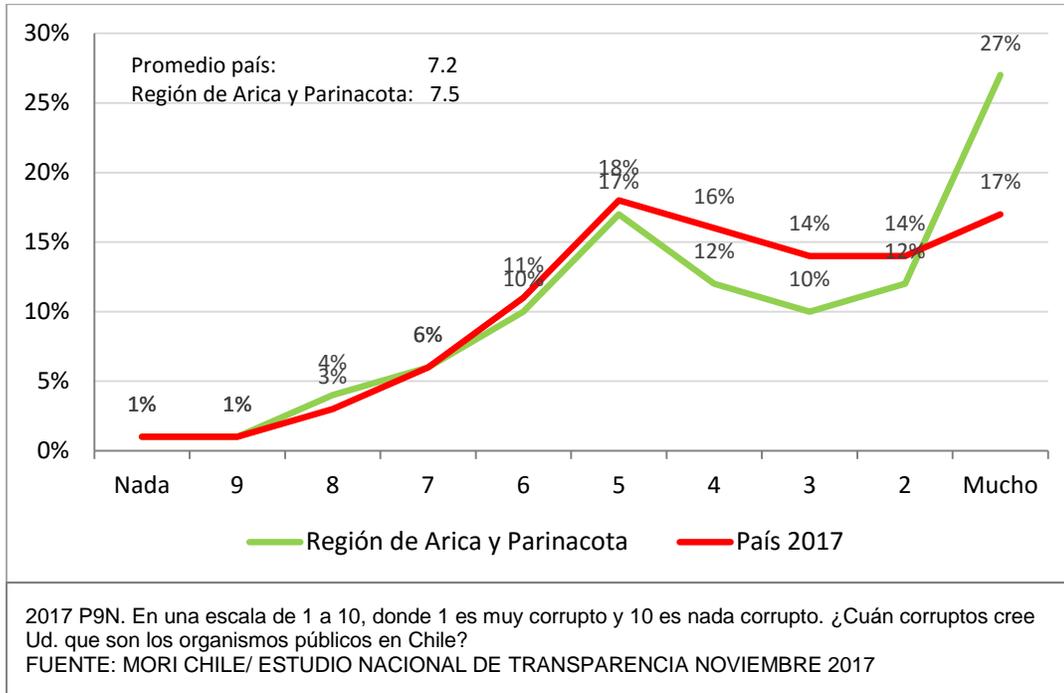


Gráfico 98: ¿Cuán corruptos son los organismos públicos en Chile? (Escala de 1 a 10) Región de Arica y Parinacota 2017.



Hay un perfil sociodemográfico y un perfil cívico. A mayor educación y clase social menor percepción de corrupción. Asimismo, quienes sí se clasifican dentro de una escala política perciben una menor corrupción que quienes no lo hacen.

Durante el 2017 como vimos hubo un aumento en la percepción de corrupción respecto al año 2016, esto puede deberse a los innumerables casos que hubo como Soquimich, Penta, Caval, entre otros.

Gráfico 99: Perfil ¿Cuán corruptos son los organismos públicos en Chile? 2015-2017

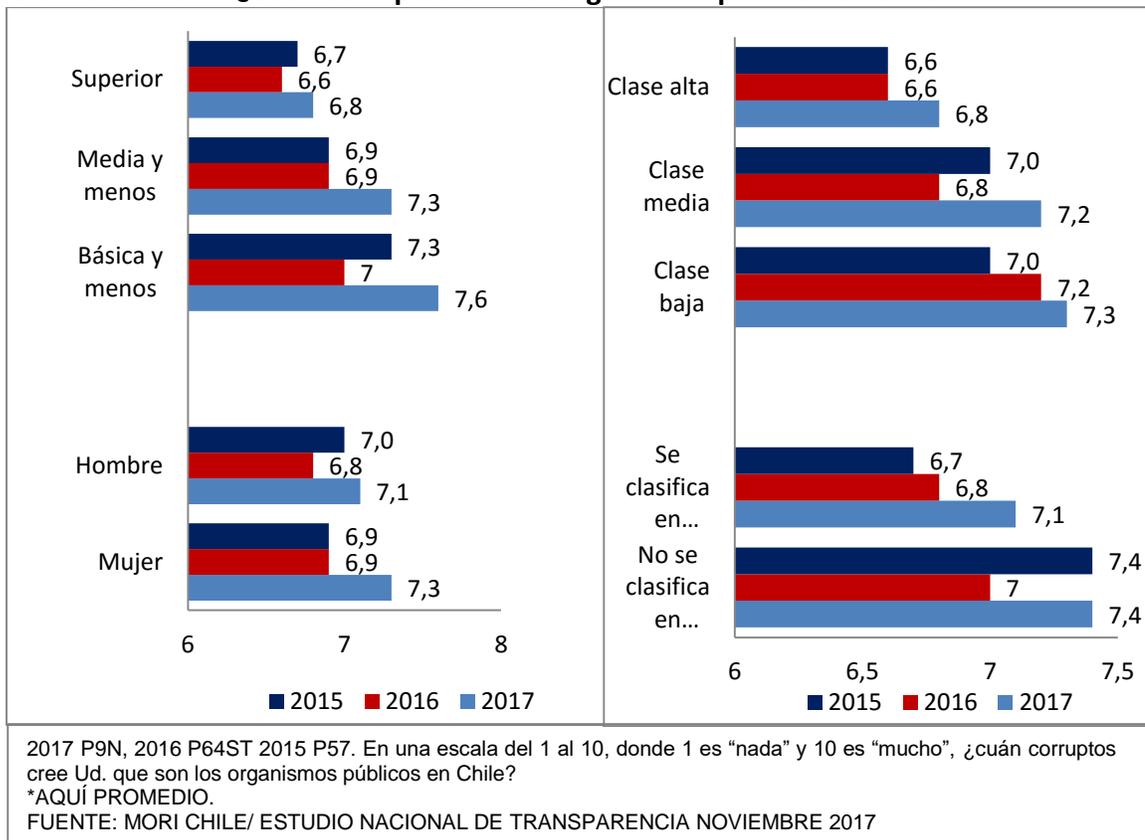
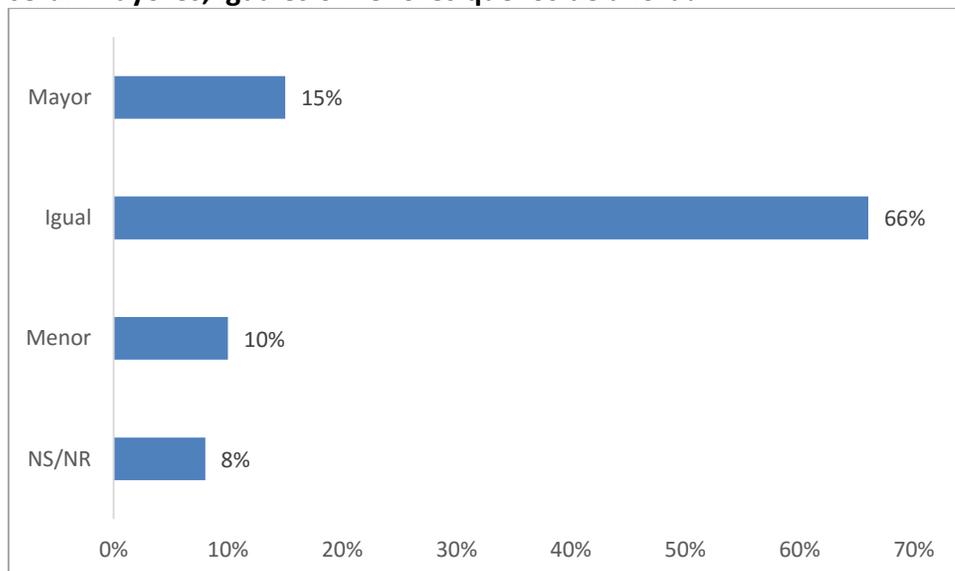


Gráfico 100: ¿Usted cree que luego de las elecciones, los niveles de corrupción en los organismos públicos serán mayores, iguales o menores que los de ahora?



2017 P74NA. ¿Usted cree que luego de las elecciones, los niveles de corrupción en los organismos públicos serán mayores, iguales o menores que los de ahora? 1 Mayor, 2 Igual, 3 Peor, 0 No sabe/No responde.

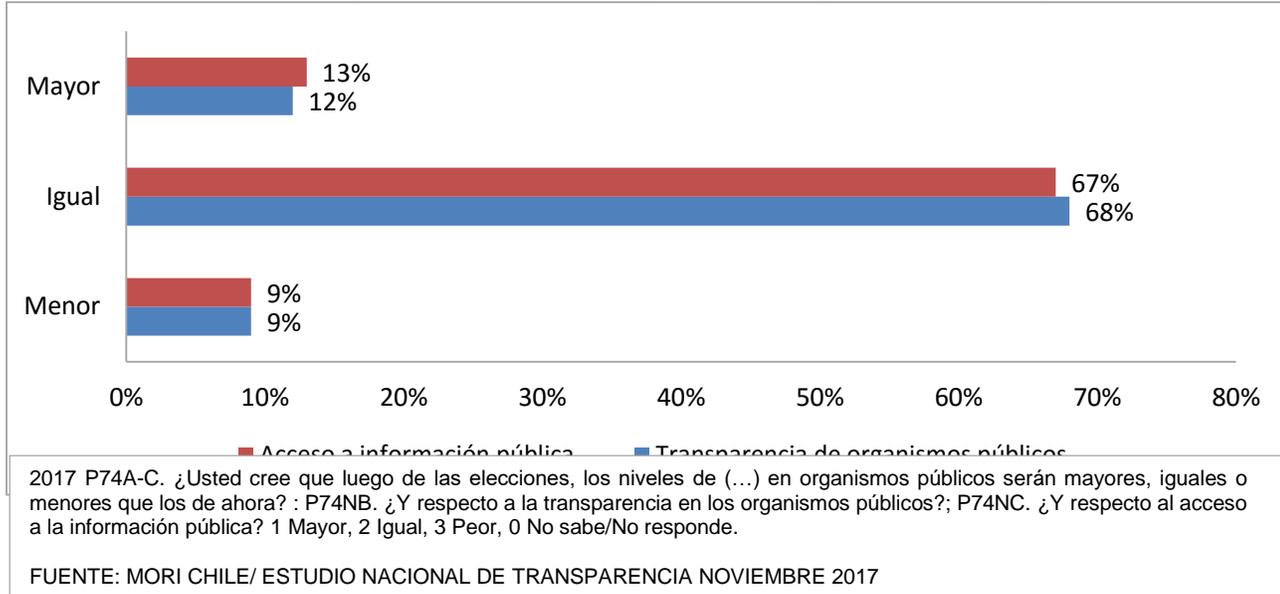
FUENTE: MORI CHILE/ ESTUDIO NACIONAL DE TRANSPARENCIA NOVIEMBRE 2017

26. ELECCIONES PRESIDENCIALES

Por último, se realizó una pregunta respecto a la percepción país sobre los niveles de transparencia y acceso a la información pública después de las elecciones presidenciales, donde la mayoría de los encuestados señaló que se mantendría igual el acceso (67%) y la transparencia (68%).

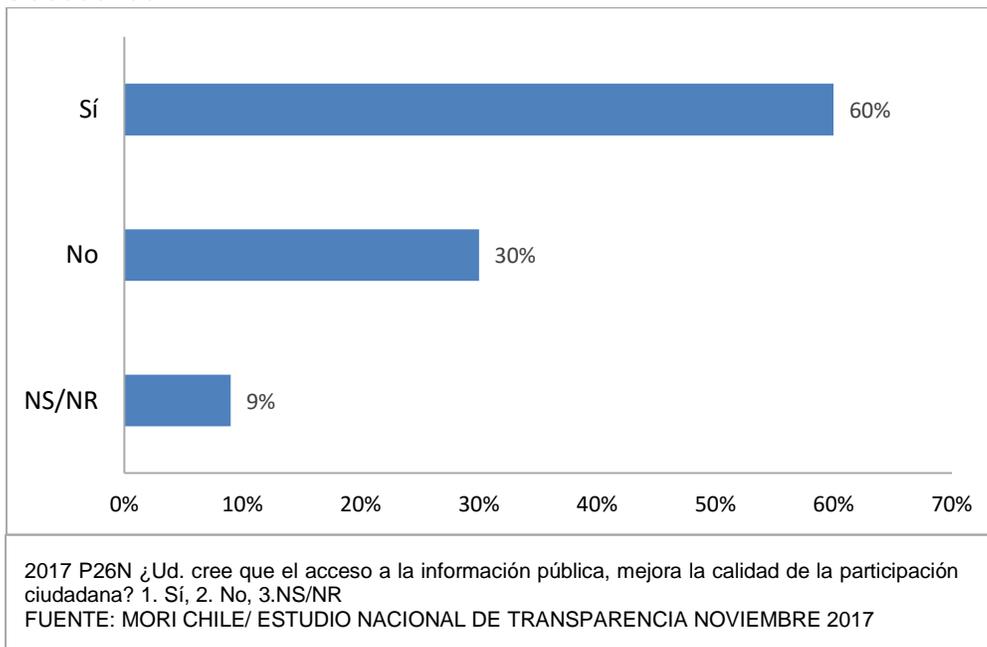
Lo anterior se condice con la percepción generalizada respecto a estos dos aspectos medidos en otras secciones, esta percepción de poco cambio entre un gobierno y otro puede manifestar una desafección en la credibilidad y legitimidad de las instituciones políticas. Lo que se ha traducido también en los altos niveles de abstención observados en las últimas elecciones presidenciales y municipales.

Gráfico 101: Percepción de transparencia y acceso post elecciones 2017



Finalmente, se realizó una nueva pregunta acerca de si las personas consideran que el acceso a la información pública mejora la calidad de la participación ciudadana, donde un 60% declaró que sí y un 30% dijo que no.

Gráfico 102: ¿Ud. cree que el acceso a la información pública, mejora la calidad de la participación ciudadana?



27. RECOMENDACIONES METODOLÓGICAS

Existen variables aplicadas que no pudieron analizarse por el bajo número de menciones que tienen, como queda consignado en cada caso en el texto del informe. Se recomienda eliminar todas las variables que no se pueden analizar porque intentan captar grupos pequeños de población, para los cuales la muestra no da abasto para representarlos.

De la misma manera algunas preguntas con filtro presentan alta volatilidad entre año y año, que está dado por el N pequeño y variante cada año. Esos datos tienen márgenes de error diferentes de año a año y son imposibles de ser usados como monitoreo de un fenómeno determinado. Se sugiere eliminar las preguntas con filtro que tienen bajo número de menciones. Sugerimos un umbral de 400 casos como mínimo para considerar una variable medianamente robusta para ser objeto de análisis para política pública. De esta manera se uniforman los criterios de tamaños de muestra del estudio, ya que 400 es también el número de casos de la sub muestra de región.

28. RECOMENDACIONES PARA EL PLAN DE ANÁLISIS

Se sugiere analizar a futuro este estudio por medio de:

1. Mirar la evolución de las variables a lo largo del tiempo.
2. Aplicar modelos de regresión en vez de análisis descriptivo para conocer el perfil y el impacto de las variables independientes.
3. Permitir flexibilidad de “buscar” factores explicativos en el análisis.

29. BIBLOGRAFÍA

1. Latinobarómetro: Informe Latinobarómetro 1995-2014
2. El “sol” latinoamericano: ¿Cambio o permanencia de valores? Reflexiones sobre Chile.
3. En “El cambio de Valores en América Latina. Hallazgos de la Encuesta Mundial de Valores”. Centro de Estudios Sociales y de Opinión Pública. México, 2013.
5. Huneeus, Carlos “La democracia Semi soberana” Santiago 2014, Taurus.
6. ¹ Hirschman, Albert; Retóricas de la intransigencia, Fondo de Cultura Económica 1991.