

· DATAVOZ.

DEL GRUPO STATCOM

"ESTUDIO NACIONAL DE TRANSPARENCIA AÑO 2018"

INFORME FINAL

Preparado para



Diciembre 2018

www.datavoz.cl

Europa 1935 – Providencia – Santiago – Chile

Fono: 22 5994777

Contenido

| | |
|-------------------------------------------------------------------|-----|
| I. Presentación..... | 4 |
| II. Resumen ejecutivo | 4 |
| III. Objetivos..... | 10 |
| 1. Objetivo General | 10 |
| 2. Objetivos específicos..... | 10 |
| IV. Metodología | 11 |
| 1. Diseño..... | 11 |
| 2. Muestra | 11 |
| V. Estructura del informe..... | 13 |
| VI. Indicadores de cruce | 14 |
| 1. <i>Indicador nivel de información</i> | 14 |
| 2. <i>Interés en informarse sobre lo que hace el Estado</i> | 15 |
| 3. <i>Indicador interés por la política</i> | 16 |
| 4. <i>Indicador de ética</i> | 17 |
| 5. <i>Indicador cuidado información personal</i> | 18 |
| 6. <i>Posicionamiento ideológico</i> | 19 |
| VII. Contexto mediático | 19 |
| VIII. Resultados | 23 |
| 1. Principales temas en el país | 23 |
| 2. Confianza y transparencia..... | 24 |
| 3. Clientelismo y corrupción..... | 40 |
| 4. Ética cívica | 50 |
| 5. Información | 51 |
| 1. <i>Derecho</i> | 51 |
| 2. <i>Acceso</i> | 58 |
| 3. <i>Experiencias</i> | 70 |
| 6. Cuidado de la información personal | 84 |
| 7. Uso de información personal | 88 |
| 8. Conocimiento Ley N°19.628 (Protección de datos) | 94 |
| 9. Consejo para la Transparencia y la Ley N°20.285. | 98 |
| IX. Modelos explicativos | 110 |
| 1. Transparencia de los organismos públicos en Chile..... | 110 |
| 2. Solicitud de información | 112 |
| X. Conclusiones..... | 114 |

| | |
|----------------------------------------------------------------------|-----|
| XI. Anexo 1: Caracterización | 115 |
| XII. Anexo 2: Resultados terreno: códigos de disposición final | 122 |
| XIII. Anexo 3: Cuestionario | 13 |

I. Presentación

El presente informe muestra los resultados del Estudio Nacional de Transparencia en su versión 2018. Éste es el resultado de la aplicación de una encuesta a personas de 18 años y más a nivel nacional, con el que se busca indagar en las percepciones de éstos en torno a materias vinculadas con la aplicación de la Ley de Transparencia 20.285.

La institución mandante del presente estudio es el Consejo para la Transparencia (CPLT): Corporación Autónoma de Derecho Público, con personalidad jurídica y patrimonio propio, creado por la Ley N° 20.285 de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado.

II. Resumen ejecutivo

El informe se estructura indagando desde condiciones estructurales que podrían determinar las opiniones de los ciudadanos en torno a temas de transparencia en el país, pasando por experiencias concretas respecto al acceso y solicitud de información de organismos público, hasta cuidado de datos personales y conocimiento del Consejo para la Transparencia y la Ley 20.285.

Confianza y transparencia

En primer lugar, cabe destacar que gran parte de los encuestados señala no tener confianza hacia los demás, los que ascienden a un 83%. Tal resultado ha sido persistente en el tiempo, lo que instala un nivel de desconfianza constante y arraigado en el sentido común cotidiano de las personas. Esta desconfianza es aún más patente en niveles educativos más bajos.

Tal desconfianza coincide a su vez con una baja confianza tanto en el sector público como en el sector privado. Sólo un 24% y un 26% respectivamente indican niveles de confianza sobre 6, ambos con evaluaciones promedio de 4,3 en escala de 1 a 10. Tales concepciones son también transversales temporalmente hablando y por tanto se encuentran instaladas en el imaginario social.

Por otra parte, al consultar a los encuestados sobre la relación del Estado con la ciudadanía, los juicios de desconfianza se traducen aquí en percepciones de distancia, no cooperación, mal trato, y de discriminación entre ambos. Es decir, la desconfianza se instala entre la relación que tienen los ciudadanos con la institucionalidad gubernamental.

Otra consecuencia de este ambiente de desconfianza hacia los demás y hacia la institucionalidad es el detrimento de las percepciones sobre lo transparente de los organismos y los funcionarios públicos en el país. El 80% de los encuestados señalan que los organismos públicos son poco o nada transparentes (1 a 5 en la escala de 1 a 10) con un promedio de 4,1. Casi idéntica suma (79%) señala que los funcionarios públicos son también poco o nada de transparentes, con un promedio también similar de 4.2.

No obstante, los juicios anteriores, respecto a la percepción sobre lo confiable de la información que una persona puede obtener de un organismo público al solicitarla, los juicios son más bien compartidos: el 46% señala estar muy de acuerdo o de acuerdo con que la información que una

persona obtiene de un organismo público es confiable, versus un 51% que opina lo contrario, suponiendo una mejoría respecto a la medición anterior donde sólo el 39% señaló estar de acuerdo o muy de acuerdo.

Los principales argumentos para definir la desconfianza hacia esta información, son que se trata de información poco clara y confusa (36%), incompleta (24%), que se oculta información (21%) y que tal información no se condice con la verdad (16%).

Al igual que en el caso de la información general de los organismos públicos, existen juicios compartidos en torno a la confiabilidad de la información que estos organismos publican en sus páginas web. El 39% indica estar de acuerdo con que esta información es confiable frente a un 45% que indica que no es confiable. Las desconfianzas al respecto se sustentan en que se trata de información poco clara y confusa (34%), ocultan información (29%), incompleta (19%) o falsa (17%). Nuevamente se observa una brecha entre lo publicado y lo comprendido por los encuestados.

Cientelismo y corrupción

En línea con la desconfianza instalada, una parte importante de los encuestados señalan que los organismos públicos son “muy corruptos”: 61%.

Por otra parte, la gran mayoría de los encuestados considera que actualmente es más fácil detectar los casos de corrupción que hace diez años atrás, fecha que coincide con la puesta en marcha de la Ley de Transparencia. Así lo señala el 59% que opina de esa forma. Estamos ante una ciudadanía que reconoce que los actos de corrupción son más visibles y por ende detectables en la actualidad.

Para el 81% de los encuestados es inaceptable dar dinero, hacer un regalo o un favor a cambio de tener algo del Estado. Es decir, el grueso de la población considera inaceptable la necesidad de sobornar a cambio de servicios estatales. Por tal motivo, el 93% de los encuestados indica que nunca ha tenido que pagar un soborno, dar un regalo o hacer un favor a cambio de algún servicio. Es decir, la práctica del soborno esta marginalmente presente en el país.

En el contexto de indagación de expectativas, se enfrentó a los encuestados a dos frases: la primera de éstas, consultó sobre las expectativas existentes sobre que las personas denuncien actos de corrupción. La segunda de ellas exploró sus percepciones sobre si existen o no las condiciones institucionales para tales denuncias.

En la primera, 69% de los encuestados indicó estar de acuerdo con que es esperable que las personas denuncien casos de corrupción y sólo un 18% indicó lo contrario. A su vez, el 54% señaló que existen las condiciones institucionales para denunciar tales hechos y un 26% que más bien no hay tales condiciones. Es decir, en general se encuentra inmersa en la ciudadanía la expectativa de que cualquier persona que presencia un acto de corrupción lo denuncie, y a su vez de que existen las condiciones institucionales para ello.

Consistentemente con las expectativas de comportamiento de los demás al presenciar un acto de corrupción, el 62% de los encuestados reconoce que denunciaría un acto de corrupción en el sector público. Para el caso del sector privado esta suma alcanza un 53%.

Si bien la mayoría de las personas encuestadas señalan que denunciarían un caso de corrupción en el sector público y que a su vez creen que los demás harían lo mismo, sólo una minoría (18%) señala tener conocimiento sobre donde denunciar un caso de corrupción.

Ética cívica

Aún en el contexto de las condiciones estructurales e inclinaciones culturales, se consultó a los entrevistados su postura valórica frente a actos indebidos de las demás personas. En línea con las percepciones pesimistas sobre lo confiable de los demás y lo transparente de organismos públicos, existe una tolerancia prácticamente nula respecto a soportar actos indebidos. Así, por ejemplo, al 94% le parece mal que alguien cobre de más por un producto o servicio, el 87% que alguien se salte la fila, al 81% que alguien use “pitutos”, al 78% que alguien pague menos por un producto o servicio y un 75% que le parece mal que alguien no pague la micro.

Es decir, no se toleran prácticas observables en el plano cotidiano que podrían afectar directamente su bienestar. En otras palabras, las expectativas que se tiene sobre los organismos públicos se extienden hacia las demás personas.

Información

En este capítulo se pasa revisión de la información de organismos públicos bajo diferentes ópticas: el derecho a la información, acceso y experiencias.

Derecho

En primer lugar, la mayoría de los encuestados concuerdan en que todas las personas deberían tener derecho a acceder a información de cualquier organismo público. El 93% de los encuestados concuerda con esta percepción, mientras apenas un 6% opina lo contrario.

Respecto al derecho a reclamar si un organismo no entrega información solicitada, nuevamente se observa un amplio acuerdo. El 95% de los encuestados se encuentra muy de acuerdo o de acuerdo con esta frase.

Por otra parte, y en contraste con las percepciones anteriores en que se evidencia la demanda por el derecho a la información, sólo un 25% de los encuestados señala conocer la existencia de una institución dedicada a acoger reclamos. Por el contrario, el 73% indica no tener conocimiento de una institución de este tipo.

No obstante, esta demanda por el derecho a la información, un porcentaje importante de los encuestados dice estar de acuerdo con que exista cierta información que por su naturaleza sea mantenida bajo reserva. Si bien un 54% señala estar en contra, un 41% se encuentra a favor de esta medida.

Acceso

En primer lugar, en el contexto de acceso a la información pública, se consultó a los encuestados que harían para solicitar información de algún organismo público. Lo que destaca es que el 40%

desconoce que hacer al respecto. Luego, el 27% indica que se dirigiría en persona al lugar del cual necesita información, el 12% visitaría la página de internet y el 8% “haría otra cosa”.

Ante el escenario que los encuestados se enfrentarían a una negativa de un municipio a entregar información solicitada anteriormente, priman quienes indican que presentaría un reclamo formal con un 37%. Por el contrario, un 23% indica que insistiría, pero se rendiría de no haber respuesta, un 26% que no sabría qué hacer y un 13% que no haría nada. El principal motivo de estos últimos, es porque creen que no habría solución. Es decir, se desconfía que la municipalidad atienda al reclamo de correcta forma o entregue lo solicitado.

Quienes por el contrario indican que presentarían un reclamo, en su mayoría señalan que lo harían en la municipalidad (37%). Quienes indican que lo harían en el Consejo para la Transparencia llegan a un 5%, cercano a Intendencia, Contraloría y Gobernación. Por otro lado, la labor del Consejo se confunde con instancias como la Intendencia, Gobernación y contraloría.

En otro aspecto, le consultamos a los entrevistados una serie de características respecto al acceso a la información pública en el país: su dificultad, velocidad, utilidad, su relevancia, su fomento a la participación, su combate a la corrupción, la capacidad de control que otorga a los ciudadanos y su impacto en la gestión pública. Los resultados indican que en general consideran que el acceso es difícil (73%) y lento (78%); aunque a su vez útil (70%), necesaria (86%), que mejora la gestión pública (65%) y que fomenta la participación (68%). Existen opiniones divididas sobre su capacidad de prevenir la corrupción (52%) y la capacidad que les otorga a los ciudadanos para controlar las acciones de los funcionarios públicos y la autoridad (54%).

Las cuatro áreas que según los encuestados son aquellas donde se hace más necesario el acceso a la información pública son educación (77%), salud (70%), obras públicas (28%) y vivienda (24%).

Luego, ante la pregunta sobre cuáles son los canales mediante los cuales es posible ingresar una solicitud de acceso a la información pública, lo que prima es el desconocimiento. El 79% de los encuestados no es capaz de contestar a esta pregunta. Bastante menos son quienes indican de modo genérico páginas web (17%). Otras respuestas no logran superar el 2% de las menciones.

De igual modo, también son minoritarios quienes indican conocer si un organismo público donde se solicita información tiene un plazo determinado para darla. Sólo un 21% indica conocer esta situación, y por el contrario el 72% indican no conocer la existencia de este plazo.

Experiencias

Respecto a la información, por último, consultamos a los encuestados sus experiencias concretas con la solicitud de información, así como el resultado de estas solicitudes y su conformidad con el proceso. A su vez, se indaga el conocimiento de la “transparencia” activa de las páginas web de organismos públicos y sus opiniones respecto a ella.

Solicitud de información

Sólo 23% de los encuestados señala haber solicitado información a un organismo público durante el último año, lo que representa una baja respecto al año 2017 donde el 29% declaraba haber

solicitado información. Quienes sí lo hacen, lo hacen mayoritariamente en municipalidades, servicios públicos y los ministerios, y de forma presencial.

Un dato significativo a tener en consideración, es que el 74% de los encuestados señala haber recibido la información solicitada en esa oportunidad y un 26% señala no haberla recibido. Esta cifra supone un problema, en tanto representa una disminución respecto al año 2017, donde el 90% señalaron haberla recibido.

En línea con la baja en la recepción de la información solicitada por los encuestados, se presenta también un aumento importante de quienes indican que no le informaron las razones por las cuales no se les dio la información solicitada. Así, tres cuartos del 26% que señala no haber recibido la información, constatan que tampoco recibieron explicación por no recibirla.

Las principales razones que esgrimieron los organismos que no dieron la información, se encuentra que la información solicitada no estaba lista (44%), que la información solicitada la tenía otro organismo (24%) o que no se encuentra la información (9%). El motivo que señala que la información no estaba lista aumentó de 34% a 44% al 2018. Esto se contrapone al resultado que indica que las solicitudes de información han disminuido al presente año, por lo que su explicación no podría basarse en un aumento de solicitudes.

De las personas que señalan haber recibido la información solicitada, el 74% indica estar satisfecha con la información obtenida y un 26% declara estas insatisfecho o muy insatisfecho. Esto contrasta con la medición del año 2017, donde el 84% declaraba satisfacción y un 14% insatisfacción. Por tanto, junto con la disminución de la recepción de información tenemos un deterioro en la satisfacción que los ciudadanos tienen con la información recibida.

El principal motivo de insatisfacción con la información recibida radica en que la información solicitada no supuso la solución al problema que motivó la solicitud o que lo solicitado fue rechazado (28%). Luego, el 25% señala que la información recibida fue ambigua o incorrecta y un 12% que ésta fue insuficiente o incompleta.

Transparencia activa

Respecto a la existencia de la sección de “Transparencia activa”, “Gobierno Transparente” o “Ley 20.285” de cada institución pública, el 80% declara no conocerlos. El desconocimiento de esta sección de las páginas bien podría asociarse a que apenas un 12% señala haber buscado información en el sitio web de un organismo público. El 86% indica no haber realizado nunca una búsqueda de este tipo.

Al consultarles a los entrevistados si la última vez que busco información en algún organismo público encontró la información que buscaba la gran mayoría (81%) señala que si encontró tal información y un 19% que no la encontró.

A su vez, el 85% de los encuestados que señaló haber encontrado la información que buscaba, indica estar muy satisfecho o satisfecho con la información encontrada. Sólo un 15% indica estar insatisfecho.

El 15% que indicó quedar insatisfecho con la información, en su mayoría lo están debido a que consideran que la información era insuficiente o incompleta (72%). Más atrás quedan quienes que indican que no resolvieron su duda (15%) o que se trata de un lenguaje muy técnico (3%).

Cuidado de la información personal

Se enfrentó a los encuestados a una serie de preguntas sobre el cuidado de su información personal. Los resultados indicaron que el 60% cuida la información de su rol único tributario, 55% su domicilio, 52% su número telefónico, 47% su correo electrónico, 40% información sobre su estado de salud y 37% su estado civil.

Uso de información personal

En el contexto del cuidado de la información personal de los encuestados, se indagó su preocupación por el mal uso de su información personal. El 61% señaló tener mucha preocupación al realizar transacciones bancarias, un 56% en compras presenciales en farmacias, supermercados, etc., el 57% en la realización de trámites en instituciones privadas, el 53% al solicitar beneficios en algún servicio público y la misma cifra al hacer trámites en un organismo de ese tipo y el 44% al realizar compras en línea.

Por otra parte, al 49% de los encuestados le preocupa que se haga mal uso de su información al compartir información en WhatsApp, Facebook u otros, al 48% al usar aplicaciones de su celular, al 47% al usar redes sociales y al 44% al usar redes de internet públicas gratuitas.

En línea con estos resultados, el 59% indica un alto nivel de preocupación por el mal uso de su información que tienen las instituciones públicas o privadas. Es presumible que la baja confianza hacia organismos públicos y privados sea reflejo de una baja confianza generalizada.

Conocimiento Ley N°19.628 (Protección de datos)

Existe un bajo conocimiento de esta normativa, pues, sólo el 18% de los encuestados señala conocerla. No obstante, estos resultados negativos, éstos suponen una mejoría respecto a la medición del año 2016, donde sólo conocía el 8%.

Igual de negativas son las cifras de quienes indican no conocer alguna institución que proteja los datos de las personas. Sólo el 11% indica conocer alguna institución mientras el 88% dice no conocer. Al igual que en el caso de la normativa, estos bajos resultados de todos modos suponen una mejoría significativa respecto al año 2016, donde quienes indicaban conocer alcanzaban el 6%.

Por otra parte, la mayoría de los encuestados considera que la existencia de una institución que reguarde la protección de datos personales sería de mucha o algo de ayuda. Esa percepción no aglomera menos del 82% de los casos, en el que destaca el 61% que considera a esta institución de mucha ayuda para evitar que una persona sea víctima de fraude, el 63% que indica que evitaría el uso de información personal sin consentimiento, el 61% que indica que evitaría el desprestigio de una persona por mal uso de su información, el 59% que indica que una institución de esta índole impediría que se comparta información con empresas y el 58% que indica se evitaría el uso comercial de los datos. Es decir, si bien no se logra reconocer una institución que resguarde la protección de datos su labor se valoraría muy positivamente.

Consejo para la Transparencia y la Ley N°20.285.

Respecto al conocimiento del Consejo para la Transparencia las cifras no son alentadoras: sólo el 16% indica conocer el organismo, frente a un 83% que indica no conocerlo. Esto supone un deterioro respecto a la medición del año 2017, momento en el cual el 24% señalaba conocer el organismo.

Adicionalmente a esta baja en el conocimiento del Consejo, a la medición de 2018 baja la percepción de los atributos del organismo. Así, se ven mermadas las percepciones de la ciudadanía respecto a su perspectiva del Consejo como organismo autónomo (39% a 36%), cumplidor (55% a 48%), transparente (51% a 43%) e independiente (43% a 27%).

Por otra parte, sólo el 7% de los encuestados señala haber visto o escuchado alguna campaña publicitaria del Consejo durante el último año.

El 23% indica tener conocimiento o haber escuchado sobre el Portal de Transparencia del Estado, cifra que representa una baja estadísticamente significativa respecto al 28% que señalaba esto en el año 2017.

El conocimiento de la Ley de Transparencia también ve mermado significativamente sus resultados desde la última medición: la cifra de quienes conocen baja de un 31% a 21% al presente año; y a su vez aumentan de 68% a 78% quienes no conocen la ley.

Por último, y pese a la baja en el conocimiento del Consejo, el Portal y la Ley de Transparencia, al presente año aumentan significativamente quienes indican que es mucha la utilidad que supone la existencia de esta ley. Éstos aumentan de un 49% en el año 2017 a un 59% el 2018.

III. Objetivos

1. Objetivo General

Desarrollar la recolección de datos y analizar la información sobre materias vinculadas con la aplicación de la Ley 20.285, mediante la aplicación personalizada de un instrumento de medición a habitantes del territorio nacional mayores de 18 años, con el fin de identificar el estado actual de la situación y los desafíos futuros de la institución en materias relacionadas con la aplicación de la Ley de Transparencia.

2. Objetivos específicos

- a) Contar con un informe de resultados que permita:
 - Dar cuenta de los avances en términos del derecho de acceso a la información pública, la Ley de Transparencia y la labor institucional del Consejo para la Transparencia.
 - Evaluar áreas críticas relacionadas con la opinión pública que permitan el desarrollo de indicadores para medir avances e impacto de la transparencia en el país.
 - Desarrollar un análisis general de la información, así como análisis comparado de los datos de los estudios anteriores cuando los datos así lo permitan (2009-2010-2011-2012-2013-2014-2015-2016-2017).

IV. Metodología

1. Diseño

El diseño metodológico del estudio ha tenido como referencia los siguientes requisitos establecidos en los términos de referencia:

- El universo corresponde a la población de 18 años y más según el INE, excluyendo las islas.
- El modo de aplicación de la encuesta es presencial en hogares.
- El error muestral máximo es de un 2% con un nivel de confianza de 95%.
- En resumen, el diseño a considerar para las mediciones 2018 y 2019 es similar al aplicado en la medición del año 2017, esto es:
 - **Muestra:** Aleatoria estratificada trietápica, siendo los estratos el cruce de región y zona urbana/rural. En tres etapas manzana-hogar-entrevistado, aleatorio en cada una de ellas.
 - **Estratificación:** Muestra Nacional urbana rural de Chile continental (excluye las islas), segmentada según 3 macrozonas territoriales:
 - *Macrozona Norte:* Regiones XV, I, II, III y IV.
 - *Macrozona Centro:* Regiones V, RM, VI, VII, VIII y XVI.
 - *Macrozona Sur:* Regiones XIV, IX, X, XI, XII.
 - **Número de Casos:** Mediante una muestra nacional proporcional trietápica aleatoria estratificada por región y zona urbana y rural, se aplicaron un total de 2.860 casos. Este diseño tuvo 2 consideraciones:
 - Se generó una muestra representativa de 400 casos en Región del Biobío¹.
 - Se aseguró un mínimo de 100 casos por región.
 - **Selección y número de casos por UMP²:** Se seleccionaron, aleatoriamente, un total de 286 unidades muestrales primarias distribuidas en cada estrato según lo señalado.
 - **Selección y número de casos por UMS:** La selección de unidades muestrales secundarias (viviendas) en cada UMP se realizó mediante salto sistemático cada tres viviendas, aplicándose 10 encuestas en cada UMP.
 - **Selección UMT:** Las unidades muestrales terciarias, que corresponde a los individuos encuestados, se realizó mediante la técnica del último cumpleaños, ello en concordancia con las versiones anteriores del estudio.

2. Muestra

El tamaño muestral es de **2.860 casos, con sobremuestra en la región del Biobío incluida**, lo que significa seleccionar **286 UMP**, cuyo error muestral máximo (e.m.m.) sería de **1,8%**, considerando varianza máxima ($p=0,5$), un nivel de confianza del 95% y un efecto del diseño estimado de 1,1 (deff). El error muestral máximo se puede obtener a partir de la aplicación de la siguiente fórmula:

¹ En las versiones anteriores del estudio las regiones fueron: 2015 Antofagasta, 2016 Los Lagos, 2017 Arica y Parinacota.

² Unidad de Muestreo Primaria que corresponde a una Manzana o Entidad según la división administrativa del INE.

$$error.muestral = Z_{1-\alpha/2} * \sqrt{\frac{p * (1-p)}{n} * (1 - \frac{n}{N}) * deff}$$

Donde:

- p : corresponde a una proporción
- N : tamaño del universo
- n : tamaño de la muestra
- Z : Percentil de la distribución normal
- deff : efecto del diseño

En tabla 1 se incluye la distribución de la muestra, de acuerdo a lo requerido en las bases técnicas, notando que la sobremuestra de n=400 casos, aplica a la antigua región VIII, esto es, a la unión de la región del Biobío y la nueva región del Ñuble³.

Tabla 1 Distribución de la muestra y error muestral máximo (e.m.m.) según Región

| Macrozona | Región | Total Región | Proporción del total país (%) | N proporcional por región | Sobre-muestra[1] | N total muestra | Error muestral máximo (e.m.m.) |
|------------------------|-----------|-------------------|-------------------------------|---------------------------|----------------------------------|-----------------|--------------------------------|
| 1:Norte | XV | 166.861 | 1,3% | 20 | 80 | 100 | 10% |
| | I | 238.614 | 1,8% | 40 | 60 | 100 | 10% |
| | II | 453.910 | 3,4% | 70 | 30 | 100 | 10% |
| | III | 207.860 | 1,6% | 30 | 70 | 100 | 10% |
| | IV | 559.593 | 4,2% | 80 | 20 | 100 | 10% |
| Sub-total | | 1.626.838 | 12% | 240 | 260 | 500 | 4% |
| 2: Centro | V | 1.394.862 | 10,5% | 200 | 0 | 200 | 7% |
| | VI | 685.029 | 5,1% | 110 | 0 | 110 | 9% |
| | VII | 787.046 | 5,9% | 120 | 0 | 120 | 9% |
| | XVI | 365.756 | 2,7% | 50 | 150 | 200 | 7% |
| | VIII | 1.174.770 | 8,8% | 170 | 260 | 430 | 5% |
| RM | 5.450.592 | 40,9% | 800 | 0 | 800 | 3% | |
| Sub-total | | 9.858.055 | 74% | 1450 | 410 | 1860 | 3% |
| 3: Sur | IX | 714.868 | 5,4% | 100 | 0 | 100 | 10% |
| | XIV | 291.076 | 2,2% | 40 | 60 | 100 | 10% |
| | X | 619.751 | 4,7% | 90 | 10 | 100 | 10% |
| | XI | 75.349 | 0,6% | 10 | 90 | 100 | 10% |
| | XII | 128.911 | 1,0% | 20 | 80 | 100 | 10% |
| Sub-total | | 1.829.955 | 14% | 260 | 240 | 500 | 4% |
| Total SIN sobremuestra | | 13.314.848 | 100% | 1950 | 910 | 2860 | 1,80% |

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2 Distribución de la muestra (UMP, UMS/UMT) según Macrozona y Zona geográfica

| Macrozona | Región | Zona Geográfica | | | | Total | |
|-----------|--------|-----------------|---------|-------|---------|-------|---------|
| | | Urbana | | Rural | | UMP | UMS/UMT |
| | | UMP | UMS/UMT | UMP | UMS/UMT | UMP | UMS/UMT |
| 1:Norte | XV | 9 | 90 | 1 | 10 | 10 | 100 |
| | I | 9 | 90 | 1 | 10 | 10 | 100 |

³ Esto fue acordado con la contraparte dado que la nueva división regional se consideró a posteriori de la actual licitación.

| | | | | | | | |
|-------------------------------|------|------------|-------------|-----------|------------|------------|-------------|
| | II | 9 | 90 | 1 | 10 | 10 | 100 |
| | III | 9 | 90 | 1 | 10 | 10 | 100 |
| | IV | 8 | 80 | 2 | 20 | 10 | 100 |
| Sub-total | | 44 | 440 | 6 | 60 | 50 | 500 |
| 2: Centro | V | 18 | 180 | 2 | 20 | 20 | 200 |
| | VI | 8 | 80 | 3 | 30 | 11 | 110 |
| | VII | 9 | 90 | 3 | 30 | 12 | 120 |
| | XVI | 15 | 150 | 5 | 50 | 20 | 200 |
| | VIII | 37 | 370 | 6 | 60 | 43 | 430 |
| | RM | 77 | 770 | 3 | 30 | 80 | 800 |
| Sub-total | | 54 | 535 | 12 | 120 | 106 | 1060 |
| 3: Sur | IX | 7 | 70 | 3 | 30 | 10 | 100 |
| | XIV | 7 | 70 | 3 | 30 | 10 | 100 |
| | X | 7 | 70 | 3 | 30 | 10 | 100 |
| | XI | 8 | 80 | 2 | 20 | 10 | 100 |
| | XII | 9 | 90 | 1 | 10 | 10 | 100 |
| Sub-total | | 38 | 380 | 12 | 120 | 50 | 500 |
| Total SIN sobremuestra | | 213 | 2125 | 33 | 330 | 286 | 2860 |

Fuente: Elaboración propia

V. Estructura del informe

El presente informe, presenta los resultados bajo un hilo argumentativo que presenta los resultados bajo una lógica que va desde opiniones que determinan juicios estructurales de los entrevistados, hasta opiniones producto de vivencias específicas. La excepción a ello radica en el corpus institucional principal del estudio: el nivel de presencia del Consejo para la Transparencia y en particular de la Ley de Transparencia en la ciudadanía, incluido al final del capítulo de resultados.

Para construir este hilo argumentativo, se agruparon las variables en capítulos que dotaran de contenido este desarrollo, complementándolo a su vez con cruces de la medición 2018 que sean relevantes en cada uno de ellos. Estos cruces en particular se detallan en el apartado siguiente al presente, de modo tal de tenerlos en consideración a la hora de enfrentar los resultados.

El detalle de cómo se configura la presentación de los resultados de este informe se resume en a continuación:

- 1. Confianza y transparencia:** en este capítulo se recoge información sobre la confianza de los encuestados en los demás y sobre los organismos públicos y privados; y la confianza en la información que entregan y publican los organismos públicos.
- 2. Clientelismo y corrupción:** se recogen los juicios de los encuestados sobre la corrupción en el país, sobre el comportamiento propio y ajeno ante actos de corrupción y las condiciones para realizar las denuncias y el lugar donde hacerlas.
- 3. Ética cívica:** se indaga la postura valórica de los encuestados frente a situaciones o actos indebidos de otros.
- 4. Información**

- 4.1 Derecho:** en este apartado se recogen las percepciones de los encuestados sobre sus derechos a solicitar y recibir información de un organismo público.
- 4.2 Acceso:** se indagan las opiniones de los ciudadanos en torno a la accesibilidad de la información pública y su conocimiento sobre los canales donde podría demandarla.
- 4.3 Experiencias:** en este apartado se indagan las experiencias concretas de los usuarios al solicitar información en un organismo público, el éxito y conformidad con la información entregada y su conocimiento y experiencias con la “transparencia activa” de esos organismos.
- 5. Cuidado información personal:** se indagan el nivel de cuidado que los encuestados tienen con información personal como su Rut, domicilio, teléfono, dirección estado civil y de salud.
- 6. Uso de información personal:** se expone el nivel de preocupación que tienen los encuestados sobre el mal uso de información personal como transacciones, compras, trámites y solicitudes, uso de redes, accesos a internet, etc.
- 7. Conocimiento sobre la Ley N° 19.628 (Protección de datos):** Conocimiento de la ley y de la institución que la ejecuta y alcances de esta institución.
- 8. El Consejo para la Transparencia y la Ley 20.285:** El último capítulo del presente informe se centra en específico en el conocimiento del Consejo para la Transparencia, del Portal de Transparencia y de la ley de Transparencia, así como de la evaluación que hace la ciudadanía sobre ésta.

VI. Indicadores de cruce

En el siguiente apartado se detalla la construcción de los indicadores utilizados durante el estudio como variables de cruces, y a su vez se presenta su distribución en la muestra.

1. Indicador nivel de información

Para la construcción del nivel de información que los encuestados indican tener, se utilizaron las siguientes variables:

- ¿Con qué frecuencia Ud.? Lee las noticias en algún diario impreso.
- ¿Con qué frecuencia Ud.? Ve algún noticiario en televisión
- ¿Con qué frecuencia Ud.? Escucha noticias en la radio
- ¿Con qué frecuencia Ud.? Usa internet para informarse

Luego, se recodificaron las categorías de respuesta otorgándole un valor más alto a quienes indican consumir información todos los días, y menos a medida que este consumo disminuye

5 → Todos los días

4 → 4 -6 días a la semana

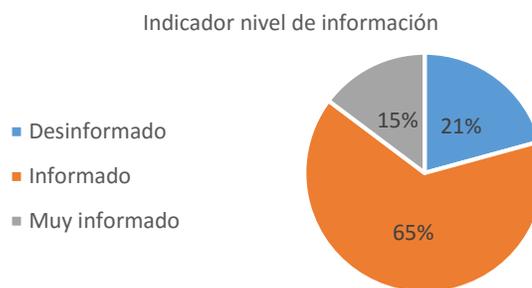
3 → 1 a 3 días a la semana

- 2 → Menos de una vez a la semana
- 1 → Nunca o casi nunca

Posteriormente, se construyó un indicador sumatorio según el consumo de los usuarios, y se clasificó a los usuarios bajo el siguiente agrupamiento:

- Posiciones del 0 al 8 → Desinformado
- Posiciones del 9 al 15 → Informado
- Posiciones del 16 al 20 → Muy informado

La distribución resultante es la siguiente: el 15% se agrupa como muy informado, el 65% como informado y el 21% como desinformado.



2. Interés en informarse sobre lo que hace el Estado

El segundo indicador utilizado como variable de cruce en el presente estudio es el interés de los encuestados en informarse sobre lo que hace el Estado. No obstante, en este caso más que un indicador se trata de una variable incluida en el instrumento del estudio. En específico la pregunta es la siguiente: *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?* Con el fin de tratar esta variable como de cruce, se agruparon las respuestas del siguiente modo:

- Posiciones del 0 al 3 → Muy poco interés
- Posiciones del 4 al 5 → Poco interés
- Posiciones del 6 al 7 → Algo de interés
- Posiciones del 8 al 10 → Bastante interés

El resultado de esta agrupación indica que el 43% de los encuestados tienen bastante interés en la labor del Estado, el 23% algo de interés, el 21% poco interés y el 13% muy poco. Si bien, estos valores parecen contra intuitivos, se debe recordar que en encuestas cara a cara existe un elemento importante de deseabilidad social en lo reportado por quienes contestan la encuesta, por lo que preguntas de este tipo suelen tener valores más elevados que lo que efectivamente piensan los encuestados.



3. Indicador interés por la política

Para la construcción del nivel de interés en la política que los encuestados indican tener, se utilizaron las siguientes variables:

- ¿Con qué frecuencia Ud.? Mira y/o escucha foros y programas políticos.
- ¿Con qué frecuencia Ud.? Conversa con amigos sobre política
- ¿Con qué frecuencia Ud.? Conversa en familia sobre política

Luego, se recodificaron las categorías de respuesta otorgándole un valor más alto a quienes indican acciones de interés en política todos los días, y menos a medida que este interés disminuye

- 5 → Todos los días
- 4 → 4 -6 días a la semana
- 3 → 1 a 3 días a la semana
- 2 → Menos de una vez a la semana
- 1 → Nunca o casi nunca

Posteriormente, se construyó un indicador sumatorio según el interés de los usuarios, y se clasificó a los usuarios bajo el siguiente agrupamiento:

- Posiciones del 0 al 6 → Desinteresado
- Posiciones del 7 al 10 → Interesado
- Posiciones del 11 al 15 → Muy interesado

La distribución resultante es la siguiente: el 80% tiene poco interés en política, el 15% tiene interés y el 5% se encuentra muy interesado.



4. Indicador de ética

Para el indicador de ética, se consideraron dos baterías de preguntas que apelan a las opiniones que tienen los encuestados al enfrentarse a actos indebidos en lugares públicos, y a la pregunta sobre si denunciaría cada uno de estos actos. En particular se utilizaron las siguientes preguntas

- ¿Cuál sería su opinión frente a las siguientes situaciones?
 - Ver a alguien que no paga en la micro.
 - Ver a alguien que se salta la fila.
 - Ver a alguien pagar menos de lo que corresponde por un producto/servicio.
 - Saber de alguien que cobra de más por un producto/servicio (por ejemplo, arreglar la balanza en la feria).
 - Saber de alguien que consigue lo que quiere usando un “pituto”.
- ¿Lo denunciaría?
 - Ver a alguien que no paga en la micro.
 - Ver a alguien que se salta la fila.
 - Ver a alguien pagar menos de lo que corresponde por un producto/servicio.
 - Saber de alguien que cobra de más. por un producto/servicio (por ejemplo, arreglar la balanza en la feria)
 - Saber de alguien que consigue lo que quiere usando un “pituto”.

En particular, se asignaron los siguientes valores según la posición ética de los encuestados frente a cada acto:

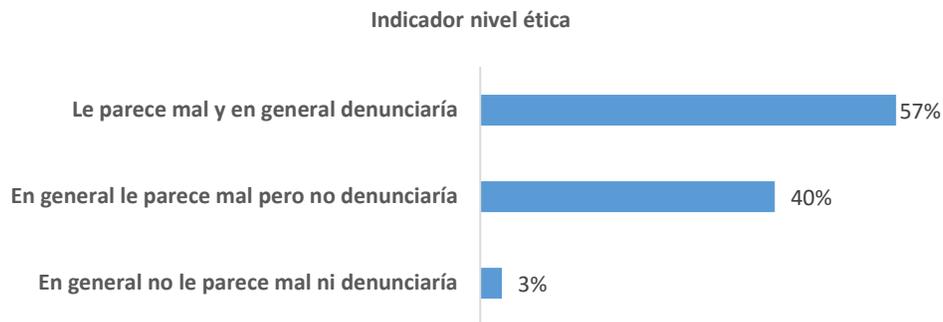
- 1 → Me parece bien
- 0 → No me parece ni bien, ni mal
- 1 → Me parece mal

Posteriormente, sumando estas posturas, se clasificó a los usuarios según lo siguiente:

- Posiciones del -5 al 0 → En general no le parece mal ni denunciaría
- Posiciones del 1 al 5 → En general le parece mal pero no denunciaría
- Posiciones del 6 al 10 → Le parece mal y en general denunciaría

La mayoría de los encuestados se agrupa en la categoría “le parece mal y en general denunciaría” y un 40% en “le parece mal pero no denunciaría”. Es decir, si bien existe una inclinación hacia juzgar

negativamente actos indebidos y denunciarlos, esta inclinación tiene un contrapeso no mejor de personas que o no denunciarían pese a que le parece mal.



5. Indicador cuidado información personal

Por otra parte, se construyó un indicador que diera cuenta del nivel de cuidado que tienen las personas sobre el cuidado que hace de su información personal. En particular:

- ¿Ud. diría que cuida la información de...?
 - Su Rut
 - Su domicilio particular
 - Su teléfono fijo y móvil
 - Su dirección de correo electrónico
 - Su estado civil
 - Su estado de salud

Para construir este indicador se asignaron los siguientes valores según el nivel de cuidado que tienen los encuestados de su información personal:

- 0 → Nunca
- 1 → A veces
- 2 → Siempre

Posteriormente, sumando estas posturas, se clasificó a los usuarios según lo siguiente:

- Posiciones del 0 al 3 → Descuidado
- Posiciones del 4 al 7 → Cuidadoso
- Posiciones del 8 al 10 → Muy cuidadoso

El 39% se posiciona como muy cuidadoso, el 45% como cuidadoso y el 16% como descuidado según la construcción de este indicador.

Nivel cuidado información personal



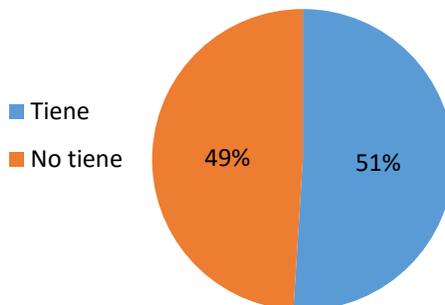
6. Posicionamiento ideológico

Por último, se utilizó como variable de cruce el posicionamiento ideológico/político de los entrevistados. Utilizando la pregunta clásica de posicionamiento: la pregunta es la siguiente: *En política se habla normalmente de "izquierda" y "derecha". En una escala dónde "0" es la "izquierda" y "10" la "derecha", ¿dónde se ubicaría Ud.?* Se construyeron los siguientes grupos

- Posiciones del 0 al 10 → Tiene
- Posición 11 y posturas "No sabe" o "no responde" → No tiene

El resultado de esta agrupación indica que el 51% se identifica con algún valor de la escala ideológica, mientras que un 49% no se posiciona. Este resultado es concordante con otros estudios públicos.

Posicionamiento político



VII. Contexto mediático

Las opiniones que se forma la ciudadanía en torno a un tema se encuentran en importante medida determinadas por el contexto mediático. Este tiene la capacidad de moldear y guiar la opinión pública, permitiendo que por medio de ellos los ciudadanos generen juicios sobre lo que acontece en la sociedad en que se desenvuelven. De allí que sea relevante considerar este contexto para entender eventuales cambios en la opinión de los ciudadanos.

Los juicios sobre la Transparencia y el acceso a la información no son ajenos a esta situación, por lo que, con el fin de contar con una mirada más amplia sobre este contexto, se han incluido las principales noticias acaecidas entre las mediciones de los años 2017 y 2018 que podrían dar luces sobre algunos resultados.

Octubre 2018

- El ministro del Interior, Andrés Chadwick, se refirió a la reciente detención de cinco carabineros involucrados en la venta de armas en Talagante, en la región Metropolitana, caso que calificó de “inaceptable y condenable” (Fuente: Radio Biobío)

- Piden al Ministerio de Obras Públicas (MOP) aclarar plazos y montos sobre la construcción del puente Chacao en la región de Los Lagos. (Fuente: Radio Biobío)

- Un grupo de parlamentarios, entre ellos el presidente de la comisión que investiga irregularidades en el Ejército, Jorge Brito, presentaron un proyecto de ley que apunta a proteger a los uniformados que denuncien situaciones de faltas a la probidad para que no sean perseguidos por los altos mandos de las Fuerzas Armadas. (Fuente: Radio Biobío)

- La Cámara de Diputados despachó a ley, en votación unánime, las modificaciones de la comisión mixta al proyecto que sanciona los delitos funcionarios, aumentando las penas en caso de cohecho y soborno, con un grado adicional en caso de que estos ilícitos sean cometidos por las más altas autoridades del Estado. (Fuente: Radio Biobío)

- Seis carabineros fueron detenidos por estar, presuntamente, vinculados a bandas dedicadas al robo con intimidación en la zona occidente de la región Metropolitana. (Fuente: Radio Biobío)

- El ministro de Defensa, Alberto Espina, descartó que exista espacio o la intención de generar una amnistía para los militares involucrados en actos de corrupción y llamó a esperar el desarrollo de la investigación judicial. (Fuente: Radio Biobío)

- El comandante en jefe del Ejército, general Ricardo Martínez, reveló graves hechos de corrupción al interior de la institución, durante una intervención que tuvo ante 900 efectivos en el aula magna de la Escuela Militar. (Fuente: La Tercera)

- El presidente Sebastián Piñera anunció una reforma a las Fuerzas Armadas por los escándalos de corrupción que se han desarrollado en las últimas décadas, especialmente al Ejército. (Fuente: Radio Biobío)

- Último trámite de la Ley Anticorrupción, que además de aumentar las penas para delitos denominados de “cuello y corbata” como el cohecho y el soborno y crear nuevos ilícitos, establece un nuevo régimen de responsabilidad para las personas jurídicas. (Fuente: La Tercera)

- La Contraloría General de la República estableció que la alcaldesa de Maipú -Cathy Barriga- utilizó medios municipales, en este caso un automóvil, para una actividad que no tiene relación con su cargo, por lo que tendrá que pagar el 10% de su sueldo, el que según datos de Transparencia de la entidad comunal, asciende a los \$5.398.016. (Fuente: Emol)

Septiembre 2018

- Patricio de Solminihac, gerente general de Soquimich, dejará su cargo a partir del 1 de enero de 2019, luego de enfrentar, según declaró en la Comisión Investigadora del acuerdo entre SQM y Corfo, años complejos en la minera no metálica, cuestionada por delitos de corrupción y la disputa por la explotación del litio. (Fuente: Radio Biobío)

- Las municipalidades, Cámara de Diputados y Carabineros lideraron el ranking de instituciones con mayor percepción de corrupción en la reciente encuesta que realizó el Instituto Libertad y Desarrollo entre el 12 de febrero y el 25 de mayo del año 2018. (Fuente: Emol)

Agosto 2018

- El Mandatario participó en una actividad por el aniversario número 10 de la legislación y agregó que los cambios a introducir durante su gobierno buscan que "ninguna autoridad relevante quede ajena a los principios de probidad y transparencia". (Fuente: Emol)

- El Consejo para la Transparencia (CPLT) entregó una serie de recomendaciones para el uso correcto y seguro del almacenamiento de información personal en "la nube", debido a la masificación del uso de este formato virtual. (Fuente: Emol).

Julio 2018

- A diez años de su puesta en marcha, el Gobierno presentará en agosto una reforma a la Ley de Transparencia, buscando actualizar una serie de aspectos para tener lo que han llamado una "legislación 2.0" acorde con las necesidades actuales. (Fuente: Emol)

- La Fiscalía Metropolitana Centro Norte y la Corte Marcial investigan la existencia de presuntas facturas duplicadas por 200 millones de dólares en la contabilidad del Ejército. (Fuente: Emol)

- El Ejecutivo ingresó una indicación al Parlamento que establece que el Consejo para la Transparencia (CPLT) será el órgano encargado de velar por el cumplimiento de la normativa asociada al tratamiento de datos personales y su protección. (Fuente: Emol)

Junio 2018

- El Consejo para la Transparencia (CPLT) anunció una serie de recomendaciones para las empresas públicas que van más allá de lo exigido por la normativa vigente, y que elevan los estándares en materia de probidad, buen gobierno corporativo y transparencia. (Fuente: Emol)

- El contralor Jorge Bermúdez dio a conocer que se detectó la destrucción de documentos, ausencia de contabilidad y no se logró aclarar la ubicación de un monto superior a los 23 mil millones de pesos al interior de la Dirección de Bienestar de Carabineros. (Fuente: Emol)

- El presidente del Consejo de la Transparencia (CPLT), Marcelo Drago, valoró los anuncios referentes a probidad realizados en la Cuenta Pública del Presidente Sebastián Piñera. Puntualmente respaldó la modernización del Estado, la creación de una Plataforma Única de Datos Abiertos y el envío del proyecto de Integridad Pública. (Fuente: Emol)

Mayo 2018

- Por unanimidad, la Cuarta Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago revocó el sobreseimiento del ex alcalde Ñuñoa, Pedro Sabat Pietracaprina, como también el de su ex jefe jurídico en el municipio, Marcial Araya Hernández. Ambos son indagados en el llamado caso Basura. (Fuente: Emol)

- El Consejo para la Transparencia iniciará un fuerte plan de fiscalización en las instituciones del Estado con el fin de velar por la correcta aplicación de la Ley de Transparencia que este año cumple 10 años desde su publicación. (Fuente: La Tercera)

- Transparencia envía oficio con recomendaciones a municipios por viajes y viáticos de funcionarios. El Presidente del Consejo para la Transparencia, Marcelo Drago, afirmó que "no basta con publicar la información que señala la ley". (Fuente: Emol)

- El Índice de Transparencia y Acceso a la Información arrojó que en el ámbito ciudadano existe una alta valoración del derecho de acceso a la información (90%), al que consideran necesario (74%). Sin embargo, las personas tienen una baja noción de cómo éste les puede ser de utilidad de manera particular (34%). (Fuente: Emol)

- El presidente del Consejo para la Transparencia (CPLT), Marcelo Drago, presentó ante la mesa de trabajo instalada por el Gobierno para llegar a un acuerdo nacional por la seguridad pública un conjunto de doce medidas para mejorar la identificación, investigación y sanción de casos de corrupción en Carabineros de Chile. (Fuente: Emol)

Abril 2018

- El ex fiscal Carlos Gajardo enviará a cuatro parlamentarios de diversos sectores políticos una propuesta legislativa para aumentar las penas por delitos de corrupción. (Fuente: Emol)

Marzo 2018

- El general director de Carabineros Hermes Soto, pidió ayuda al presidente del Consejo Para la Transparencia (CPLT) Marcelo Drago para superar la crisis por la que atraviesa la institución y que provocó la salida de una treintena de generales. (Fuente: Emol)

- Los resultados del IX Estudio Nacional de Transparencia, realizado por el Consejo para la Transparencia y aplicado a 2.855 personas de todo el país, evidenciaron la lejanía que las personas sienten ante los organismos públicos. Esto, porque la encuesta revela que un 80% de los chilenos afirma que la relación de los ciudadanos con el Estado es distante; un 77% la califica como de "no cooperación"; un 71% de "mal trato" y un 76% de "discriminación". (Fuente: Emol)

- El presidente del Consejo para la Transparencia, Marcelo Drago, sostuvo que "Carabineros tiene que ordenar la casa", ante la serie de situaciones judiciales que enfrentan ex funcionarios por el caso fraude, así como también los cuestionamientos de Contraloría por los gastos que la institución realiza. (Fuente: Emol)

Febrero 2018

- El Ejército entregó al Consejo para la Transparencia el libro “Lecciones aprendidas de un fraude”, documento que detalla las medidas institucionales tras el desfalco de los fondos derivados de la Ley Reservada del Cobre. (Fuente: La Tercera)
- El Presidente del Consejo para la Transparencia (CPLT), Marcelo Drago, sugirió la intervención de Contraloría para esclarecer los gastos que aún mantiene Carabineros para financiar automóviles, bencina e incluso el TAG de seis ex generales directores. (Fuente: Emol)

Noviembre 2017

- El presidente del Consejo para la Transparencia, Marcelo Drago, condenó la destrucción de los archivos que manejaba la ex Central Nacional de Información (CNI) entre los años 1980 y 1982, como también la inexistencia de antecedentes de inteligencia y contrainteligencia anteriores al año 2001. (Fuente: Emol)
- La candidata presidencial de la Democracia Cristiana (DC), Carolina Goic, respaldó los dichos del senador RN Manuel José Ossandón, quien calificó la propuesta anticorrupción del abanderado de Chile Vamos, Sebastián Piñera, como "súper débil" y criticó que no se profundizara en cambios a la Ley de Pesca, "porque es una ley corrupta". (Fuente: Emol)

Octubre 2017

- Cumpliendo con lo estipulado en la Ley 20.285, el Consejo Directivo del Consejo para la Transparencia (CPLT) nombró al consejero Marcelo Drago Aguirre, como el nuevo presidente de la corporación, cargo que desempeñará desde el próximo 30 de octubre hasta el 30 de abril de 2019. (Fuente: Emol)
- La candidata presidencial del Frente Amplio sostuvo que el abanderado de Chile Vamos "sigue haciendo campaña con Pablo Longueira, que sigue en tribunales a propósito de leyes truchas que llegaron al Congreso". (Fuente: Emol)

VIII. Resultados

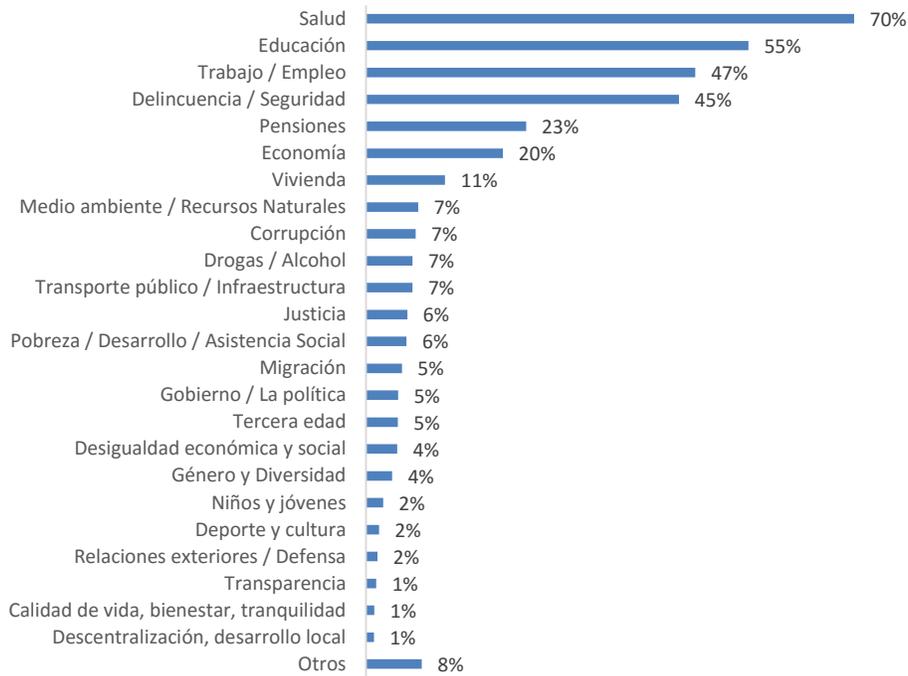
Como se indicó, en primer lugar, es menester indagar las condiciones estructurales que podrían determinar las opiniones de los ciudadanos en torno a temas de transparencia en el país. Y como entrada a estas condiciones se encuentra la confianza de éstos en diversos temas.

1. Principales temas en el país

En primer lugar, al consultar a los entrevistados sobre cuáles son los cuatro temas principales para el país, éstos indican la salud, con un 70% de menciones, la educación con un 55%, el trabajo con 47%, la delincuencia con un 45% y las pensiones con un 23%. La corrupción queda en el noveno lugar con un 7% y la transparencia alcanza sólo el 1% de menciones.

Gráfico 1: Temas más importantes en el país

¿Cuáles son los temas más importantes para el país? (Pregunta abierta, respuesta múltiple)

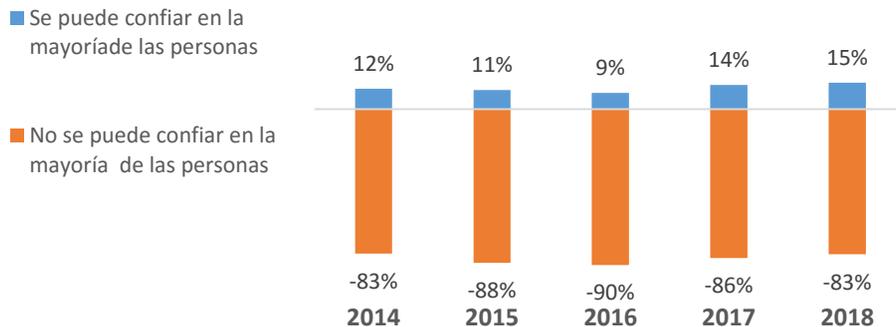


2. Confianza y transparencia

Como se puede observar en el gráfico 1 a continuación, en los encuestados prima la desconfianza hacia el resto de las personas. Sólo un 15% indica tener confianza en los demás, frente a un 83% que indica no tenerla. Este resultado es persistente en el tiempo, no produciéndose variaciones significativas al respecto.

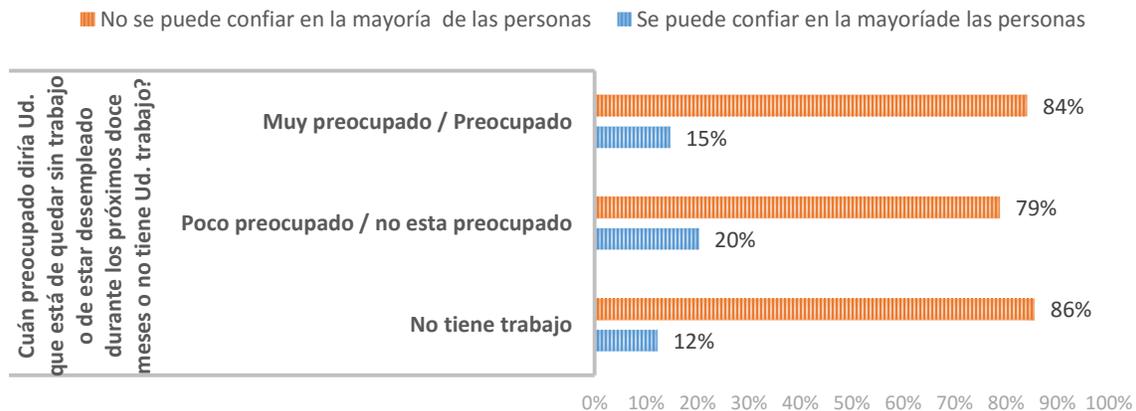
Gráfico 2: Confianza en los demás

En general, ¿Ud. diría que se puede confiar en la mayoría de las personas o no se puede confiar en la mayoría de las personas?



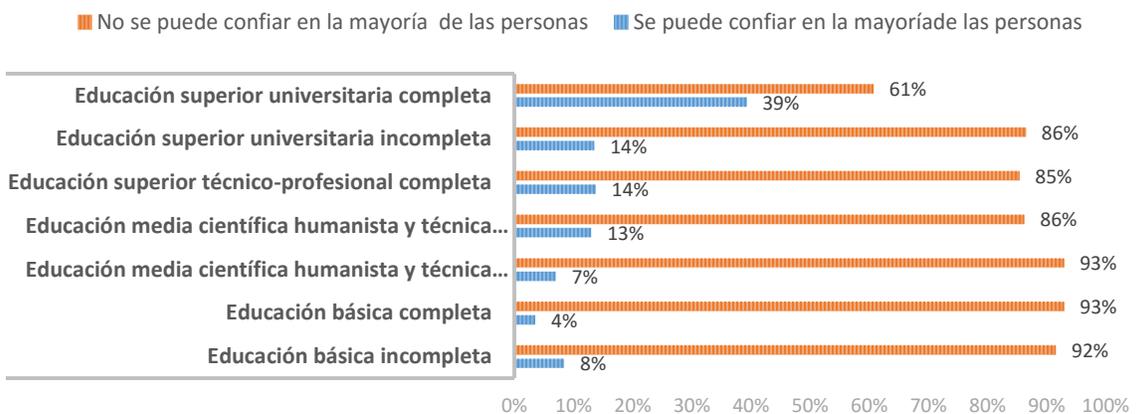
Esta confianza tiene diferencias según la preocupación que tienen los encuestados respecto a perder su trabajo. Tal preocupación tiene como efecto que quienes están preocupados tengan menor confianza en los demás, que quienes por el contrario no tienen miedo a perder su empleo. Así, por ejemplo, el 15% a quienes les preocupa quedar desempleado consideran que se puede confiar en los demás frente al 20% de quienes no tienen tal preocupación. Esta cifra disminuye a un 12% entre los que no tienen empleo. Este dato muestra un efecto entre la percepción de estabilidad y la confianza en los demás: una experiencia de vida inestable supone el deterioro de la confianza de los sujetos en los demás.

Gráfico 3: Confianza en los demás según preocupación perder empleo



Si bien este nivel de desconfianza hacia los demás es transversal a los usuarios según su nivel Educativo⁴, en el caso de aquellas personas con educación universitaria completa la situación se vuelve menos drástica. El 39% de éstos indican que se puede confiar en los demás. Esto se contrapone al 15% a nivel nacional que indica tener esta confianza, lo que demuestra su particularidad. Es decir, al parecer la educación universitaria podría significar un aumento de la confianza hacia los demás.

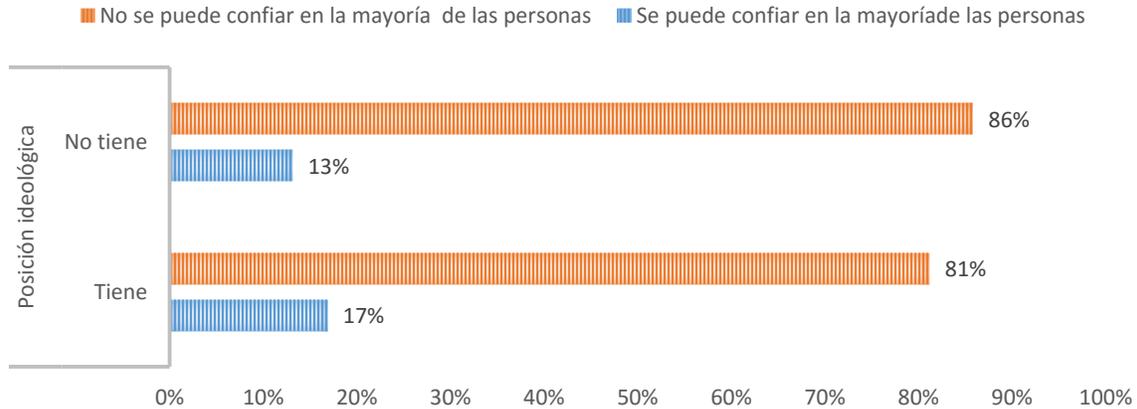
Gráfico 4: Confianza en los demás según educación



⁴ Se excluyeron a personas con magíster/doctorado, con educación técnico profesional incompleta y sin educación pues su bajo número implica resultados inciertos.

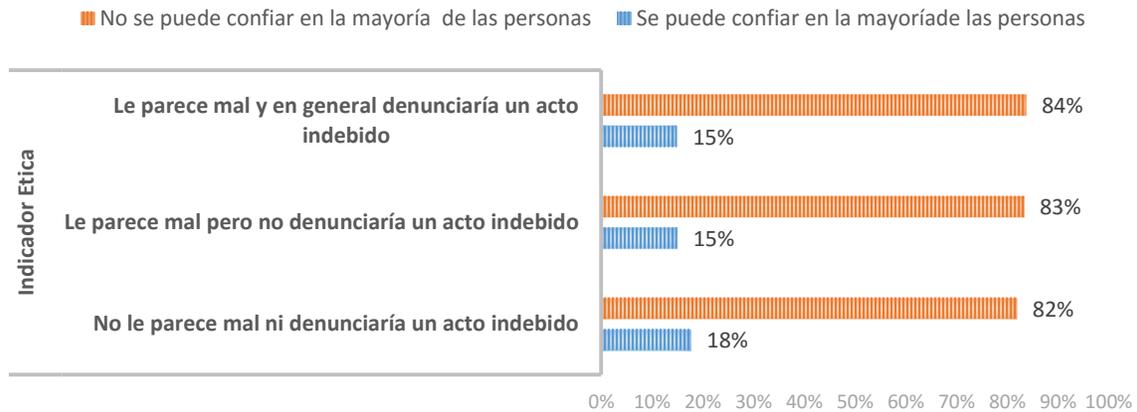
Considerando la posición ideológica de los entrevistados, es posible observar que quienes no se posicionan tienen un menor nivel de confianza hacia los demás.

Gráfico 5: Confianza en los demás según posicionamiento ideológico



Por otra parte, se construyó un indicador que estima las posiciones de los encuestados según sus juicios y posible denuncia al presenciar actos indebidos tales como: que alguien no pague la locomoción colectiva, que se salte la fila, que pague menos de lo debido, que cobra más de lo debido y usa “pitutos”. Considerando estas posiciones es posible observar que ajena a ellas, las opiniones frente a la confianza hacia los demás no difieren. Esto quiere decir, que la desconfianza hacia los demás excede los juicios éticos de los encuestados, instalándose como un “sentido común”.

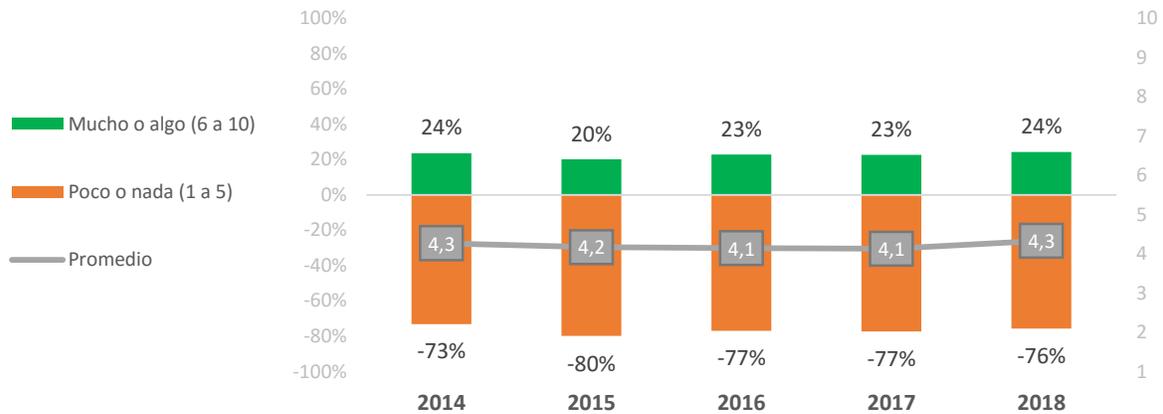
Gráfico 6: Confianza en los demás según postura ética



La poca confianza hacia los demás, coincide a su vez con una baja confianza tanto en el sector público como en el sector privado. En el primero de éstos, utilizando una escala que va desde 1 a 10 según nivel de confianza, sólo un 24% indica un nivel de confianza sobre 6, logrando una evaluación promedio que alcanza un 4,3. Esta percepción es también sostenida en el tiempo no produciéndose variaciones significativas.

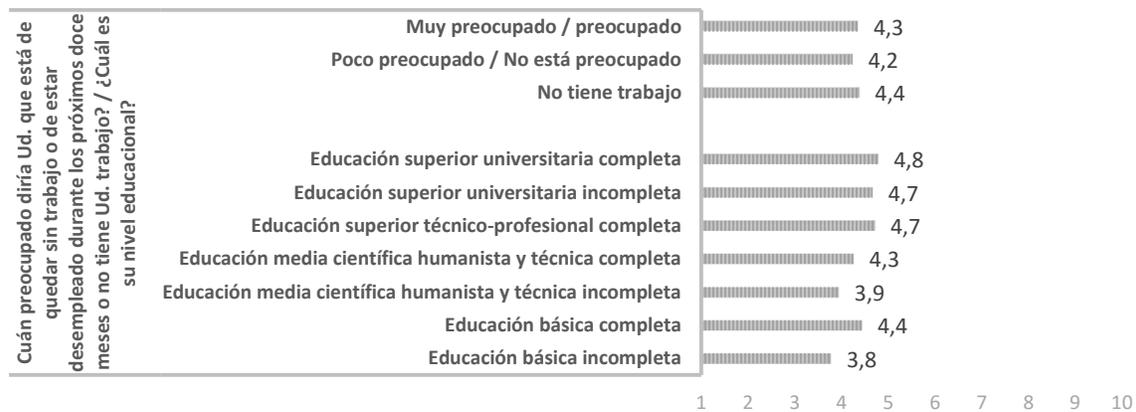
Gráfico 7: Confianza en el sector público

En una escala de 1 a 10, donde 1 es "Nada" y 10 es "Mucho", A. En general, ¿cuánto confía Ud. en el sector público?



La percepción de estabilidad laboral de los encuestados no supone diferencias relevantes respecto a sus juicios sobre su confianza hacia el sector público. Lo contrario sucede en el caso de la educación, donde se dan diferencias relevantes entre quienes tienen educación básica incompleta y educación media humanista incompleta, los que tienen un promedio menor de confianza

Gráfico 8: Confianza en el sector público según preocupación de perder el empleo y educación.

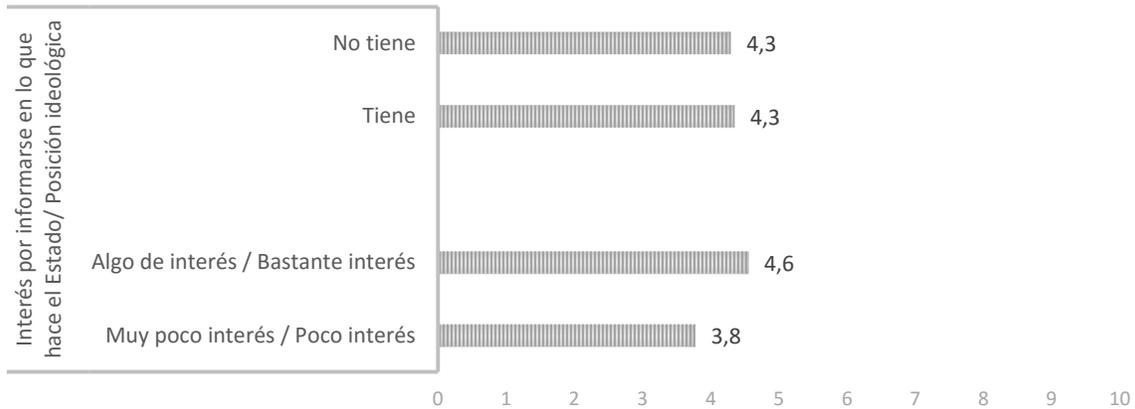


El posicionamiento ideológico de los encuestados por otra parte, no muestra diferencias relevantes en su composición interna respecto esta confianza.

El interés en informarse por lo que hace el Estado⁵ si marca una diferencia: quienes tienen un mayor interés en los asuntos del Estado tienen más confianza hacia el sector público que quienes no tienen tal interés, con un promedio de 4,6 y 3,8 respectivamente.

⁵ En el apartado correspondiente se explicita la construcción de este indicador y sus resultados a nivel nacional.

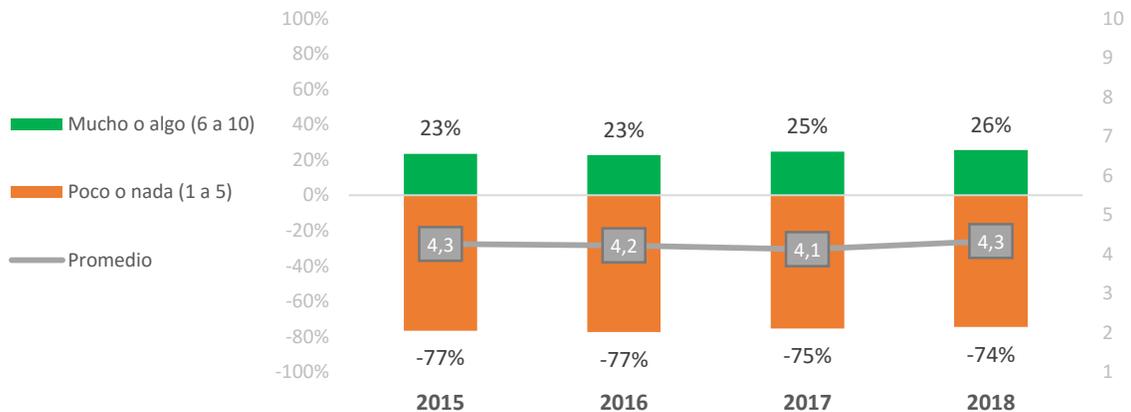
Gráfico 9: Confianza en el sector público según posicionamiento político e interés en asuntos del Estado



Resultados similares tiene el nivel de confianza que los encuestados señalan tienen hacia el sector privado: un 26% indica un nivel de confianza que va desde 6 a 10, y también promedian una evaluación de 4,3. Al igual que en el caso de la confianza hacia el sector público, estos juicios se mantienen constante en todas mediciones.

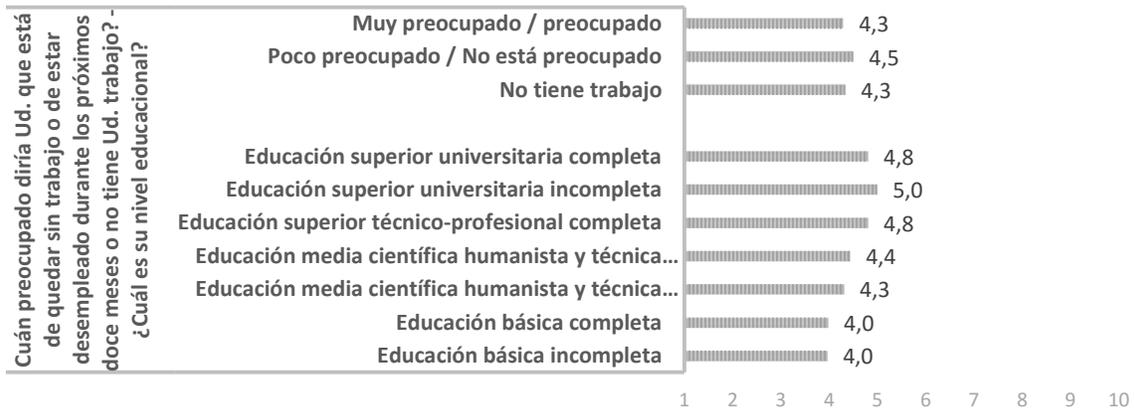
Gráfico 10: Confianza en el sector privado

En una escala de 1 a 10, donde 1 es "Nada" y 10 es "Mucho". En general, ¿cuánto confía Ud. en el sector privado?



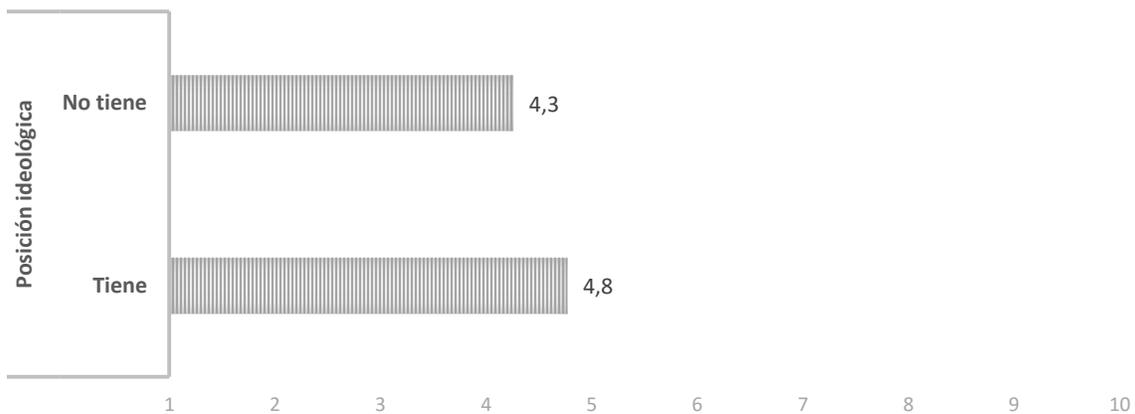
A su vez, este juicio es transversal a los encuestados según su nivel de preocupación a quedar sin empleo el próximo año. Según su nivel educacional en cambio, es posible observar una leve tendencia a una mayor confianza en el sector privado a medida que aumenta el nivel educacional, así, por ejemplo, personas con educación básica promedian un nivel de confianza de 4, promedio que en el caso de personas con estudios universitarios aumenta a 4,8.

Gráfico 11: Confianza en el sector privado según preocupación de perder el empleo y educación.



Las personas que se posicionan ideológicamente, tienen una mayor confianza, en promedio 4,3 y 4,8 respectivamente.

Gráfico 12: Confianza en el sector privado según posición política

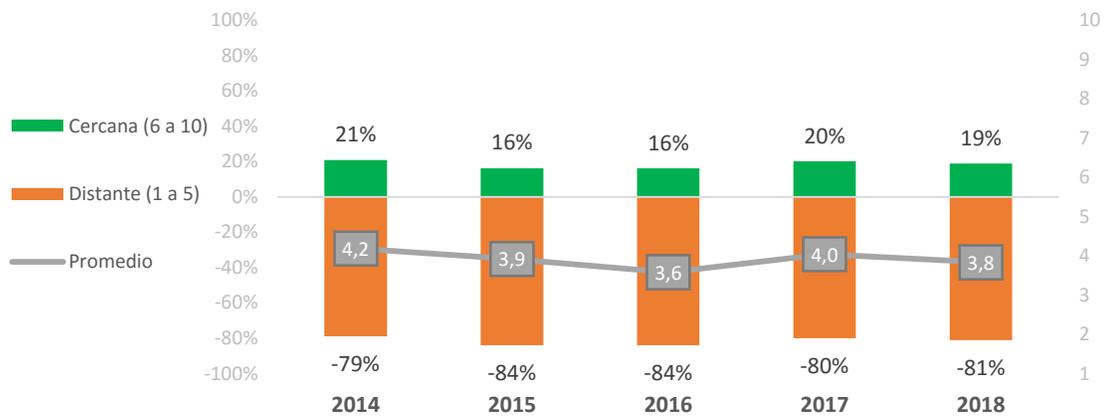


Por otra parte, al consultar a los encuestados sobre la relación del Estado con la ciudadanía, prima la percepción de que esta relación es más bien distante, de mal trato y de no cooperación, lo que se mantiene invariante en las diferentes mediciones, señalando un juicio arraigado en la ciudadanía.

En específico, uno de estos juicios es aquel que tiene el 81% de los encuestados que indican que la relación entre el Estado y los ciudadanos es distante. Lo que se traduce en un promedio de apenas 3,8.

Gráfico 13: Distancia Estado y ciudadanía

En una escala de 1 a 10, donde 1 es "Distante" y 10 es "Cercana", Ud. diría que la relación ENTRE los ciudadanos y el Estado es más bien...



Esta percepción de distancia tiene diferencias relevantes según segmentos de encuestados. Destaca que quienes tienen un mayor interés en asuntos del Estado tengan una percepción de mayor cercanía que quienes no se interesan. No se observan diferencias significativas por posicionamiento ideológico o educación.

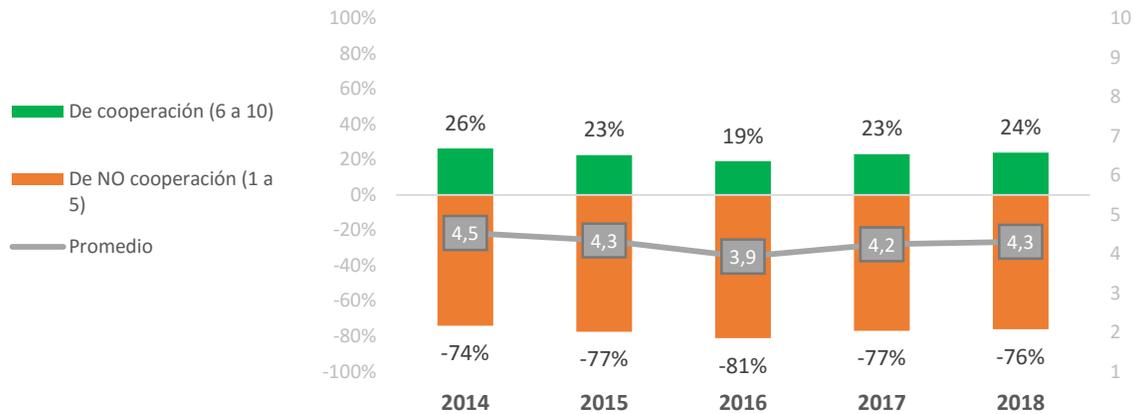
Tabla 3: Distancia Estado y ciudadanía según interés en política, educación, interés en el Estado y posicionamiento político

| INDICADOR | CATEGORÍAS | PROMEDIO |
|---------------------------------------|---------------------------------------------------------|----------|
| Interés por la política | Desinteresado | 3,8 |
| | Interesado | 3,7 |
| | Muy interesado | 3,7 |
| ¿Cuál es su nivel educacional? | Educación básica incompleta | 4,5 |
| | Educación básica completa | 3,2 |
| | Educación media científica humanista y técnica completa | 3,7 |
| | Educación superior técnico-profesional incompleta | 3,7 |
| | Educación superior técnico-profesional completa | 4,3 |
| | Educación superior universitaria incompleta | 3,8 |
| Interés en el Estado | Educación superior universitaria completa | 4,5 |
| | Bastante interés / Algo de interés | 4,1 |
| | Poco interés / Muy poco interés | 3,2 |
| Posicionamiento ideológico | Tiene | 3,9 |
| | No tiene | 3,6 |

De igual forma, al consultarles a los entrevistados si la relación del Estado con la ciudadanía es más bien de cooperación o no cooperación prima lo segundo. Así lo indica el 76% de los encuestados y el promedio de 4,3 que alcanzan las percepciones en este ámbito.

Gráfico 14: Cooperación Estado y ciudadanía

En una escala de 1 a 10, donde 1 es “De no cooperación” y 10 es “De cooperación”, Ud. diría que la relación ENTRE los ciudadanos y el Estado es más bien...



La percepción sobre el nivel de cooperación entre el Estado y la ciudadanía toma diferentes valores según el interés de los encuestados en el Estado: quienes indican tener un mayor interés en el Estado tienen un promedio mayor de percepción de cooperación (4,6 vs 3,6).

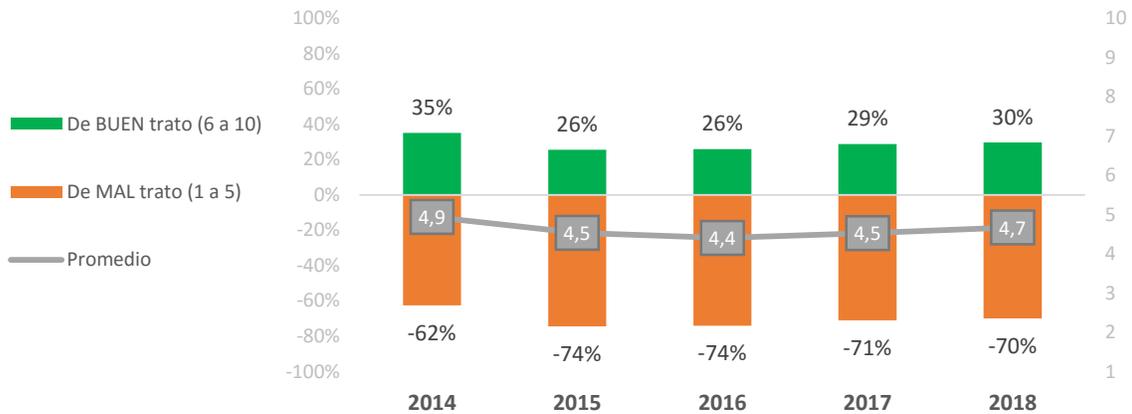
Tabla 4: Cooperación Estado y ciudadanía según interés en política, educación, interés en el Estado y posicionamiento político

| INDICADOR | CATEGORÍAS | PROMEDIO |
|---------------------------------------|---------------------------------------------------------|----------|
| Interés por la política | Desinteresado | 4,2 |
| | Interesado | 4,2 |
| | Muy interesado | 4,6 |
| ¿Cuál es su nivel educacional? | Educación básica incompleta | 4,6 |
| | Educación básica completa | 3,9 |
| | Educación media científica humanista y técnica completa | 4,2 |
| | Educación superior técnico-profesional incompleta | 4,3 |
| | Educación superior técnico-profesional completa | 4,5 |
| Interés en el Estado | Educación superior universitaria incompleta | 4,4 |
| | Educación superior universitaria completa | 4,4 |
| | Bastante interés / Algo de interés | 4,6 |
| Posicionamiento ideológico | Poco interés / Muy poco interés | 3,6 |
| | Tiene | 4,3 |
| | No tiene | 4,2 |

También existen juicios negativos sobre el trato entre Estado y ciudadanía. Si bien en promedio la evaluación de los encuestados se ubica en 4.7, el 70% de éstos señala que la relación entre ambos es más bien de mal trato.

Gráfico 15: Trato Estado y ciudadanía

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



Quienes tienen un mayor interés en asuntos del Estado tienden a tener una percepción de mejor trato entre ciudadanía y Estado, que quienes no tienen este interés: promedio 4,9 vs 4 respectivamente.

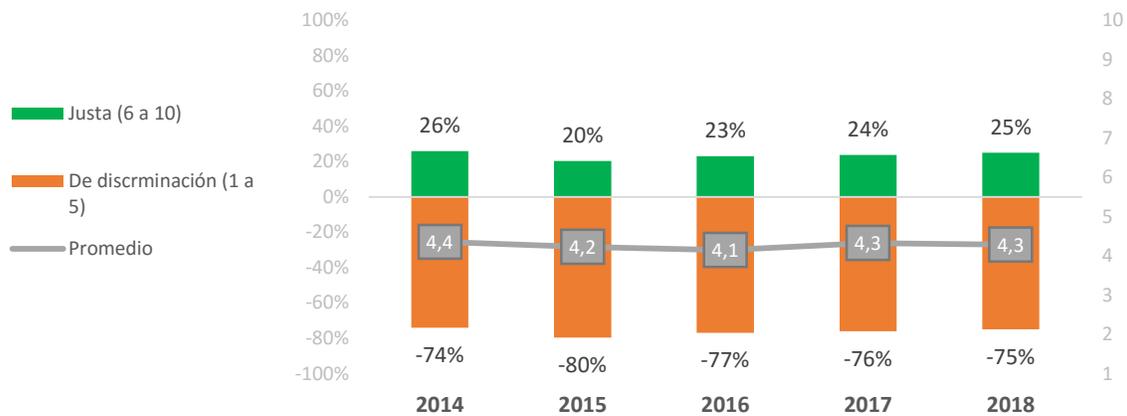
Gráfico 16: Trato Estado y ciudadanía según interés en política, educación, interés en el Estado y posicionamiento político

| INDICADOR | CATEGORÍAS | PROMEDIO |
|---------------------------------------|---------------------------------------------------------|----------|
| Interés por la política | Desinteresado | 4,6 |
| | Interesado | 4,7 |
| | Muy interesado | 4,9 |
| ¿Cuál es su nivel educacional? | Educación básica incompleta | 4,3 |
| | Educación básica completa | 4,7 |
| | Educación media científica humanista y técnica completa | 4,6 |
| | Educación superior técnico-profesional incompleta | 5,2 |
| | Educación superior técnico-profesional completa | 5,4 |
| Interés en el Estado | Educación superior universitaria incompleta | 4,6 |
| | Educación superior universitaria completa | 5,2 |
| | Bastante interés / Algo de interés | 4,9 |
| Posicionamiento político | Poco interés / Muy poco interés | 4,0 |
| | Tiene | 4,6 |
| | No tiene | 4,6 |

Luego, respecto a si la relación del Estado y los ciudadanos es justa o de discriminación, nuevamente prima la percepción de que esta relación es más bien negativa, de discriminación. El 75% de los encuestados refleja este resultado, los que hacen frente a apenas un 25% que señala lo contrario.

Gráfico 17: Igualdad trato Estado y ciudadanía

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



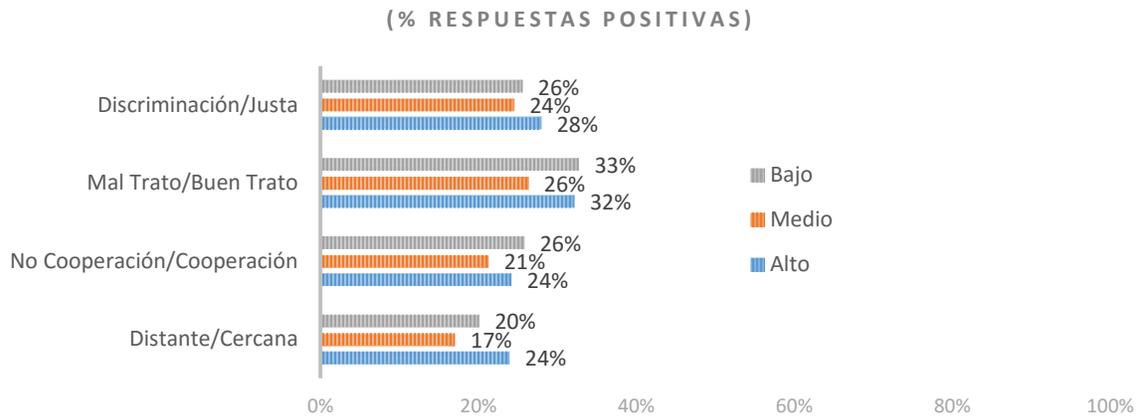
A medida que el nivel educacional aumenta existe una percepción de mayor trato justo. Luego, según los encuestados se interesan por los asuntos del Estado se tiene una percepción mayor de trato justo (promedio 4,5 vs 3,7).

Tabla 5: Igualdad trato Estado y ciudadanía según interés en política, educación, interés en el Estado y posicionamiento político

| INDICADOR | CATEGORÍAS | PROMEDIO |
|---------------------------------------|---------------------------------------------------------|----------|
| Interés por la política | Desinteresado | 4,2 |
| | Interesado | 4,4 |
| | Muy interesado | 4,2 |
| ¿Cuál es su nivel educacional? | Educación básica incompleta | 3,9 |
| | Educación básica completa | 3,9 |
| | Educación media científica humanista y técnica completa | 4,1 |
| | Educación superior técnico-profesional incompleta | 4,4 |
| | Educación superior técnico-profesional completa | 4,7 |
| Interés en el Estado | Educación superior universitaria incompleta | 3,8 |
| | Educación superior universitaria completa | 5,1 |
| | Bastante interés / Algo de interés | 4,5 |
| Posicionamiento ideológico | Poco interés / Muy poco interés | 3,7 |
| | Izquierda | 4,4 |
| | Ninguna / no responde | 4,1 |

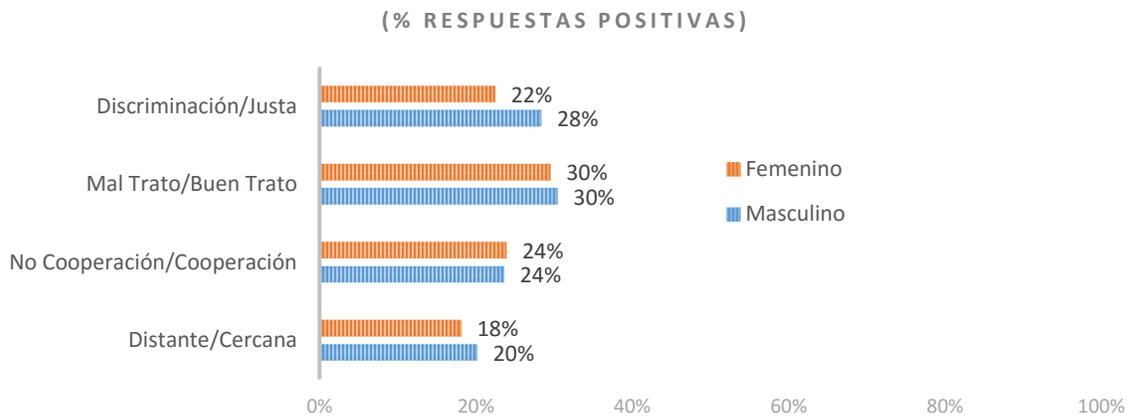
Al comparar las percepciones de los encuestados sobre la relación entre ciudadanía y Estado según su nivel socioeconómico, se puede observar que la clase media con aquellos con un juicio más desgastado sobre esta relación. No obstante todas las percepciones son más bien críticas sobre esta relación.

Gráfico 18: Percepción relación ciudadano-Estado, según nivel socioeconómico



Las personas de sexo masculino tienen percepciones más positivas que las mujeres respecto a trato discriminatorio/justo entre ciudadanía y Estado, otras percepciones no muestran diferencias relevantes. Nuevamente cabe destacar que las percepciones con negativas.

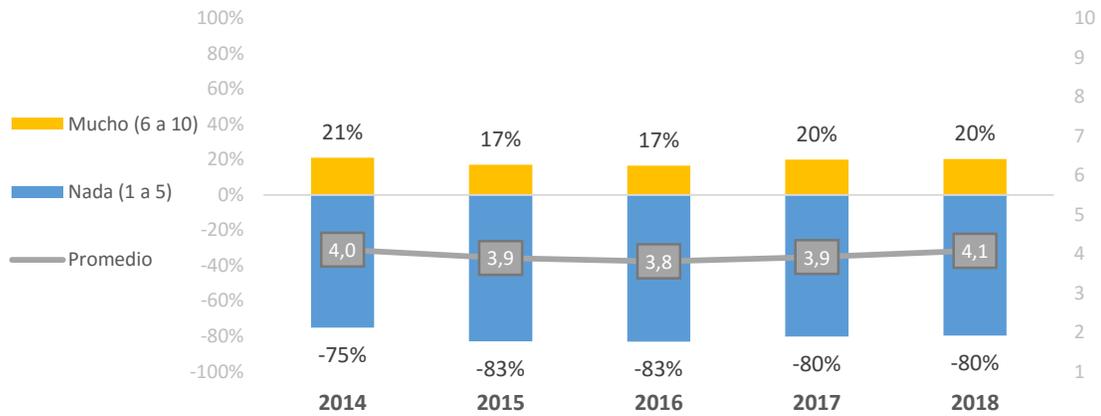
Gráfico 19: Percepción relación ciudadano-Estado, según sexo



Por otra parte, existen opiniones negativas sobre lo transparente de los organismos y los funcionarios públicos en el país. El 80% de los encuestados señalan que los organismos públicos son nada transparentes (1 a 5 en la escala) con un promedio de 4,1. Casi idéntica suma (79%) señala que los funcionarios públicos son también nada de transparentes, con un promedio también similar de 4.2.

Gráfico 20: Transparencia organismos públicos

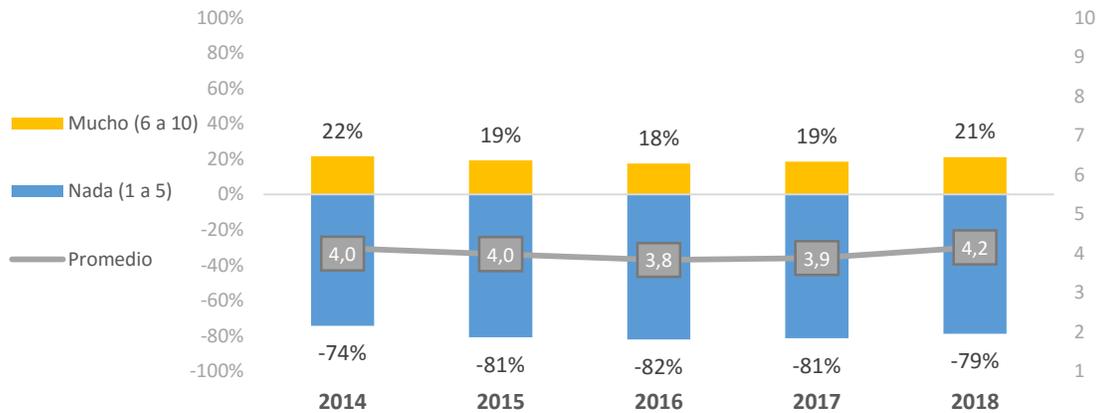
En una escala de 1 a 10, donde 1 es "Nada" y 10 es "Mucho", C. ¿Qué tan transparentes cree Ud. que son los organismos públicos en Chile?



Cabe señalar que ambos juicios no presentan variaciones significativas a través de las distintas mediciones realizadas del estudio.

Gráfico 21: Transparencia funcionarios públicos

En una escala de 1 a 10, donde 1 es "Nada" y 10 es "Mucho", D. ¿Qué tan transparentes cree Ud. que son los funcionarios públicos en Chile?



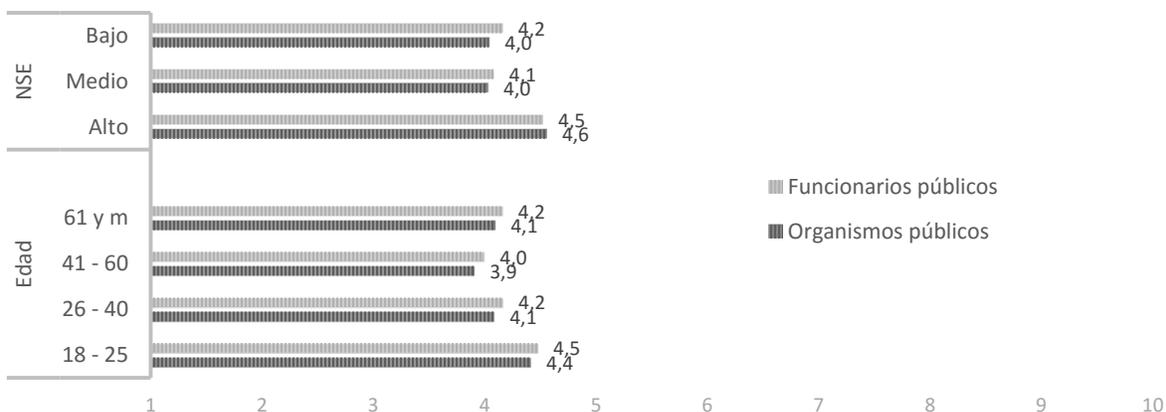
Al observar los resultados según distintos segmentos e indicadores se producen diferencias relevantes: en primer lugar, cabe destacar que quienes tienen un mayor interés en el Estado, tienden a tener una mejor percepción de transparencia, tanto en los organismos como en los funcionarios públicos. Quienes tienden a tener una mayor confianza a los demás, tienen a su vez una mejor percepción sobre la transparencia de organismos y funcionarios públicos.

Tabla 6: *Transparencia organismos públicos y privados según interés en política, interés en el Estado y posicionamiento político*

| INDICADOR | CATEGORÍAS | Transparencia ORGANISMOS públicos (PROMEDIO) | Transparencia FUNCIONARIOS públicos (PROMEDIO) |
|-----------------------------------|---------------------------------------------------|----------------------------------------------|------------------------------------------------|
| Interés Estado | Bastante interés / Algo de interés | 4,3 | 4,3 |
| | Poco interés / Muy poco interés | 3,7 | 3,8 |
| | Desinteresado | 4,1 | 4,2 |
| Interés por la política | Interesado | 4,1 | 4,1 |
| | Muy interesado | 3,7 | 3,9 |
| Posicionamiento ideológico | Tiene | 4,1 | 4,1 |
| | No tiene | 4,1 | 4,1 |
| Confianza en los demás | Se puede confiar en la mayoría de las personas | 4,8 | 5,1 |
| | No se puede confiar en la mayoría de las personas | 3,9 | 4,0 |

Respecto a los juicios según NSE y edad de los encuestados, es posible observar una mejor apreciación sobre la transparencia de organismos y funcionarios públicos en personas de nivel socioeconómico alto y en personas entre los 18 y los 25 años de edad.

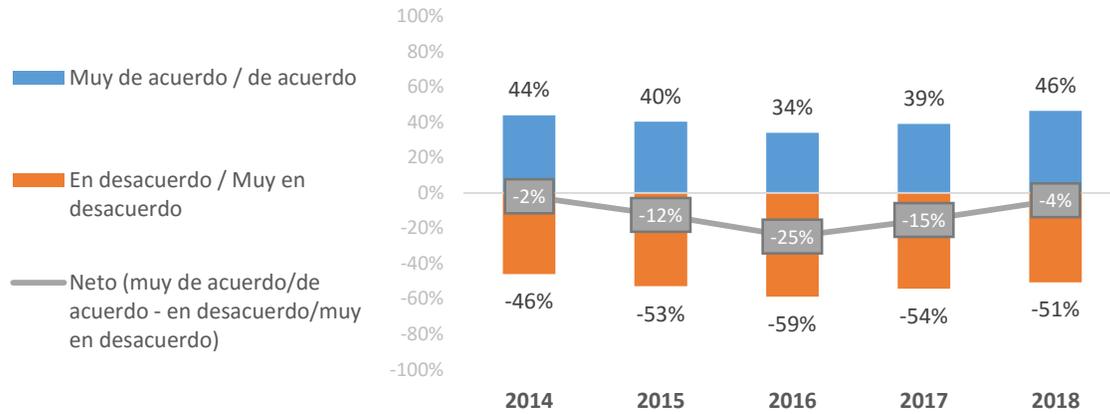
Gráfico 22: *Transparencia organismos públicos y privados según NSE y edad*



No obstante, los juicios anteriores, respecto a la percepción sobre lo confiable de la información que una persona puede obtener de un organismo público, los juicios son más bien compartidos: el 46% señala estar muy de acuerdo o de acuerdo con que la información que una persona obtiene de un organismo público es confiable, versus un 51% que opina lo contrario. Esto supone una mejoría significativa respecto del año 2017, pues, en tal año un 39% señalaba estar de acuerdo o muy de acuerdo. Es decir, se produce un aumento significativo de 7 puntos porcentuales.

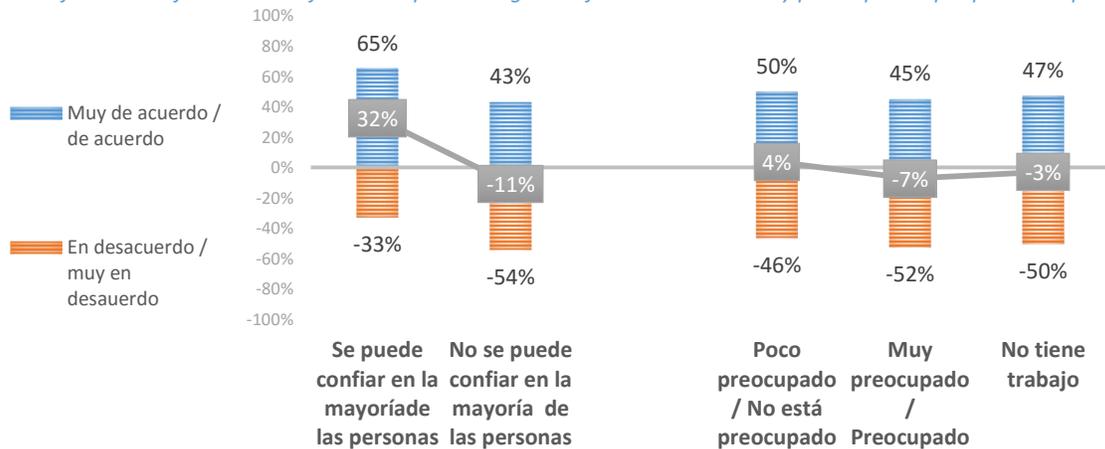
Gráfico 23: Confianza en la información pública

¿Cuán de acuerdo está con la siguiente afirmación?: Si una persona solicita información a un organismo público, recibe información confiable



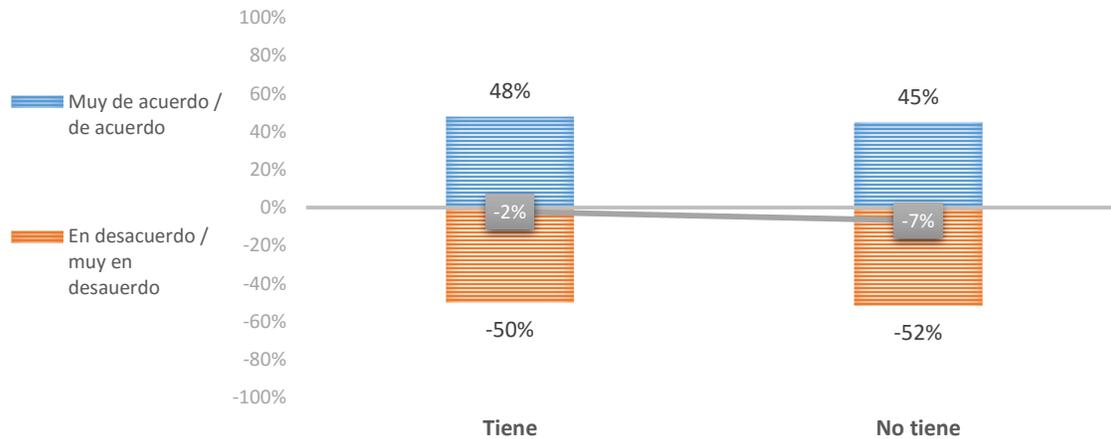
Esta percepción esta a su vez determinada según la perspectiva que las personas tienen sobre los demás. Es decir, aquellos que consideran que se puede confiar en la mayoría de las personas tienden a estar más de acuerdo con la expectativa de que recibirá información confiable de un organismo público si la solicita. Es decir, esta confianza se encuentra determinada por posturas generalizadas de confianza hacia el entorno. Por el contrario, no existen diferencias importantes según la preocupación de los encuestados de perder su empleo.

Gráfico 24: Confianza en la información pública según confianza en los demás y preocupación por perder empleo



No existen diferencias significativas según la posición ideológica de los entrevistados.

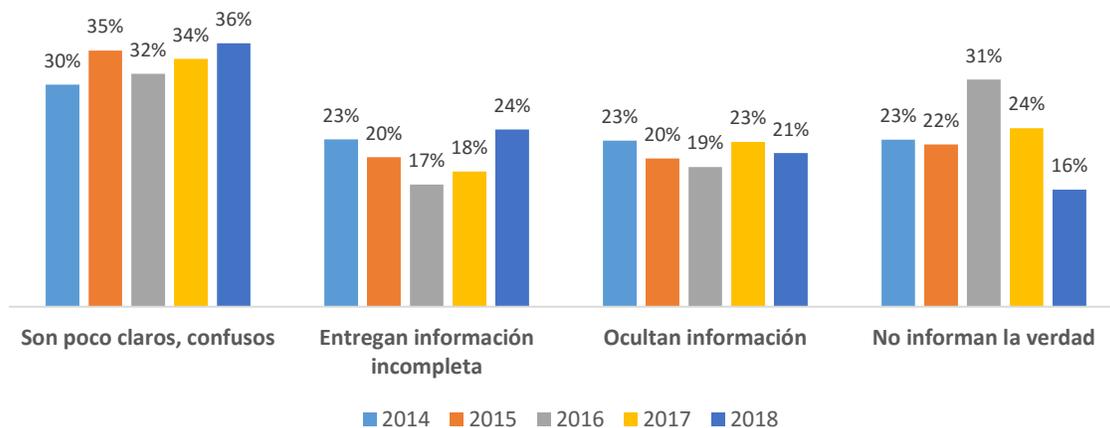
Gráfico 25: Confianza en la información pública según posicionamiento político



De aquellos que desconfían de esta información, a saber, el 51% a 2018, el 37% señala que esta información es poco clara y confusa, el 24% que la información es incompleta, el 22% que los organismos ocultan información y un 16% indica que éstos no informan la verdad. Es decir, el juicio más generalizado en quienes desconfían de la información que otorgan los organismos públicos es que esta información es confusa. Presumiblemente se trata de información en un lenguaje ajeno al que acostumbran estos usuarios o una desconfianza producto de otras experiencias con la institucionalidad.

Gráfico 26: Motivos desconfianza información pública

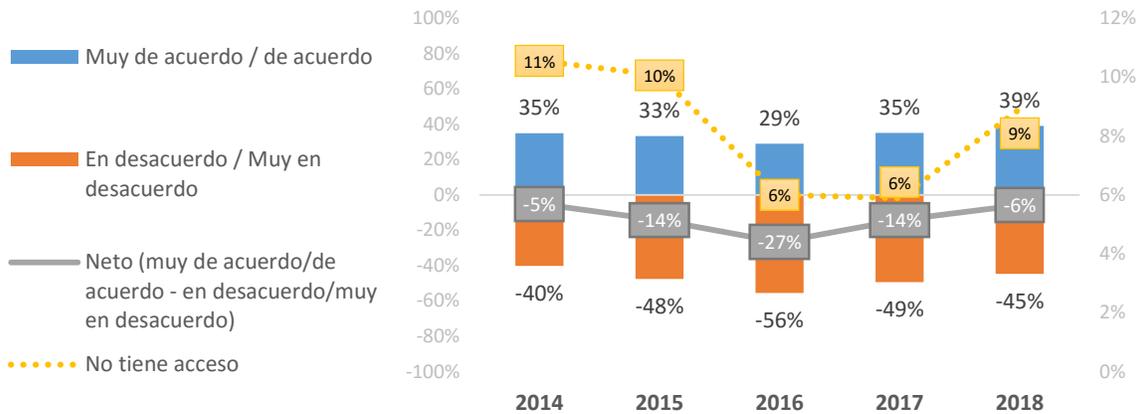
¿Por qué razones desconfía Ud. de esa información?



Al igual que en el caso de la información general de los organismos públicos, existen juicios compartidos en torno a la confiabilidad de la información que estos organismos publican en sus páginas web. El 39% indica estar de acuerdo con que esta información es confiable frente a un 45% que indica que no es confiable. Este resultado, al igual que el anterior, supone una mejoría significativa respecto de la medición del año 2017.

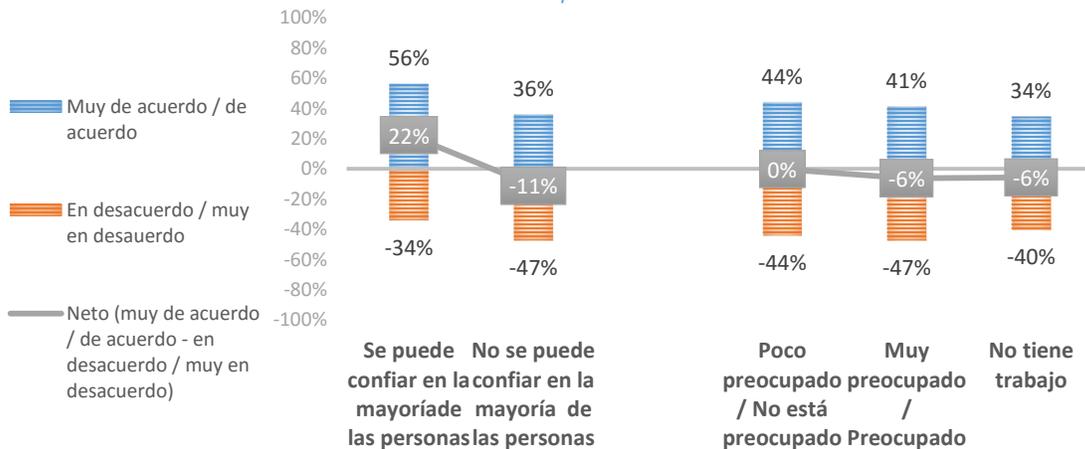
Gráfico 27: Confianza información pública en páginas web

¿Cuán de acuerdo está Ud. con la siguiente afirmación?: La información que los organismos públicos ponen a disposición de los ciudadanos en sus páginas web es confiable



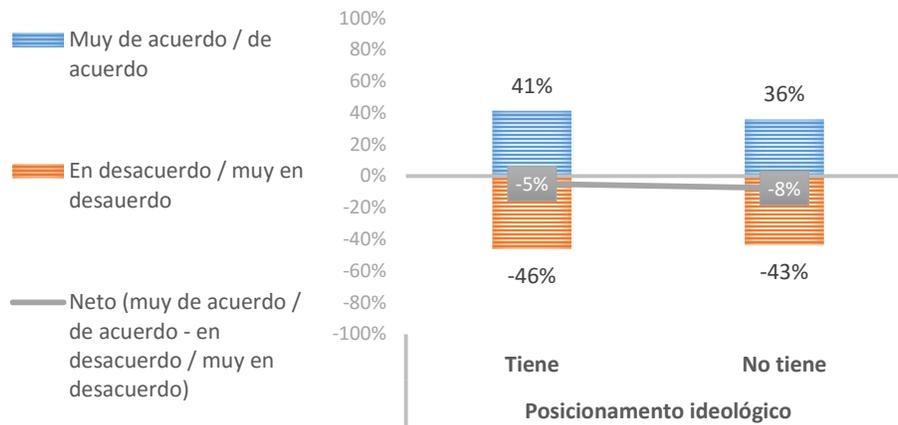
Nuevamente la confianza de los encuestados en los demás determina a su vez la confianza en la información que los organismos públicos ponen a disposición de las personas. Así, por ejemplo, el 56% de quienes indican que se puede confiar en la mayoría cree que la información que ponen los organismos públicos en la web es confiable, frente a un 36% de personas que no confían en los demás y que opinan de igual forma. Por otra parte, las personas sin trabajo también tienen un nivel menor de confianza en esa información. Cabe indicar que, en este caso, el 15,9% indica no tener acceso a internet, lo que influye en la gráfica.

Gráfico 28: Confianza información pública en páginas web según confianza en los demás y preocupación de perder empleo



Las personas que indican tener una posición ideológica tienen una mejor percepción sobre la información que los organismos públicos publican en la web.

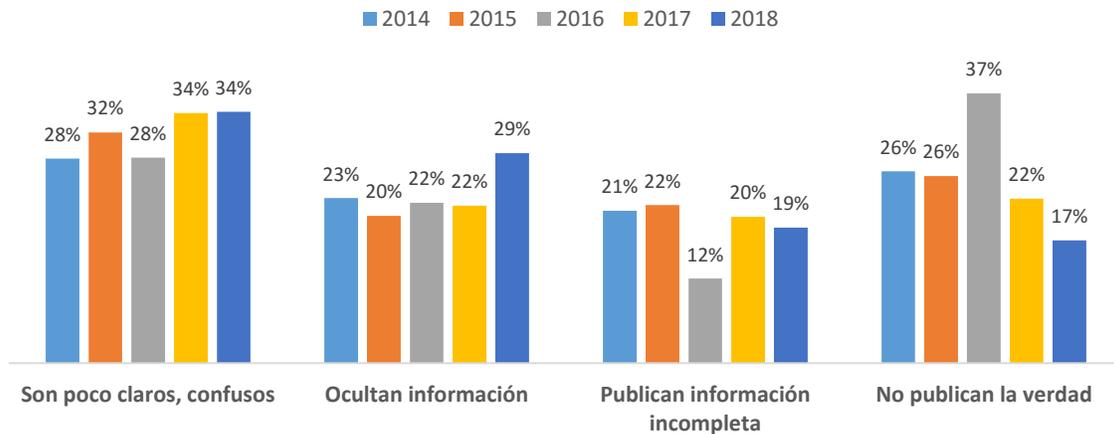
Gráfico 29: Confianza información pública en páginas web según posicionamiento político



Al igual que quienes desconfían de la información que entregan los organismos públicos a los ciudadanos, quienes desconfían de la información que éstos publican en sus páginas web lo hacen porque esta información es poco clara y confusa (34%), ocultan información (29%), es información incompleta (19%) o falsa (17%). Nuevamente se observa una brecha entre lo publicado y lo comprendido por los encuestados.

Gráfico 30: Motivos desconfianza información pública en páginas web

¿Por qué razones desconfía Ud. de esa información?



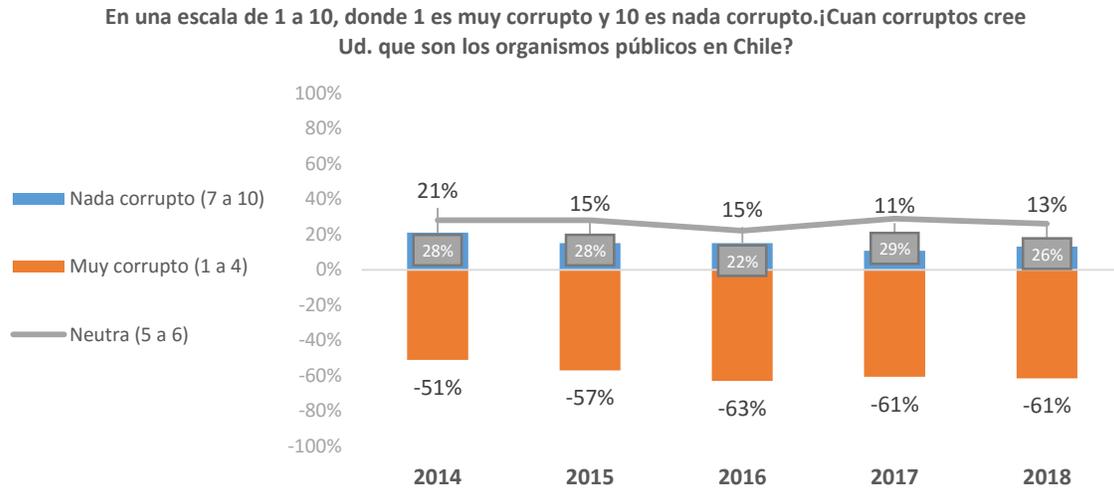
3. Clientelismo y corrupción

Continuando en el contexto de análisis de las condiciones estructurales, sociales y culturales que determinan las opiniones de la ciudadanía en torno a la transparencia, se indagan sus posturas en torno al clientelismo y la corrupción.

En primer lugar, y en línea con los resultados del capítulo anterior, destaca que una parte importante de los encuestados señalan que los organismos públicos son “muy corruptos” (posiciones 1 a 4 en

escala de corrupción de 1 a 10, siendo 10 nada corrupto). Quienes opinan distinto alcanzan el 13%. Ambos resultados se presentan invariantes desde la medición del año 2017.

Gráfico 31: Corrupción en organismos públicos



Quienes indican tener un mayor nivel de confianza en los demás tienden a su vez a tener una impresión menos negativa sobre el nivel de corrupción de los organismos públicos en Chile. A su vez, a medida que aumenta el nivel educacional esta percepción también mejora. Quienes tienen un alto nivel educacional tienen también una percepción menos negativa, al igual que las personas entre los 18 y los 24 años de edad.

Tabla 7: Corrupción en organismos públicos según confianza en los demás, educación y posicionamiento político

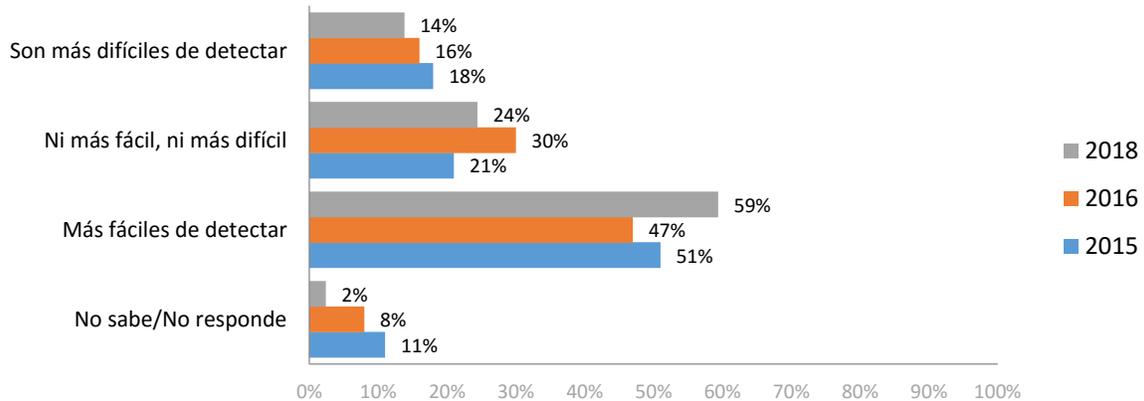
| INDICADOR | CATEGORÍAS | PROMEDIO |
|---------------------------------------|---------------------------------------------------------|----------|
| Confianza en los demás | Se puede confiar en la mayoría de las personas | 4,7 |
| | No se puede confiar en la mayoría de las personas | 3,7 |
| ¿Cuál es su nivel educacional? | Educación básica incompleta | 3,8 |
| | Educación básica completa | 3,7 |
| | Educación media científica humanista y técnica completa | 3,8 |
| | Educación superior técnico-profesional incompleta | 4,2 |
| Posicionamiento ideológico | Educación superior técnico-profesional completa | 4,4 |
| | Educación superior universitaria incompleta | 4,3 |
| | Educación superior universitaria completa | 4,0 |
| | Tiene | 3,8 |
| NSE | No tiene | 3,7 |
| | Bajo | 3,8 |
| | Medio | 3,8 |
| Edad | Alto | 4,4 |
| | 61 y m | 3,8 |
| | 41 - 60 | 3,7 |
| | 26 - 40 | 3,8 |
| | 18 - 25 | 4,2 |

Por otra parte, la gran mayoría de los encuestados considera que actualmente es más fácil detectar los casos de corrupción que hace diez años atrás. Así lo señala el 59% que opina de esa forma, lo que supone un aumento significativo respecto al año 2016 en el que el 47% pensaba de tal forma.

Luego, el 24% indica que no son ni más fáciles ni más difíciles de detectar y un 14% que son más difíciles. Estamos ante una ciudadanía que reconoce que los actos de corrupción son más visibles y por ende detectables en la actualidad.

Gráfico 32: Dificultad para detectar casos de corrupción

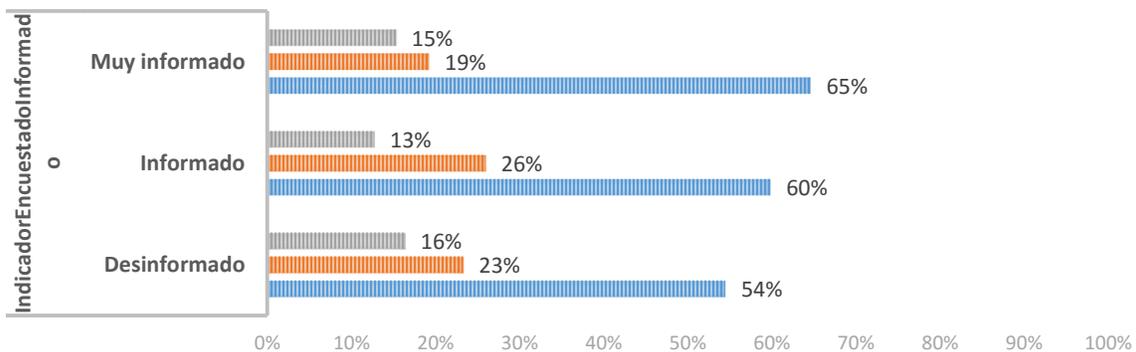
Ud. diría que hoy en día, ¿Los casos de corrupción son más fáciles de detectar, ni más fáciles ni más difíciles de detectar o son más difíciles de detectar que hace unos 10 años atrás?



Esta percepción tiene diferencias relevantes según el nivel de información que los encuestados declaran tener. Quienes tienden a tener un mayor consumo de información de los medios tienden a su vez a creer que ahora los casos de corrupción son más fáciles de detectar.

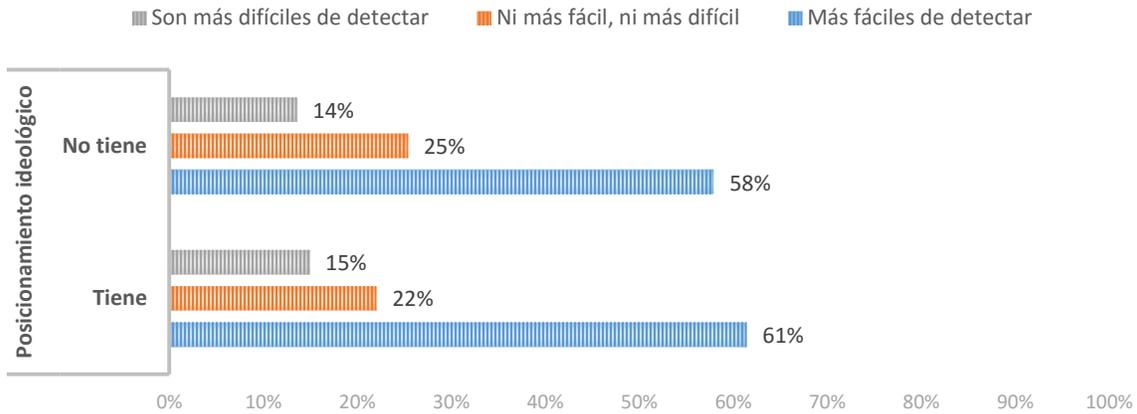
Gráfico 33: Dificultad para detectar casos de corrupción según nivel de información

■ Son más difíciles de detectar ■ Ni más fácil, ni más difícil ■ Más fáciles de detectar



Por otra parte, no existen diferencias significativas según la posición ideológica de los encuestados.

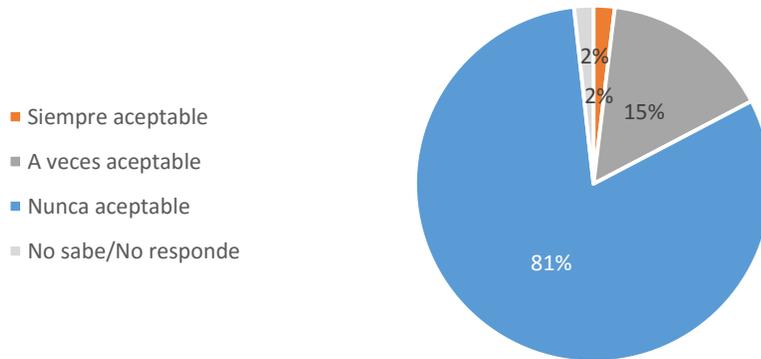
Gráfico 34: Dificultad para detectar casos de corrupción según posicionamiento político



Para el 81% de los encuestados es inaceptable dar dinero, hacer un regalo o un favor a cambio de tener algo del Estado. Luego, sólo un 15% señala que en ocasiones es aceptable y apenas un 2% que siempre lo es. Es decir, producto del empoderamiento ciudadano de las últimas décadas hoy en día el grueso de la población considera inaceptable la necesidad de sobornar a cambio de servicios estatales.

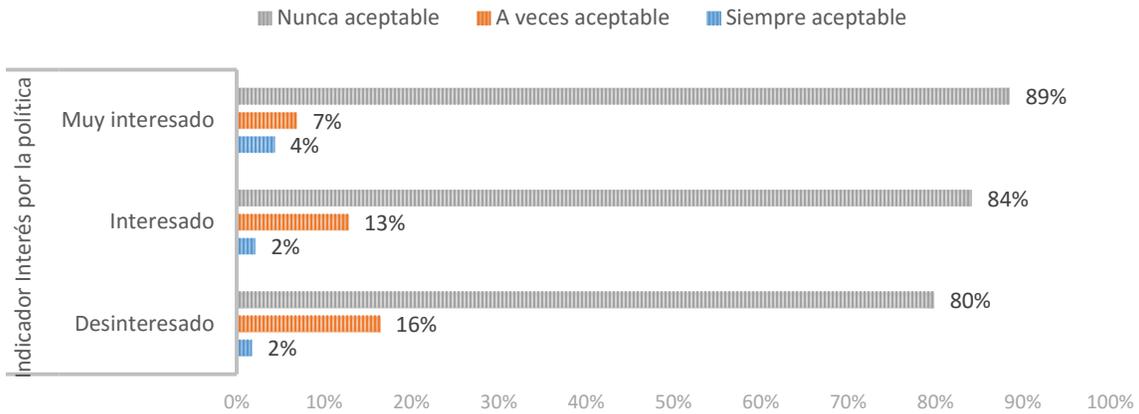
Gráfico 35: Tolerancia al soborno

Si desea obtener algo del Estado (servicio público, municipio) ¿cuán aceptable considera Ud. que es dar dinero / hacer un regalo / hacer un favor al funcionario o encargado?



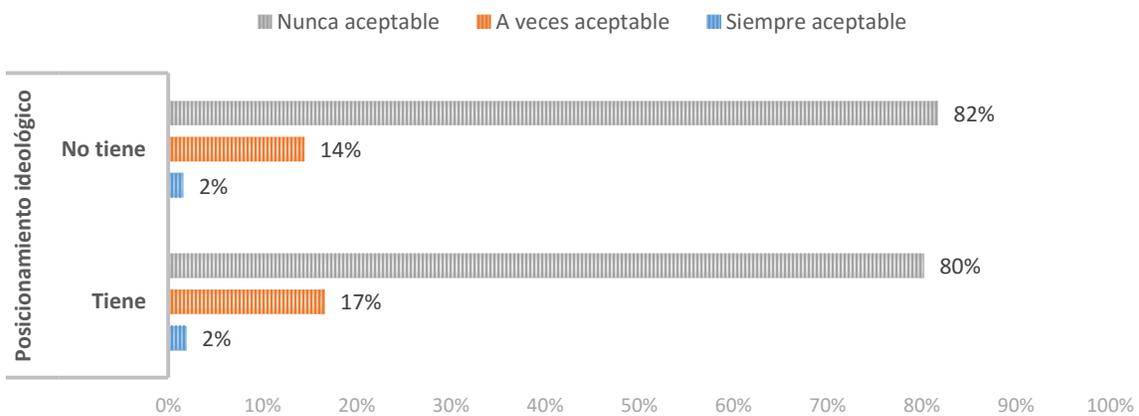
Esta percepción es más alta en quienes indican tener un alto nivel de interés por la política. Es decir, quienes tienen especial interés en los asuntos del Estado son a su vez más rígidos respecto a los sobornos. Esto podría indicar, por tanto, que una mayor atención por los asuntos del Estado se asocia a un nivel más crítico respecto de su función.

Gráfico 36: Tolerancia al soborno según interés por la política



No existen diferencias relevantes al respecto según el posicionamiento ideológico de los encuestados, en general el juicio sobre que nunca es aceptable dar sobornos es transversal.

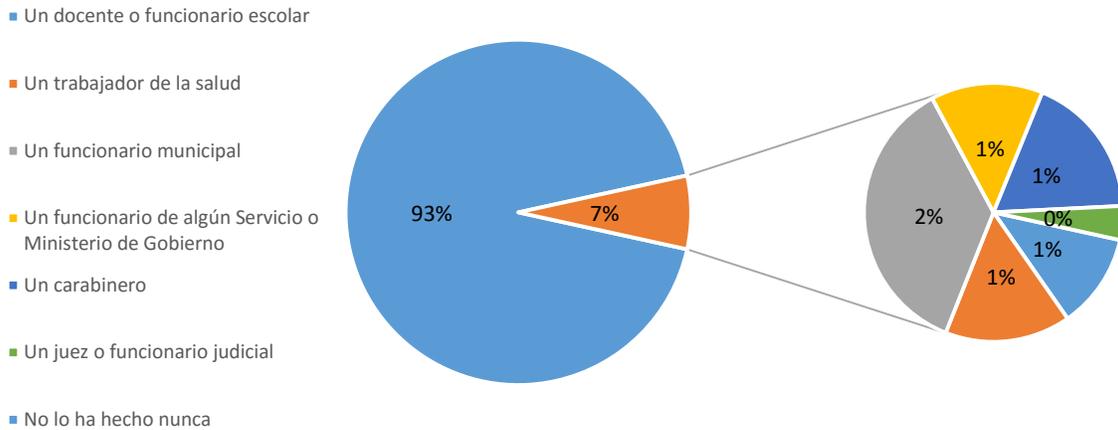
Gráfico 37: Tolerancia al soborno según posicionamiento político



El 93% de los encuestados indica que nunca ha tenido que pagar un soborno, dar un regalo o hacer un favor a cambio de algún servicio. En contraposición apenas un 3% señala que ha debido hacerlo y lo ha hecho a funcionarios municipales. El 4% restante se subdivide en docentes, trabajadores de la salud, funcionarios ministeriales o del poder judicial. La práctica del soborno esta marginalmente presente en el país.

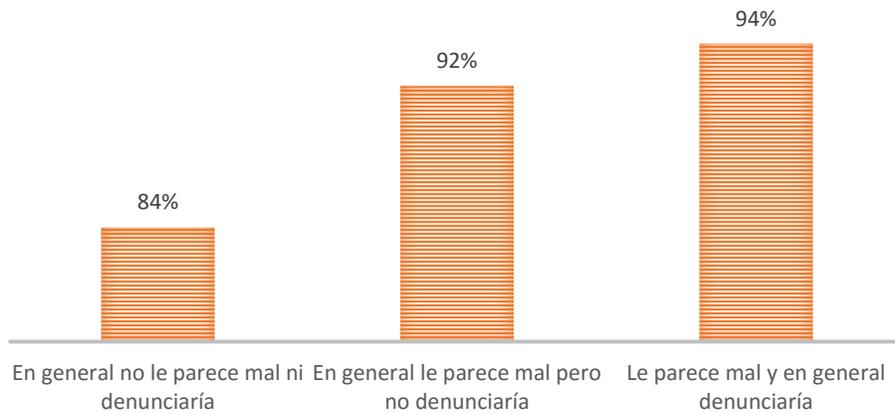
Gráfico 38: Pago de sobornos

¿Alguna vez ha tenido que pagar un soborno, dar un regalo o hacer un favor a:



Esta experiencia se asocia a la postura ética de los encuestados, pues, quienes indican que en general ante actos de corrupción no denunciaría ni le parecería mal, tienen menores proporciones de personas que dicen no haber pagado nunca un soborno.

Gráfico 39: Tolerancia al soborno según postura ética



Quienes sí han debido pagar sobornos lo han hecho principalmente para asegurar el obtener el beneficio solicitado (38%), como forma de agradecimiento (23%) o por cortesía (19%):

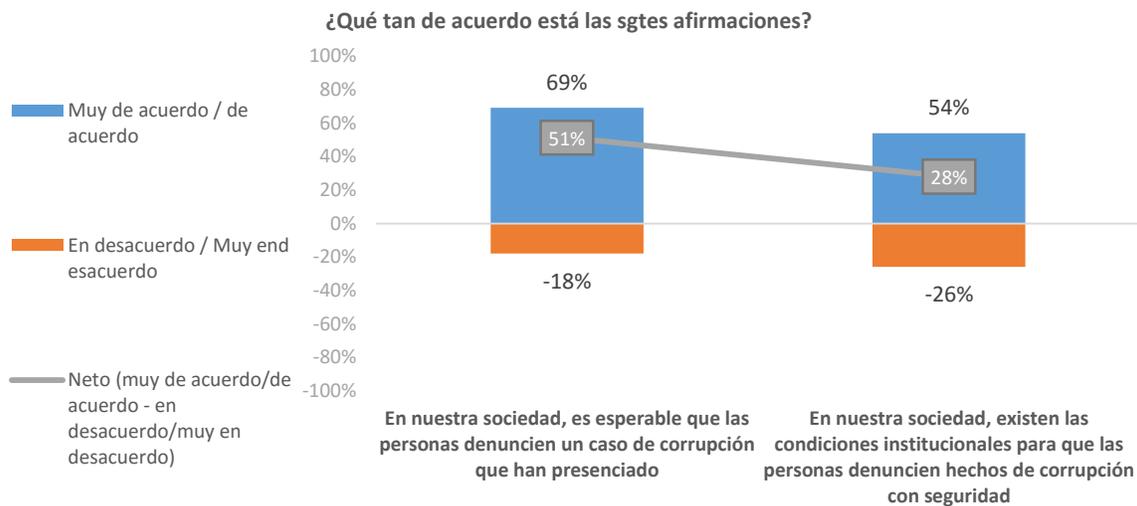
Gráfico 40: Motivos pago de sobornos



Se enfrentó a los encuestados a dos frases: la primera de éstas, consultó sobre las expectativas existentes sobre que las personas denuncien actos de corrupción. La segunda de ellas exploró sus percepciones sobre si existen o no las condiciones institucionales para tales denuncias.

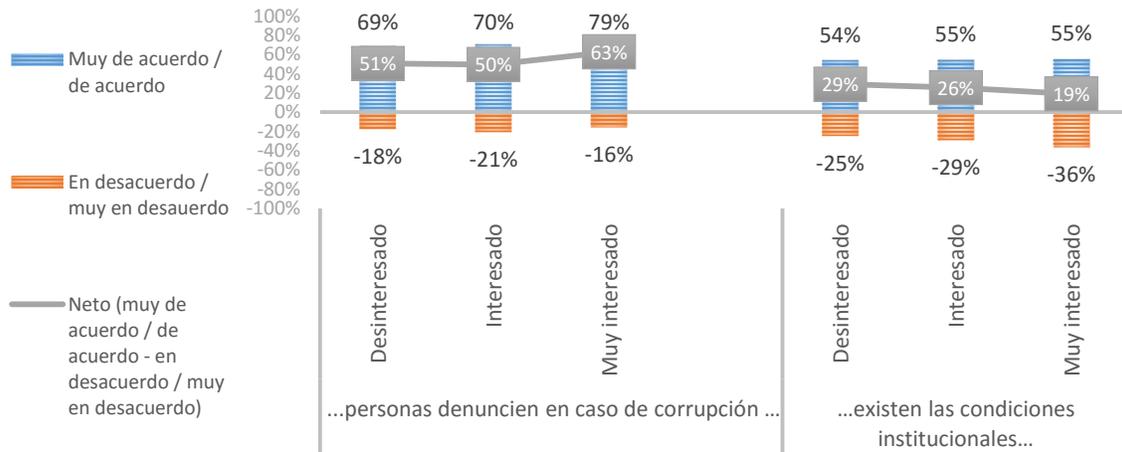
El 69% de los encuestados indicó estar de acuerdo con que es esperable que las personas denuncien casos de corrupción y sólo un 20% indicó lo contrario. A su vez, el 54% señaló que existen las condiciones institucionales para denunciar tales hechos y un 26% que más bien no hay tales condiciones. Es decir, en general se encuentra inmersa en la ciudadanía la expectativa de que cualquier persona que presencia un acto de corrupción lo denuncie, y a su vez de que existen las condiciones institucionales para ello.

Gráfico 41: Expectativas sobre denuncias de los demás y garantías institucionales para denunciar



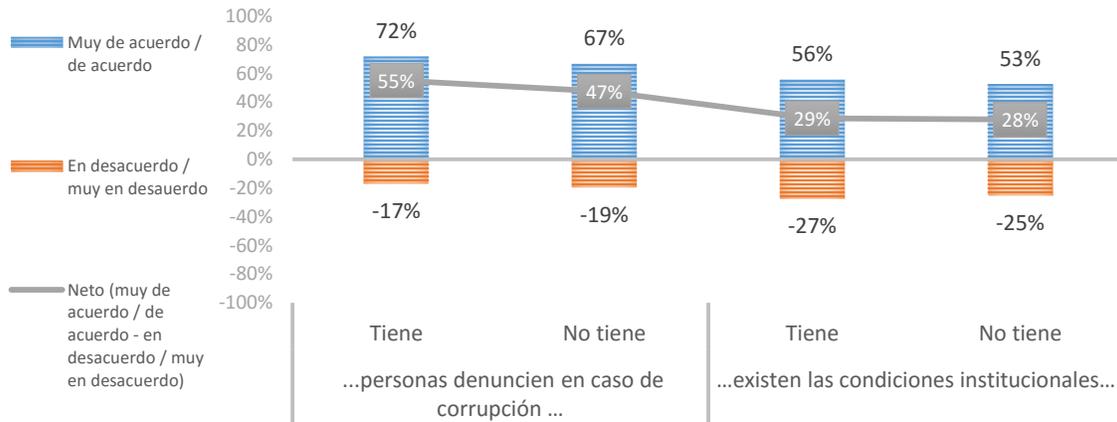
Al considera el nivel de interés que tienen los encuestados sobre los asuntos del Estado, es posible observar que mayores niveles de interés traen consigo una mayor expectativa sobre que las demás personas denunciarían un caso de corrupción presenciado. No obstante, este agrupamiento no presenta diferencias relevantes en lo que respecta a las condiciones institucionales para denunciar estos hechos.

Gráfico 42: Expectativas sobre denuncias de los demás y garantías institucionales para denunciar según interés asuntos del Estado



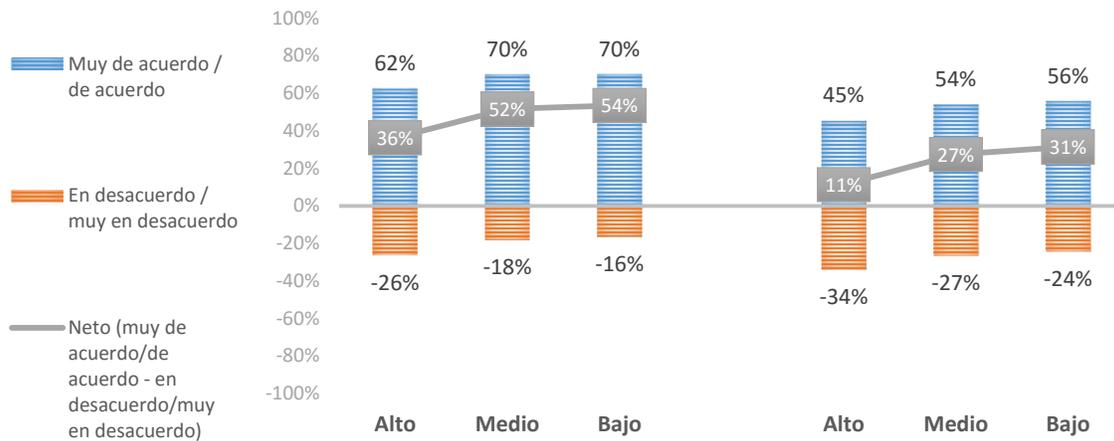
Por otra parte, las personas que no se posicionan políticamente tienen una menor proporción de personas que creen que es esperable que alguien que presencie un acto de corrupción lo denuncie. Esto concuerda con la apatía y desconfianza que en general tienen en mayor medida quienes se restan de la identificación política.

Gráfico 43: Expectativas sobre denuncias de los demás y garantías institucionales para denunciar según posicionamiento político



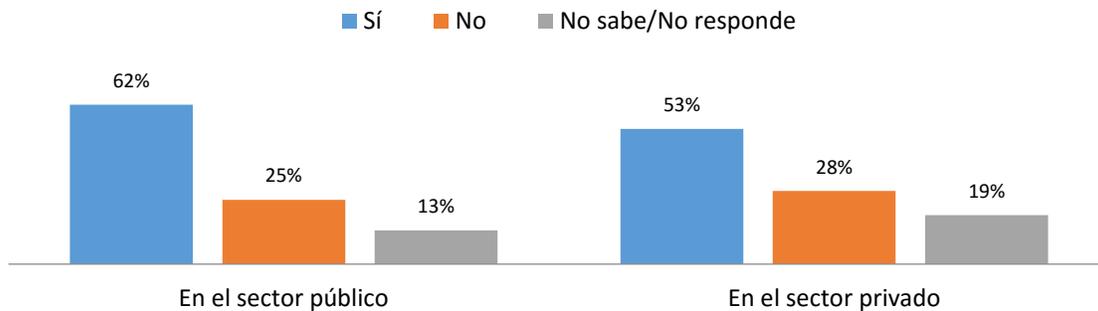
Por otra parte, personas de nivel socioeconómico bajo tienden a tener más expectativas sobre que los demás denuncien un caso de corrupción y de que existan las condiciones institucionales para realizar tal denuncia.

Gráfico 44: Expectativas sobre denuncias de los demás y garantías institucionales para denunciar según NSE



Consistentemente con las expectativas de comportamiento de los demás al presenciar un acto de corrupción, el 62% de los encuestados reconoce que denunciaría un acto de corrupción en el sector público. Para el caso del sector privado esta suma alcanza un 53%.

Si experimentara o presenciara un acto de corrupción, ¿lo denunciaría?



La razón principal para denunciar un acto de corrupción en el sector público es la falta ética que implica la corrupción (31%). Dentro de quienes no denunciarían, las principales razones son: la expectativa de un resultado negativo (26%) y el temor a consecuencias y represalias (15%). Por otra parte, la principal razón para denunciar en el sector privado también es la falta ética que implica la corrupción (29%). Dentro de quienes no denunciarían, las principales razones son: la expectativa de un resultado negativo (25%) y la indiferencia sobre asuntos entre privados (17%), el temor llega a 14%.

Quienes indican una mayor disposición a denunciar son hombres, de la zona centro, jóvenes (18-25 años), mayor educación, de GSE medio y con posición ideológica.

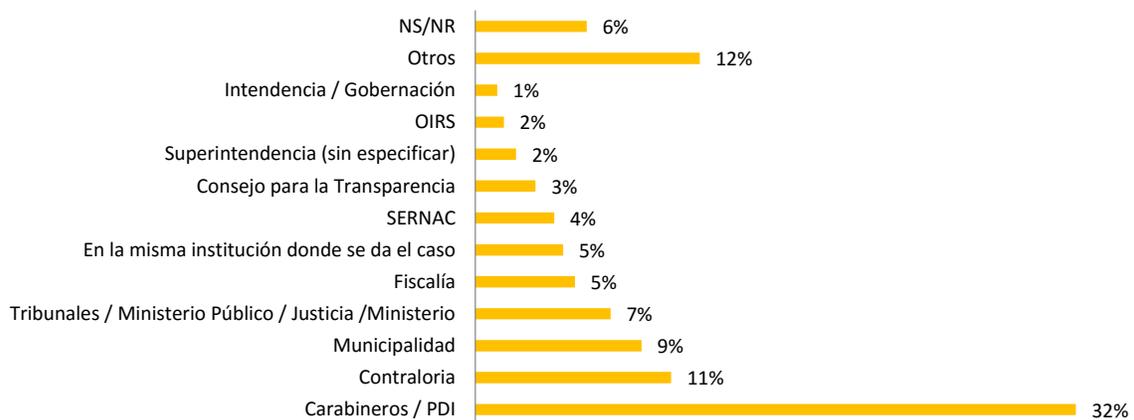
Tabla 8: Disposición a denunciar según sexo, zona, edad, educación y NSE

| INDICADOR | CATEGORÍAS | Denunciaria en Sector público | Denunciaria en Sector Privado |
|----------------------------|------------|-------------------------------|-------------------------------|
| Sexo | Hombre | 63% | 54% |
| | Mujer | 60% | 51% |
| Zona | Norte | 58% | 49% |
| | Centro | 66% | 57% |
| | Sur | 55% | 45% |
| | RM | 62% | 52% |
| Edad | 18 - 25 | 66% | 61% |
| | 26 - 40 | 64% | 53% |
| | 41 - 60 | 63% | 52% |
| | 61 y más | 54% | 46% |
| Educación | No tiene | 36% | 35% |
| | Básica | 53% | 44% |
| | Media | 62% | 53% |
| | Superior | 69% | 58% |
| GSE | Alto | 62% | 50% |
| | Medio | 65% | 56% |
| | Bajo | 54% | 45% |
| Posición ideológica | Tiene | 67% | 58% |
| | No tiene | 57% | 48% |

Si bien la mayoría de las personas encuestadas señalan que denunciarían un caso de corrupción en el sector público y que a su vez creen que los demás harían lo mismo, sólo una minoría (18%) señala tener conocimiento sobre donde denunciar un caso de corrupción. A su vez la gran mayoría de estas mismas personas (32%) señalan que es en la policía (Carabineros y Policía de investigaciones) donde se denuncian estos casos.

Gráfico 45: Lugar denuncia

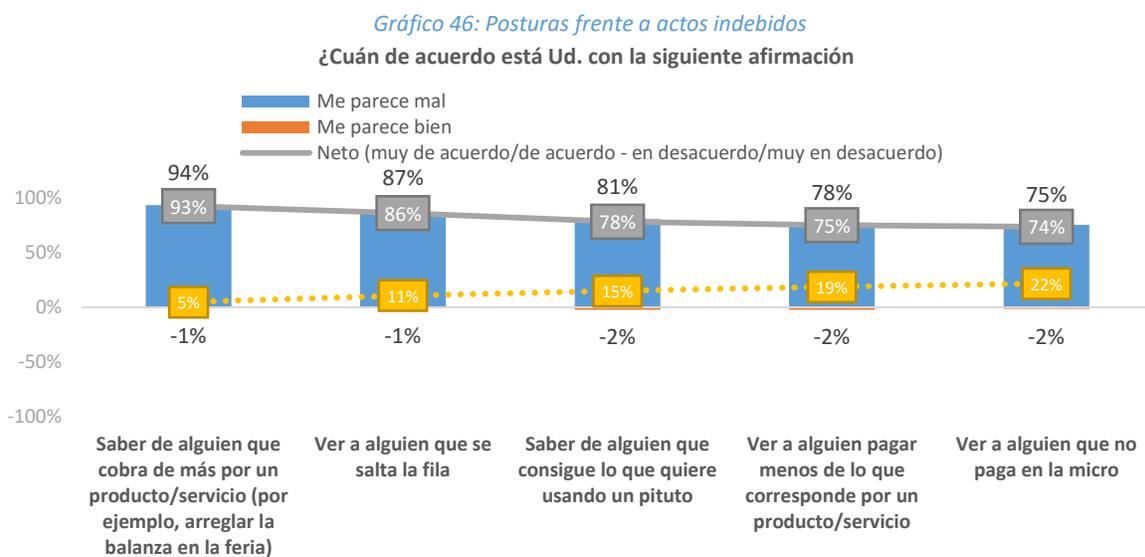
¿Cuál? (% Pregunta Abierta)



4. Ética cívica

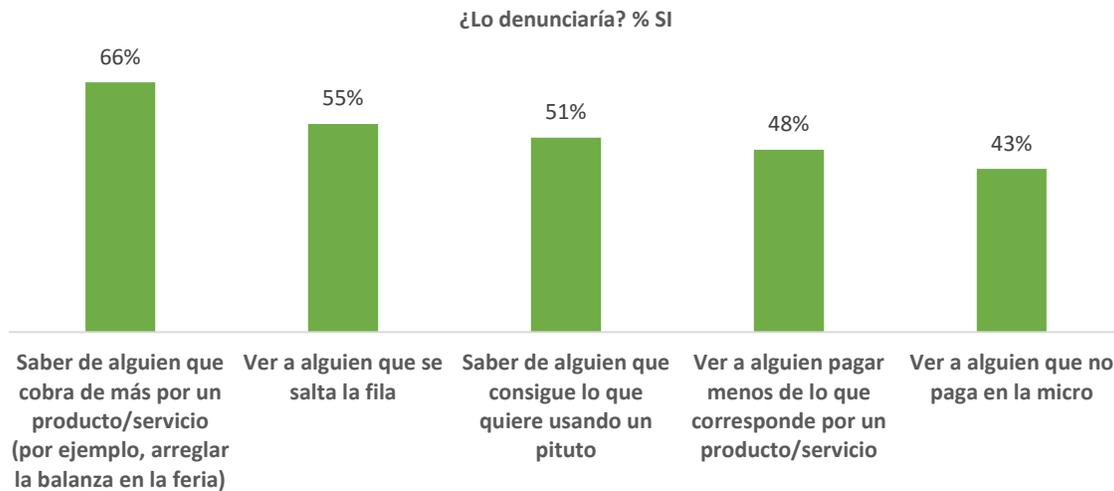
Aún en el contexto de las condiciones estructurales e inclinaciones culturales se consultó a los entrevistados su postura valórica frente a actos indebidos de las demás personas. En línea con las percepciones pesimistas sobre lo confiable de los demás y lo transparente de organismos públicos, existe una tolerancia prácticamente nula respecto a soportar actos indebidos. Así, por ejemplo, al 94% le parece mal que alguien cobre de más por un producto o servicio, el 87% que alguien se salte la fila, al 81% que alguien use “pitutos”, al 78% que alguien pague menos por un producto o servicio y un 75% que le parece mal que alguien no pague la micro.

Es decir, no se toleran prácticas observables en el plano cotidiano que podrían afectar directamente su bienestar. En otras palabras, las expectativas que se tiene sobre los organismos públicos se extienden hacia las demás personas.



A su vez existe propensión a denunciar actos en que alguien cobra más por un producto o servicio (66%) o ver a alguien que se salta la fila (55%). Otros actos tienen una menor propensión a la denuncia: alguien que usa “pitutos” (51%), ver a alguien pagar menos (48%) y ver a alguien que no pagar la micro. En consecuencia, existe una mayor propensión a denunciar actos deshonestos que podrían afectar directamente al sujeto, otros en cambio que pese a ser poco éticos pero ni afectan directamente provocan menos enjuiciamientos.

Gráfico 47: Propensión a denunciar



Esta inclinación a denunciar actos deshonestos tiene sus diferencias según el posicionamiento ideológico de los encuestados y según su nivel educacional. En primer lugar, quienes se posicionan ideológicamente tienen una mayor propensión a denunciar a quien cobra de más por un producto y a quien usa pitutos. Desde el punto de vista educacional es posible observar que en general personas son nivel técnico incompleto son más proclives a denunciar, al contrario de personas con educación básica incompleta que tienen los más bajos niveles de propensión a la denuncia.

| INDICADOR | CATEGORÍAS | Alguien que cobra demás | Alguien que se salta la fila | Alguien que usa pituto | Alguien pagar menos por un producto | Alguien que no paga en la micro |
|-----------------------------------|--------------------------------|-------------------------|------------------------------|------------------------|-------------------------------------|---------------------------------|
| Posicionamiento ideológico | Tiene | 68% | 55% | 53% | 47% | 41% |
| | No tiene | 61% | 53% | 47% | 48% | 42% |
| | Básica Incompleta | 55% | 51% | 53% | 39% | 51% |
| | Básica Completa | 65% | 51% | 60% | 50% | 38% |
| | Media completa | 61% | 55% | 45% | 46% | 39% |
| Nivel educacional | Técnico-profesional incompleta | 75% | 65% | 61% | 65% | 49% |
| | Técnico-profesional completa | 66% | 62% | 47% | 53% | 48% |
| | Universitaria incompleta | 66% | 44% | 44% | 28% | 44% |
| | Universitaria completa | 61% | 46% | 47% | 41% | 43% |

5. Información

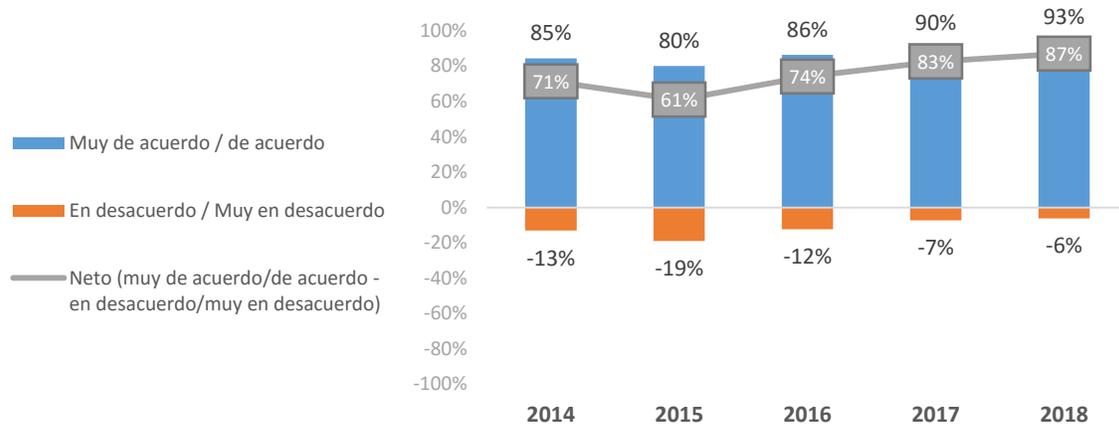
En este capítulo se pasa revisión de la información de organismos públicos bajo diferentes ópticas: el derecho a la información, acceso y experiencias.

1. Derecho

En primer lugar, la mayoría de los encuestados concuerdan en que todas las personas deberían tener derecho a acceder a información de cualquier organismo público. El 93% de los encuestados concuerda con esta percepción, mientras apenas un 6% opina lo contrario. Esta percepción es consistente en todas las mediciones, no produciéndose variaciones significativas entre ellas.

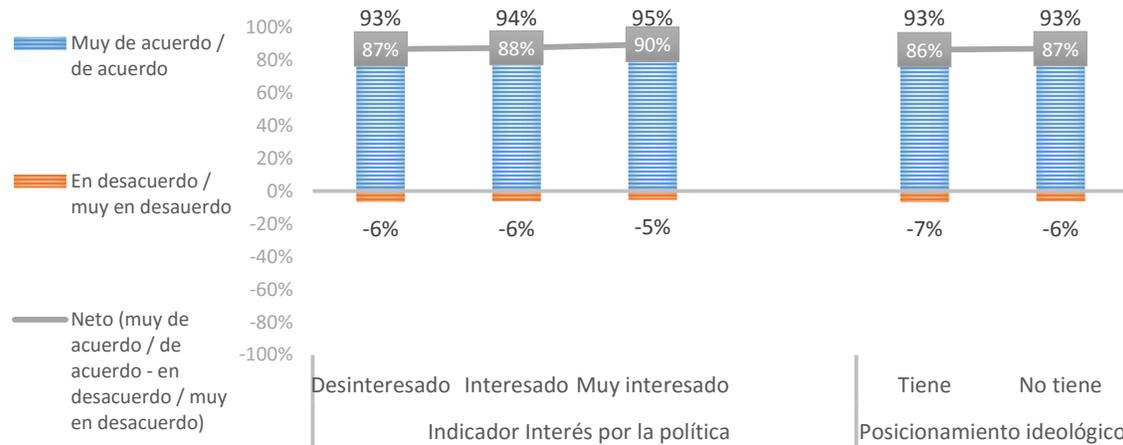
Gráfico 48: Derecho a la información

¿Qué tan de acuerdo está las sgtes afirmaciones?: Que todas las personas tengan derecho a acceder a información de cualquier organismo público



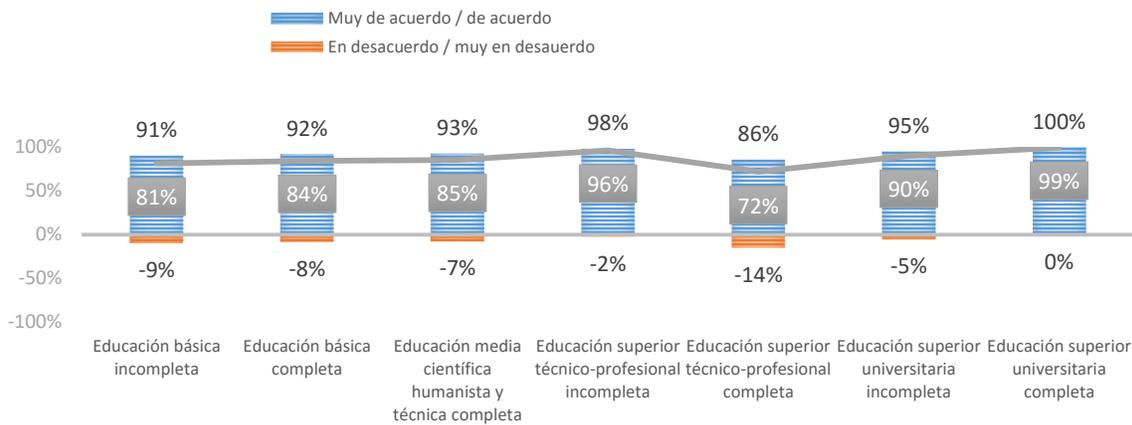
Esta percepción es compartida transversalmente por los diversos grupos de encuestados, ya sea según su interés en política, o por su identificación en la escala ideológica.

Gráfico 49: Derecho a la información según interés en política y posicionamiento político



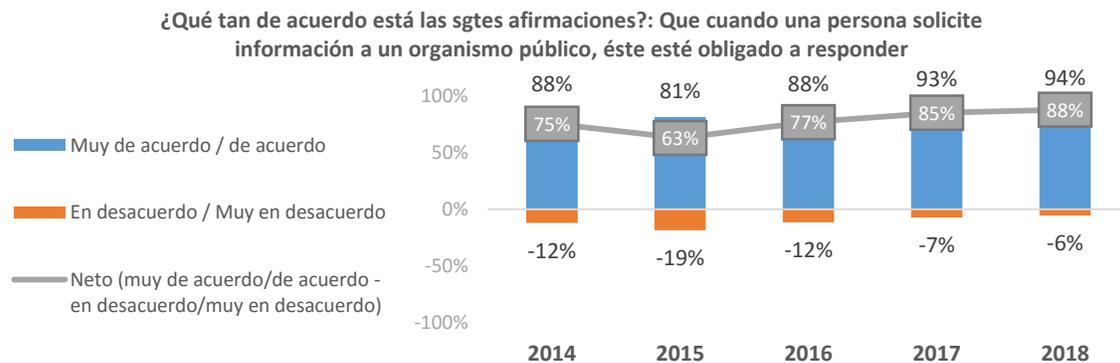
El nivel educacional de los encuestados muestra una diferencia leve: a medida que aumenta el nivel educacional existe mayor acuerdo con la necesidad de que cualquier persona tenga derecho a acceso a la información de cualquier organismo público.

Gráfico 50: Derecho a la información según educación



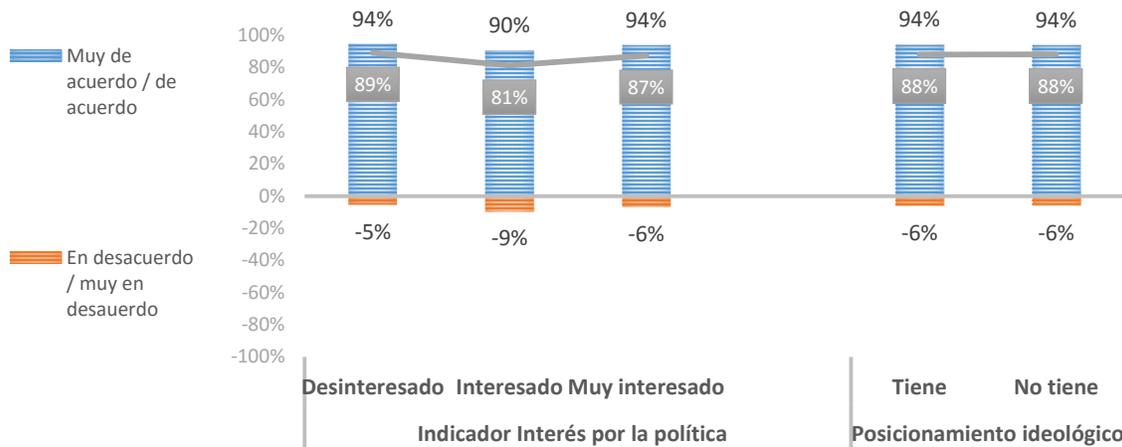
Al igual que en el caso del derecho a la información de organismos públicos, también existe amplio consenso sobre la calidad obligatoria que debería tener la solicitud de información de un ciudadano a un organismo público: el 94% de los encuestados tiene esta postura. Nuevamente, los resultados son consistentes e invariantes con las mediciones anteriores.

Gráfico 51: Obligatoriedad entrega de información



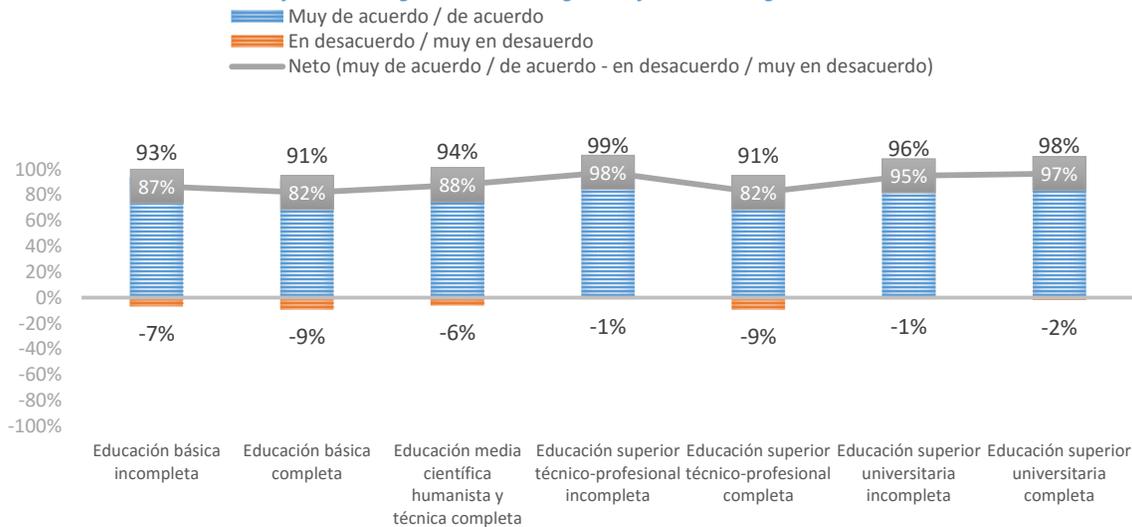
Al igual que en el caso del derecho de acceso a la información, respecto a la obligación de entregar información que debiese tener un organismo si alguien le solicita información, los juicios según el interés de los encuestados en política o por posicionamiento ideológico son compartidos, no diferenciándose significativamente entre ellos. Si bien se entiende cierto componente de deseabilidad social en una pregunta como esta, por sobre ello se puede asumir que no existen sesgos informativos o ideológicos en este tipo de demandas.

Gráfico 52: Obligatoriedad entrega de información según interés en política y posicionamiento político



De igual forma, el nivel educacional de los encuestados no supone diferencias relevantes en los juicios respecto a la obligatoriedad de entrega de información por parte de organismos públicos.

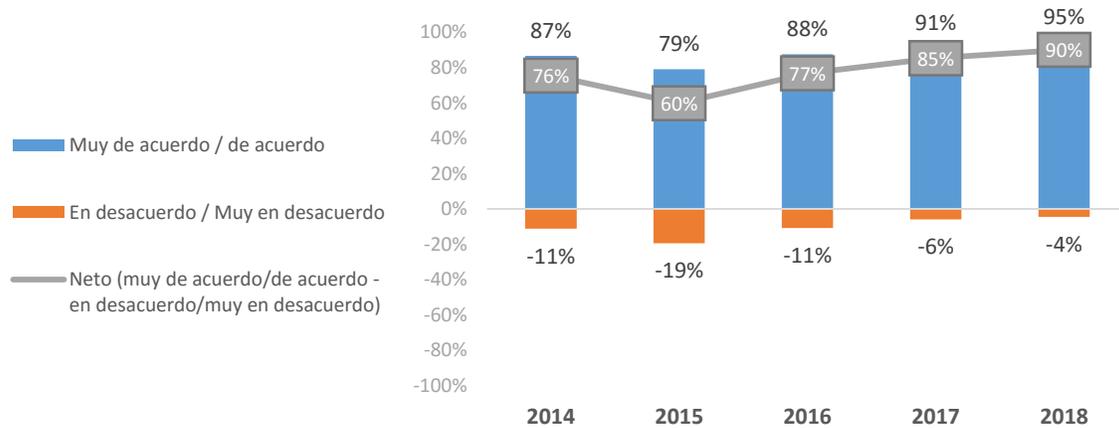
Gráfico 53: Obligatoriedad entrega de información según educación



Respecto al derecho a reclamar si un organismo no entrega información solicitada, nuevamente se observa un amplio acuerdo. El 95% de los encuestados se encuentra muy de acuerdo o de acuerdo con esta frase, siendo esta opinión consistente temporalmente y con un leve aumento sostenido desde el año 2016.

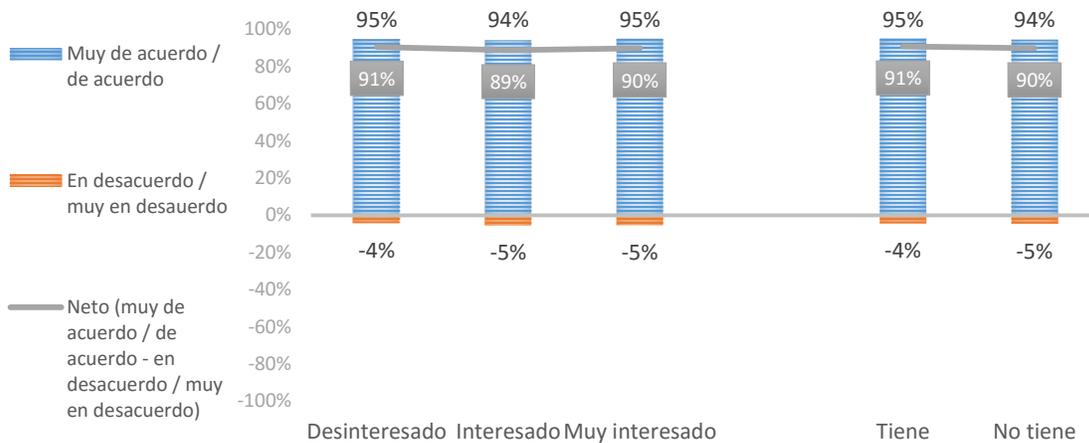
Gráfico 54: Derecho a reclamo

¿Qué tan de acuerdo está las sgtes afirmaciones?: Si un organismo público no entrega la información solicitada, existe derecho a reclamar



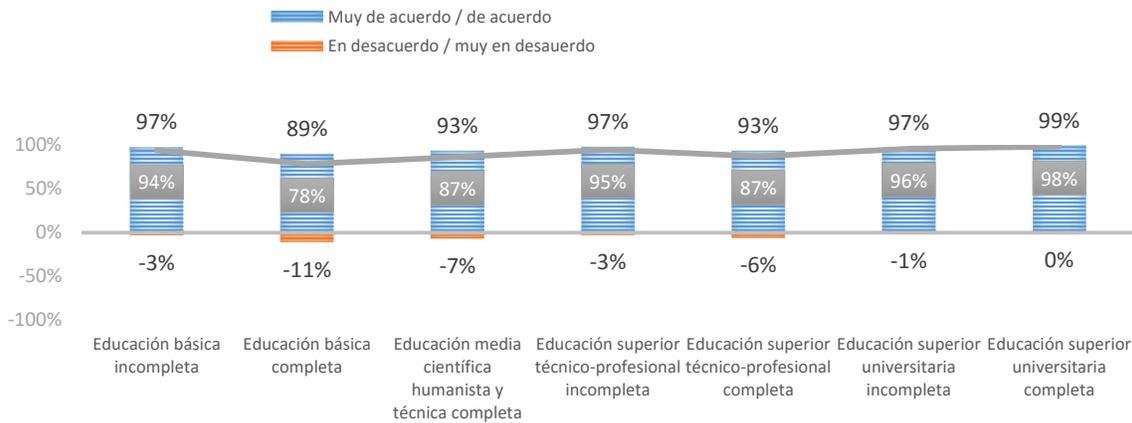
El derecho a reclamar al igual que los derechos antes expuestos supone un alto nivel de consenso según el interés de los entrevistados en la política y respecto a su posicionamiento ideológico.

Gráfico 55: Derecho a reclamo según interés en política y posicionamiento político



La misma situación se da según el nivel educacional de los encuestados: los juicios que demandan derecho a reclamar son transversales a los diversos niveles.

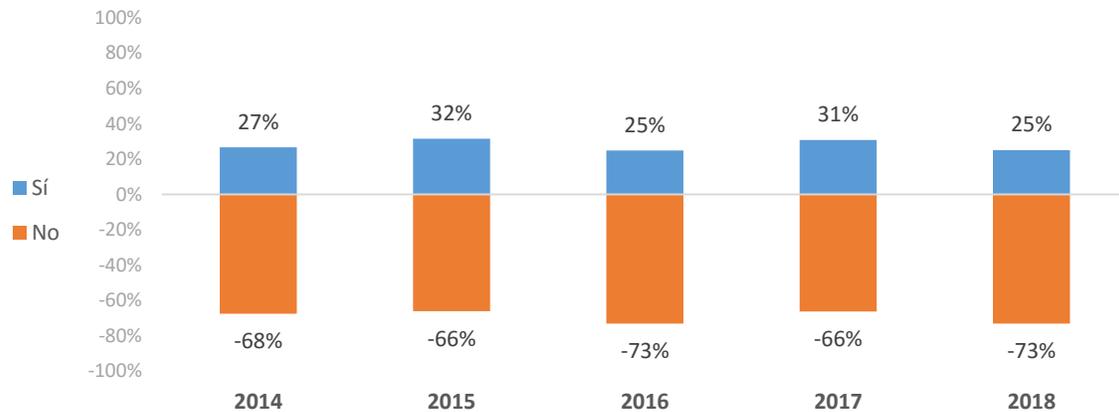
Gráfico 56: Derecho a reclamo según educación



Por otra parte, y en contraste con las percepciones anteriores en que se evidencia la demanda por el derecho a la información, sólo un 25% de los encuestados señala conocer la existencia de una institución dedicada a acoger reclamos. Por el contrario, el 73% indica no tener conocimiento de una institución de este tipo. Este resultado supone una erosión significativa desde la medición del año recién pasado, donde el 31% indicaba conocer alguna institución.

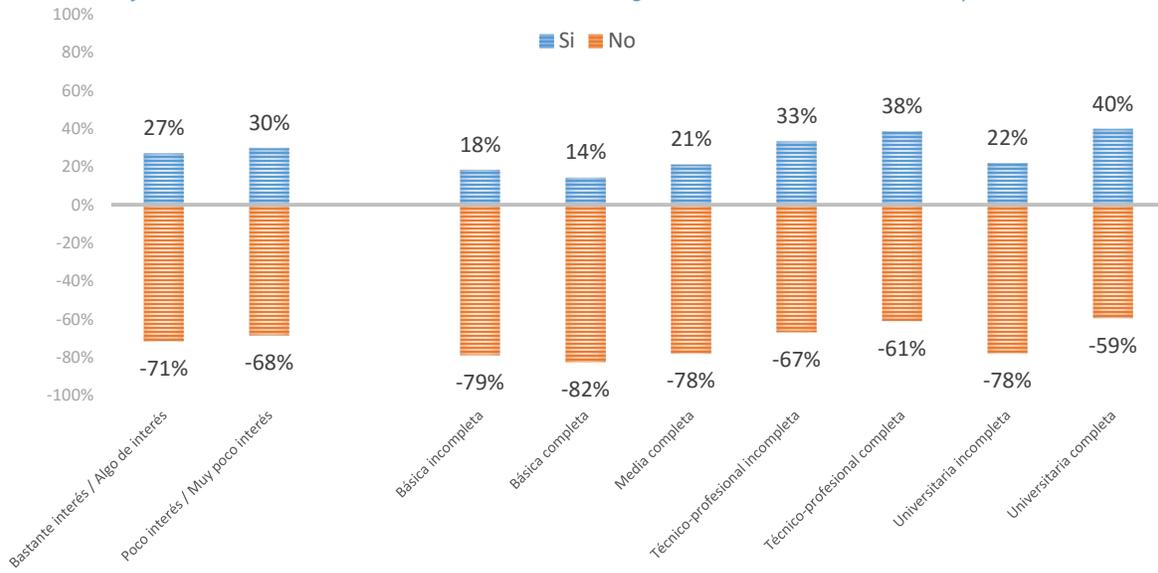
Gráfico 57: Conocimiento institución donde reclamar

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



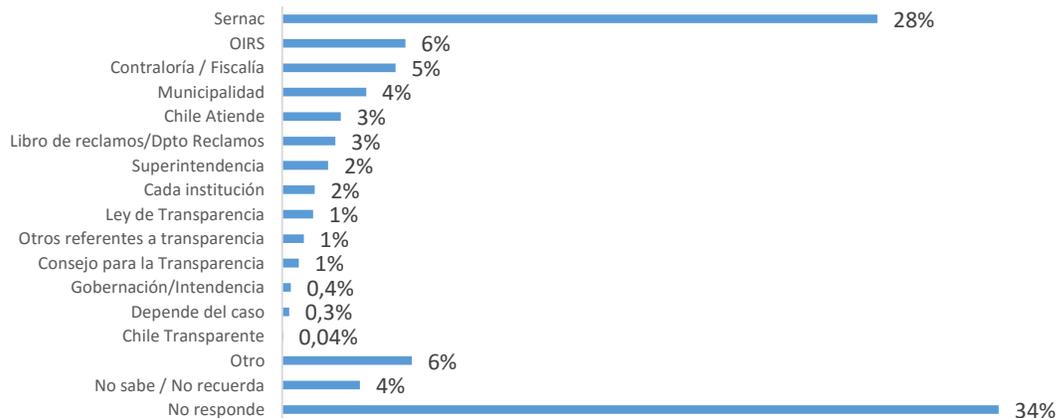
Si bien el interés por asuntos del Estado no marca diferencias relevantes, el nivel educacional por el contrario sí: en general, a medida que aumenta el nivel educacional aumenta el número de personas que indican conocer una institución de este tipo.

Gráfico 58: Conocimiento institución donde reclamar según interés en asuntos del Estado y educación



La mayoría de quienes indican tener conocimiento sobre una institución dedicada a acoger reclamos de los ciudadanos cuando los organismos públicos no entregan la información solicitada, señalan en el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) como esta institución (28%). Les siguen quienes indican Oficina de informaciones, reclamos y sugerencias (OIRS) (6%), Contraloría/Fiscalía (5%) y Municipalidad (4%).

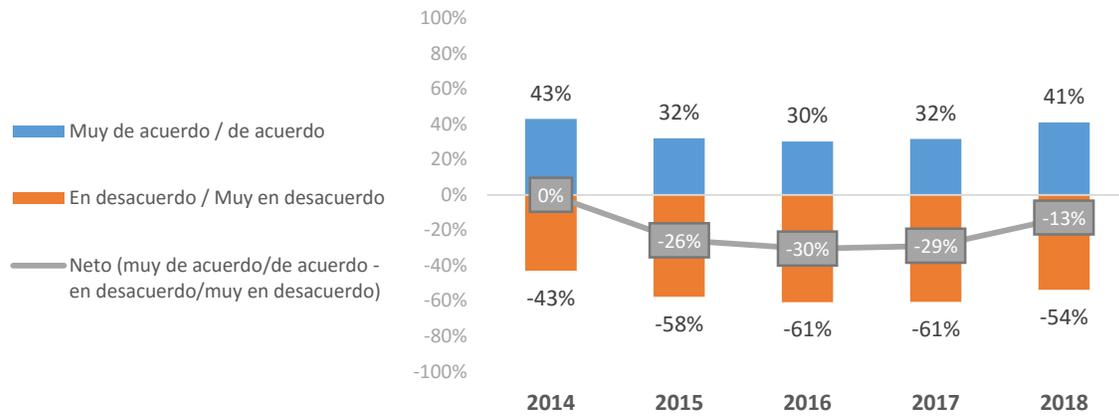
¿Cuál institución? (Pregunta abierta)



No obstante, la demanda por el derecho a la información, un porcentaje importante de los encuestados dice estar de acuerdo con que exista cierta información que por su naturaleza sea mantenida bajo reserva. Si bien un 54% señala estar en contra, un 41% se encuentra a favor de esta medida, presentándose un alza significativa respecto a la medición anterior, donde el 32% de los encuestados se posicionaba en esta postura.

Gráfico 59: Información reservada

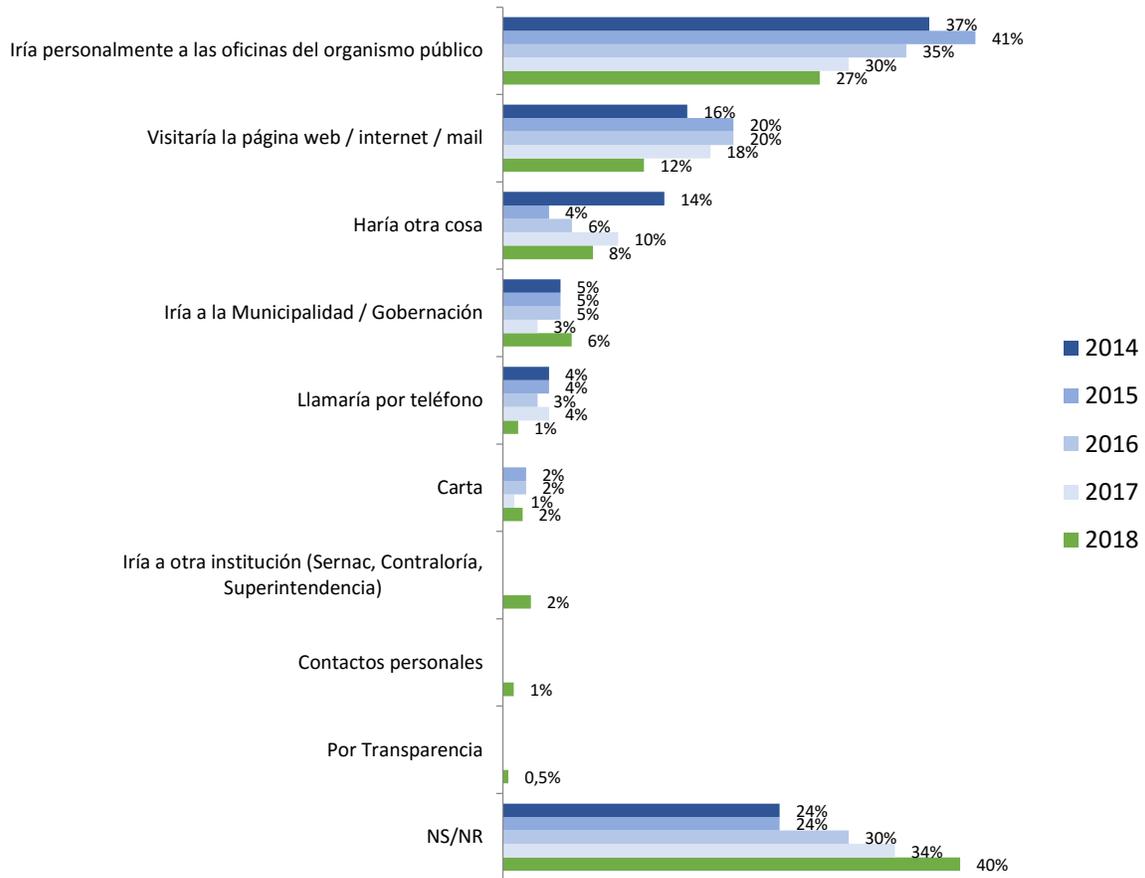
¿Cuán de acuerdo está con?, Hay cierta información que por su naturaleza debe ser mantenida bajo reserva



2. Acceso

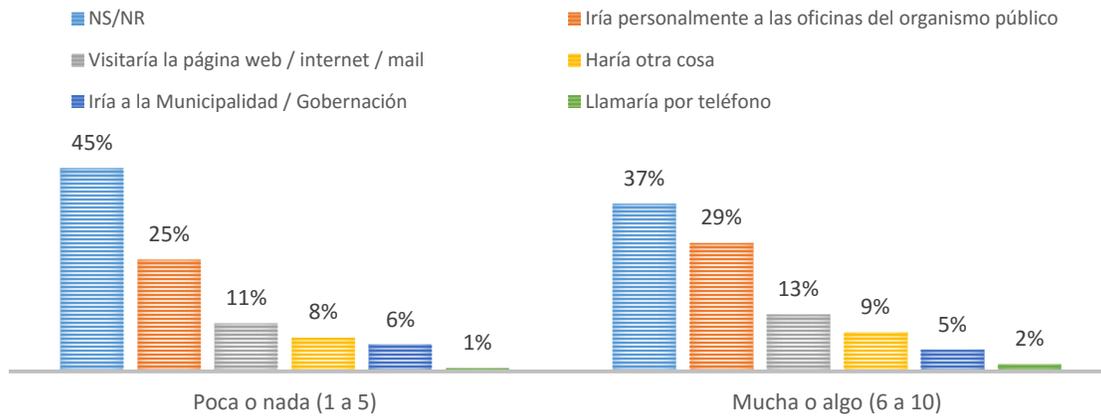
En primer lugar, en el contexto de acceso a la información pública, se consultó a los encuestados que harían para solicitar información de algún organismo público. Lo que destaca es que el 40% desconoce que hacer al respecto. Luego, el 27% indica que se dirigiría en persona al lugar del cual necesita información, el 12% visitaría la página de internet y el 8% “haría otra cosa”.

Gráfico 60: Acciones para solicitar información



Se indagó la postura de los encuestados a esta pregunta según la importancia que ellos indican tiene la ley de transparencia para el Estado. Las diferencias más relevantes radican en que aquellos que indican que la ley tiene mucha importancia, tienen una proporción significativamente mayor de personas que acudirían a la página web, internet o email. Esto podría indicar una afinidad de quienes valoran la ley con el uso de internet.

Gráfico 61: Acciones para solicitar información según importancia ley de transparencia

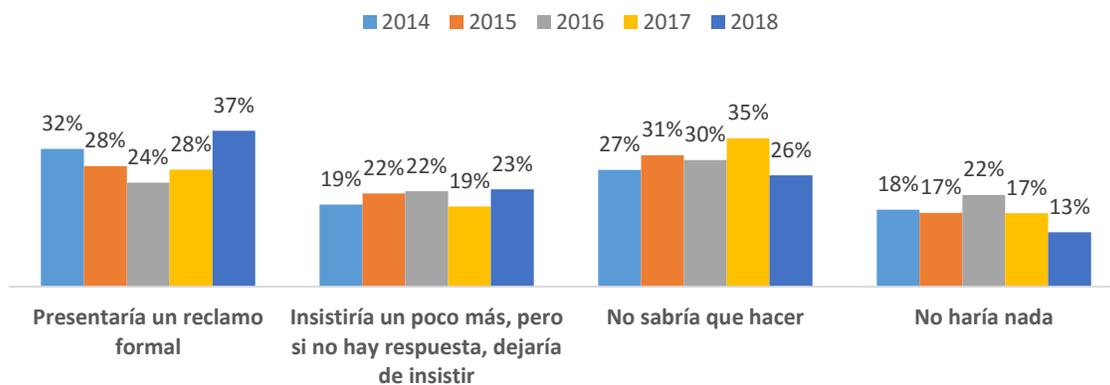


Ante el escenario que los encuestados se enfrentarían a una negativa de un municipio a entregar información solicitada anteriormente, priman quienes indican que presentarían un reclamo formal con un 37%. Por el contrario, un 23% indica que insistiría, pero se rendiría de no haber respuesta, un 26% que no sabría qué hacer y un 13% que no haría nada. Este dato implica una mejoría respecto a la medición de 2017 en términos de empoderamiento ciudadano, pues, quienes indican que presentarían un reclamo formal aumentan de un 28% a un 37%.

Quienes no harían nada lo justifican diciendo que es una pérdida de tiempo 29%, que no le interesa 18% o que no sacaría nada, pues, no vale la pena 10%.

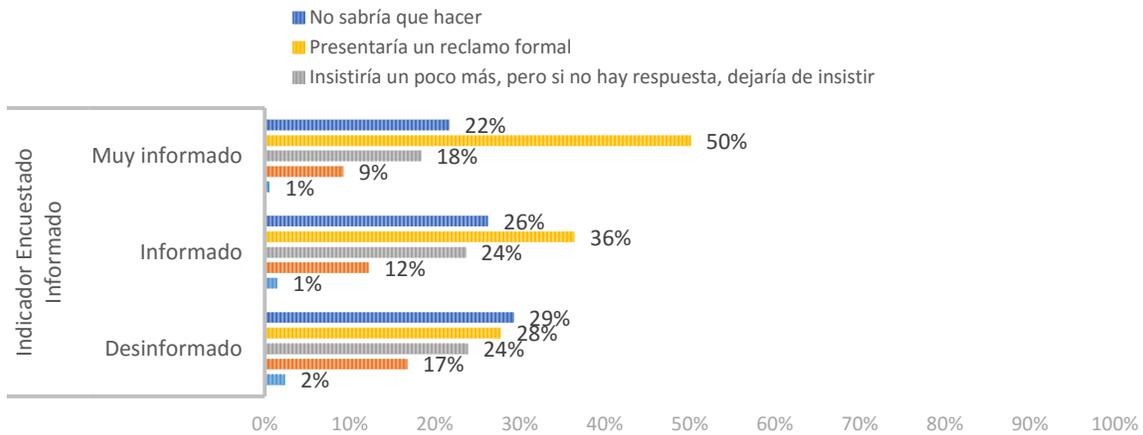
Gráfico 62: Acciones a realizar si no recibe información

Imagine que Ud. quisiera pedir cierta información a su Municipio, pero en la municipalidad se niegan a entregarle esta información ¿Qué haría Ud. en ese caso?



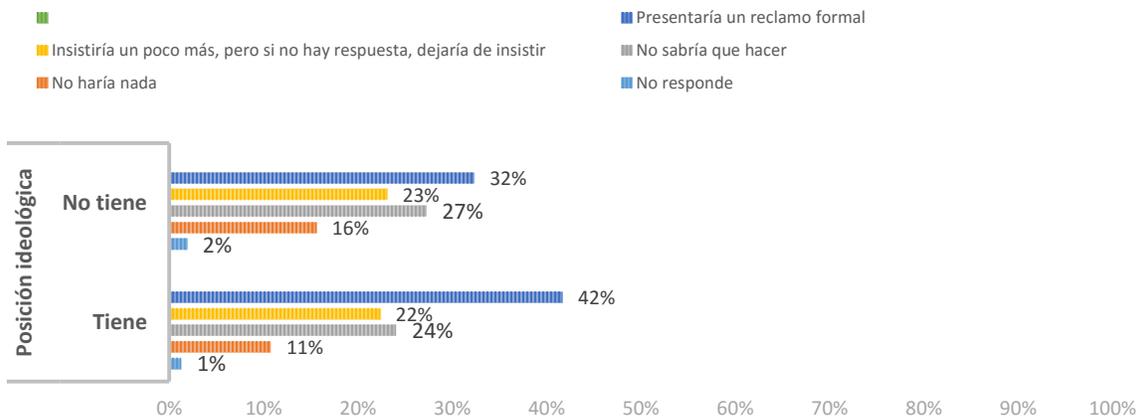
Según el nivel de información de los encuestados, se produce una diferencia relevante. A medida que el nivel de información es mayor, también lo es la proporción de personas que indican que en una situación de este tipo presentarían un reclamo formal. A su vez, en la misma medida disminuye la proporción de quienes indican que no sabrían que hacer.

Gráfico 63: Gráfico 64: Acciones a realizar si no recibe información según nivel de información



La misma situación ocurre según el posicionamiento ideológico de los encuestados: quienes se posicionan tienen una mayor proporción de personas que indican que presentarían un reclamo formal, que quienes no se posicionan. Ello da atisbos de una conexión entre cultura política y cívica.

Gráfico 65: Gráfico 66: Acciones a realizar si no recibe información según posicionamiento político



Según el nivel educacional de los encuestados, la situación es similar: a mayor nivel, más la proporción de personas que presentarían un reclamo formal

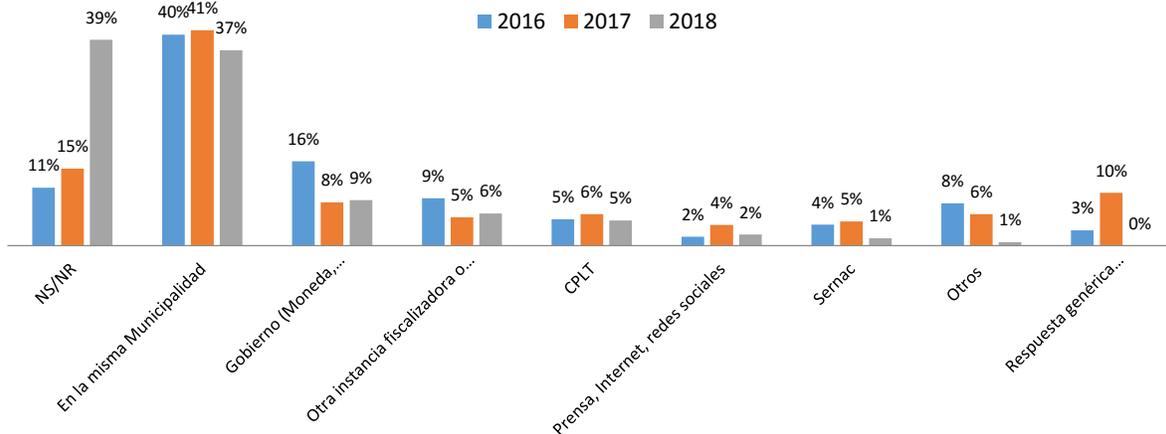
Gráfico 67: Gráfico 68: Acciones a realizar si no recibe información según educación



Quienes por el contrario indican que presentarían un reclamo, en su mayoría señalan que lo harían en la misma municipalidad (35%). Quienes indican que lo harían en el Consejo para la Transparencia llegan a un 5%, cercano a Intendencia, Contraloría y Gobernación. Por otro lado, la labor del Consejo se confunde con instancias como la Intendencia, Gobernación y contraloría.

Gráfico 69: Lugar donde presentar reclamo

Quienes presentarían un reclamo formal ¿Dónde? (Preg. Abierta)

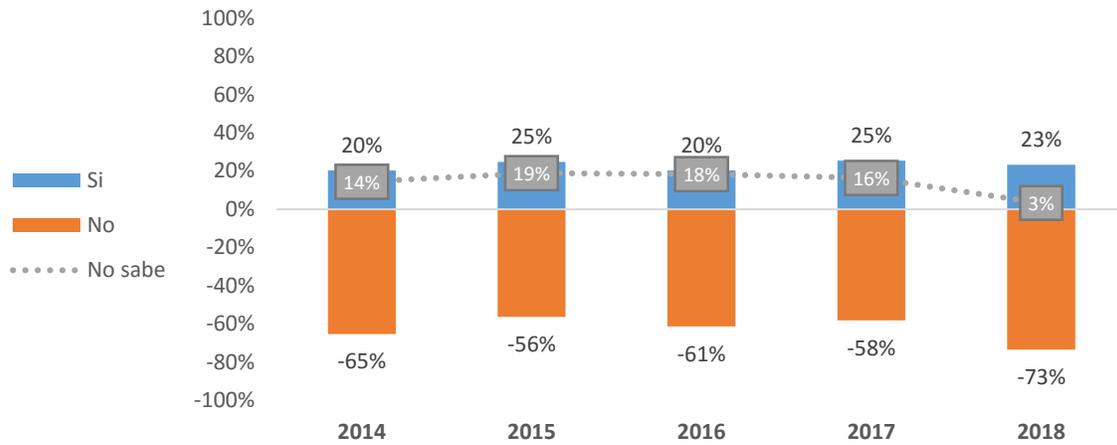


En otro aspecto, se les consultó a los entrevistados una serie de características respecto al acceso a la información pública en el país: su dificultad, velocidad, utilidad, su relevancia, su fomento a la participación, su combate a la corrupción, la capacidad de control que otorga a los ciudadanos y su impacto en la gestión pública,

En primer lugar, los encuestados en su mayoría consideran que el acceso a la información pública en el país es más bien difícil. Así piensa el 73% de los encuestados. Esta cifra representa un aumento considerable respecto a la medición anterior, pues se encontraba en un 58%.

Gráfico 70: Dificultad acceso a la información

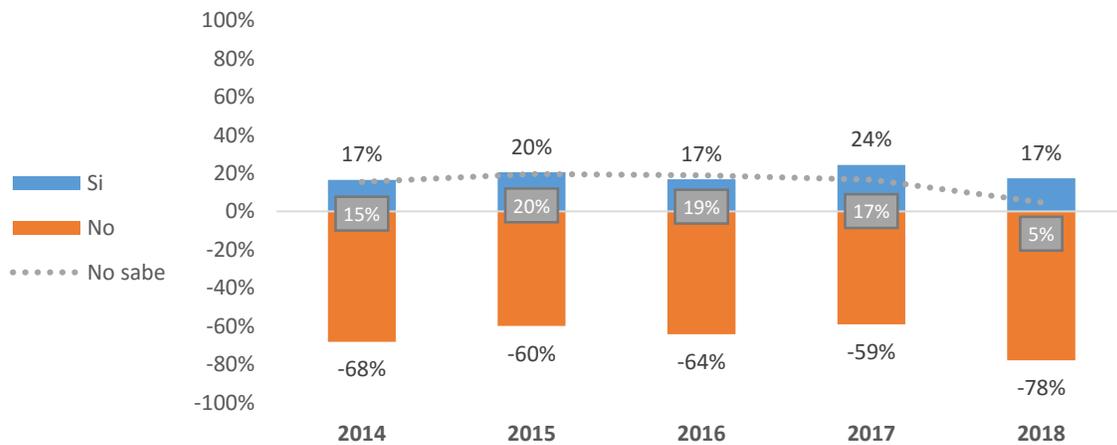
¿Ud. cree que el acceso a la información pública, en nuestro país es...Fácil?



De igual forma, la mayoría de las personas consideran que el acceso a la información pública no es rápido. El 78% de los encuestados lo considera así, siendo también una cifra que aumentó significativamente desde la medición de 2017 donde un 59% opinaba de esta forma.

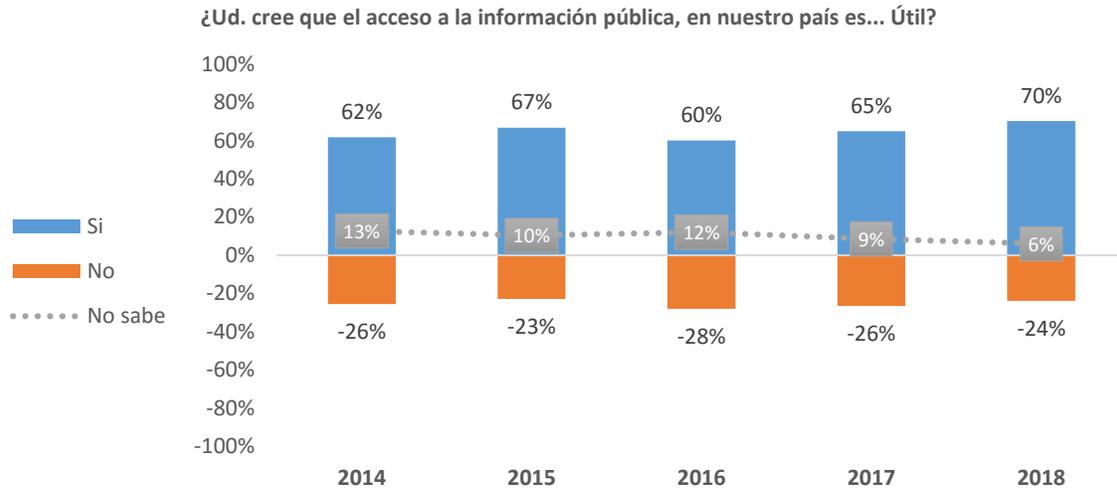
Gráfico 71: Velocidad acceso a la información

¿Ud. cree que el acceso a la información pública, en nuestro país es... Rápido?



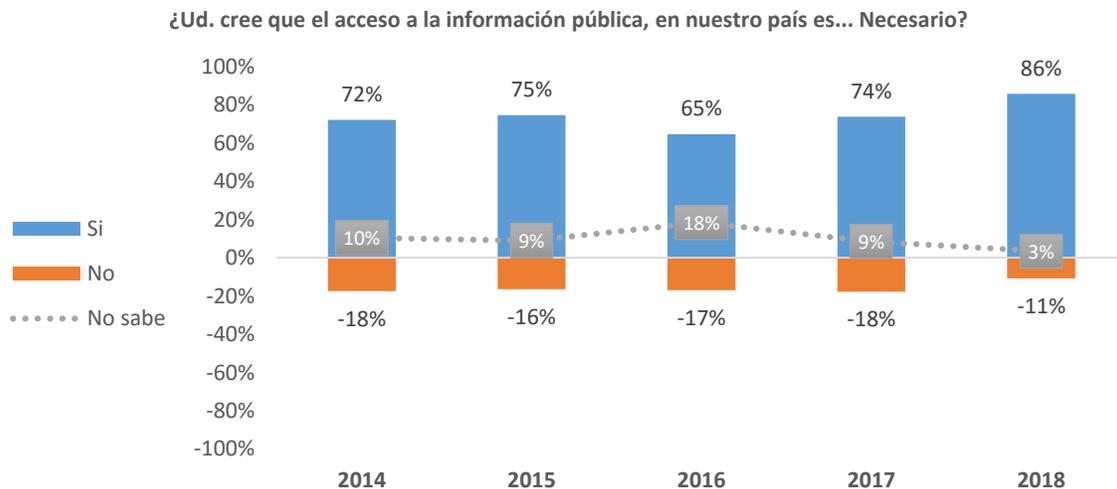
Por otra parte, el 70% considera que el acceso a la información es útil, lo que implica un aumento de 5 puntos porcentuales respecto al año 2017.

Gráfico 72: Utilidad acceso a la información



A su vez, el 86% piensa que el acceso a la información pública es necesario, suponiendo un aumento de 12 puntos porcentuales respecto a la medición del año recién pasado. Esto implica un aumento de la valoración de tener acceso a información de organismos públicos, presumiblemente producto del aumento del empoderamiento ciudadano y el destape de varios casos de corrupción durante el último año.

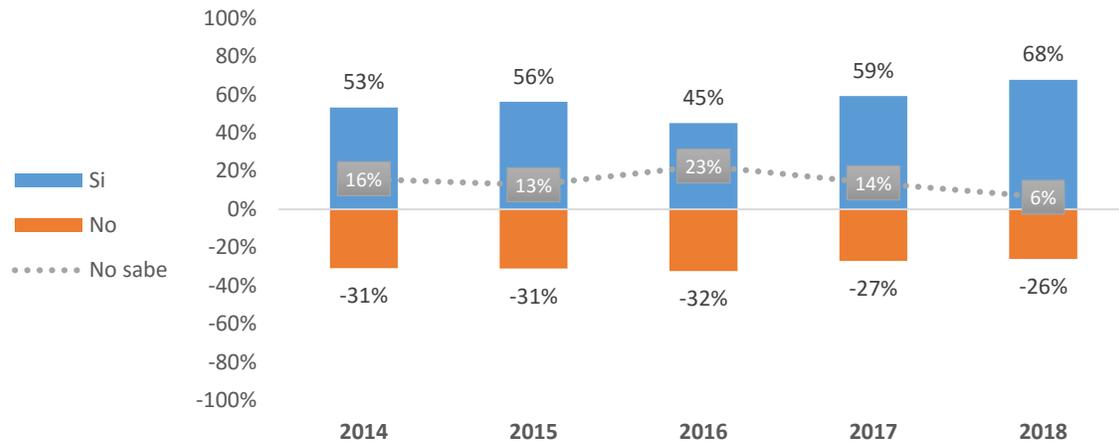
Gráfico 73: Necesidad acceso a la información



El 68% de las personas encuestadas consideran que el acceso a la información pública fomenta la participación, lo que supone un aumento de 9 puntos porcentuales respecto a la medición anterior. Nuevamente se refleja un aumento de la valoración de la necesidad de contar con acceso a información pública.

Gráfico 74: Fomento a la participación del acceso a la información

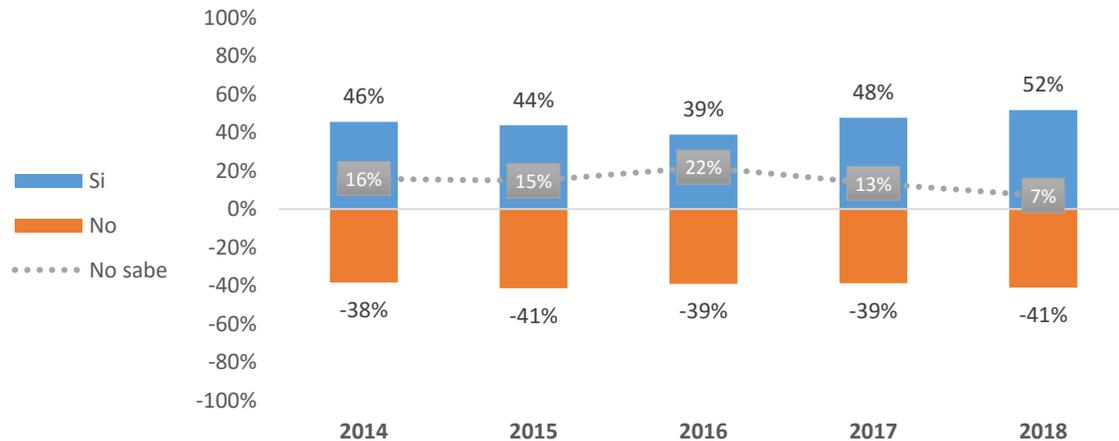
¿Ud. cree que el acceso a la información pública, en nuestro país... Fomenta la Participación?



Con opiniones más divididas se encuentra la pregunta sobre la capacidad que el acceso a la información pública tiene para prevenir la corrupción. Así, el 52% señala que si tiene tal capacidad y un 41% señala que no la tiene. Si bien quienes consideran que el acceso a la información pública aumento levemente de 48% a 52%, este aumento es estadísticamente significativo.

Gráfico 75: Capacidad de prevención de la corrupción del acceso a la información

¿Ud. cree que el acceso a la información pública, en nuestro país... Previene la Corrupción?



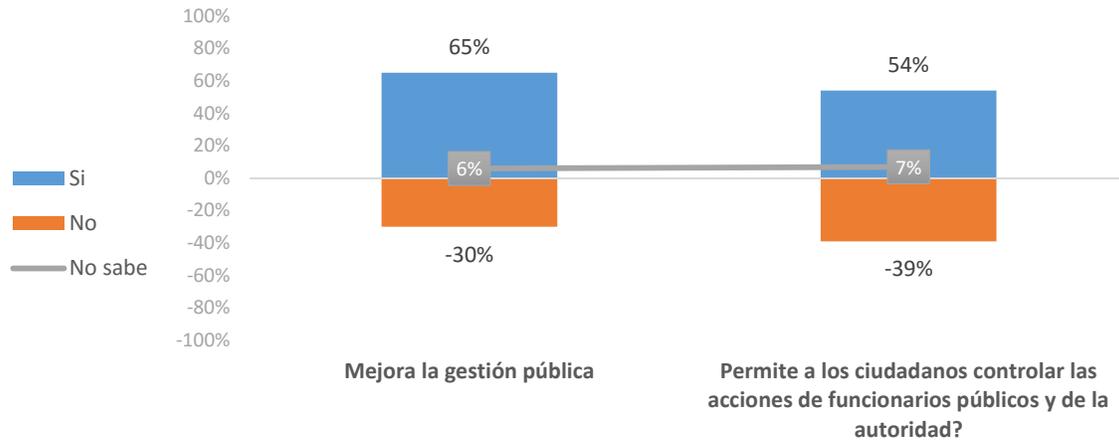
El 65% de los encuestados señala que el acceso a la información pública permite mejorar la gestión pública. Esto frente a un 30% que indica que no.

Por último, frente a la pregunta si el acceso a la información pública permite que los ciudadanos puedan controlar las acciones de los funcionarios públicos y la autoridad, el 54% indica estar de acuerdo y un 39% no concuerda.

Estad dos últimas preguntas fueron recientemente incorporada por lo que no hay comparación histórica.

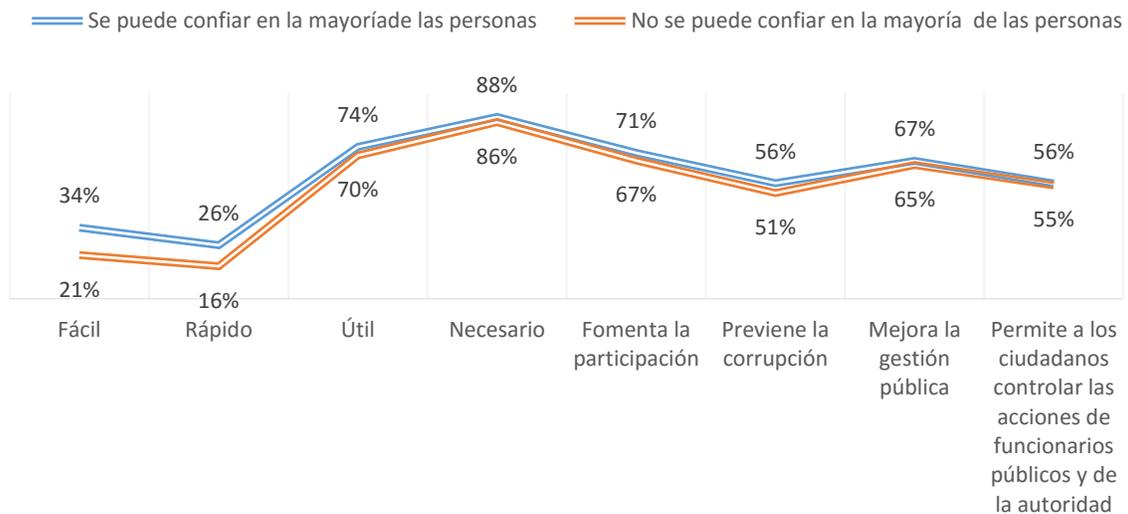
Gráfico 76: Mejora a la gestión pública del acceso a la información

¿Ud. cree que el acceso a la información pública, en nuestro país...?



Al indagar las opiniones de los encuestados sus posturas respecto a los atributos presentados sobre el acceso a la información pública según su grado de confianza en los demás se producen dos diferencias relevantes: tanto para la percepción de que el acceso a la información pública en el país es fácil como para la que considera que es rápida, es mayor entre quienes tienen mayor confianza en los demás. Esto podría estar indicando un sesgo cultural en la opinión sobre un acceso rápido y fácil a la información pública.

Gráfico 77: Percepciones sobre el acceso a la información pública según confianza en los demás



Existen diferencias relevantes según edad, posición ideológica, sexo y NSE. La mayor valoración de las posibilidades de acceso (fácil y rápido) es mayor a mayor NSE, en hombres y en jóvenes. La valoración del derecho de acceso a la información es mayor en la clase media y quienes tienen una posición ideológica.

Tabla 9: Percepciones sobre el acceso a la información pública según edad, posición ideológica, sexo y NSE

| | Edad | | | | Posición ideológica | | Sexo | | NSE | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|---------|------|---------------------|----------|------|-----|------------|-------------|------------|
| | 18 - 25 | 26 - 40 | 41 - 60 | 61 + | Tiene | No tiene | H | M | Clase alta | Clase media | Clase baja |
| Fácil | 29% | 24% | 22% | 18% | 25% | 21% | 25% | 21% | 42% | 23% | 20% |
| Rápido | 21% | 18% | 17% | 14% | 18% | 16% | 21% | 14% | 26% | 18% | 16% |
| Útil | 75% | 66% | 70% | 73% | 74% | 68% | 71% | 70% | 75% | 69% | 70% |
| Necesario | 87% | 86% | 86% | 84% | 88% | 83% | 85% | 86% | 87% | 86% | 86% |
| Fomenta la participación ciudadana | 67% | 68% | 69% | 66% | 70% | 65% | 67% | 68% | 63% | 67% | 69% |
| Mejora la gestión pública | 65% | 62% | 67% | 63% | 67% | 62% | 64% | 65% | 63% | 65% | 64% |
| Previene la Corrupción | 50% | 46% | 55% | 57% | 57% | 47% | 52% | 52% | 55% | 52% | 51% |
| Permite a los ciudadanos controlar las acciones de funcionarios públicos y de la autoridad | 47% | 51% | 58% | 55% | 56% | 51% | 54% | 54% | 53% | 54% | 53% |

Por último, según el nivel educacional es posible observar que en general, a medida que el nivel educacional es mayor, hay más acuerdo con los atributos presentados sobre el acceso a la información. Las excepciones a ello son quienes tienen educación universitaria incompleta, es decir, estudiantes en su gran mayoría.

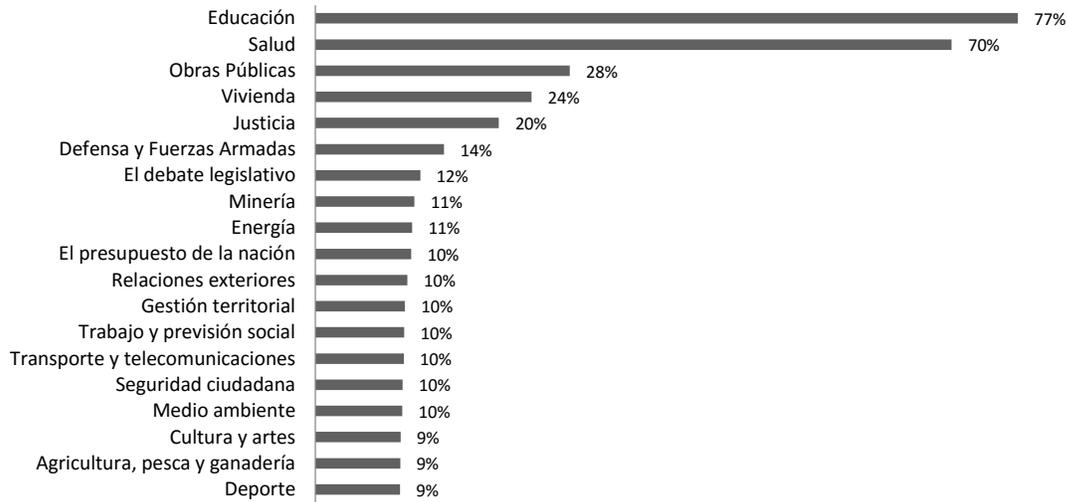
Tabla 10: Percepciones sobre el acceso a la información pública según educación

| | Básica completa | Media completa | Técnico-profesional incompleta | Técnico-profesional completa | Universitaria incompleta | Universitaria completa |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------------------------------|------------------------------|--------------------------|------------------------|
| Fácil | 7% | 22% | 15% | 38% | 21% | 29% |
| Rápido | 12% | 17% | 20% | 14% | 16% | 25% |
| Útil | 64% | 71% | 79% | 73% | 76% | 81% |
| Necesario | 76% | 90% | 97% | 92% | 80% | 93% |
| Fomenta la participación | 82% | 75% | 78% | 76% | 59% | 75% |
| Previene la corrupción | 54% | 47% | 58% | 44% | 49% | 65% |
| Mejora la gestión pública | 67% | 66% | 87% | 57% | 56% | 74% |
| Permite a los ciudadanos controlar las acciones de funcionarios públicos y de la autoridad | 60% | 50% | 42% | 52% | 45% | 58% |

Las cinco áreas que según los encuestados son aquellas donde se hace más necesario el acceso a la información pública son educación (77%), salud (70%), obras públicas (28%) y vivienda (24%).

Gráfico 78: Áreas que requieren acceso a información

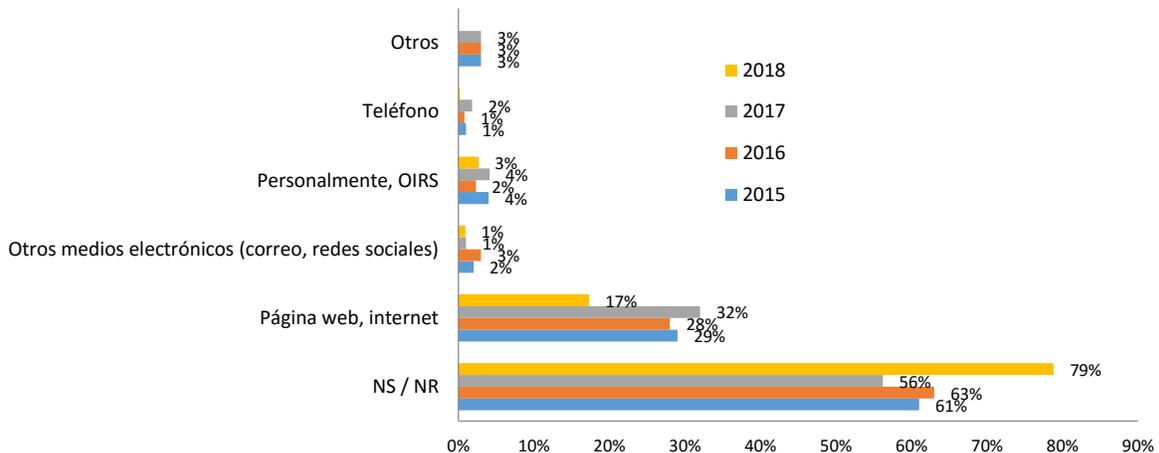
Señale las áreas donde considera que es más necesario el acceso a la información pública
(Respuesta múltiple)



Luego, ante la pregunta sobre cuáles son los canales mediante los cuales es posible ingresar una solicitud de acceso a la información pública, lo que prima es el desconocimiento. El 79% de los encuestados no es capaz de contestar a esta pregunta. Bastante menos son quienes indican de modo genérico páginas web (17%). Otras respuestas no logran superar el 2% de las menciones.

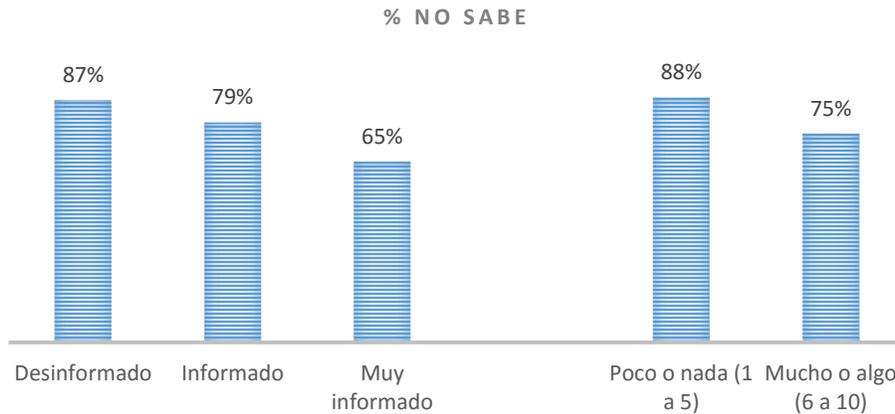
Gráfico 79: Lugar donde ingresar solicitud de información

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



Este desconocimiento disminuye en caso de que el encuestado tenga un mayor nivel de información y en el caso de quienes consideran muy útil la ley de transparencia.

Gráfico 80: Lugar donde ingresar solicitud de información según nivel de información e importancia de la ley de transparencia

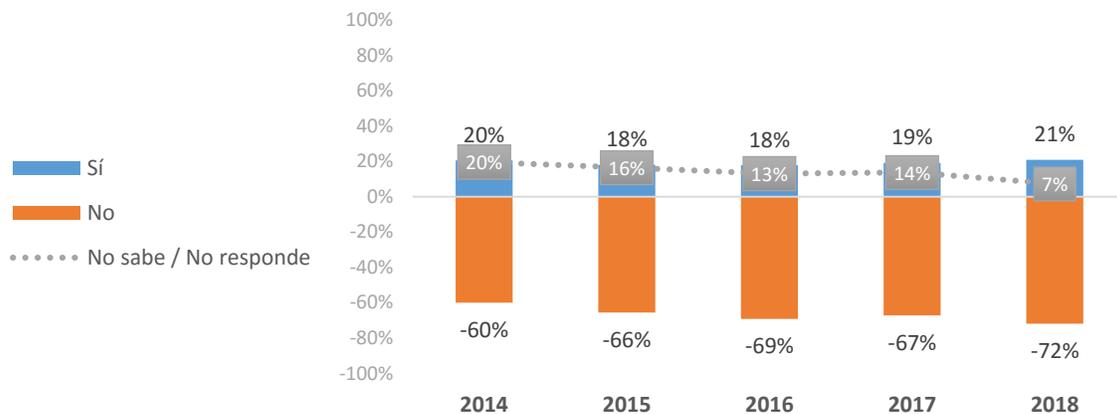


Al igual que existe desconocimiento respecto a los canales que se puede utilizar para solicitar acceso a información pública, también son minoritarios quienes indican conocer si un organismo público donde se solicita información tiene un plazo determinado para darla. Sólo un 21% indica conocer esta situación, y por el contrario el 72% indican no conocer la existencia de este plazo. Eso últimos, aumentaron en un 5% respecto a la medición del año 2017.

A su vez, a medida que el nivel de información de los encuestados aumenta, disminuye el desconocimiento respecto a los canales para solicitar información. Lo mismo sucede para quienes indican tener mucho interés en informarse sobre la labor del Estado.

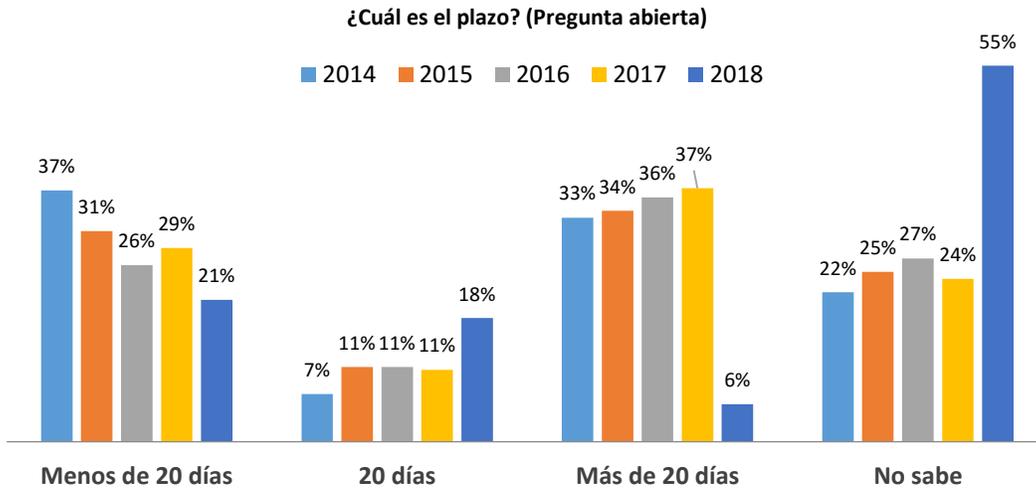
Gráfico 81: Conocimiento plazo respuesta solicitud de información

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



Al enfrentar a quienes indican tener conocimiento sobre este plazo la extensión específica, el 55% indica no conocer. El 18% señala 20 días de plazo.

Gráfico 82: Plazo específico respuesta a solicitud



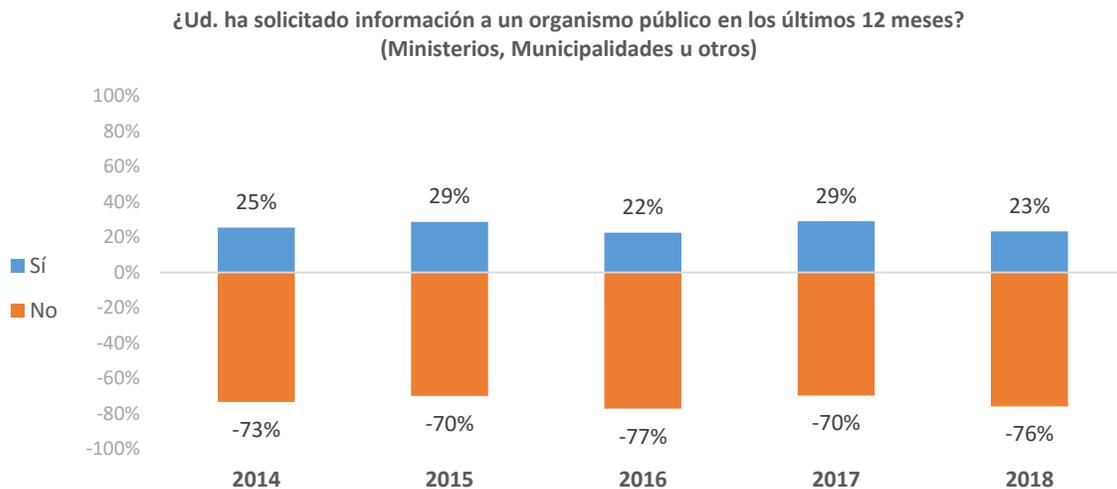
3. Experiencias

Respecto a la información, por último, consultamos a los encuestados sus experiencias concretas con la solicitud de información, así como el resultado de estas solicitudes y su conformidad con el proceso. A su vez, se indaga el conocimiento de la sección “transparencia activa” de las páginas web de los organismos públicos y sus opiniones respecto a ella.

Solicitud de información

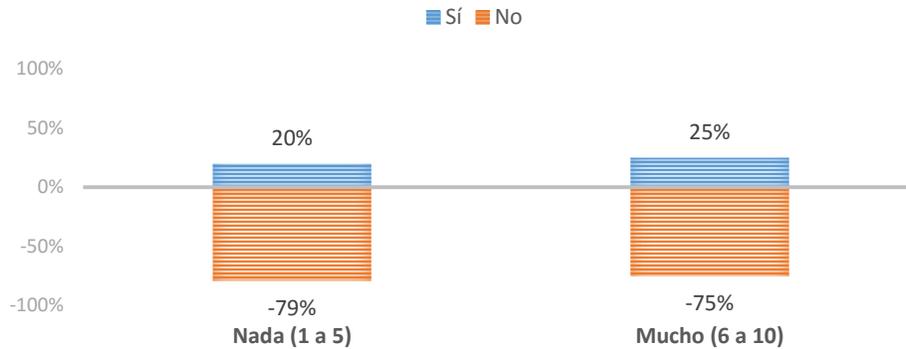
En primer lugar, el 23% de los encuestados señala haber solicitado información a un organismo público durante el último año. En contraste, el 76% señala no haberlo hecho. Ambos resultados se presentan diferencias estadísticamente significativas respecto a la medición del año 2017, donde el 30% declaraba haber solicitado información y un 70% que no lo había hecho.

Gráfico 83: Solicitud de información



A su vez, quienes tienen juicios más positivos sobre la utilidad de la ley de transparencia, tienden a tener una mayor proporción de personas que han solicitado información.

Gráfico 84: Solicitud de información según utilidad ley de transparencia



Existe una mayor tendencia a solicitar información en hombres, personas entre 18 y 40 años, personas con posición ideológica y personas que conocen el Consejo para la Transparencia.

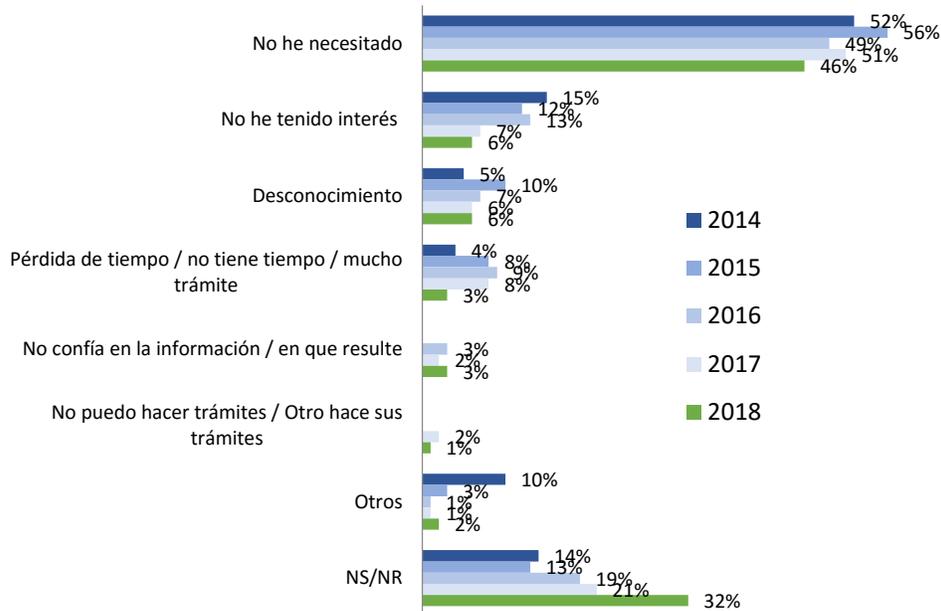
Tabla 11: Solicitud de información según sexo, edad, NSE, posición ideológica, zona, conocimiento Consejo y Ley transparencia.

| INDICADOR | CATEGORÍAS | % Sí |
|---------------------------------------|-------------------|------|
| Sexo | Hombre | 20% |
| | Mujer | 26% |
| | 18 - 25 | 28% |
| Edad | 26 - 40 | 28% |
| | 41 - 60 | 20% |
| | 61 y m | 18% |
| | Alto | 22% |
| NSE | Medio | 22% |
| | Bajo | 24% |
| | Tiene | 28% |
| Posición ideológica | No tiene | 19% |
| | Norte | 13% |
| Zona | Centro | 22% |
| | Sur | 30% |
| | RM | 25% |
| Conocimiento CPLT | No conoce al CPLT | 22% |
| | Conoce al CPLT | 28% |
| Conocimiento Ley Transparencia | No conoce la Ley | 23% |
| | Conoce la Ley | 25% |

Entre quienes no han solicitado información, se argumenta principalmente que no lo ha hecho debido a que no lo necesita (46%). En menor proporción que no le interesa (6%) o porque desconocimiento (6%).

Gráfico 85: Motivos de no solicitud de información

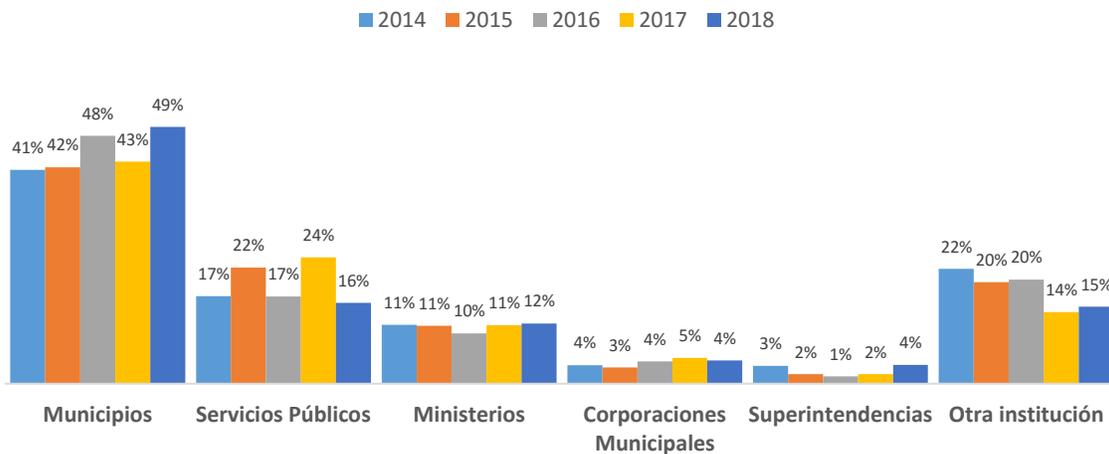
¿Por qué no ha solicitado información a organismos públicos? (Pregunta abierta)



Los organismos que lideran la solicitud de información son las municipalidades, los servicios públicos y los ministerios. La solicitud de información a municipalidades sufre un incremento significativo de 6 puntos porcentuales y en contraste los servicios públicos bajan de 24% a 16%.

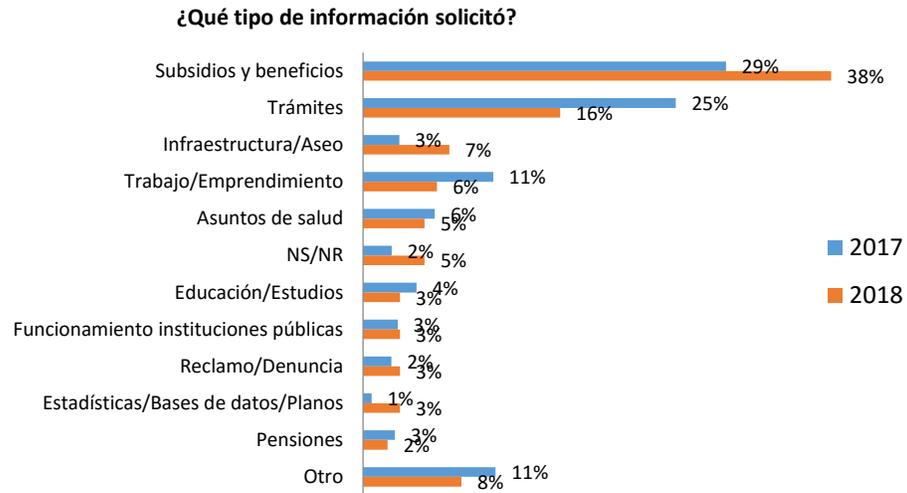
Gráfico 86: Lugar al que solicitó información

Pensando en la última vez que solicitó información a un organismo público, ¿A qué tipo de institución la solicitó?



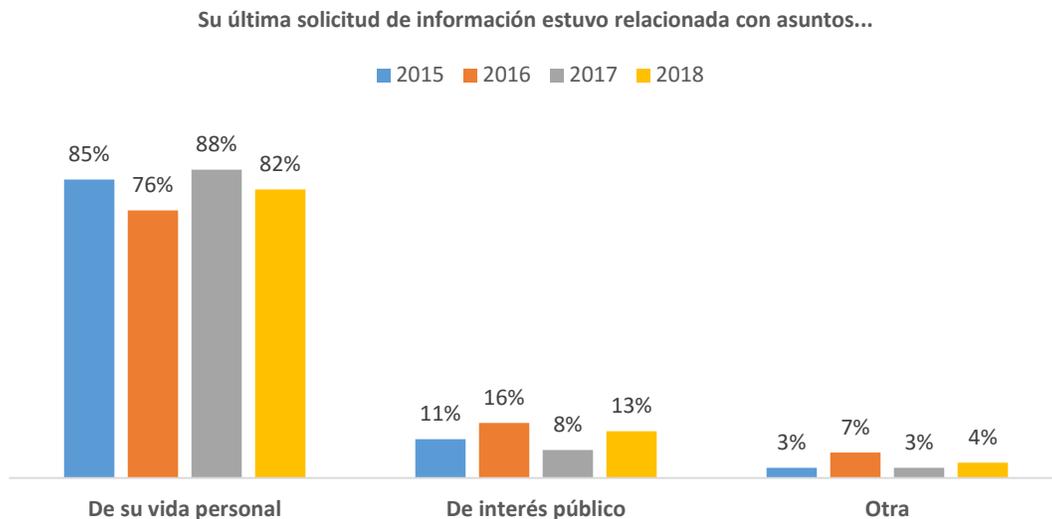
La información más buscada por quienes la han solicitado es sobre subsidios y beneficios (38%), trámites (16%) o sobre infraestructura/aseo (7%).

Gráfico 87: Tipo información solicitada



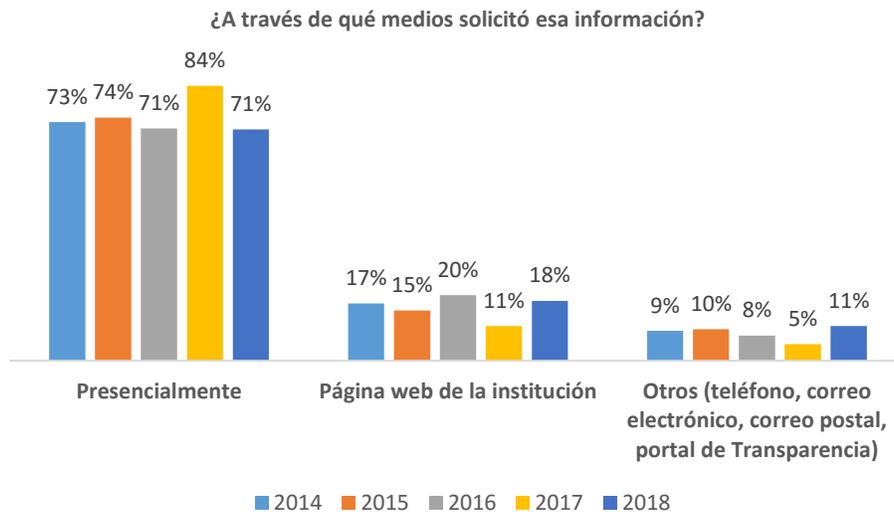
El tipo de información que más solicitan los encuestados es información sobre su vida personal, el que alcanza el 83% de las menciones. A su vez, un 13% señala haber solicitado información de interés público. El primer tipo de solicitud sufre una baja de 88% a 82% al año 2018, y el segundo aumenta de 8% a 13%. Ambos resultados podrían indicar un aumento de interés de los ciudadanos por asuntos públicos, si es que este aumento se sostiene.

Gráfico 88: Asunto de solicitud de información



El medio de solicitud predilecto de quienes piden información en un organismo público es presencialmente, alcanzando el 71% de las menciones. No obstante, este resultado supone una baja importante desde 2017, pues, disminuye en 13 puntos porcentuales. A su vez, quienes indican haber solicitado información mediante la página web aumentaron de 11% en 2017 a 18% en 2018. Esto quiere decir que, en concordancia con el aumento en el uso de las tecnologías de la información, las personas están confiando y utilizando más los canales web para la solicitud de información.

Gráfico 89: Medio por el cual solicitó



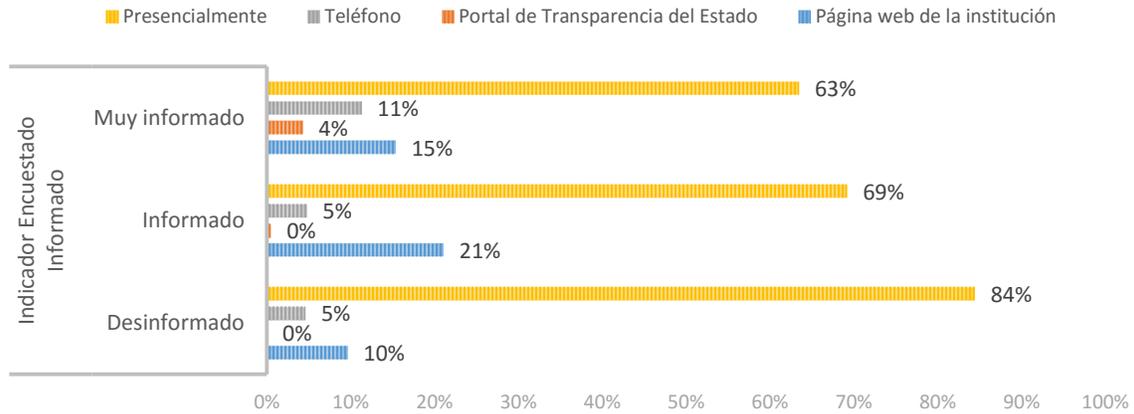
Quienes utilizan más el canal presencial son mujeres, personas sobre los 61 años de edad, niveles socioeconómicos y educacionales más bajos.

Tabla 12: Canal utilizado según sexo, edad, NSE y educación

| INDICADOR | CATEGORÍAS | Presencialmente | Página web de la institución |
|------------------|--------------------------------|-----------------|------------------------------|
| Sexo | Hombre | 63% | 22% |
| | Mujer | 76% | 16% |
| Edad | 18 - 25 | 62% | 29% |
| | 26 - 40 | 66% | 21% |
| | 41 - 60 | 74% | 15% |
| | 61 y m | 86% | 4% |
| NSE | Alto | 44% | 15% |
| | Medio | 62% | 27% |
| | Bajo | 81% | 12% |
| Educación | Incompleta | 94% | 0% |
| | Básica Completa | 85% | 0% |
| | Media completa | 73% | 21% |
| | Técnico-profesional incompleta | 77% | 0% |
| | Técnico-profesional completa | 65% | 25% |
| | Universitaria incompleta | 49% | 38% |
| | Universitaria completa | 45% | 21% |

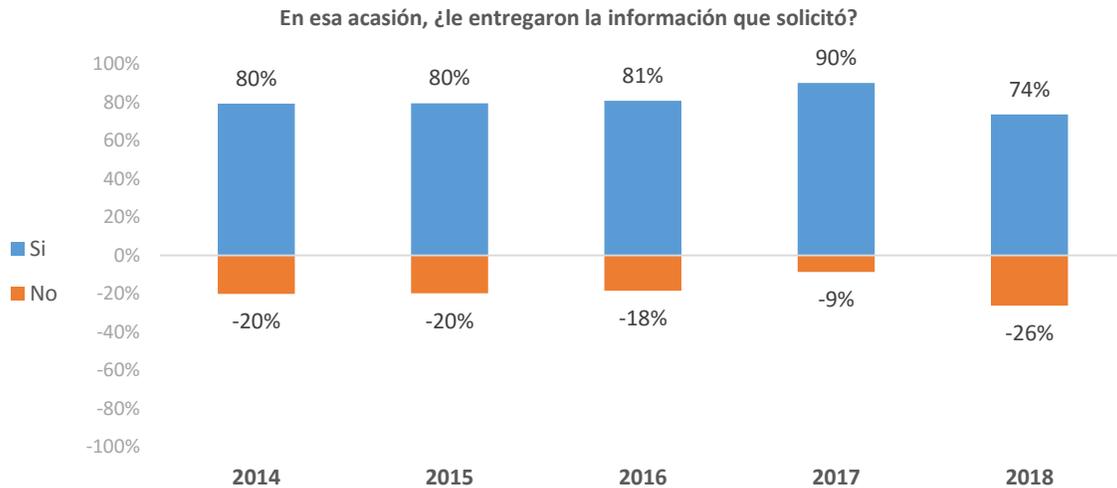
Al considerar el nivel de información que agrupa a los encuestados, es posible evidenciar que las personas que se señalan como desinformadas, tienen una mayor proporción de personas que han solicitado información presencialmente. Por el contrario, los más informados también utilizan teléfono o portal de transparencia. No obstante, esto, el mecanismo predilecto es presencialmente.

Gráfico 90: Medio por el que solicitó según nivel de información



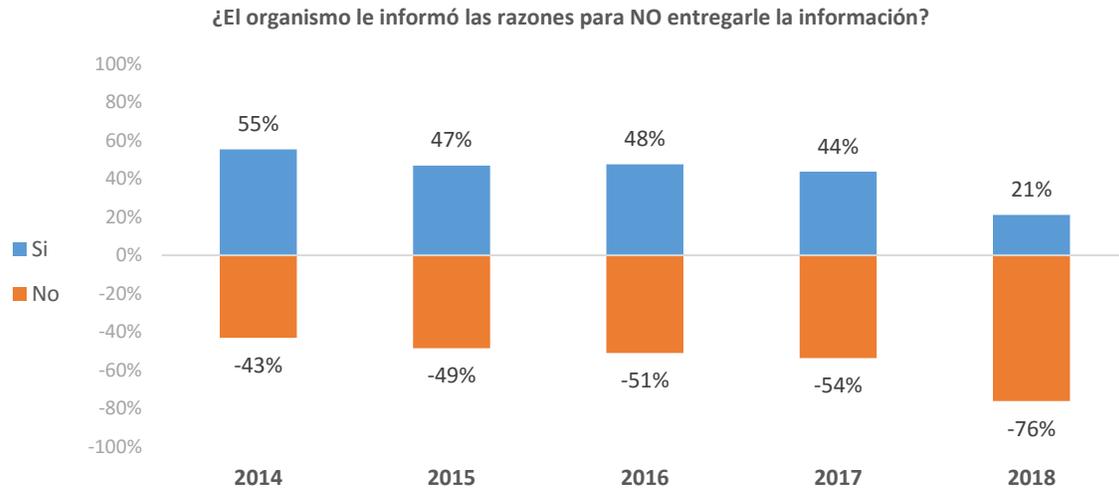
El 74% de los encuestados señala haber recibido la información solicitada en esa oportunidad y un 26% señala no haberla recibido. Esta cifra tiene diferencias estadísticamente significativas importantes respecto a la medición de 2017. En tal ocasión el 90% de quienes habían solicitado información señalaron haberla recibido. Esto presenta un problema grave, el éxito en la obtención de información de los encuestados que la han solicitado presenta una disminución de 16 puntos porcentuales respecto del año 2017.

Gráfico 91: Éxito recepción de información



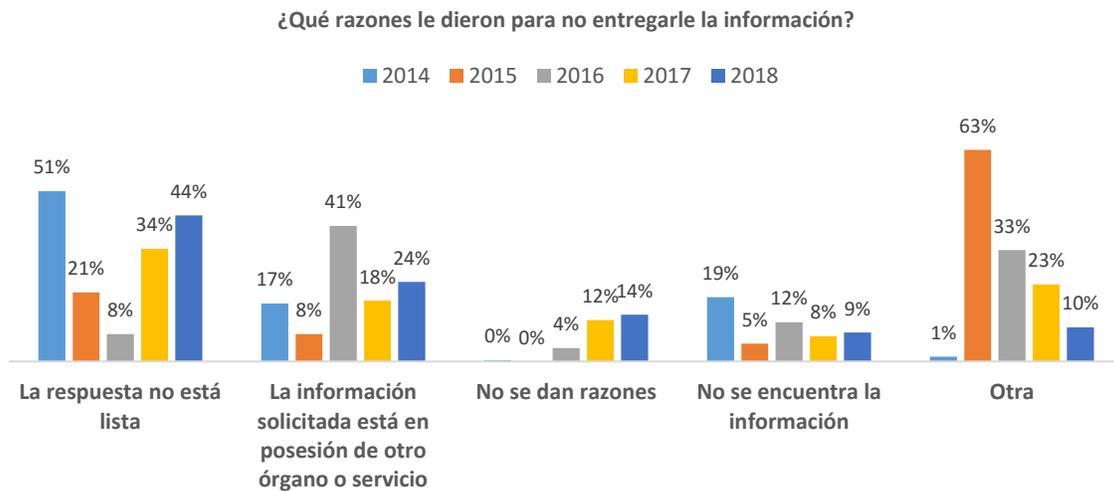
En línea con la baja en la recepción de la información solicitada por los encuestados, se presenta también un aumento considerado de quienes indican que no le informaron las razones por las cuales no se les dio la información solicitada. Así, tres cuartos del 26% que señala no haber recibido la información, constatan que no recibieron explicación por no recibirla.

Gráfico 92: Razones no entrega de información



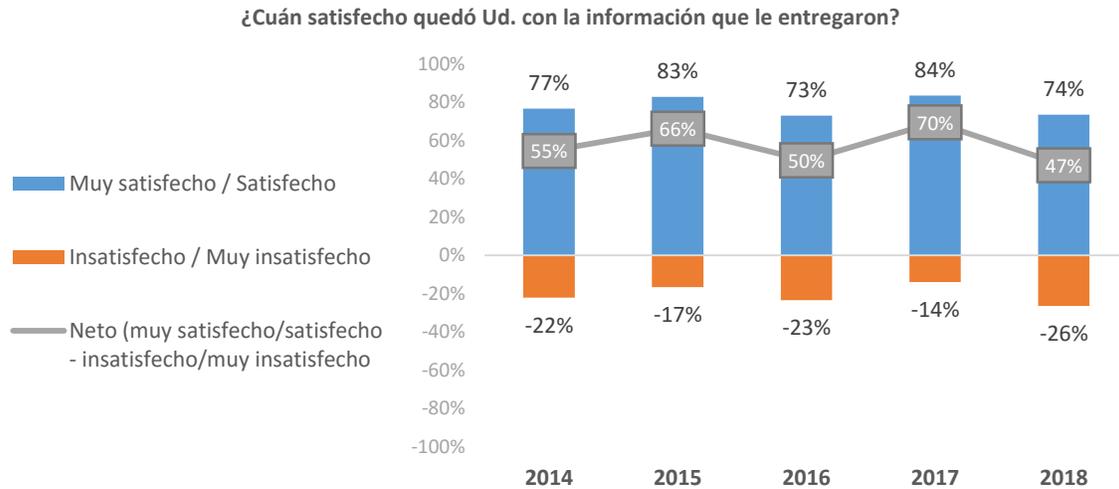
Las principales razones que esgrimieron los organismos que no dieron la información, se encuentra que la información solicitada no estaba lista (44%), que la información solicitada la tenía otro organismo (24%) o que no se encuentra la información (9%). El motivo que señala que la información no estaba lista aumentó de 34% a 44% al 2018.

Gráfico 93: Razones no entrega de información



De las personas que señalan haber recibido la información solicitada, el 74% indica estar satisfecha con la información obtenida y un 26% declara estar insatisfecho o muy insatisfecho. Esto contrasta con la medición del año 2017, donde el 84% declaraba satisfacción y un 14% insatisfacción. Por tanto, junto con la disminución de la recepción de información tenemos un deterioro en la satisfacción que los ciudadanos tienen con la información recibida.

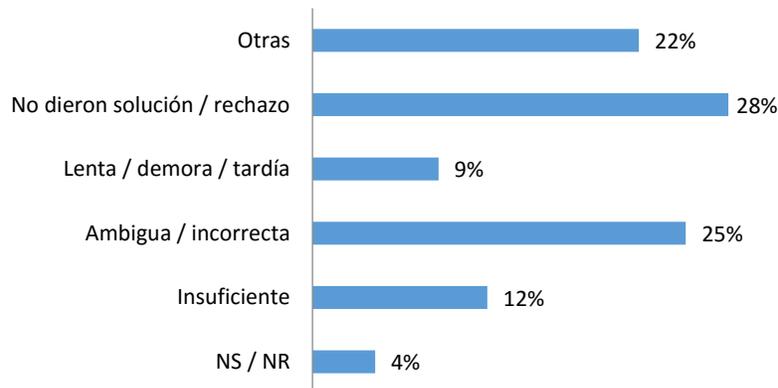
Gráfico 94: Satisfacción con la información recibida



El principal motivo de insatisfacción con la información recibida radica en que la información solicitada no supuso la solución al problema que motivó la solicitud o que lo solicitado fue rechazado (28%). Luego, el 25% señala que la información recibida fue ambigua o incorrecta y un 12% que ésta fue insuficiente o incompleta.

Gráfico 95: Motivos insatisfacción información recibida

¿Cuál es la principal razón por la que Ud. quedó insatisfecho con la respuesta? (Pregunta abierta)

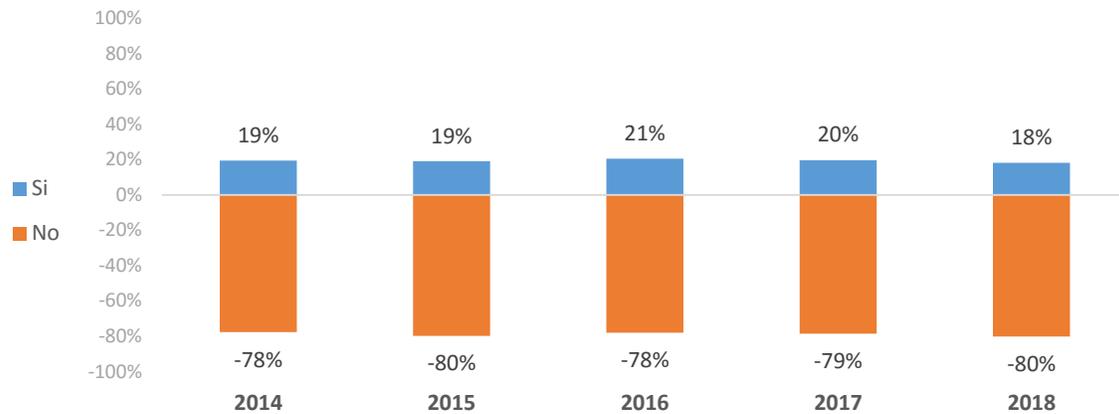


Transparencia activa

Respecto a la existencia de la sección llamada “Transparencia activa”, “Gobierno Transparente” o “Ley 20.285”, el 80% declara no conocerla. Sólo un 18% indica tener conocimiento de esta sección de los sitios web públicos. Este resultado no supone variaciones estadísticamente significativas respecto a la medición del año 2017.

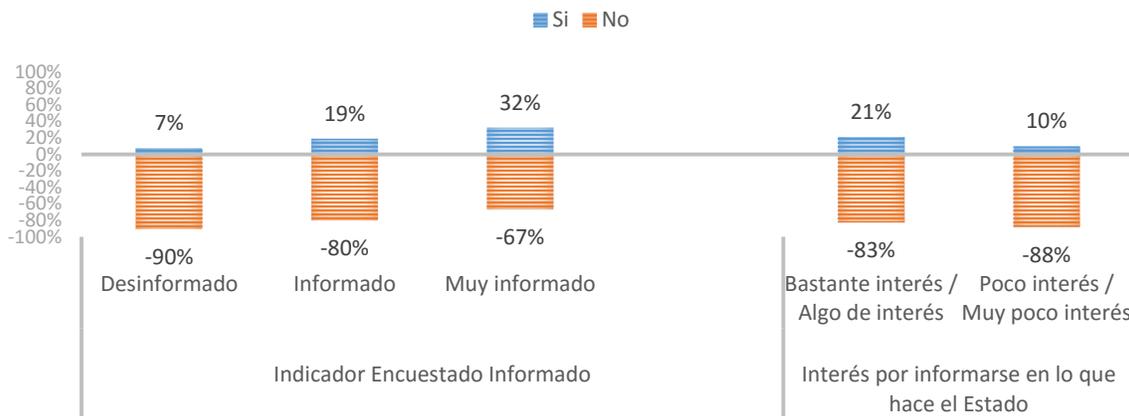
Gráfico 96: Conocimiento Transparencia Activa

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



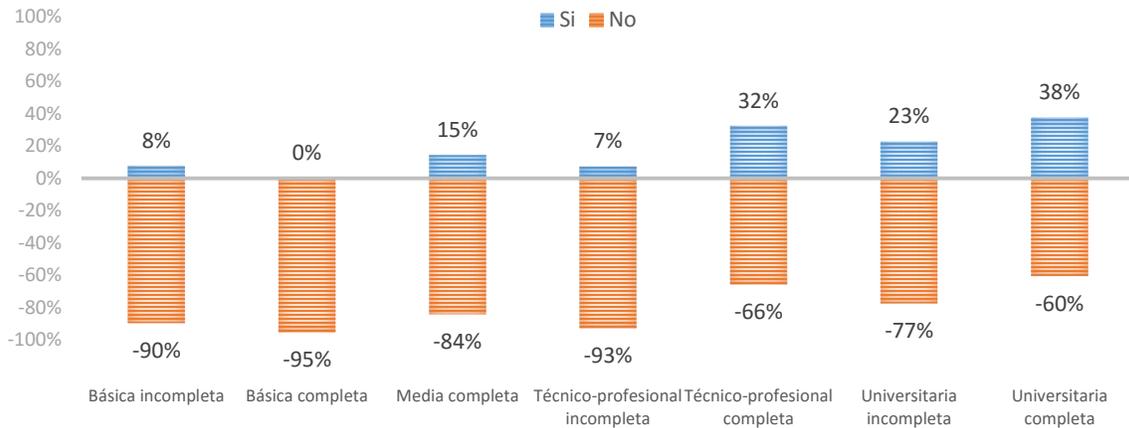
Este desconocimiento se hace aún más patente a medida que el nivel de información de los encuestados decrece, y en quienes indican tener poco o nada de interés en lo que hace el Estado.

Gráfico 97: Conocimiento Transparencia Activa según nivel de información e interés por asuntos del Estado



De igual modo, a medida que el nivel educacional aumenta también aumenta el conocimiento de la sección de “Transparencia activa”, “Gobierno Transparente” o “Ley 20.285”

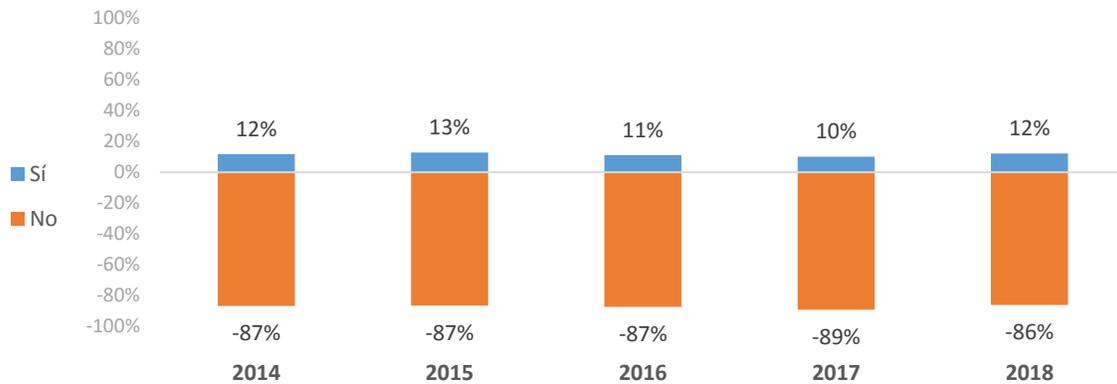
Gráfico 98: Conocimiento Transparencia Activa según educación



El desconocimiento de esta sección de las páginas bien podría asociarse a que apenas un 12% señala haber buscado información del tipo que se publica en la sección de transparencia activa en el sitio web de un organismo público. El 86% indica no haber realizado nunca una búsqueda de este tipo. Ambos resultados se mantienen invariantes respecto a la medición pasada.

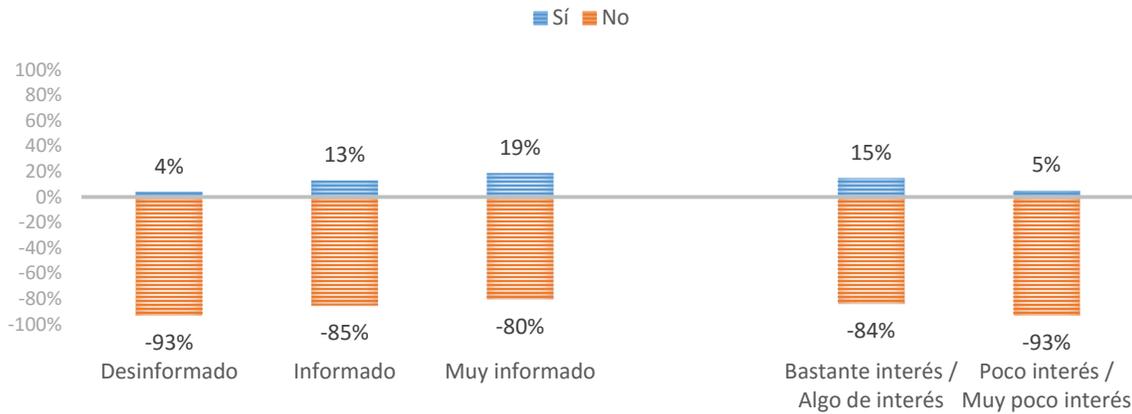
Gráfico 99: Búsqueda de información pública en web

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?



Las personas más informadas y quienes tienen mayor interés en los asuntos estatales, tienen mayores proporciones de personas que han buscado información en el sitio web de un organismo.

Gráfico 100: Búsqueda de información pública en web según nivel de información e interés en asuntos del Estado



A su vez, existe una mayor tendencia a consultar la sección de Transparencia Activa de organismos públicos en jóvenes, NSE alto, quienes tienen posición ideológica, habitantes del sur y con mayor nivel educacional.

Tabla 13: Búsqueda de información pública en web según sexo, edad, NSE, posición ideológica, zona, educación y conocimiento CPLT y Ley.

| INDICADOR | CATEGORÍAS | |
|---------------------------------------|--------------------------------|-----|
| Sexo | Hombre | 13% |
| | Mujer | 11% |
| Edad | 18 - 25 | 19% |
| | 26 - 40 | 18% |
| | 41 - 60 | 9% |
| | 61 y m | 3% |
| NSE | Alto | 26% |
| | Medio | 14% |
| | Bajo | 8% |
| Posición ideológica | Tiene | 16% |
| | No tiene | 9% |
| Zona | Norte | 11% |
| | Centro | 12% |
| | Sur | 16% |
| | RM | 11% |
| Educación | Básica Incompleta | 2% |
| | Básica Completa | 3% |
| | Media completa | 13% |
| | Técnico-profesional incompleta | 28% |
| | Técnico-profesional completa | 23% |
| | Universitaria incompleta | 17% |
| Conocimiento CPLT | Universitaria completa | 44% |
| | No conoce | 12% |
| Conocimiento Ley Transparencia | Conoce | 13% |
| | No conoce | 12% |
| | Conoce | 12% |

Quienes señalan no haber buscado nunca información en un sitio web de un organismo público señalan como principal motivo que no lo ha necesitado (43%), que no le interesa (5%) o que es una pérdida de tiempo (3%).

Gráfico 101: Motivos de no búsqueda de información

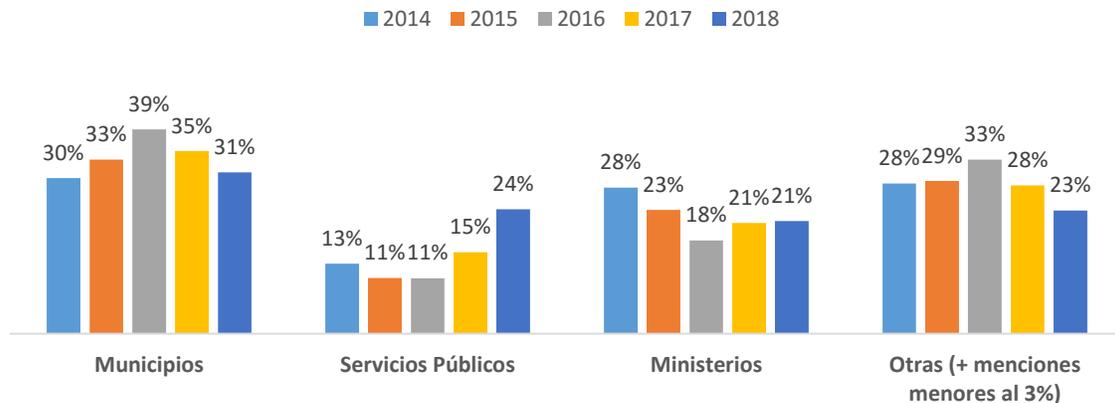
¿Por qué no ha buscado información en el sitio web de algún organismo público? (Pregunta abierta)



De entre quienes si han buscado información relacionada a la “transparencia activa” lo han hecho principalmente en plataformas web de municipalidades (31%), servicios públicos (24%) y ministerios (21%).

Gráfico 102: Organismo en el cual buscó información web

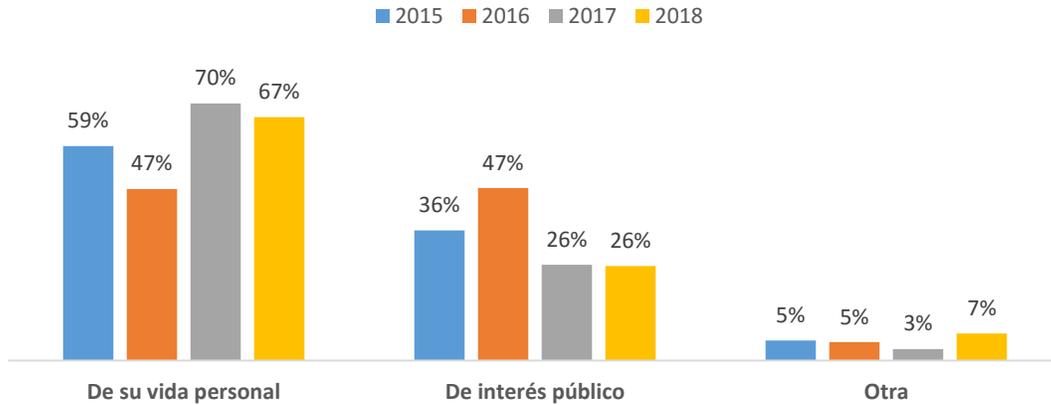
Pensando en la última vez que buscó información en el sitio web de algún organismo público ¿en qué tipo de organismo buscó?



Los asuntos en que se enmarca la búsqueda de información de los encuestados realizaron en los sitios web de los organismos son de: su vida personal 67% y de interés público 26%. Al consultarles anteriormente por el tipo de información que habían solicitado, estas cifras fueron de 82% y 13% respectivamente. Es decir, el canal web supone un canal para buscar información de más interés público.

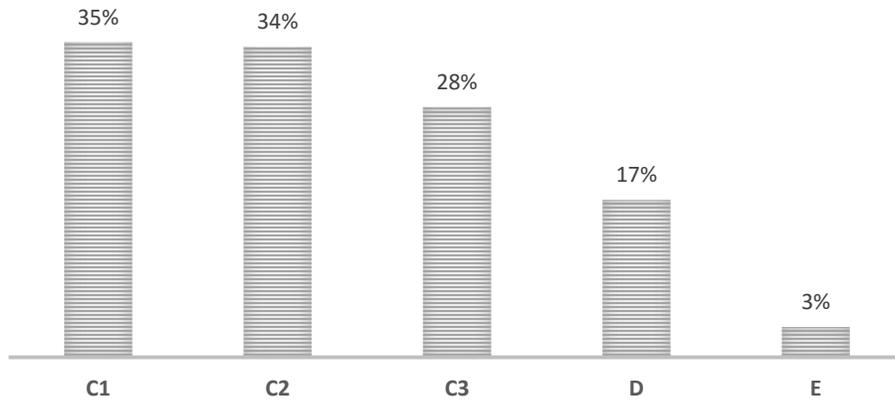
Gráfico 103: Asunto de búsqueda de información en web

Pensando en la última vez que buscó información en el sitio web de algún organismo público ,Su última búsqueda de información estuvo relacionada con asuntos..



Personas con alto nivel socioeconómico tienen una mayor proporción de personas que acuden a los portales de Transparencia Activa en búsqueda de información de interés público.

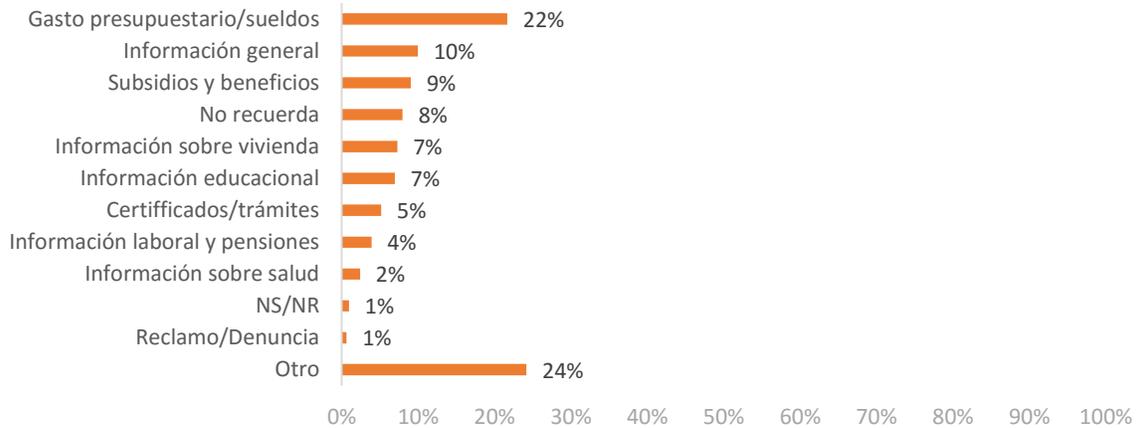
Gráfico 104: Asunto de búsqueda de información en web según NSE



En particular, las búsquedas más numerosas son sobre presupuesto / gastos del organismo (22%), información general (10%) y subsidios y beneficios (9%).

Gráfico 105: Información buscada

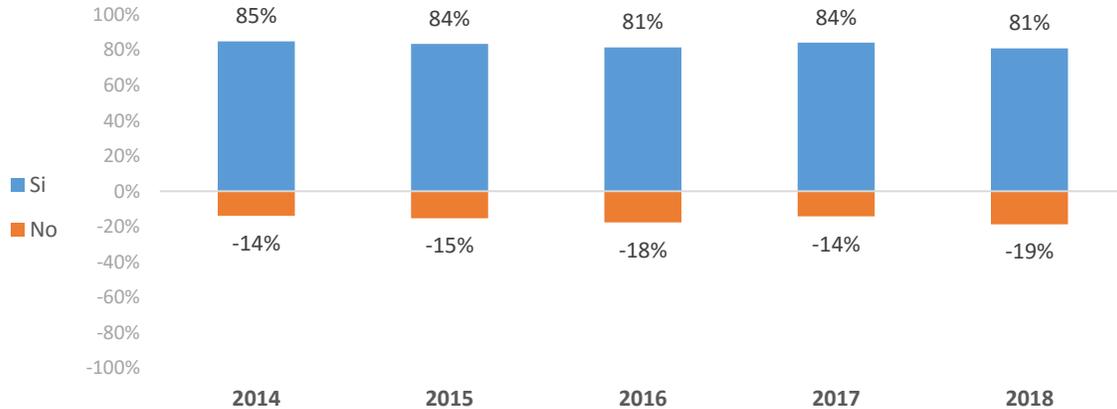
¿Qué información buscó en el sitio web?



Al consultarles a los entrevistados si la última vez que busco información en algún organismo público encontró la información que buscaba, la gran mayoría (81%) señala que si encontró tal información y un 19% que no la encontró. Estos últimos aumentaron significativamente desde la última medición en 5 puntos porcentuales.

Gráfico 106: Éxito en la búsqueda

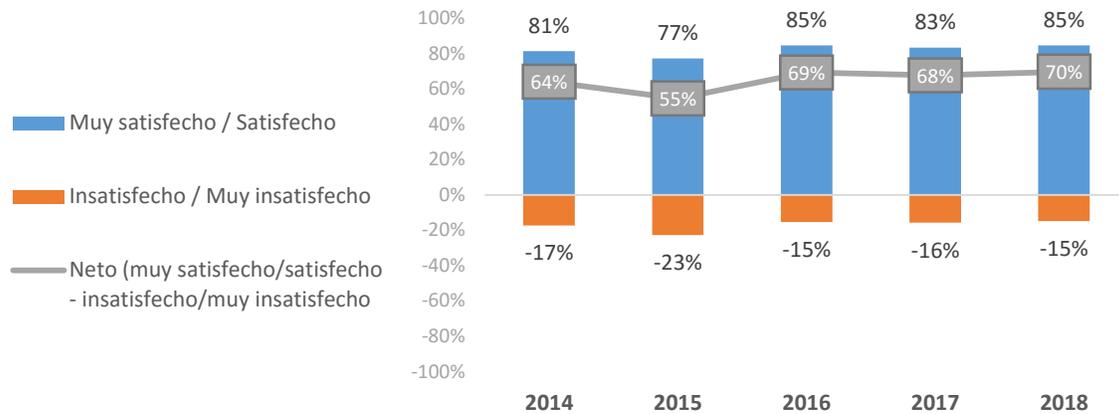
Pensando en la última vez que buscó información en el sitio web de algún organismo público, ¿En esa ocasión, ¿encontró la información que buscaba?



A su vez, el 85% de los encuestados que señaló haber encontrado la información que buscaba, indica estar muy satisfecho o satisfecho con la información encontrada. Sólo un 15% indica estar insatisfecho. Ambas cifras se mantienen invariantes desde la medición de 2016, mostrando estabilidad en este resultado optimista.

Gráfico 107: Satisfacción con información encontrada

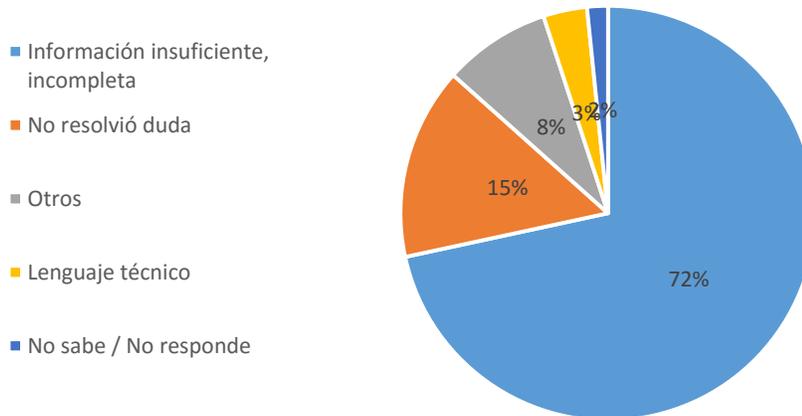
Pensando en la última vez que buscó información en el sitio web de algún organismo público, ¿Cuán satisfecho quedó Ud. con la información que obtuvo?



El 15% que indicó quedar insatisfecho con la información, en su mayoría lo están debido a que consideran que la información era insuficiente o incompleta (72%). Más atrás quedan quienes que indican que no resolvieron su duda (15%) o que se trata de un lenguaje muy técnico (3%).

Gráfico 108: Razones insatisfacción

¿Por qué razones quedó Ud. insatisfecho?



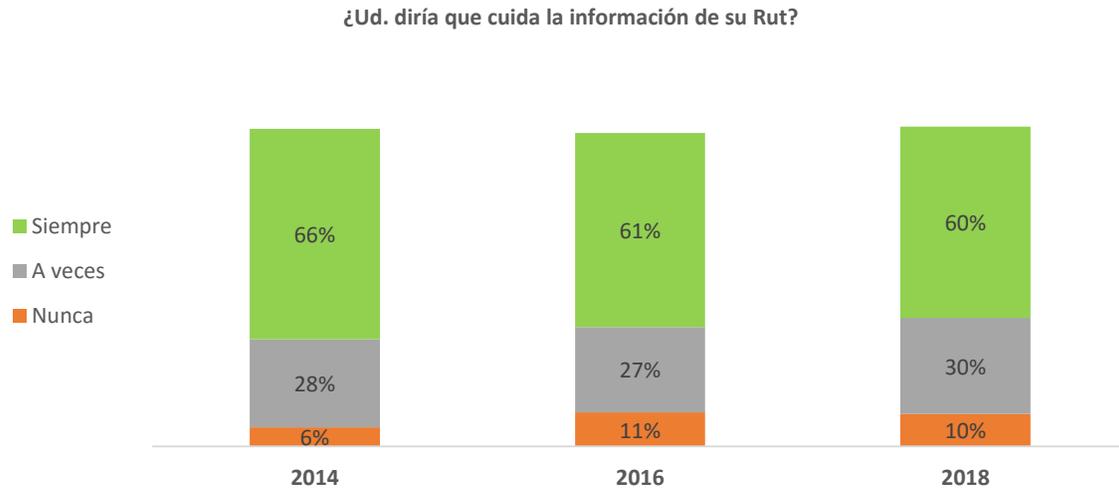
6. Cuidado de la información personal

Se enfrentó a los encuestados a una serie de preguntas sobre el cuidado de su información personal. Específicamente se consultó sobre el cuidado de su rut, domicilio, teléfono, correo, estado civil y estado de salud⁶.

⁶ Estas preguntas se aplicaron los años 2014, 2016 y 2018.

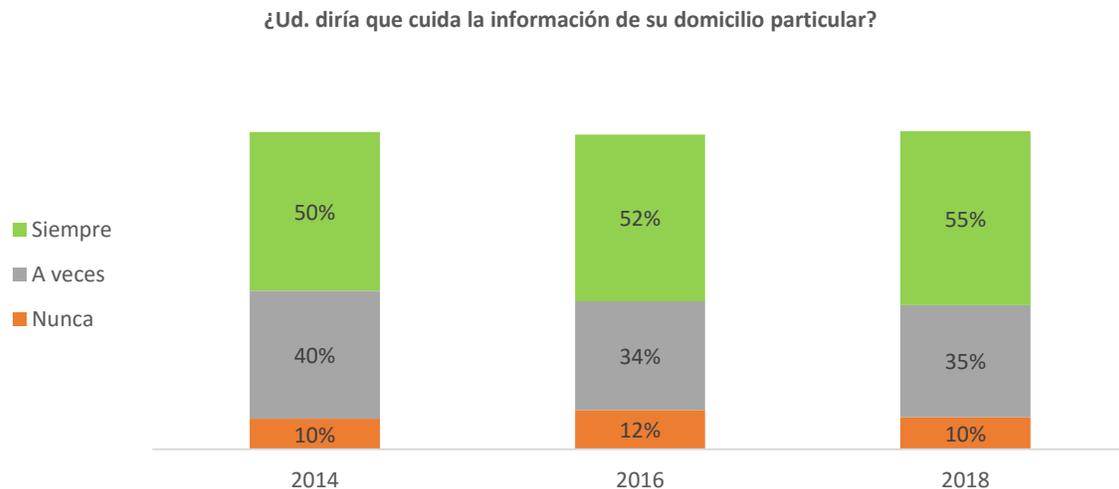
En primer lugar, el 60% de los encuestados señala cuidar siempre la información sobre su rol único tributario, un 30% que solamente a veces y un 10% que nunca lo hace. Este resultado no presenta ninguna variación estadísticamente significativa respecto del año 2016.

Gráfico 109: Cuidado información Rut



De igual modo, el 55% de los encuestados señala cuidar siempre la información sobre su domicilio particular. Un 35% por su parte señala que lo cuida a veces y un 10% que nunca lo hace. Nuevamente estos resultados no presentan variaciones significativas respecto a la medición anterior del presente estudio.

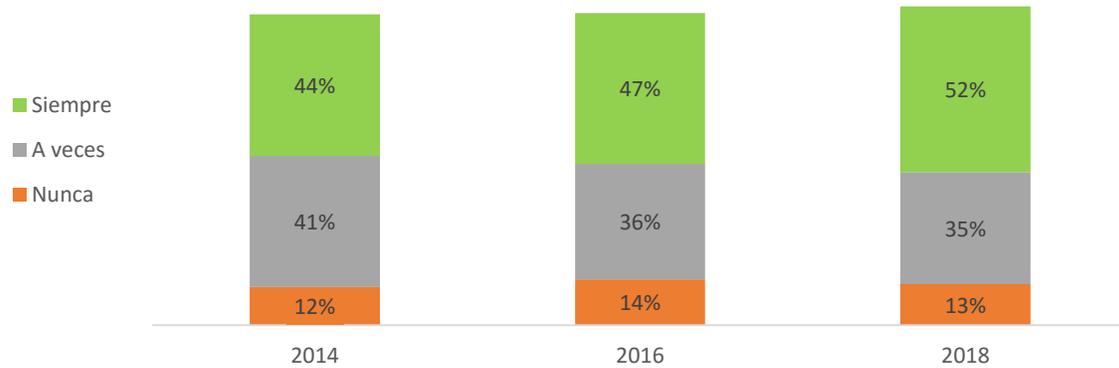
Gráfico 110: Cuidado información domicilio



Al consultar que tanto cuida la información de su teléfono, sea fijo o móvil, las proporciones disminuyen: al respecto el 52% señala cuidar siempre tal dato, mientras que un 35% señala que a veces y un 13% que no lo hace nunca. No obstante, quienes indican que cuidan siempre esta información tienen un aumento significativo de 4 puntos porcentuales.

Gráfico 111: Cuidado información teléfono

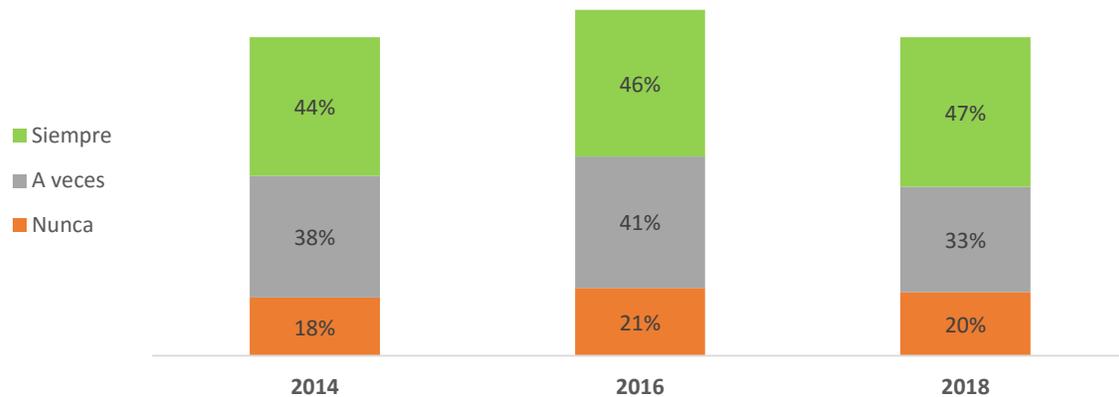
¿Ud. diría que cuida la información de su teléfono fijo y móvil?



Ahora respecto al cuidado de su correo electrónico la proporción de quienes indican que cuidan siempre esta información disminuyen radicalmente. Al respecto, sólo el 47% señala que cuida siempre este dato, un 33% que lo hacen solo a veces y un 20% que no lo hace nunca. Cabe indicar que un 20% no sabe o no contesta a esta pregunta.

Gráfico 112: Cuidado información correo electrónico

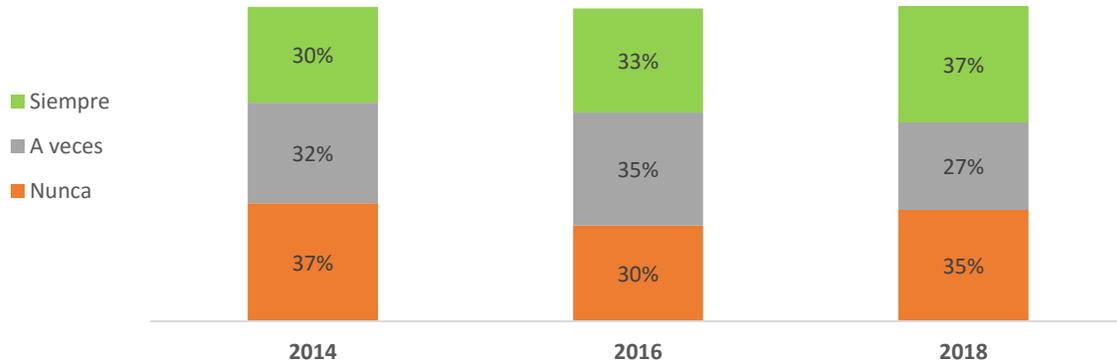
¿Ud. diría que cuida la información de su dirección de correo electrónico?



El cuidado de la información sobre el estado civil de los encuestados cuenta con proporciones similares: el 37% señala que cuida siempre esta información, un 27% que a veces y un 35% que no lo hace nunca. Quienes piensan de esta última forma, aumentan en 5 puntos desde el año 2016.

Gráfico 113: Cuidado información estado civil

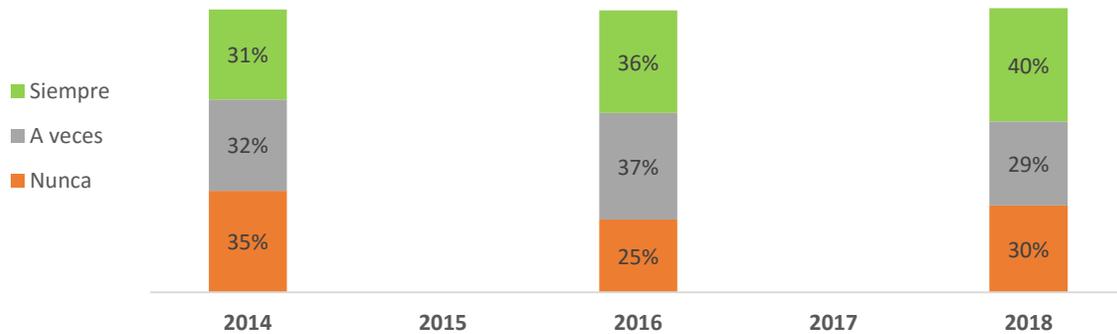
¿Ud. diría que cuida la información de su estado civil?



Por último, quienes indican que siempre cuidan la información de su propio estado de salud ascienden a 40%, quienes lo hacen solo a veces a 29% y quienes no lo hacen nunca a un 30%. Desde el año 2016 aumentan tanto quienes indican que cuidan siempre esta información (36% a 40%) y quienes no lo hacen nunca (25% a 30%).

Gráfico 114: Cuidado información estado de salud

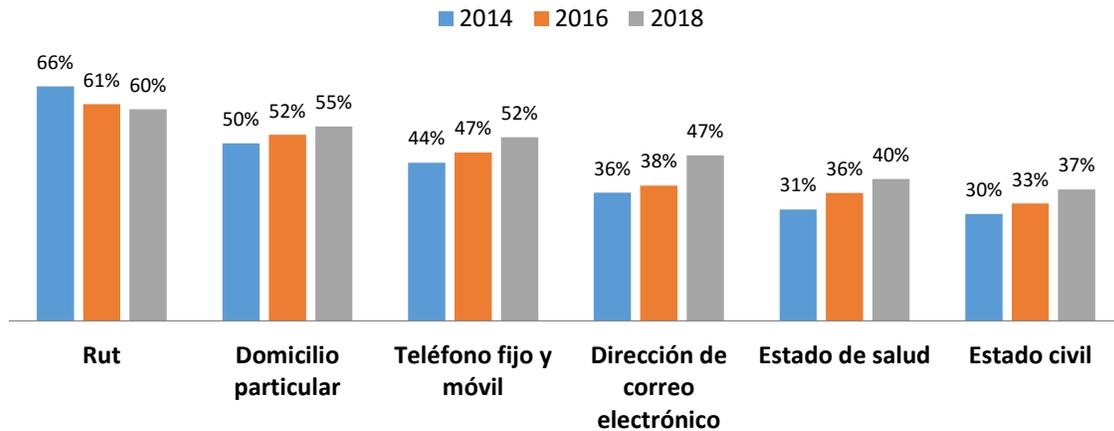
¿Ud. diría que cuida la información de su estado de salud?



A modo de resumen y en orden del nivel de cuidado, tenemos que la información del rut es el dato más custodiado es el rol único tributario, luego la dirección de domicilio particular, el número telefónico, el estado de salud y por último el estado civil. Como es posible observar en la gráfica a continuación, tanto el número telefónico como la dirección de correo poseen un aumento significativo respecto a la medición anterior.

Gráfico 115: Cuidado información personal

¿Usted diría que cuida la información de su...? (% "Siempre")



Personas con bajos niveles educativos tienden a tener un mayor cuidado de su información personal. La misma situación se da en mujeres, personas sobre los 41 años, y personas de NSE bajo.

Tabla 14: Cuidado información según interés en política y educación

| % siempre | CATEGORÍAS | Rut | Domicilio particular | Teléfono fijo y móvil | Correo electrónico | Estado civil | Estado de salud |
|--------------------------------|--------------------------|-----|----------------------|-----------------------|--------------------|--------------|-----------------|
| <i>Interés por la política</i> | Desinformado | 62% | 56% | 56% | 30% | 37% | 42% |
| | Informado | 58% | 52% | 49% | 38% | 36% | 38% |
| | Muy informado | 60% | 61% | 54% | 46% | 37% | 41% |
| | Básica incompleta | 68% | 63% | 64% | 24% | 52% | 58% |
| <i>Nivel educacional</i> | Básica completa | 66% | 62% | 60% | 31% | 36% | 50% |
| | Media completa | 54% | 49% | 48% | 40% | 35% | 40% |
| | Téc. Prof. completa | 56% | 52% | 45% | 38% | 27% | 33% |
| | Universitaria incompleta | 47% | 45% | 30% | 32% | 29% | 36% |
| <i>Sexo</i> | Universitaria completa | 51% | 55% | 52% | 43% | 22% | 32% |
| | Hombre | 57% | 52% | 50% | 44% | 37% | 38% |
| <i>Edad</i> | Mujer | 62% | 57% | 53% | 49% | 37% | 42% |
| | 18 - 25 | 47% | 42% | 41% | 39% | 30% | 35% |
| | 26 - 40 | 57% | 54% | 49% | 49% | 35% | 41% |
| | 41 - 60 | 63% | 58% | 56% | 50% | 40% | 40% |
| <i>NSE</i> | 61 y m | 68% | 60% | 59% | 45% | 40% | 42% |
| | Alto | 51% | 56% | 43% | 38% | 24% | 29% |
| | Medio | 58% | 53% | 50% | 49% | 38% | 39% |
| | Bajo | 63% | 56% | 55% | 46% | 39% | 43% |

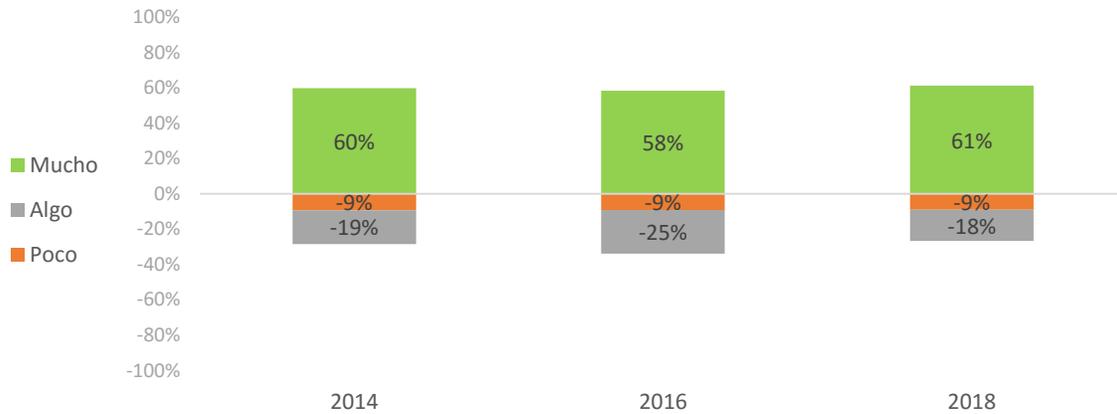
7. Uso de información personal

En el contexto del cuidado de la información personal de los encuestados, se indagó su preocupación por el mal uso de información personal respecto a datos transacciones, compras, trámites y solicitudes, uso de redes, accesos a internet, etc.

En primer lugar, los encuestados señalan tener mucha preocupación respecto al uso de su información personal al realizar transacciones bancarias. A su vez, un 18% indica que tienen algo de preocupación, los que suponen una disminución desde la medición de 2016, y un 9% señala que tiene poca preocupación.

Gráfico 116: Preocupación mal uso de información al realizar transacciones bancarias

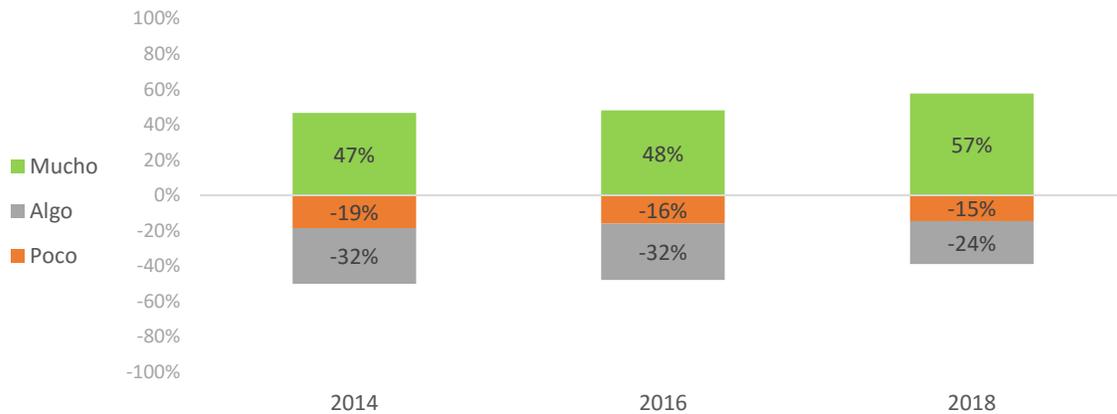
Cuánto le preocupa que se haga un mal uso de su información personal en las siguientes situaciones: Cuando realiza transacciones bancarias.



También el uso de su información para la realización de trámites en instituciones privadas como grandes tiendas o empresas de servicio tiene un alto nivel de preocupación entre los encuestados: el 57% señala esta preocupación, cifra que en 2016 ascendía a 48%. Es decir, éstos aumentaron en 9 puntos porcentuales desde 2016, lo que destaca un aumento de la desconfianza hacia las instituciones privadas.

Gráfico 117: Preocupación mal uso de información al realizar trámites en instituciones privadas

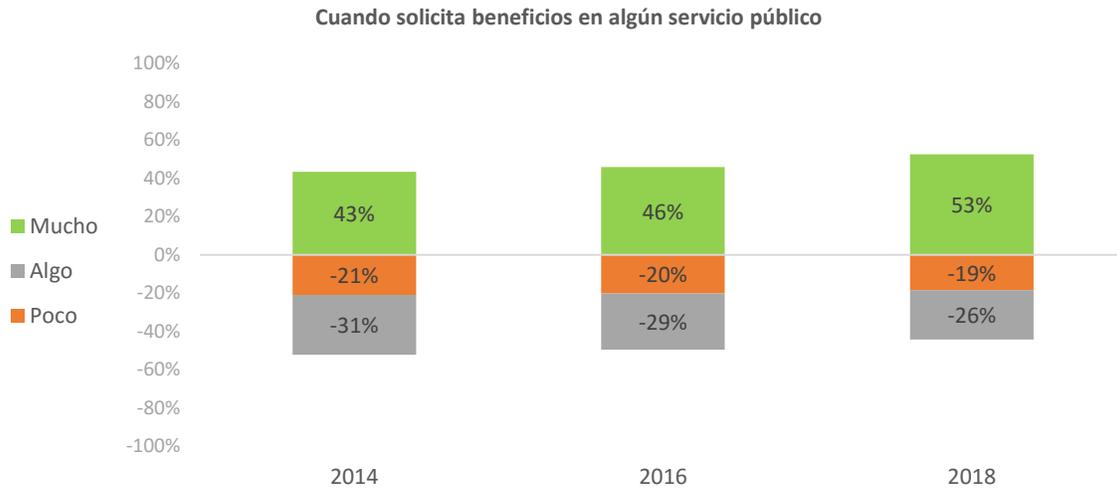
Cuando realiza trámites en instituciones privadas (empresas de servicios, grandes tiendas, etc)



De igual modo, un 53% indica que le preocupa mucho que se haga mal uso de su información al solicitar beneficios en algún servicio público, lo que también supone un aumento desde 2016,

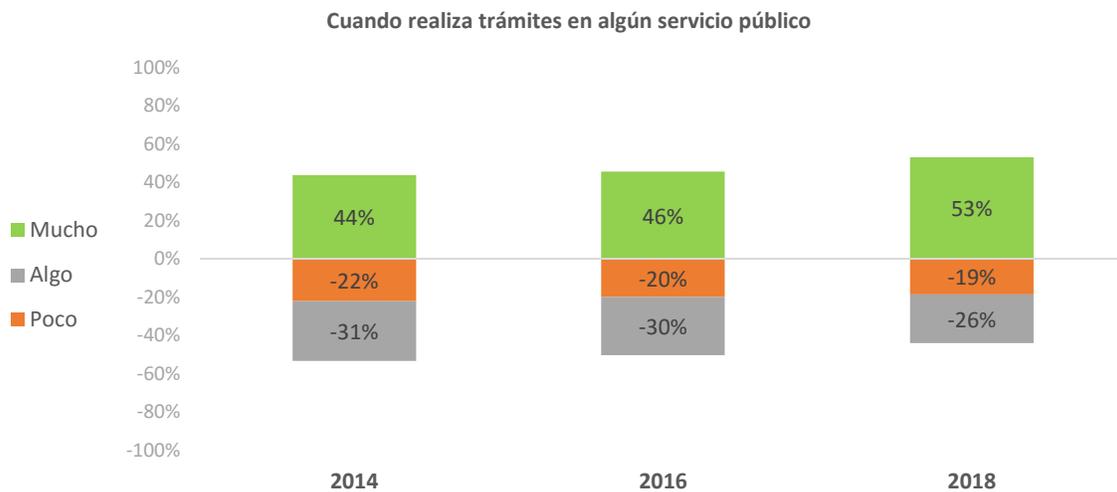
momento en que quienes tenían tal nivel de preocupación representaban el 46% de los encuestados. Es decir, tanto la preocupación por el mal uso de la información personal en entes privados y públicos, tienen aumentos y cifras similares.

Gráfico 118: Preocupación mal uso de información al solicitar beneficios públicos



Prácticamente idénticos resultados presenta la preocupación al hacer trámites en algún servicio público: el 53% indica tener mucha preocupación, un 19% algo y un 26% poca. También, quienes indican tener mucha preocupación suponen un aumento significativo desde 2016, el que asciende a 7 puntos porcentuales.

Gráfico 119: Preocupación mal uso de información al realizar trámites públicos



La realización de compras en línea también supone un nivel de preocupación importante, pues, el 42% señala tener mucha preocupación al realizar tal tipo de compras. Sólo un 17% indica tener “algo” de preocupación y un 7% poca. Esta variable fue incorporada recientemente en la actual medición.

Más preocupación aún supone las compras presenciales en farmacias, supermercados, etc. La preocupación sobre el uso de información personal por parte de privados es una preocupación instalada en los encuestados. El 55% señala tener mucha preocupación, mientras un 25% señala tener algo de preocupación y un 15% poca preocupación.

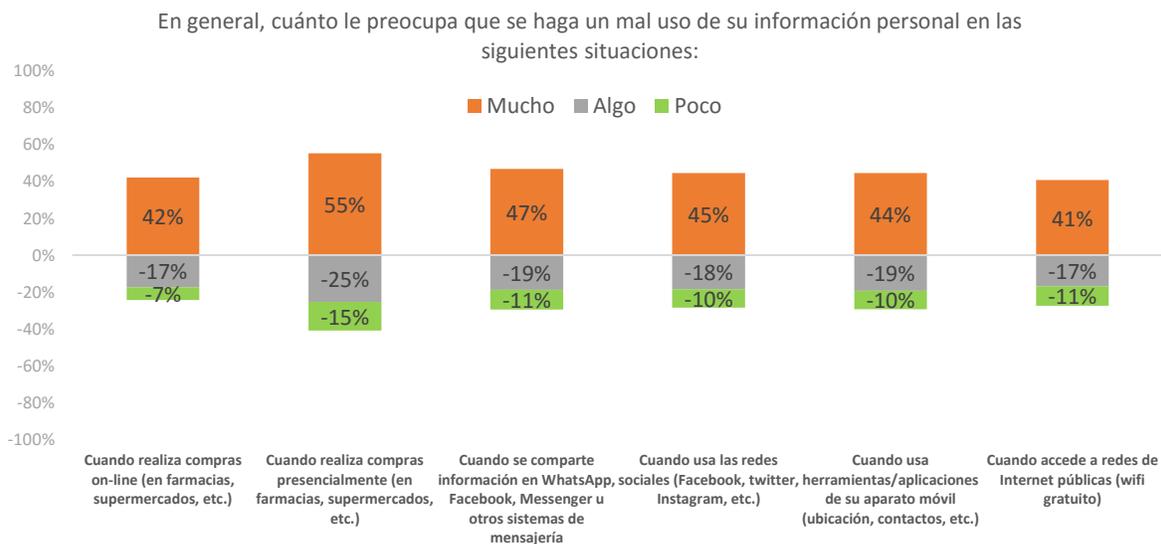
Al enfrentar a los encuestados a su preocupación en el uso de plataformas móviles de mensajería como WhatsApp, Messenger u otros la cifra de quienes les preocupa mucho desciende levemente respecto a la preocupación por compras en línea o presencial: quienes indican preocuparse mucho alcanzan el 47%, algo 19% y poco 11%.

Niveles casi idénticos de preocupación presenta la utilización de redes sociales como Facebook, twitter o Instagram. Quienes indican que tienen mucha preocupación al usar estas redes ascienden a 45%, quienes indican algo de preocupación 18% y quienes tienen poca preocupación llegan a 10%.

También con cifras prácticamente idénticas, el 44% señala estar muy preocupado al usar aplicaciones de su teléfono móvil como ubicación, contactos u otros. En contraste el 19% indica algo de preocupación y el 10% poca.

Por último y con un nivel de preocupación un tanto menor se encuentra el 41% quienes indican tener mucha preocupación al acceder a redes de internet públicas. A estos se contraponen el 17% que señalan algo de preocupación y 11% que indican poca preocupación al usar wifi gratuito en lugares públicos.

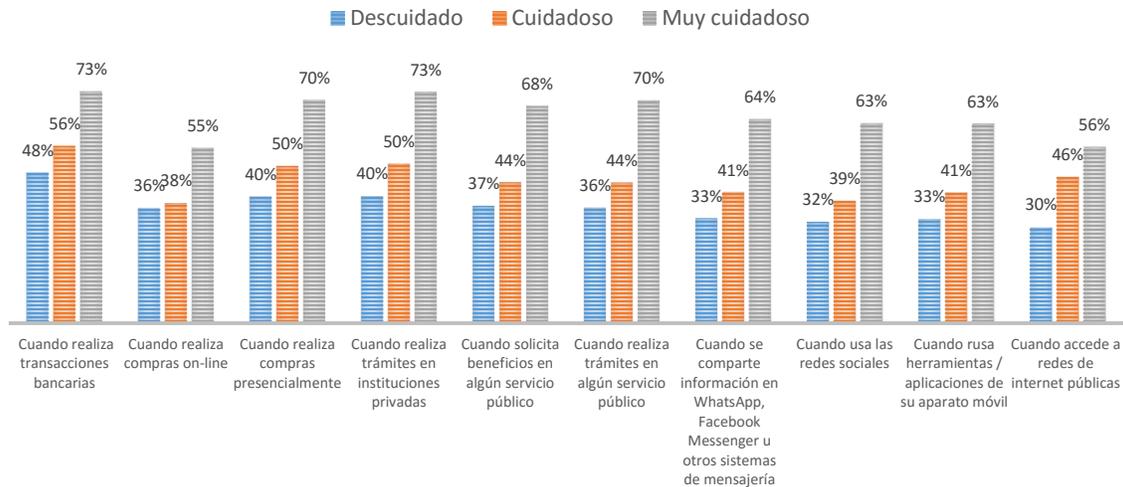
Gráfico 120: Preocupación mal uso de información al realizar compras online



Se contrastaron estas preocupaciones según el nivel de cuidado que los usuarios indican tener con su información personal (apartado anterior). Como es de esperar, quienes indican ser muy cuidadosos con su información personal, tienen a su vez mayor preocupación por el eventual mal uso de su información. Este dato podría indicar que las preocupaciones en torno al mal uso de

información se deben más a sus propias posturas que a un problema asociado a alguno de estos servicios.

Gráfico 121: Preocupación mal uso de información según cuidado de datos personales



En resumen, y en orden del nivel de preocupación que suponen para los encuestados, tenemos que en primer lugar la acción más alarmante es la realización de transacciones bancarias, tramites en instituciones privadas y compras presenciales. Luego, en cuarto y quinto lugar respectivamente, se encuentran los trámites y solicitud de beneficios en el sector público. Estos últimos, suponen un aumento de 8 puntos porcentuales desde la medición del año 2016.

Gráfico 122: Instancias de preocupación por datos personales



Personas menores a 40 años, de nivel socioeconómico medio, con posición ideológica, y de mayor nivel educacional muestran mayores niveles de preocupación

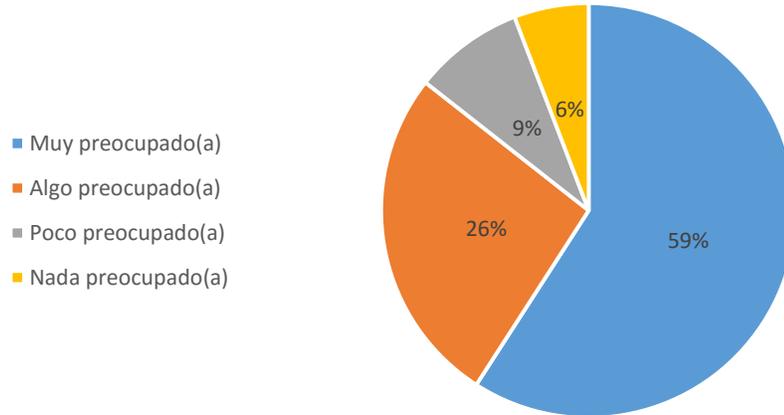
Tabla 15: Instancias de preocupación por datos personales según sexo, edad, NSE posición ideológica y educación

| INDICADOR | CAT. | Transacciones | Compras on-line | Compras presencial | Trámites instituciones privadas | Beneficios servicio público | Trámites servicio público | Compartir información | Usa RRSS | Usa apps móvil | Redes públicas |
|------------------------|------------------------------|---------------|-----------------|--------------------|---------------------------------|-----------------------------|---------------------------|-----------------------|----------|----------------|----------------|
| Sexo | Hombre | 62% | 45% | 56% | 55% | 50% | 52% | 47% | 46% | 49% | 45% |
| | Mujer | 61% | 44% | 56% | 60% | 55% | 54% | 51% | 48% | 48% | 44% |
| Edad | 18 - 25 | 62% | 53% | 48% | 52% | 47% | 47% | 56% | 56% | 55% | 53% |
| | 26 - 40 | 67% | 55% | 59% | 63% | 56% | 55% | 60% | 61% | 60% | 56% |
| | 41 - 60 | 62% | 42% | 58% | 57% | 54% | 55% | 50% | 46% | 49% | 44% |
| | 61 y m | 51% | 24% | 55% | 55% | 51% | 51% | 24% | 21% | 24% | 21% |
| NSE | Alto | 61% | 60% | 58% | 57% | 53% | 49% | 54% | 49% | 56% | 52% |
| | Medio | 69% | 51% | 57% | 58% | 52% | 55% | 58% | 56% | 56% | 53% |
| | Bajo | 55% | 37% | 55% | 57% | 53% | 52% | 40% | 39% | 41% | 36% |
| Pos. Ideológica | Tiene | 64% | 50% | 59% | 60% | 55% | 56% | 52% | 50% | 53% | 49% |
| | No tiene | 57% | 37% | 52% | 53% | 48% | 49% | 45% | 43% | 43% | 39% |
| Educación | Básica Incom. | 40% | 22% | 57% | 52% | 53% | 56% | 22% | 20% | 20% | 10% |
| | Básica Completa | 56% | 24% | 58% | 55% | 52% | 52% | 39% | 45% | 47% | 26% |
| | Media completa | 62% | 46% | 50% | 55% | 50% | 50% | 52% | 52% | 57% | 51% |
| | Técnico-profesional completa | 64% | 53% | 56% | 55% | 53% | 47% | 64% | 49% | 54% | 53% |
| | Universitaria incompleta | 67% | 54% | 53% | 53% | 45% | 52% | 56% | 53% | 59% | 52% |
| | Universitaria completa | 69% | 63% | 47% | 60% | 52% | 46% | 57% | 64% | 54% | 46% |

A modo de conclusión del apartado se les aplicó a los encuestados la siguiente pregunta: Las instituciones públicas y empresas privadas que tienen información privada de usted, pueden ocasionalmente usarla para propósitos diferentes a aquellos para los cuales recolectaron la información, sin informarle ¿Cuán preocupado(a) está usted sobre el mal uso de su información? En línea con los resultados anteriores, el nivel de preocupación es alto: el 59% indica estar muy preocupado y el 26% algo preocupado, los que sumados alcanzan el 85% del total de la muestra. Nuevamente, es presumible que la baja confianza hacia organismos públicos y privados sea reflejo de una baja confianza generalizada.

Gráfico 123: Preocupación mal uso de información por parte de entidades públicas y privadas

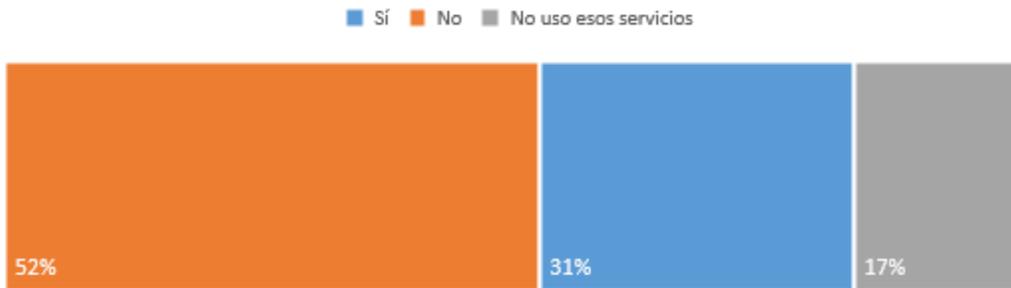
¿Cuán preocupado(a) está usted sobre el mal uso de su información?



Por último, se les consultó a las personas si leían las condiciones de privacidad al instalar redes sociales o servicios de internet. Y en contraposición a la preocupación y los cuidados ante señalados, priman quienes indican que no lo hacen con un 52%. Sólo el 31% indica hacerlo.

Gráfico 124: Revisión condiciones privacidad redes sociales

¿Ha leído las condiciones de privacidad cuando instala redes sociales o servicios de internet?

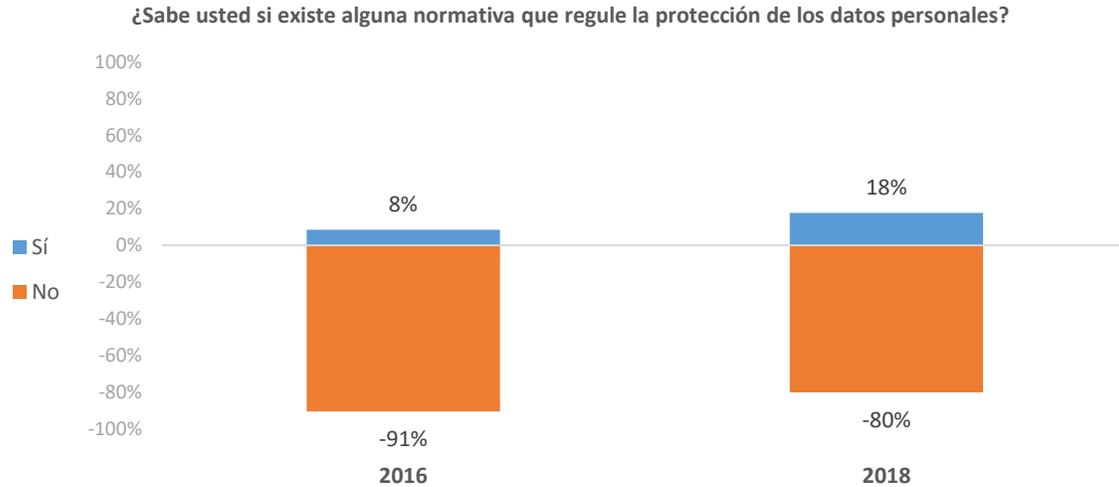


8. Conocimiento Ley N°19.628 (Protección de datos)

En este capítulo se hace revisión del conocimiento de la ley de protección de datos N°19.628 por parte de los encuestados y de una institución que vele por su cumplimiento. A su vez se indaga el alcance que esta institución tendría en el resguardo de información personal de la ciudadanía.

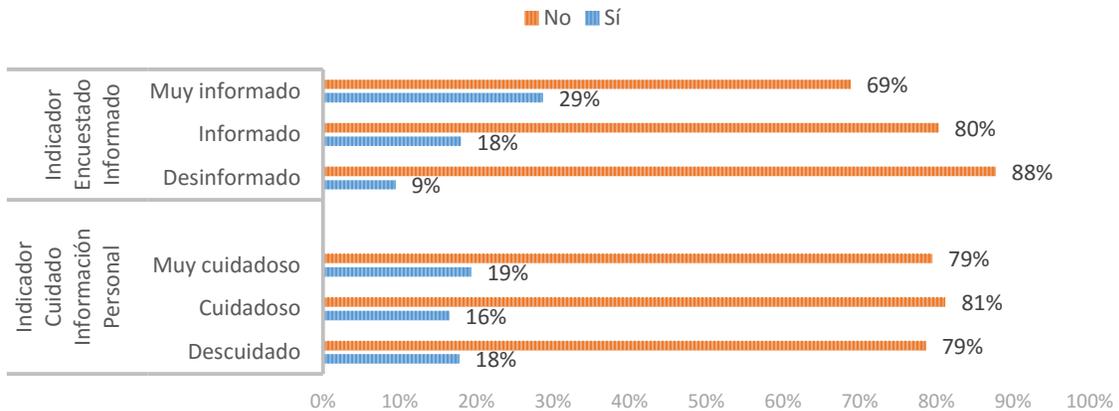
En primer, lugar, existe un bajo conocimiento de esta normativa, pues, sólo el 18% de los encuestados señala conocerla. Por el contrario, el 80% señala no tener conocimiento sobre ella. No obstante, estos resultados negativos, éstos suponen una mejoría respecto a la medición del año 2016, donde sólo conocía el 8%, y el 91% no conocía.

Gráfico 125: Conocimiento normativa regulación datos personales



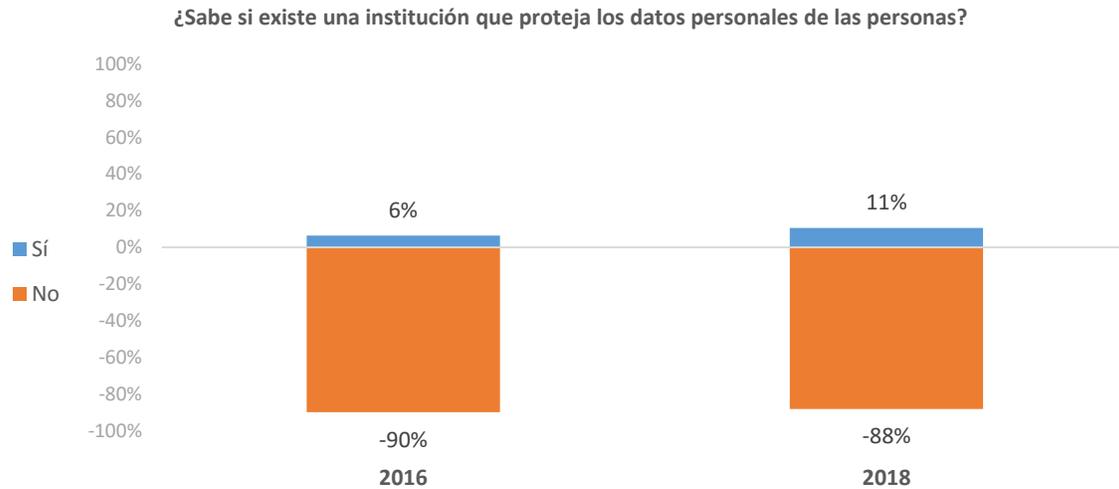
Como se observa en la gráfica siguiente, las personas más informadas tienen mayor conocimiento de esta normativa. Caso contrario sucede según el nivel de cuidado que tienen las personas con sus datos, el que no marca diferencia en este conocimiento. Esto subraya la necesidad de potenciar su difusión, pues, pese a que existen grupos con mayor preocupación por sus datos, desconocen la normativa.

Gráfico 126: Conocimiento normativa regulación datos personales según nivel de información y cuidado información personal



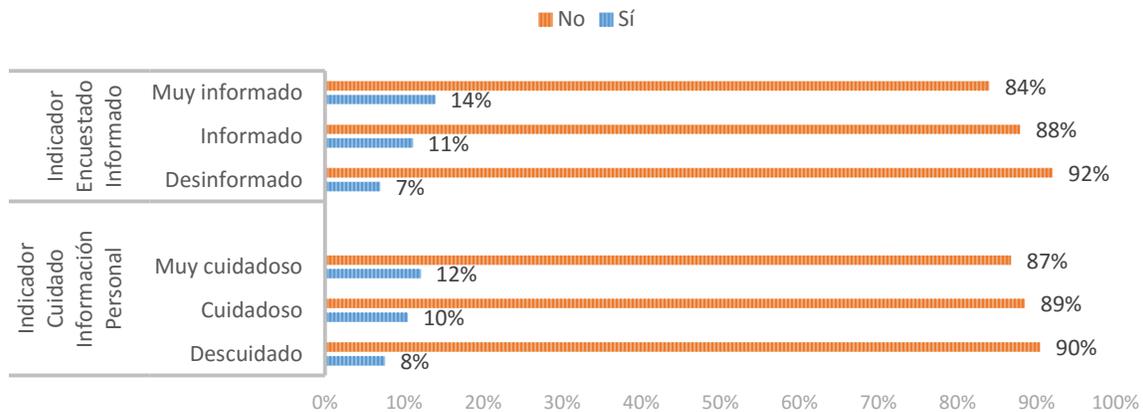
Igual de negativas son las cifras de quienes indican no conocer alguna institución que proteja los datos de las personas. Sólo el 11% indica conocer alguna institución mientras el 88% dice no conocer. Al igual que en el caso de la normativa, estos bajos resultados de todos modos suponen una mejoría significativa respecto al año 2016, donde quienes indicaban conocer alcanzaban el 6%.

Gráfico 127: Conocimiento institución que proteja datos personales

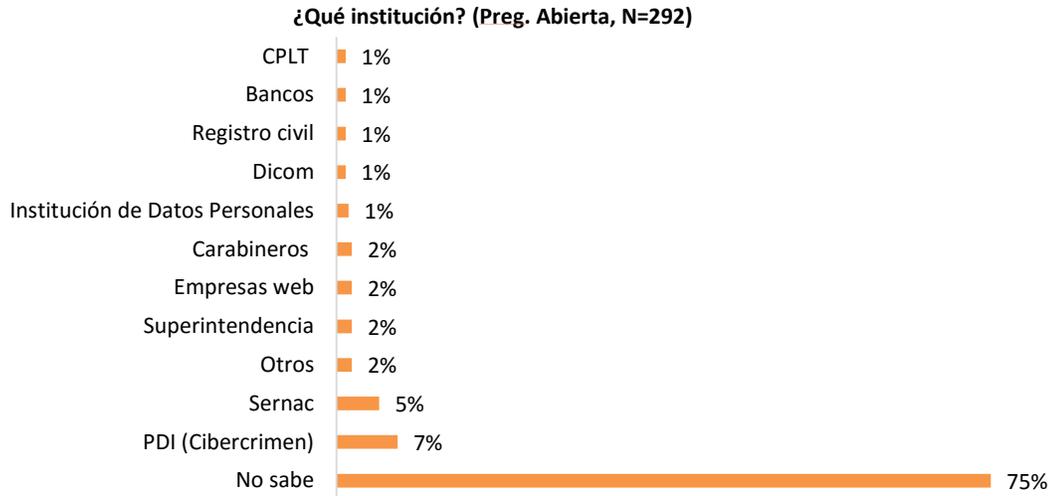


De igual modo que en el caso de la normativa que protege los datos personales, respecto al conocimiento de una institución que cumpla tal labor los usuarios informados señalan un mayor nivel de conocimiento. A su vez, el nivel de cuidado de información personal que señalan las personas no muestra diferencias significativas.

Gráfico 128: Conocimiento institución que proteja datos personales según nivel de información y cuidado información personal



Al enfrentar a las personas que indican tener conocimiento sobre una institución que proteja los datos de las personas (11%), cual es tal institución, tres cuartos indican no saber. Marginalmente, el 7% señala a la Policía de Investigaciones (Ciber crimen), el SERNAC (5%) y otros. El Consejo para la transparencia aparece sólo con un 1% de menciones.



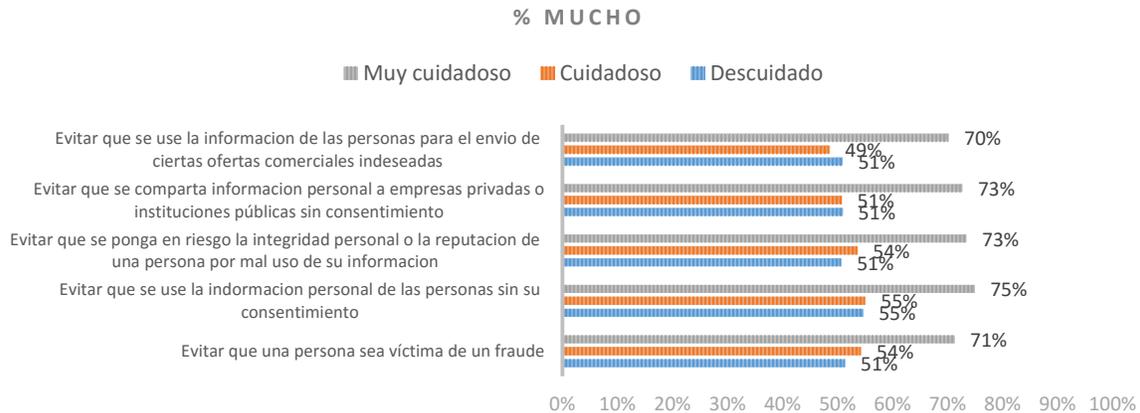
Por otra parte, la mayoría de los encuestados considera que la existencia de una institución que reguarde la protección de datos personales sería de mucha o algo de ayuda. Esa percepción no aglomera menos del 82% de los casos, en el que destaca el 61% que considera a esta institución de mucha ayuda para evitar que una persona sea víctima de fraude, el 63% que indica que evitaría el uso de información personal sin consentimiento, el 61% que indica que evitaría el desprestigio de una persona por mal uso de su información, el 59% que indica que una institución de esta índole impediría que se comparta información con empresas y el 58% que indica se evitaría el uso comercial de los datos. Es decir, si bien no se logra reconocer una institución que resguarde la protección de datos, su labor se valora muy positivamente.

Gráfico 129: Beneficios existencia institución de resguardo de datos personales



Estas percepciones tienen eco en el nivel de cuidado que las personas dicen tener con su información personal. De este modo, quienes indican ser muy cuidadosos valoran significativamente la existencia de una institución que resguarde la información personal.

Gráfico 130: Beneficios existencia institución de resguardo de datos personales según cuidado información personal



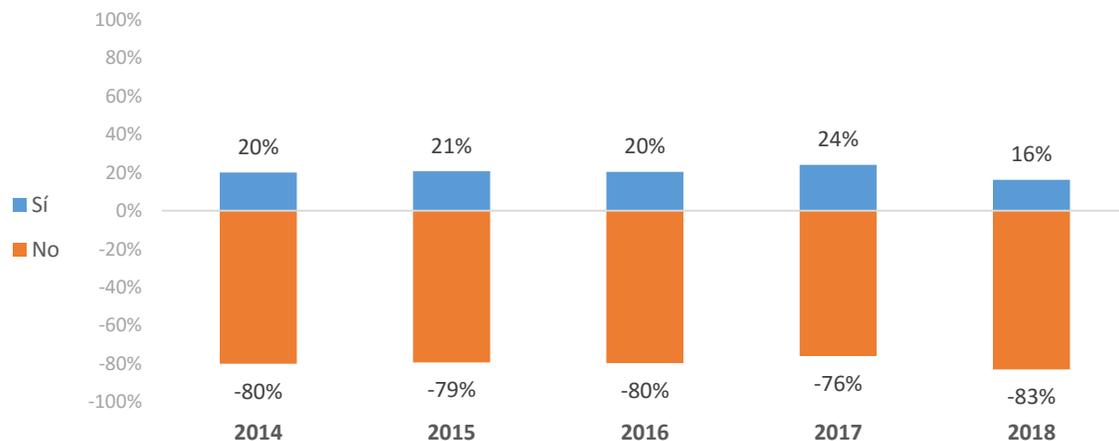
9. Consejo para la Transparencia y la Ley N°20.285.

El último capítulo del presente informe se centra en específico en el conocimiento del Consejo para la Transparencia, del Portal de Transparencia y de la ley de Transparencia, como de la evaluación que hace la ciudadanía sobre ésta.

En primer lugar, respecto al conocimiento del Consejo para la Transparencia las cifras no son alentadoras: sólo el 16% indica conocer el organismo, frente a un 83% que indica no conocerlo. Esto supone un deterioro respecto a la medición del año 2017, momento en el cual el 24% señalaba conocer el organismo.

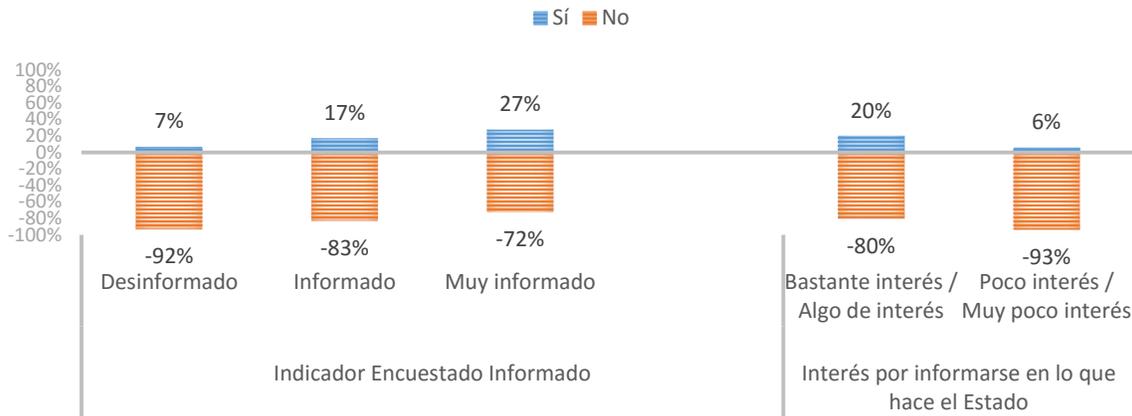
Gráfico 131: Conocimiento Consejo para la Transparencia

¿Ha escuchado hablar del Consejo para la Transparencia?



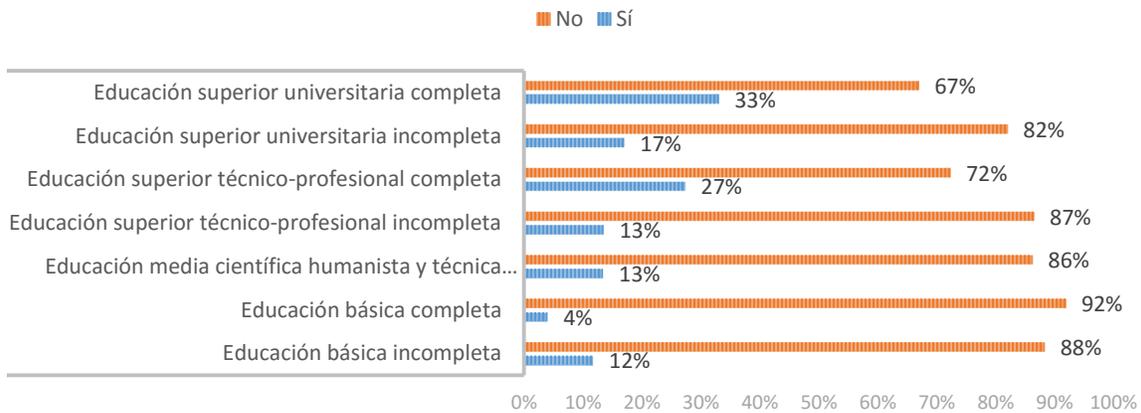
Quienes se consideran a sí mismos como informados y quienes indican tener un alto interés por informarse de los asuntos del Estado, tienen niveles mayores de conocimiento: el 27% de quienes indican estar muy informados conocen el Consejo y el 20% de interesados en asuntos estatales lo conoce.

Gráfico 132: Conocimiento Consejo para la Transparencia según nivel de información e interés en asuntos del Estado



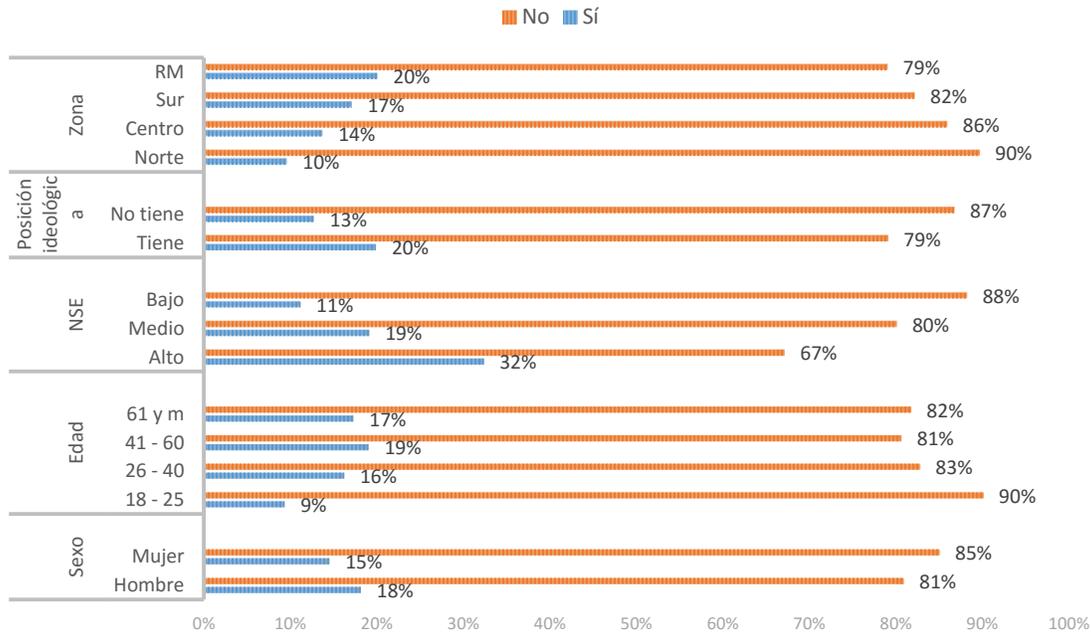
Adicionalmente, este conocimiento tiene diferencias significativas según el nivel educacional de los encuestados: a mayor educación, mayor conocimiento del Consejo.

Gráfico 133: Conocimiento Consejo para la Transparencia según educación



Por otra parte, los habitantes del norte, quienes no tienen posición ideológica, NSE bajo, jóvenes entre 18 y 25 años y mujeres tienen un menor nivel de conocimiento del Consejo.

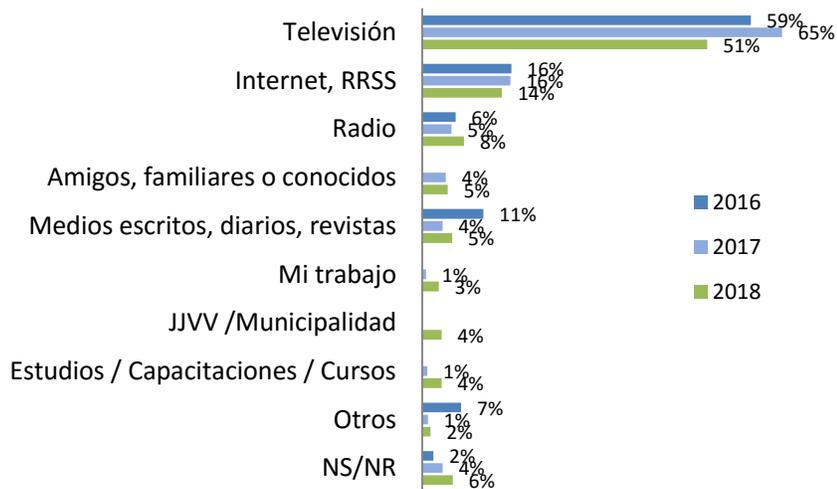
Gráfico 134: Conocimiento Consejo para la Transparencia según zona, posición ideológica, NSE, edad y sexo



El canal mediante el cual más se enteran del Consejo es la televisión, con un 49% de las menciones. Luego le sigue internet y redes sociales, personas cercanas, medios escritos y radio.

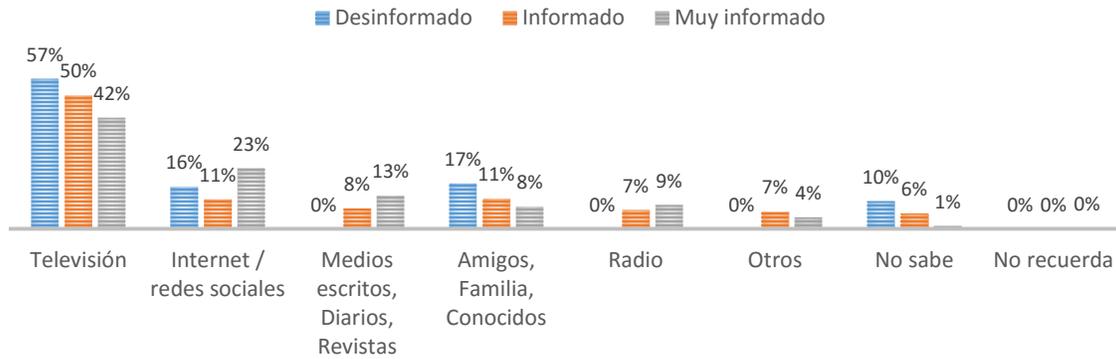
Gráfico 135: Medios por los que se enteró del Consejo

¿A través de qué medios supo del Consejo para la Transparencia?
(Pregunta abierta)



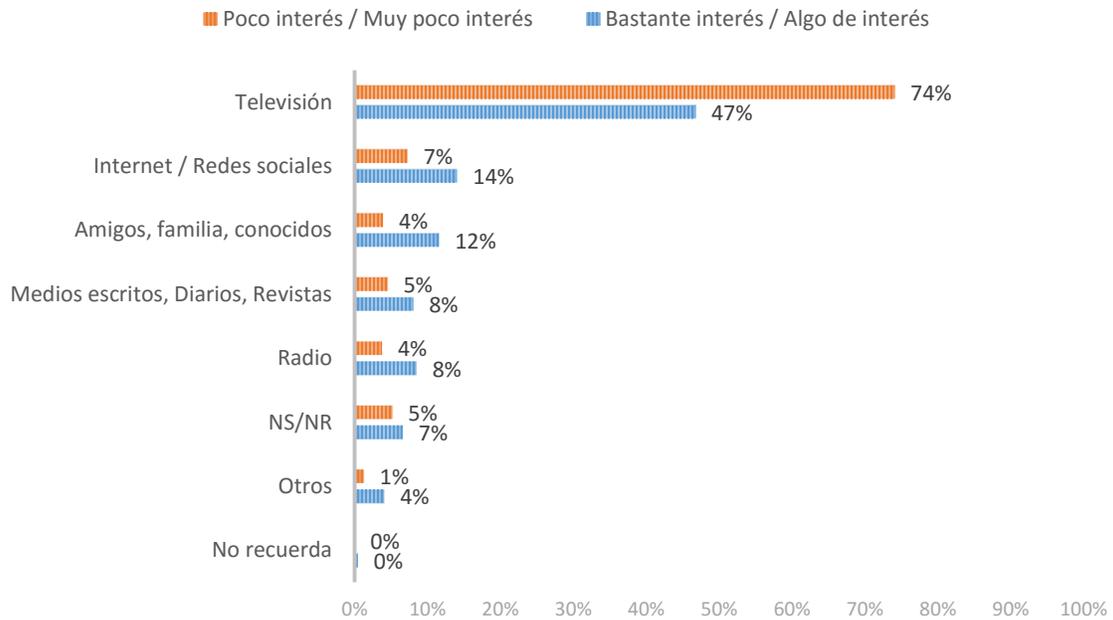
Un hallazgo interesante lo muestra el hecho que quienes indican ser más informados, es decir, que tienen un mayor consumo informativo, tienen una menor proporción de personas que conocen del Consejo por medio de la televisión y en cambio, tienen una mayor proporción de personas que conocen mediante internet y redes sociales. Y puesto que existe un bajo nivel de conocimiento en general, esto podría dar luces de que potenciar la imagen en las redes del Consejo enfocado a quienes más se informan, sería provechoso.

Gráfico 136: Medios por los que se enteró del Consejo según nivel de información



Lo mismo situación se da según el nivel de interés que tienen los encuestados sobre los asuntos del Estado: quienes tienen un mayor interés, tienen a su vez un menor conocimiento sustraído de la televisión y uno mayor desde internet o redes sociales. No obstante, se debe recordar que la televisión para todos los casos sigue primando.

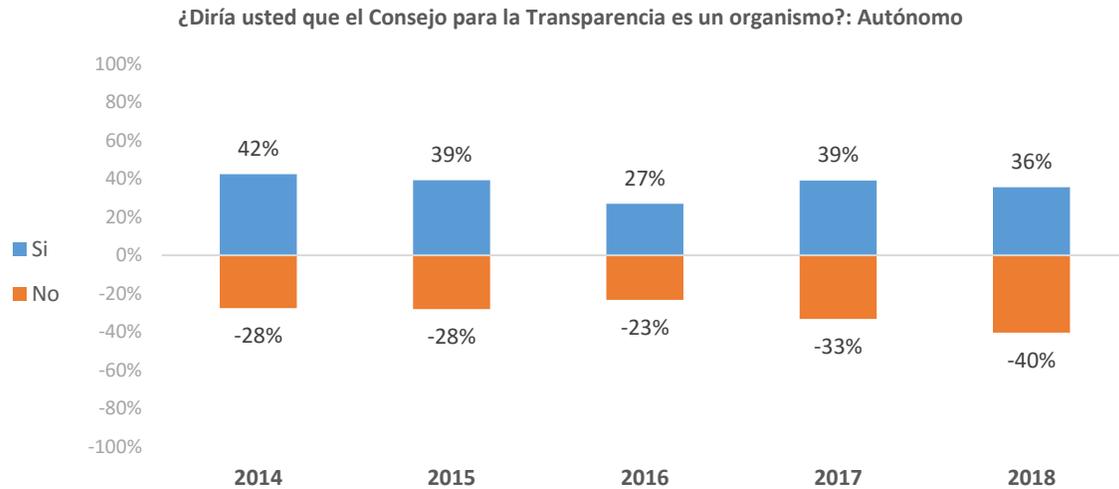
Gráfico 137: Medios por los que se enteró del Consejo según interés en asuntos del Estado



Adicionalmente a esta baja en el conocimiento del Consejo, a la medición de 2018 baja la percepción de los atributos del organismo. Así, se ven mermadas las percepciones de la ciudadanía respecto a su perspectiva del Consejo como organismo autónomo, cumplidor, transparente e independiente.

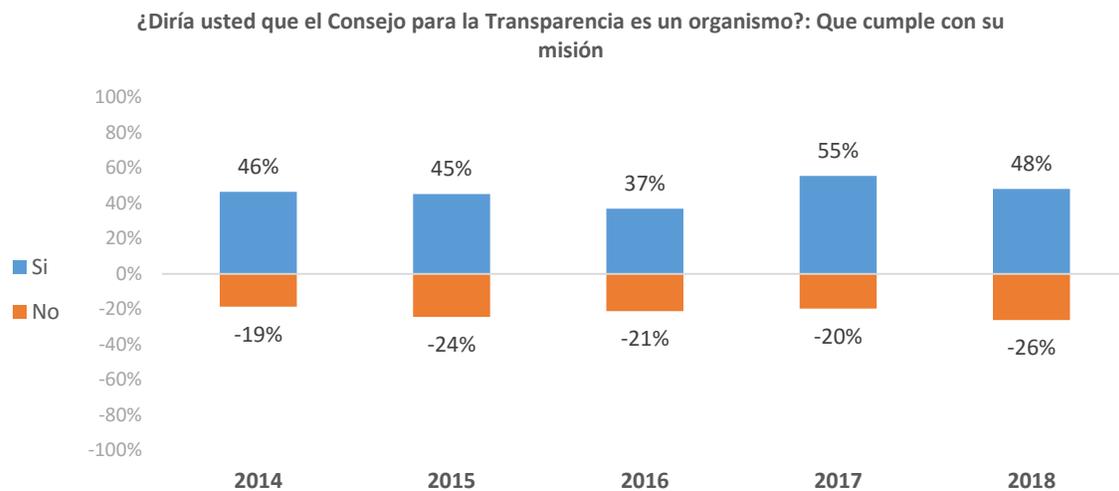
El 36% de los encuestados opina que el organismo es autónomo, frente a un 40% que indica que no lo es. Las personas que tienen esta última postura han ascendido significativamente en 7 puntos porcentuales desde la última medición el año recientemente pasado.

Gráfico 138: Atributos CPLT: autónomo



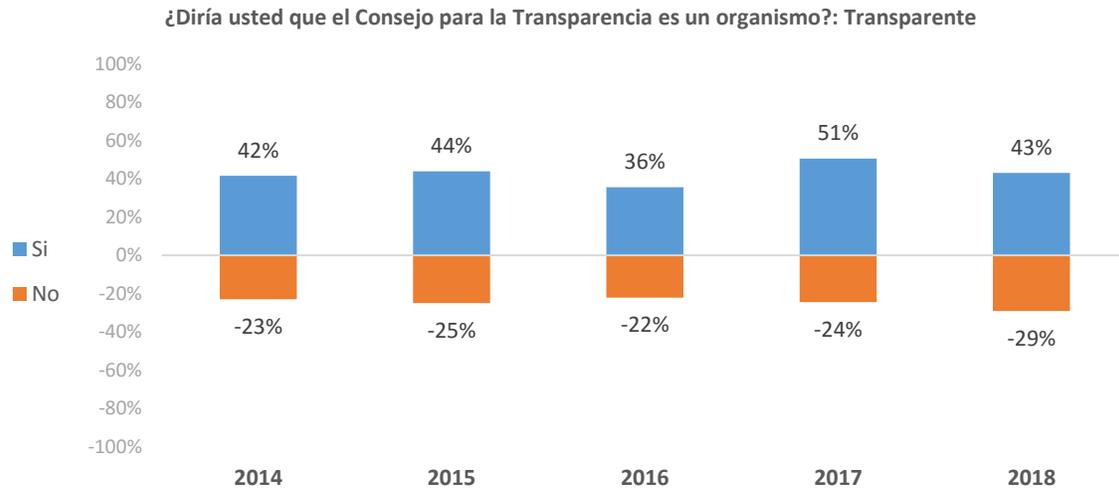
La percepción de que el Consejo es un organismo que cumple con su misión también sufre una baja significativa entre ambas mediciones: quienes indican estar de acuerdo con esta característica descienden de 55% a 48% en el presente año.

Gráfico 139: Atributos CPLT: cumple su misión



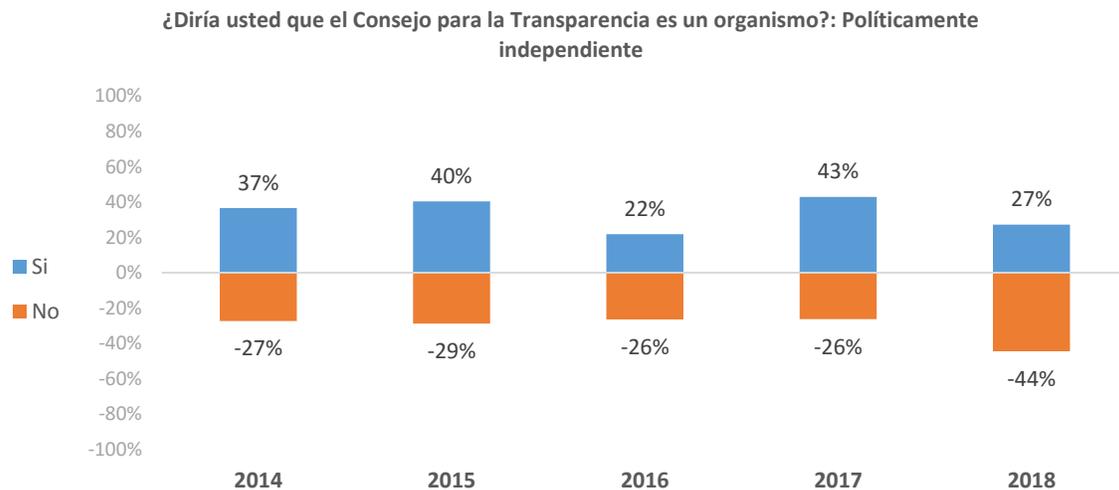
A su vez quienes consideran que el Consejo es un organismo transparente descienden significativamente de 51% el año 2017, a 43% el presente año 2018. Adicionalmente, aumentan quienes piensan de forma contraria, de 24% a 29% al año 2018.

Gráfico 140: Atributos CPLT: transparente



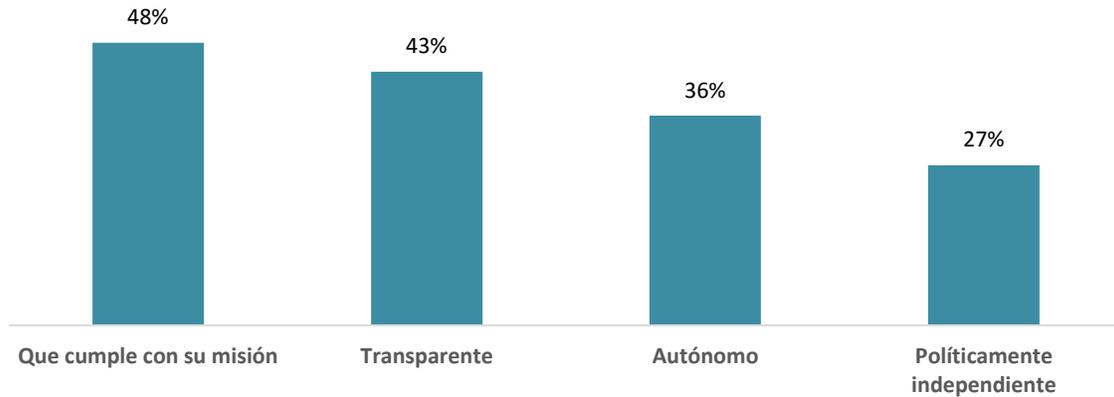
La percepción sobre la independencia política del organismo presenta también una baja importante. De un 43% que opinaba que el Consejo es un organismo políticamente independiente en 2017, se desciende a un 27% que opina de esta manera. A su vez, aumentan de forma importante quienes opinan de forma contraria, pasando de 26% a 44%.

Gráfico 141: Atributos CPLT: independiente



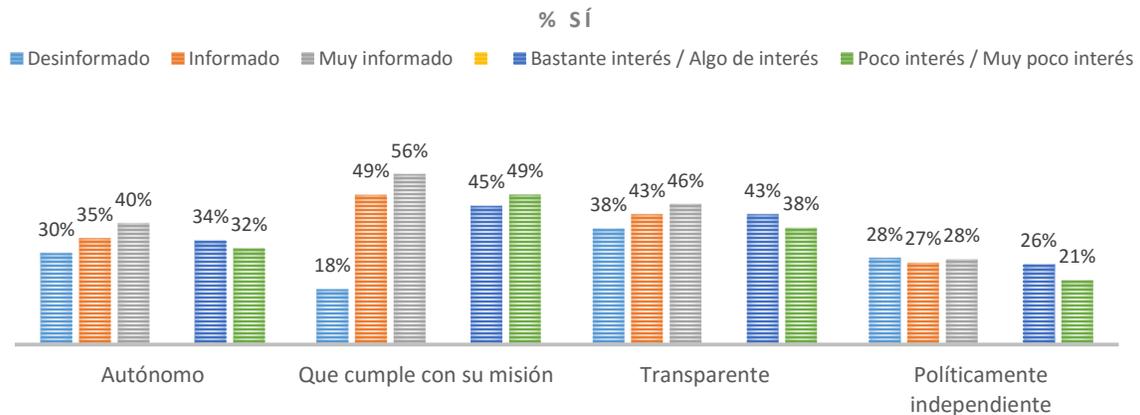
A modo de comparación y resumen, las percepciones de los encuestados sobre los atributos del Consejo para la Transparencia se ordenan de la siguiente manera: que cumple su misión (48%), transparente (43%), autónomo (36%) y políticamente independiente (27%). Es decir, el desafío del Consejo es actualmente mostrarse y dar a conocer su carácter independiente y autónomo.

¿Diría Ud. que el Consejo para la Transparencia es un organismo...? (% Sí)



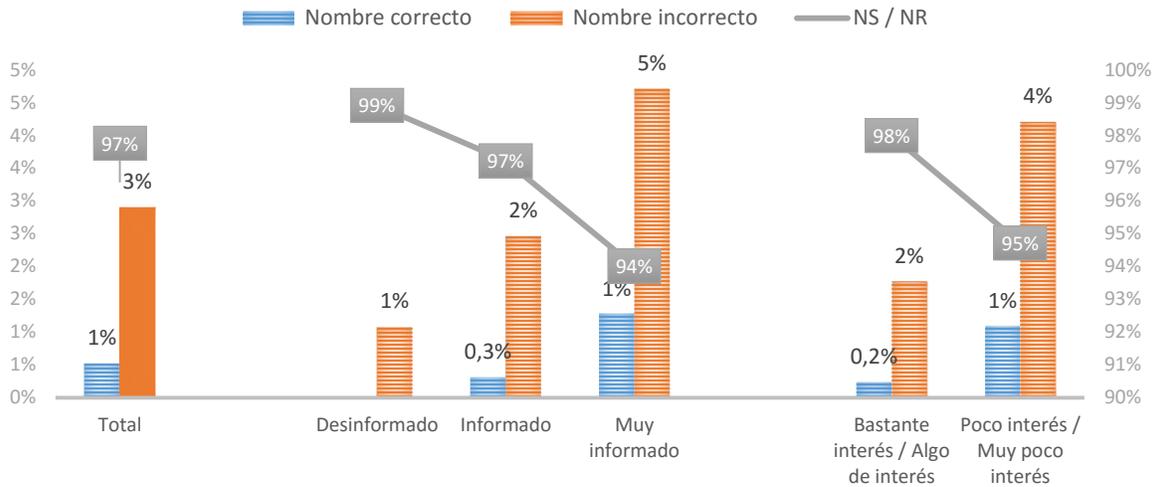
Estas percepciones sobre el Consejo tienen diferencias relevantes según el nivel de información que confiesen tener los encuestados. Así, a medida que la persona es más informada, tiene una mejor percepción del organismo. La excepción a ello lo representa el atributo “políticamente independiente” el que es más bien transversal. El interés en los asuntos del Estado no supone diferencias significativas en la imagen que tienen las personas sobre el Consejo.

Gráfico 142: Atributos CPLT según nivel de información e interés en asuntos del Estado



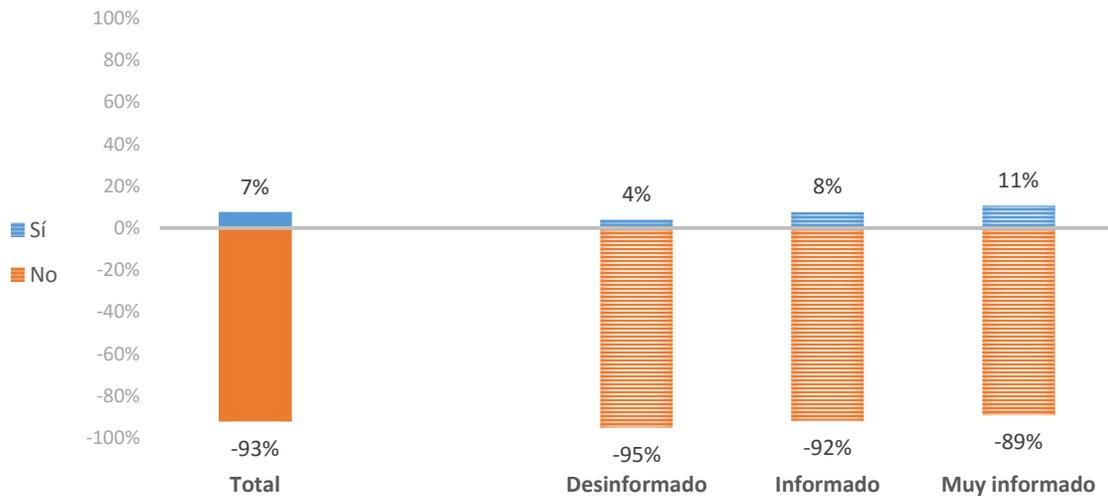
Entre quienes conocen al Consejo, la mención de autoridades del Consejo es muy baja, apenas el 4% se atreve a dar nombres, de los cuales sólo el 1% es correcto. Esta situación es transversal a los usuarios si se considera su nivel de información o su interés en los asuntos del Estado.

Gráfico 143: Conocimiento autoridades CPLT



Por otra parte, sólo el 7% de los encuestados señala haber visto o escuchado alguna campaña publicitaria del Consejo durante el último año. Sin embargo, a medida que el nivel de información de los encuestados aumenta, también aumenta la proporción de personas que señala haber visto alguna publicidad. No obstante, de forma marginal.

Gráfico 144: Contacto con campaña publicitaria



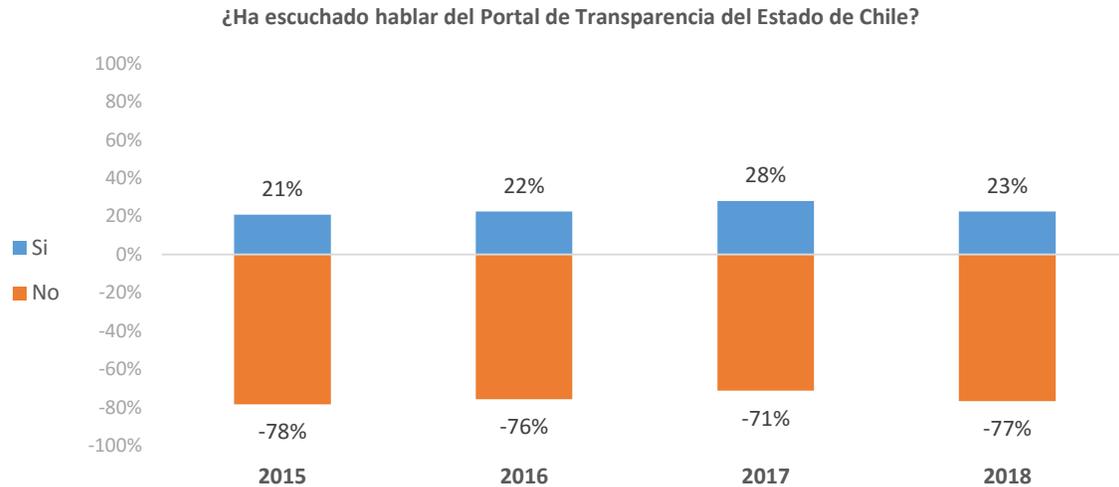
Según perfil de los encuestados, quienes han tenido mayor contacto con pieza publicitaria son personas con NSE alto.

Tabla 16: Contacto con campaña publicitaria según sexo, NSE, zona y posición ideológica

| | | |
|----------------------------|----------------|-----|
| Sexo | Hombre | 8% |
| | Mujer | 7% |
| NSE | Alto | 13% |
| | Medio | 9% |
| | Bajo | 5% |
| Zona | RM | 9% |
| | Otras regiones | 7% |
| Posición ideológica | Tiene | 9% |
| | No tiene | 6% |

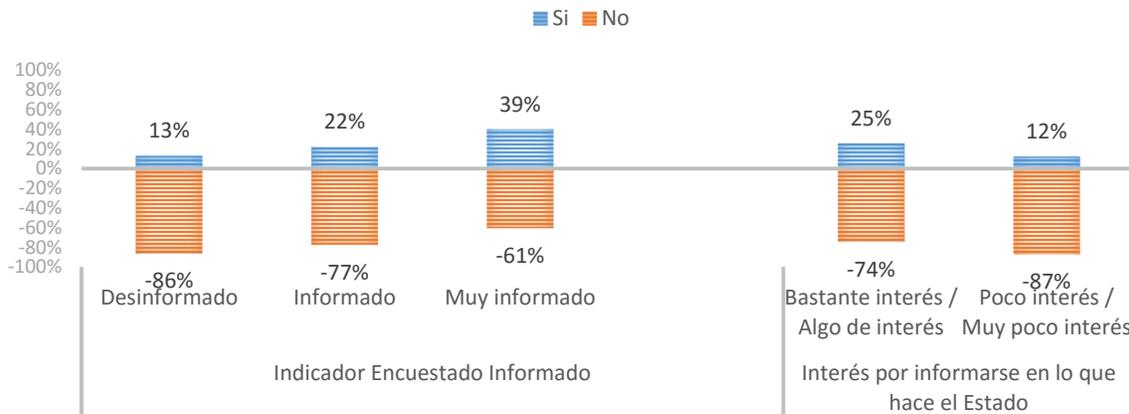
Por otra parte, el 23% indica tener conocimiento o haber escuchado sobre el Portal de Transparencia del Estado, cifra que representa una baja estadísticamente significativa respecto al 28% que señalaba esto en el año 2017. También, presentan un aumento significativo quienes indican no conocer, de 71% a 77%.

Gráfico 145: Conocimiento Portal Transparencia



Los entrevistados que indican tener un mayor consumo de información, tienen a su vez un mayor conocimiento del portal. Para el caso del conocimiento según el interés que éstos tienen en los asuntos del Estado, se da una situación particular: quienes indican tener un mayor interés, tienen a su vez un nivel de conocimiento que coincide con el nivel país. Esto indica que el conocimiento general podría estar limitado y enfocado a personas con intereses en lo estatal.

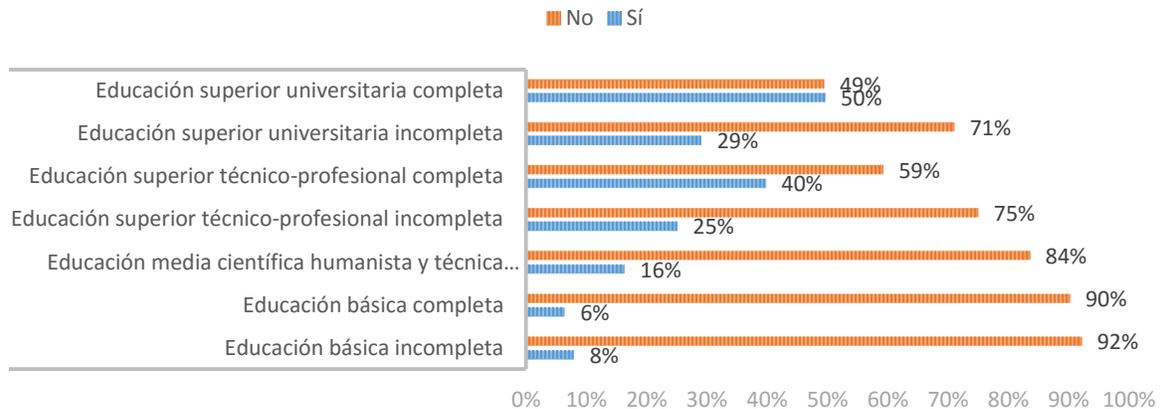
Gráfico 146: Conocimiento Portal Transparencia según nivel de información e interés en asuntos del Estado



El nivel educacional de los encuestados supone importantes diferencias significativas, pues, a medida que el nivel aumenta también lo hace el conocimiento del portal. Destaca el hecho que en

personas con educación universitaria completa la proporción de personas que conoce y que no conoce es el mismo.

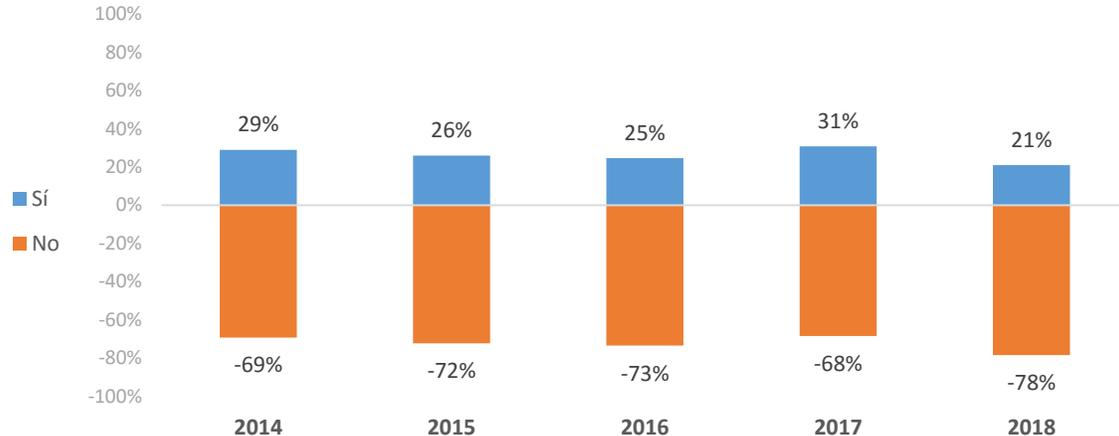
Gráfico 147: Conocimiento Portal Transparencia según educación



El conocimiento de la Ley de Transparencia también ve mermado significativamente sus resultados desde la última medición: la cifra de quienes conocen baja de un 31% a 21% al presente año; y a su vez aumentan de 68% a 78% quienes no conocen la ley.

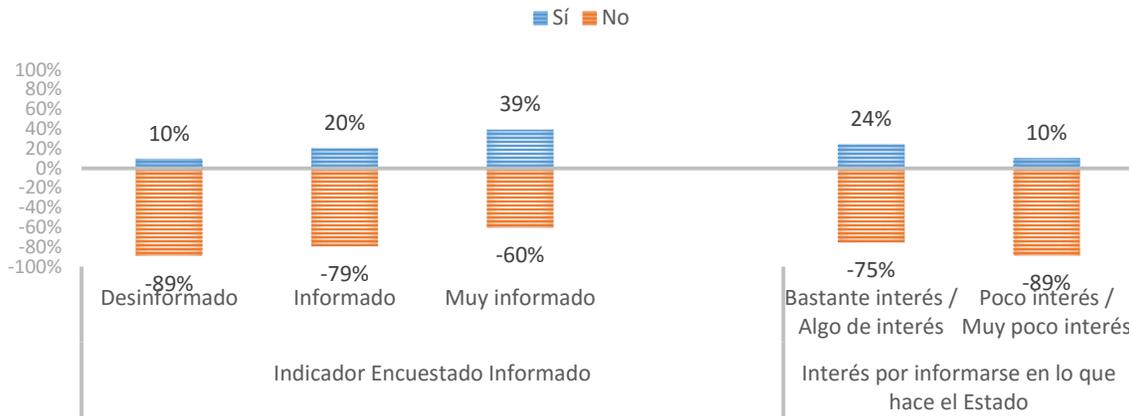
Gráfico 148: Conocimiento Ley de Transparencia

¿Conoce Ud. la Ley de Transparencia (Ley N° 20.285)?



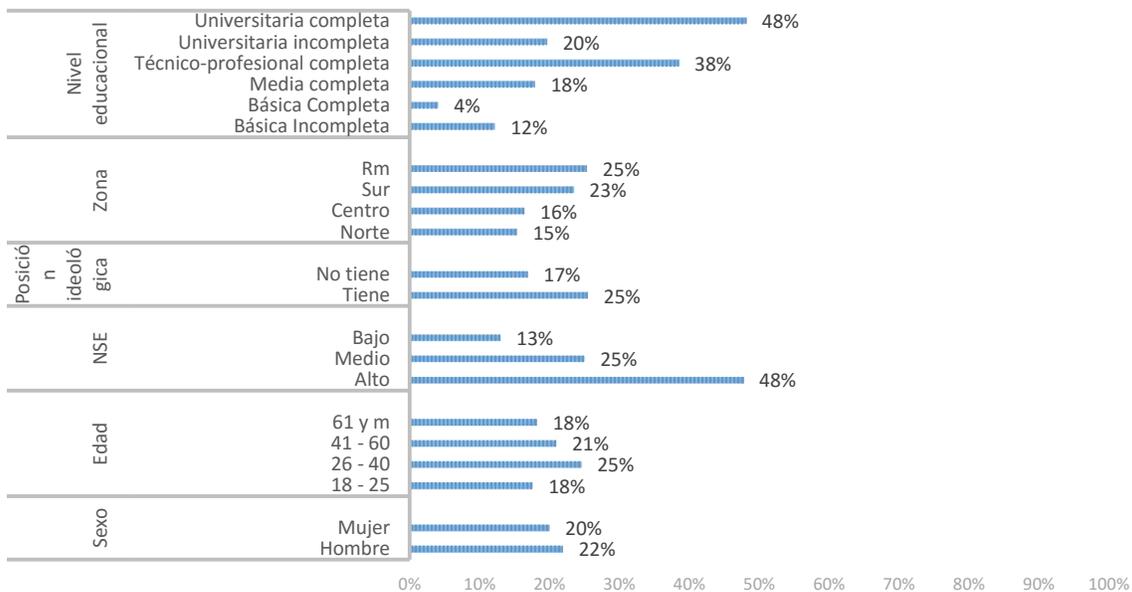
El nivel de información de los encuetados supone a su vez diferencias significativas respecto a su conocimiento de la ley, pues, quienes dicen tener mayor consumo de información, tiene a su vez un nivel de conocimiento significativamente mayor. Respecto al nivel de interés en los asuntos del Estado, se produce la misma situación respecto al conocimiento de portal de transparencia: quienes tienen un alto interés tienen a su vez un nivel de conocimiento coincidente con el total del país.

Gráfico 149: Conocimiento Ley de Transparencia según nivel de información e interés en asuntos del Estado



Personas con mayor nivel educacional, habitantes de la región metropolitana y sur del país, con posición ideológica y de NSE alto tienen mayores niveles de conocimiento de la Ley.

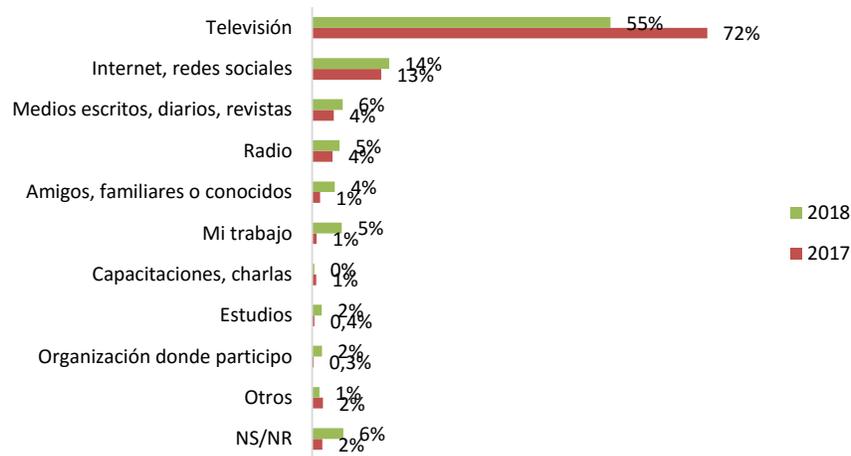
Gráfico 150: Conocimiento Ley de Transparencia según educación, zona, posición ideológica, NSE, edad y sexo.



Nuevamente, el medio mediante el cual más se han informado los entrevistados enterados de la ley es la televisión con un 55% de las menciones, internet con 14% y medios escritos 6%.

Gráfico 151: Medios por los que se enteró de Ley de Transparencia

¿A través de qué medios se informó sobre la Ley de Transparencia? (Pregunta abierta)



Por último, y pese a la baja en el conocimiento del Consejo, el Portal y la Ley de Transparencia, al presente año aumentan significativamente quienes indican que es mucha la utilidad que supone la existencia de esta ley. Éstos aumentan de un 45% en el año 2017 a un 57% el 2018, con un aumento de promedio que va de 5,5 a 6,3 al presente año. La postura de los encuestados según su interés en el Estado supone diferencias relevantes. Así, quienes tienen mayor interés promedian 6.5 frente a quienes no, que promedian 4.9.

Gráfico 152: Utilidad ley de transparencia

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 esta ley en el estado?

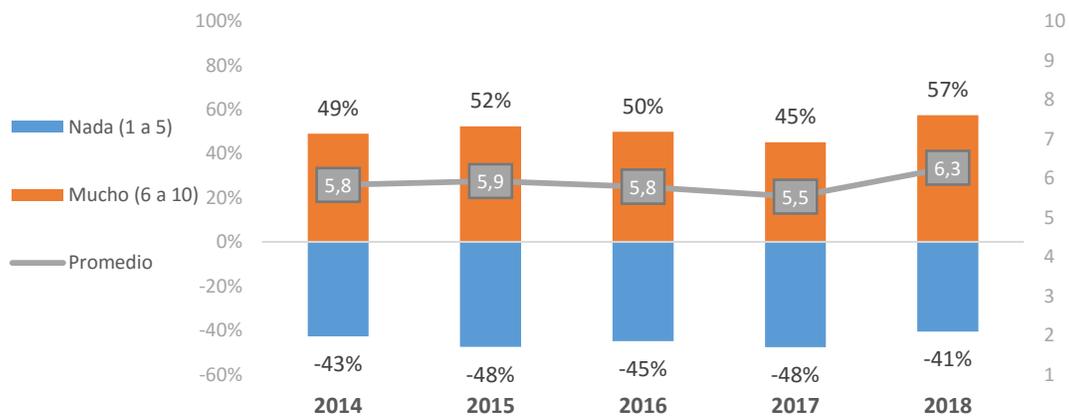


Gráfico 153: Utilidad ley de transparencia según interés en asuntos del Estado



IX. Modelos explicativos

El proceso de análisis estadísticos que dieran cuenta de ciertas condiciones que caracterizan al país, comenzó con el modelamiento de ecuaciones estructurales que pudiera dar una comprensión más amplia de los fenómenos a tratar.

No obstante, tal ejercicio no fue exitoso, pues, los modelos no arrojaron resultados. Esto pese a tratar una variedad importante de ajustes en su composición. Por este motivo se estimó realizar otro tipo de análisis que permitieran aclarar eventuales relaciones entre variables que pudiesen afectar los modelos.

Así, para explicar las percepciones de los encuestados en torno a lo transparente que consideran a los organismos públicos en Chile se aplicó una regresión lineal que permitiese identificar variables de influencia, considerando su nivel de influencia y ajuste estadístico. Luego, para dar cuenta del perfil de quienes solicitan información en organismos públicos en el país, se aplicó un modelo árbol de clasificación CHAID, con el fin de discriminar aquellas variables sociodemográficas y de caracterización que influyen en tal perfil.

1. *Transparencia de los organismos públicos en Chile*

Como se indicó, el primer modelo de regresión lineal, buscó estimar las variables que influyen en la percepción de los encuestados sobre lo transparente de los organismos públicos en Chile. Para ello, en primer lugar, se identificaron los factores que podrían influir esta percepción, para luego evaluar su idoneidad y ajuste estadístico.

Como resultado de este proceso, un número importante de variables fueron excluidas, ya sea porque el nivel de significancia dio como resultado un número superior a 0,05, o porque la variable no aportaba a la explicación del fenómeno. En la tabla a continuación se detallan todas estas variables y la explicación de su exclusión:

| VARIABLE | MOTIVO EXCLUSIÓN |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| <i>En general, ¿Ud. diría que se puede confiar en la mayoría de las personas o no se puede confiar en la mayoría de las personas?</i> | Significancia |
| <i>En una escala de 1 a 10, dónde 1 es de mal trato y 10 es de buen trato, Ud. diría que la relación entre los ciudadanos y el Estado es más bien</i> | Explicativo |
| <i>Indique su nivel de acuerdo con los siguientes enunciados: En nuestra sociedad, es esperable que las personas denuncien un caso de corrupción que han presenciado</i> | Significancia |
| <i>¿Cuál sería su opinión frente a las siguientes situaciones? Ver a alguien que no paga en la micro</i> | Significancia |
| <i>¿Cuál sería su opinión frente a las siguientes situaciones? Ver a alguien que se salta la fila</i> | Significancia |
| <i>¿Cuál sería su opinión frente a las siguientes situaciones? Saber de alguien que cobra de más por un producto/servicio (por ejemplo, arreglar la balanza en la feria)</i> | Significancia |
| <i>¿Cuál sería su opinión frente a las siguientes situaciones? Saber de alguien que consigue lo que quiere usando un pituto</i> | Significancia |
| <i>¿Ud. Cree que el acceso a la información pública, en nuestro país es: Rápido</i> | Significancia |
| <i>¿Ud. Cree que el acceso a la información pública, en nuestro país es: Útil</i> | Significancia |
| <i>¿Ud. Cree que el acceso a la información pública, en nuestro país es: Necesario</i> | Significancia |
| <i>¿Ud. Cree que el acceso a la información pública, en nuestro país es: Fomenta la participación ciudadana</i> | Significancia |
| <i>¿Ud. Cree que el acceso a la información pública, en nuestro país es: Previene la Corrupción</i> | Significancia |
| <i>¿Ud. Cree que el acceso a la información pública, en nuestro país es: Permite a los ciudadanos controlar las acciones de funcionarios públicos y de la autoridad</i> | Significancia |
| <i>¿Ud. ha solicitado información a un organismo público en los últimos 12 meses? (Ministerios, Municipalidades u otros)</i> | Explicativo |

¿Cuán satisfecho quedó Ud. con la información que le entregaron?
 Las instituciones públicas y empresas privadas que tienen información privada de usted, pueden ocasionalmente usarla para propósitos diferentes a aquellos para los cuales recolectaron la información, sin informarle ¿Cuán preocupado(a) está usted
 ¿Sabe usted si existe alguna normativa que regule la protección de datos personales??
 ¿Ha escuchado hablar del Consejo para la Transparencia?
 ¿Ha escuchado hablar del Portal de Transparencia del Estado de Chile?
 El 20 de abril del 2009 entró en vigencia la Ley de Transparencia (Ley N° 20.285), que obliga a los organismos públicos a dar a conocer lo que se llama "información pública" ¿Conoce Ud. esta ley?
 ¿Cuál es la situación ocupacional actual del que más contribuye al ingreso familiar?
 ¿Cuál es su nivel educacional alcanzado (último año aprobado)?
 GSE
 ¿Cuán preocupado diría Ud. que está de quedar sin trabajo o de estar desempleado durante los próximos doce meses o no tiene Ud. trabajo?
 ¿Con qué frecuencia Ud.? Lee las noticias en algún diario impreso.
 ¿Con qué frecuencia Ud.? Ve algún noticiario en televisión
 ¿Con qué frecuencia Ud.? Escucha noticias en la radio
 ¿Con qué frecuencia Ud.? Usa internet para informarse
 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?
 ¿Con qué frecuencia Ud.? Conversa con amigos sobre política
 ¿Con qué frecuencia Ud.? Conversa en familia sobre política
 ¿Con qué frecuencia Ud.? Mira y/o escucha foros y programas políticos
 En política se habla normalmente de "izquierda" y "derecha". En una escala donde "0" es la "izquierda" y "10" la "derecha", ¿dónde se ubicaría Ud.?

| |
|---------------|
| Significancia |
| Significancia |
| Significancia |
| Explicativo |
| Significancia |
| Explicativo |
| Significancia |
| Explicativo |
| Significancia |
| Significancia |

El modelo resultante arrojó un nivel explicativo (R²) o una varianza explicada de 53,3%, cifra que se podría considerar como baja, pues, casi la mitad del resultado de la variable dependiente no está siendo explicada por las variables incluidas.

Por otra parte, dentro de las variables ingresadas, es posible observar que aquellas con mayores coeficientes beta son: a) la percepción sobre lo transparente de los funcionarios públicos y b) la confianza en el sector público. Ello supone un problema, pues, al excluirse del modelo ambas preguntas dada su tautología con la variable dependiente, el nivel explicativo del modelo desciende al 20%, siendo una cifra excesivamente baja.

Dejando de lado por un momento la tautología descrita, se podría indicar que la percepción sobre la transparencia de los organismos públicos está determinada por una posición ex ante de confianza hacia la institucionalidad pública y sus funcionarios, y que esta posición determina las posteriores percepciones de los ciudadanos. No obstante, tal juicio queda en entredicho por la circularidad de la explicación.

Con todo, queda un espacio indeterminado de explicación que excede las variables consideradas y que limita el modelamiento en otros modelos como la ecuación estructural.

| | Sig. | Coef. β |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|---------|
| En una escala de 1 a 10, donde 1 es "nada" y 10 es "mucho" responda las siguientes preguntas: ¿Qué tan transparentes cree Ud. que son los funcionarios públicos en Chile? | ,000 | ,459 |
| En una escala de 1 a 10, donde 1 es "nada" y 10 es "mucho" responda las siguientes preguntas: En general, ¿cuánto confía Ud. en el sector público? | ,000 | ,244 |
| ¿Ud. Cree que el acceso a la información pública, en nuestro país es: Fácil | ,000 | ,075 |
| En una escala de 1 a 10, Ud. diría que la relación ENTRE los ciudadanos y el Estado es más bien | ,000 | ,063 |
| En una escala de 1 a 10, Ud. diría que la relación entre los ciudadanos y el Estado es más bien | ,000 | ,059 |
| ¿Cuál sería su opinión frente a las siguientes situaciones? Ver a alguien pagar menos de lo que corresponde por un producto/servicio | ,000 | ,059 |

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

¿Sabe si existe una institución que proteja los datos personales de las personas?

Indique su nivel de acuerdo con los siguientes enunciados: En nuestra sociedad, existen las condiciones institucionales para que las personas denuncien hechos de corrupción con seguridad

Edad

¿Ud. Cree que el acceso a la información pública, en nuestro país es: Mejora la gestión pública

¿Ha escuchado hablar del Consejo para la Transparencia?

| | |
|------|-------|
| ,001 | ,050 |
| ,001 | ,043 |
| ,015 | ,032 |
| ,017 | ,031 |
| ,029 | ,029 |
| ,029 | -,029 |

2. Solicitud de información

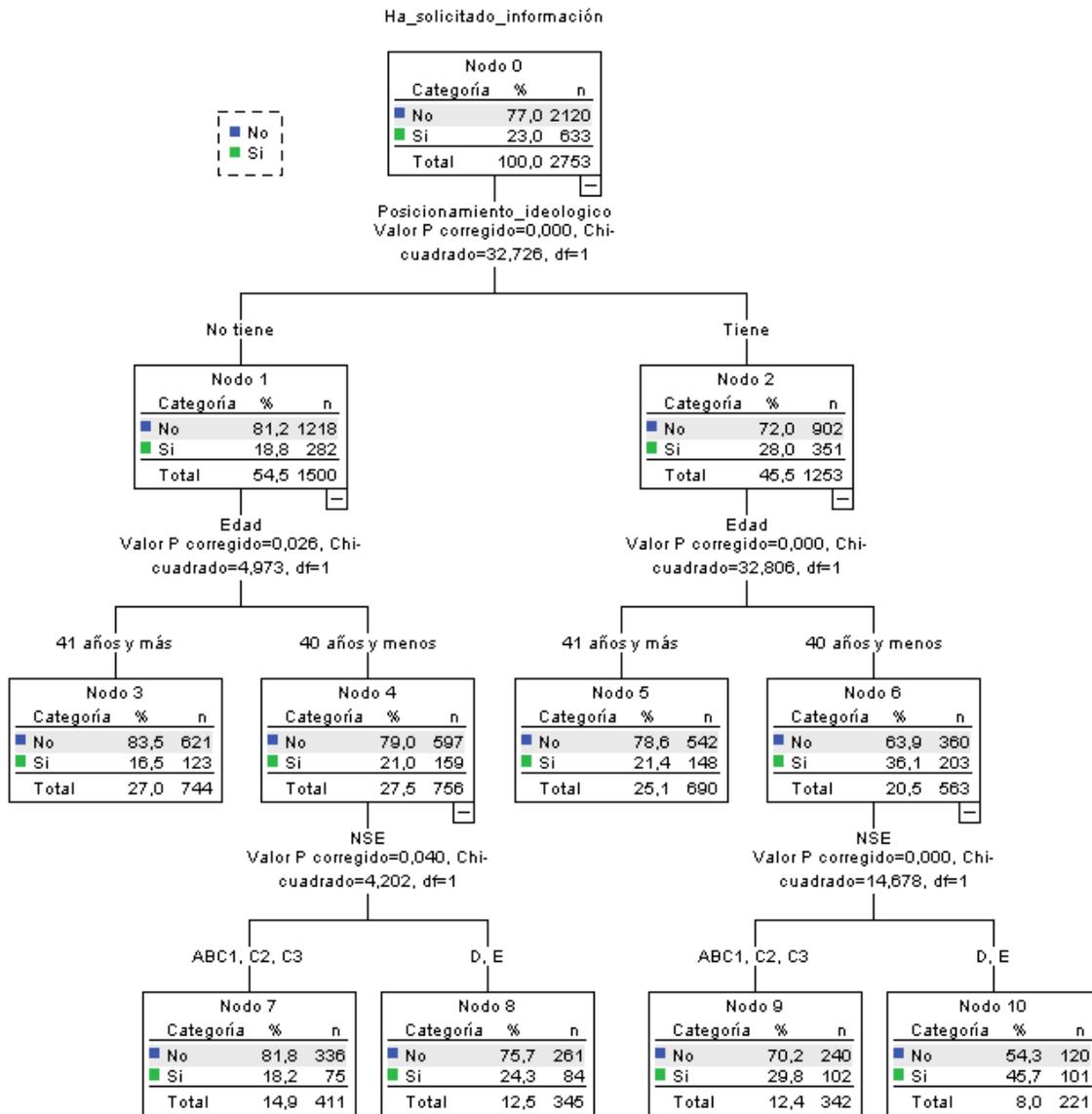
Un segundo modelo busco estimar aquellas variables que pudiesen explicar el perfil de las personas que solicitan información en los organismos públicos. Para esta indagación se aplicó un modelo de árbol de decisión CHAID, método de clasificación que permite, mediante estadísticos χ^2 , identificar divisiones óptimas: variables que explican la división en grupos según una variable de interés.

Al igual que en el caso de una regresión, se consideran una serie de variables que ingresan al modelo, y que luego son descartadas según su nivel de significancia. En este modelo en particular se ingresaron las siguientes variables, dicotomizadas:

- Nivel educacional (media y menos – técnico incompleto y más)
- Nivel socioeconómico (ABC1, C2 y C3 – D, E)
- Posicionamiento ideológico (Tiene – No tiene).
- Edad (40 años y menos – 41 años y más)
- Interés en informarse sobre lo que hace el Estado (Mucho o algo [6 a 10] – Poco o nada [1 a 5])
- Preocupación por perder el empleo (Muy preocupado/Preocupado – Poco preocupado/No está preocupado).

Como resultado, como se puede observar en la gráfica a continuación, es posible indicar que la variable más determinante a la hora de explicar el perfil de quienes solicitan información es su posicionamiento ideológico. De esta forma, quienes se posicionan tienen una inclinación mayor a solicitar información. Luego, entre éstos, las personas menores a 40 años tienen una mayor inclinación. Por último, entre personas con posición ideológica y menores a 40 años, se tiene que las personas de segmentos socioeconómicos bajos tienden a tener una mayor inclinación a solicitar información.

Cabe indicar, que este modelo supuso la clasificación correcta del 77% de los casos, con un error estándar de sólo un 0,008.



X. Conclusiones

Percepciones sobre los demás y sobre el Estado

Los resultados del presente estudio, si bien muestran leves alzas en términos de las percepciones de los encuestados sobre la relación entre la ciudadanía y el Estado, lo que prima es el hallazgo que confirma que estas percepciones más bien continúan siendo negativas.

A su vez, se mantiene la postura de desconfianza hacia los demás y la percepción de transparencia de organismos y funcionarios públicos, y el nivel de corrupción en el país.

Es decir, la base sobre la que aún se sustentan los juicios ciudadanos se encuentran la desconfianza, la percepción de relaciones desgastadas entre ciudadanos y estado, y la percepción de organismos públicos poco transparentes.

En contraposición, se aprecian leves alzas en la confianza en la información pública, presumiblemente producto de una demanda por más acceso a esta información.

Derecho de Acceso a la Información

Tanto el Consejo para la Transparencia como la Ley sufren una merma en los niveles de conocimiento que tienen en los ciudadanos. Tal baja podría estar aparejada a la disminución del tema en la agenda mediática producto de un año post electoral.

Por otra parte, aumenta la valoración del acceso a la información, la que se percibe más útil y necesaria, y con más capacidad de prevenir la participación y fomentar la participación. Sin embargo, su acceso se aprecia más difícil y lento.

A su vez aumenta significativamente la disposición de las personas a presentar reclamos formales en caso de no tener éxito en la solicitud de información. La solicitud de información por vía presencial por otra parte, continúa siendo la predilecta en la ciudadanía.

Percepción de la corrupción:

Los resultados indican una baja tolerancia a la corrupción, pues son marginales quienes consideran aceptable dar sobornos o lo han hecho. A su vez, en su gran mayoría consideran esperable que cualquier ciudadano denunciaría un acto de corrupción, considerando además que existen las garantías institucionales para realizar tal tipo de denuncias.

Junto con la expectativa de que los demás denunciarían actos de corrupción, también existe en los encuestados mismos tal disposición. Junto a esto existe una baja tolerancia a actos deshonestos de otros ciudadanos, sobre todo si les afectan directamente.

Experiencias

El presente estudio muestra una normalización en el número de personas que indican haber realizado una solicitud de información tras el alza registrada en la medición del año 2017. El municipio sigue siendo la institución que más solicitudes de información recibe según los encuestados.

Por otra parte, aumentó el número de personas que se han dirigido al portal de Transparencia Activa de algún organismo público en busca de información. Si bien, al igual que al solicitar información a organismos públicos, priman solicitudes asociadas a fines personales, en este último existe una proporción importante de personas que acuden por esta vía a información de interés público.

Protección de Datos Personales

En general los encuestados indican tener temor al mal uso de su información personal. Esto se traduce en que existe a la medición presente un aumento en el cuidado que los encuestados indican tener sobre sus datos personales. Si bien este temor es más fuerte en la interacción con instituciones privadas, con organismos públicos la situación no varía fuertemente.

Aunque en niveles menores, esta preocupación también se extrapola al uso de nuevas tecnologías.

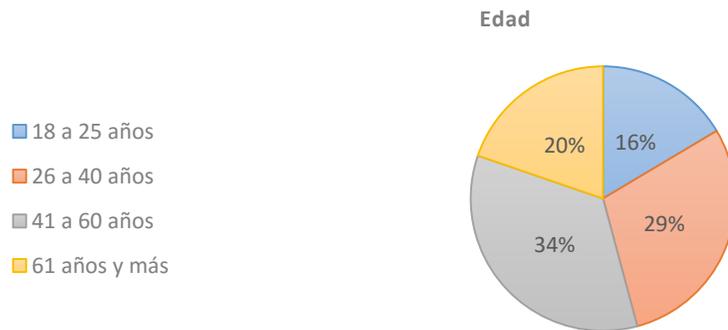
Es por ello que, pese a desconocer normativas o instituciones que resguarden sus datos, valoran la existencia de una institución que los proteja

○

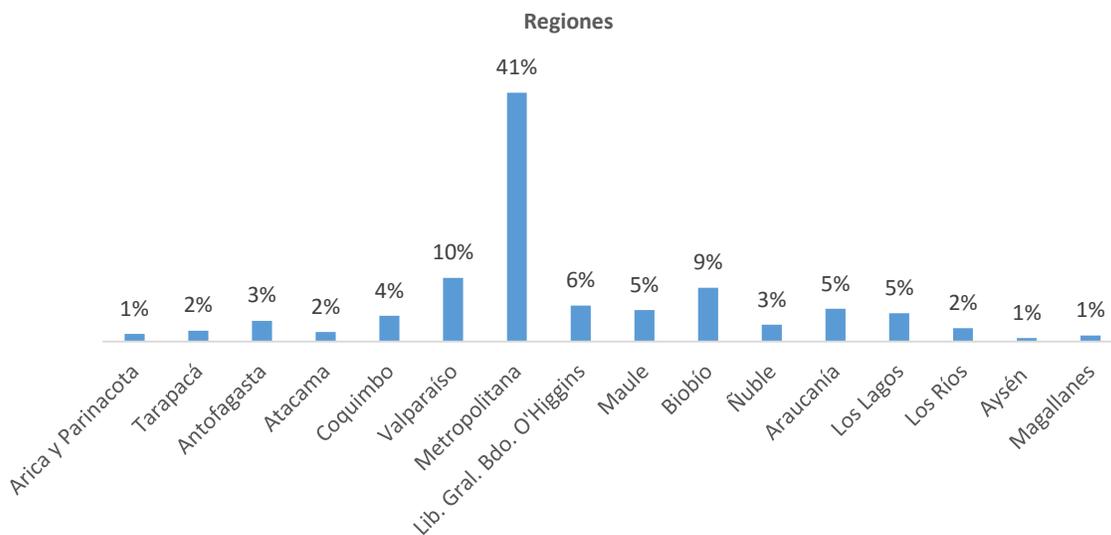
XI. Anexo 1: Caracterización

En este apartado se detalla la caracterización sociodemográfica de la muestra del presente estudio.

En primer lugar, el 48% de los encuestados es de sexo masculino, y el 48% femenino. El 16% fluctúa entre los 18 y 25 años, el 29% entre los 26 y 40 años, el 34% entre 41 y 60 y el 20% se encuentra sobre los 61 años de edad

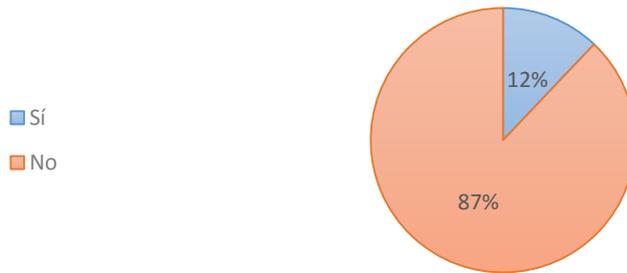


Respecto a las regiones de procedencia, el 41% habita en la región Metropolitana y el restante 59% lo hace en las distintas regiones del país.



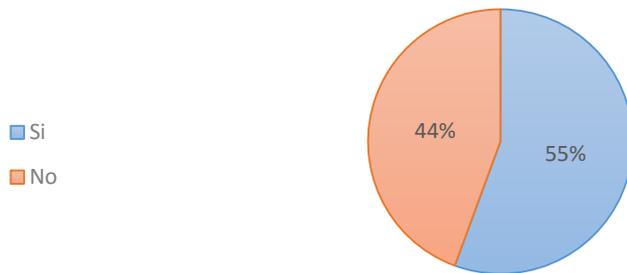
Luego, el 12% de los encuestados se considera perteneciente a un pueblo indígena u originario, frente a un 87% que no se identifica.

¿Se considera perteneciente a algún pueblo indígena (originario)?

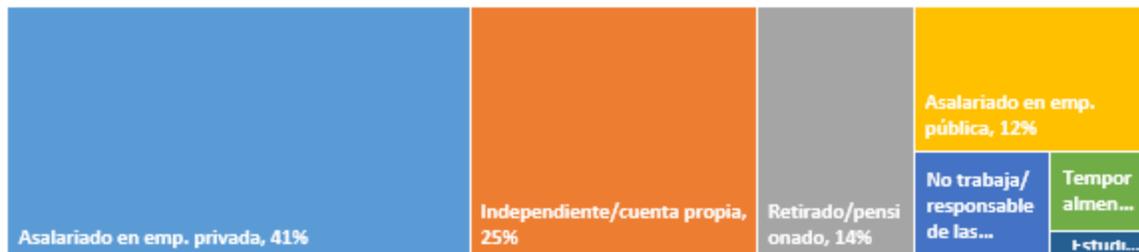


Por otra parte, la muestra está compuesta por un 55% de jefes de hogar: persona que más contribuye al ingreso familiar. A su vez, de éstos el 41% trabaja como asalariado en empresas privadas, el 25% señala ser independiente y el 14% es pensionado o jubilado.

¿Es Ud. en la casa el que más contribuye al ingreso familiar?



¿Cuál es la situación ocupacional actual del que más contribuye al ingreso familiar?



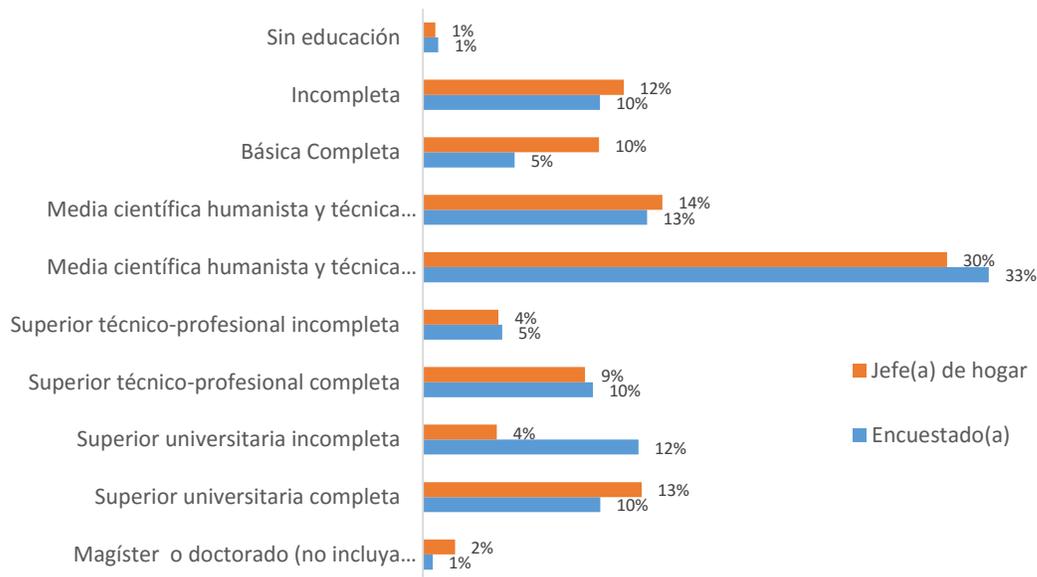
Las principales áreas de desempeño de los jefes de hogar son trabajadores de servicios o comercio (22%), obreros y operarios (22%), empleados de oficina (15%) y operadores de maquinaria (9%).

¿Cuál de las siguientes ocupaciones corresponde al trabajo de la persona que más contribuye al ingreso familiar?



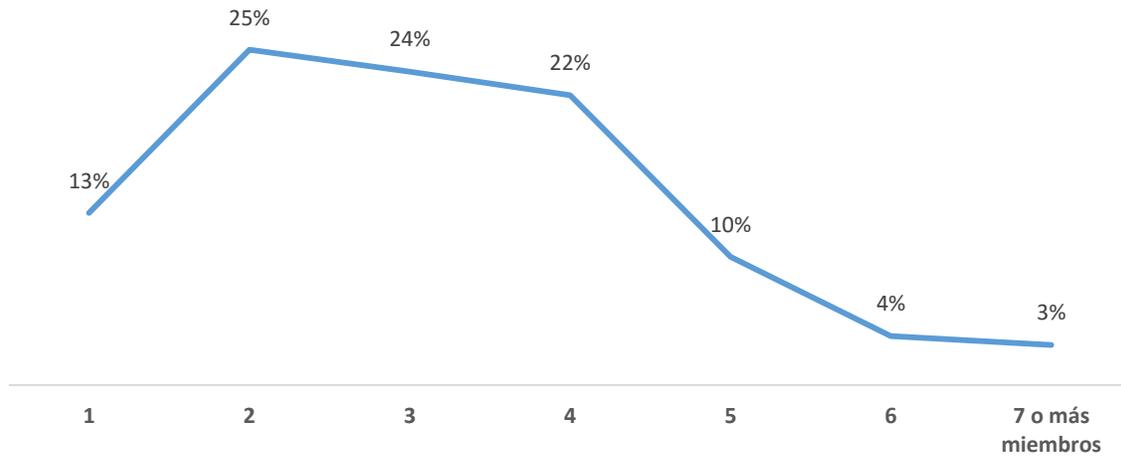
El nivel educacional que más prima en los encuestados es la educación media científica humanista y técnica completa. El 33% de los encuestados tiene educación superior (desde técnico incompleto a magister y doctorado). El 23% por su parte, tiene educación básica o menos.

Nivel educacional



Los números de hogar más característicos de la muestra se encuentran entre las dos y las cuatro personas. En el 13% de los hogares vive solo una persona, y en el 17% viven cinco personas o más.

Número miembros hogar



Todos los ingresos dependiendo del número de integrantes del hogar se resumen en la tabla siguiente. Como se puede observar, en cada uno de ellos la mayor concentración se ubica en los tramos menores de ingreso. No obstante, se debe recordar que cada tramo es distinto según integrantes del hogar.

| | 1 miembros |
|-----------------------|------------|
| Menos de 120 mil | 15% |
| 120 mil – 207 mil | 22% |
| 208 mil – 361 mil | 19% |
| 362 mil – 630 mil | 13% |
| 631 mil – 1.099.000 | 7% |
| 1.100.000 – 1.916.000 | 1% |

| | 2 miembros |
|-----------------------|------------|
| Menos de 194 mil | 12% |
| 194 mil – 336 mil | 29% |
| 337 mil – 586 mil | 22% |
| 587 mil – 1.023.000 | 13% |
| 1.024.000 – 1.785.000 | 5% |
| 1.786.000 – 3.113.000 | 1% |
| Más de 3.113.000 | 0% |

| | 3 miembros |
|-----------------------|------------|
| Menos de 257 mil | 12% |
| 257 mil – 446 mil | 27% |
| 447 mil – 779 mil | 24% |
| 780 mil – 1.359.000 | 13% |
| 1.360.000 – 2.370.000 | 4% |
| 2.371.000 – 4.135.000 | 2% |
| Más de 4.135.000 | 1% |

| | 4 miembros |
|-----------------------|------------|
| Menos de 314 mil | 13% |
| 314 mil – 546 mil | 31% |
| 547 mil – 953 mil | 22% |
| 954 mil – 1.662.000 | 12% |
| 1.663.000 – 2.899.000 | 2% |
| 2.900.000 – 5.057.000 | 2% |
| Más de 5.057.000 | 1% |

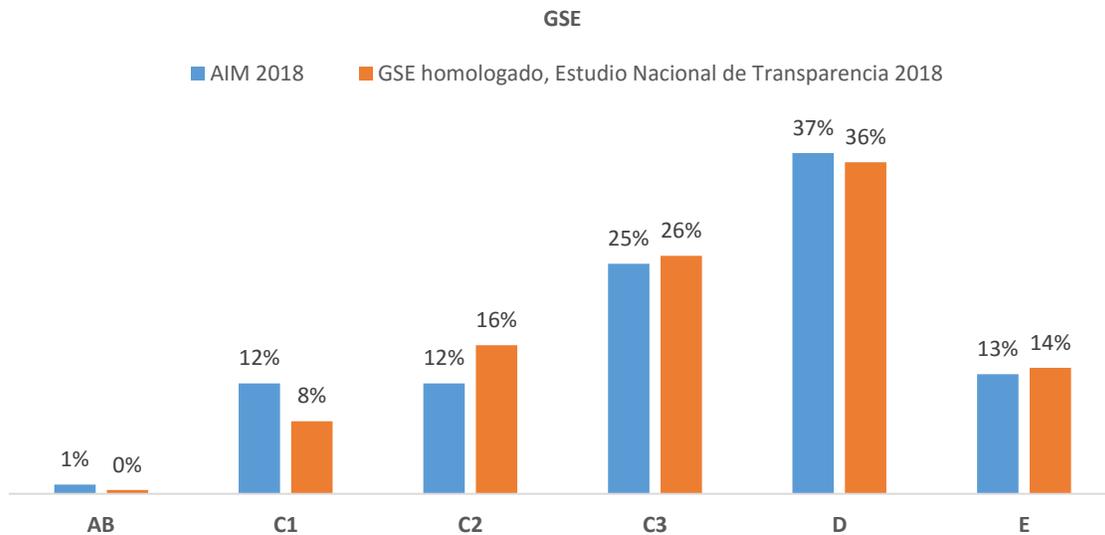
| | 5 miembros |
|-----------------------|------------|
| Menos de 367 mil | 16% |
| 367 mil – 638 mil | 37% |
| 639 mil – 1.114.000 | 20% |
| 1.115.000 – 1.943.000 | 7% |
| 1.944.000 – 3.389.000 | 3% |
| 3.390.000 – 5.912.000 | 0% |

| | 6 miembros |
|-----------------------|------------|
| Menos de 417 mil | 22% |
| 417 mil – 725 mil | 27% |
| 726 mil – 1.265.000 | 21% |
| 1.266.000 – 2.207.000 | 7% |
| 2.208.000 – 3.850.000 | 3% |
| 3.851.000 – 6.717.000 | 1% |

| | 7 o más miembros |
|-----------------------|------------------|
| Menos de 464 mil | 12% |
| 464 mil – 808 mil | 30% |
| 809 mil – 1.409.000 | 13% |
| 1.410.000 – 2.459.000 | 3% |
| 2.460.000 – 4.289.000 | 4% |
| 4.290.000 – 7.482.000 | 2% |

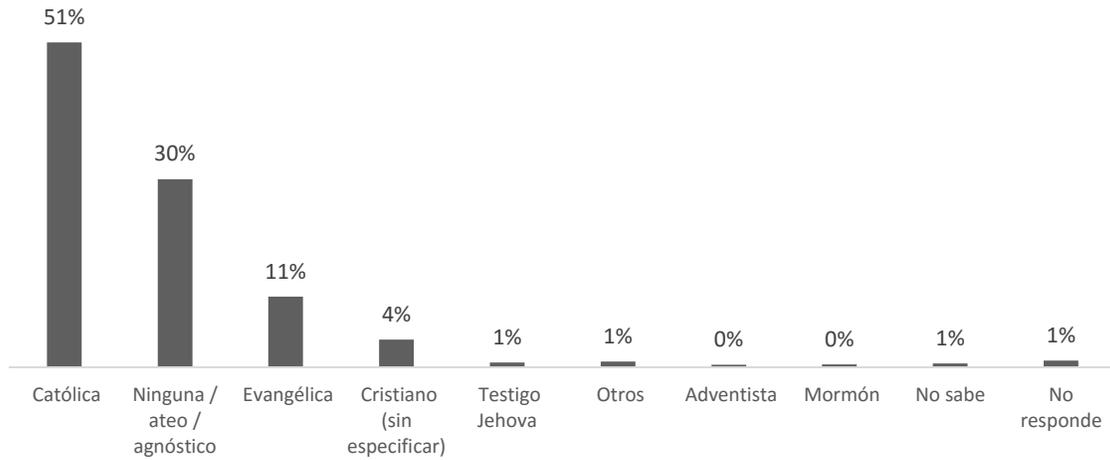
Los datos anteriores, a saber, ocupación y educación del jefe de hogar, así como el número de integrantes y tramos de ingresos de los hogares, permitió la construcción de un indicador actualizado de grupos socioeconómicos, propuesto y validado por la Asociación de Investigadores de Mercado de Chile. Disponible en <http://www.aimchile.cl/modelo-gse/>.

No obstante, tal construcción requiere de la existencia de los cuatro datos señalados, por lo que la ausencia de uno de éstos implica la no clasificación del caso. Para superar esta limitación, en aquellos casos en que algún valor no reportado por el encuestado fuese perdido y por tanto su clasificación en alguno de los grupos socioeconómicos fuese posible, se complementó aquellos datos con la clasificación visual del grupo socioeconómico que realiza el encuestador. La unión de ambas instancias permitió alcanzar proporciones similares a los reportados por AIM, tal como se muestran en el gráfico siguiente:

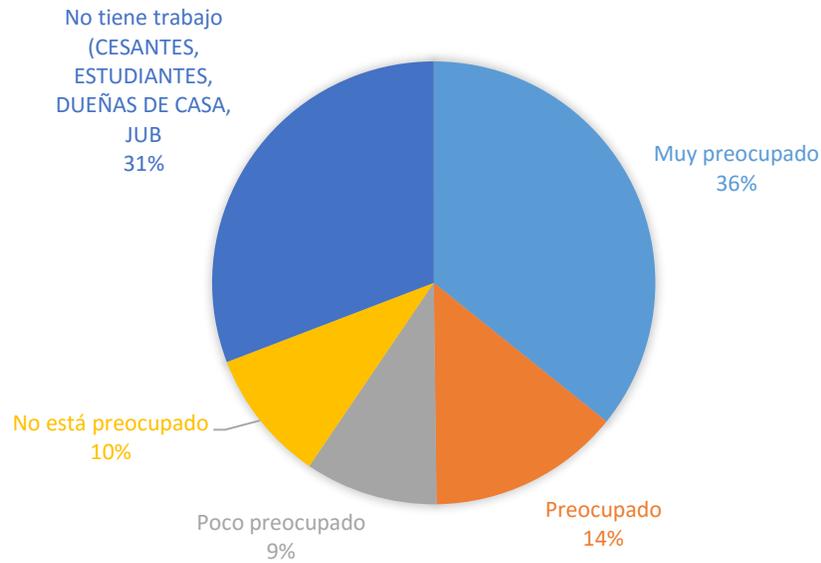


La religión más presente en los encuestados es la religión católica con un 51% de menciones. Le siguen quienes indican no profesar ninguna religión con un 30% y evangélicos con un 11%.

¿Qué religión profesa?



De quienes tienen trabajo, el 36% señala estar muy preocupado de perderlo durante los próximos 12 meses y el 14% indica estar preocupado. Entre ambos alcanzan al 50% de los entrevistados.



XII. Anexo 2: Resultados terreno: códigos de disposición final

| CDF | Tipo | Estado | Región | | | | | | | | | | | | | | | | Total |
|-----------------------------|------|--------------------------------------------------------------|--------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | |
| 110 | E | Entrevista completa | 100 | 100 | 100 | 100 | 200 | 110 | 120 | 430 | 100 | 100 | 100 | 100 | 800 | 100 | 100 | 200 | 2860 |
| 120 | P | Entrevista parcial | 2 | | | 2 | | | | 7 | | 10 | | | 4 | | 1 | 1 | 28 |
| 211 | R | Se rechazó la entrevista | 64 | 22 | 21 | 39 | 173 | 61 | | 138 | 19 | 42 | 48 | 1 | 642 | 32 | 15 | 64 | 1381 |
| 212 | R | Se interrumpió la entrevista | | | | 1 | 2 | | | | | | | | | | | | 3 |
| 223 | NC | Se impidió acceso a la vivienda | | | | | | | | | | | | 1 | 18 | 3 | | | 22 |
| 224 | NC | Vivienda ocupada sin moradores presentes | 4 | | 1 | 41 | 68 | 11 | | 106 | | 6 | 3 | 83 | 366 | 43 | 7 | 104 | 843 |
| 225 | NC | Informante no ubicable o no puede atender | 4 | | | 11 | 39 | 5 | | 48 | | | | 23 | 38 | 3 | 1 | 38 | 210 |
| 231 | O | Muerte del informante | | | | | | | | 1 | | | | | | | | 1 | 2 |
| 232 | O | Informante impedido físico/mental para contestar | 1 | | | | 2 | | | 2 | | | | | 1 | | | 1 | 7 |
| 233 | O | Problemas de idioma | | | | | | | | | | | | | 2 | | | | 2 |
| 236 | O | Otra razón elegible | | | | 1 | 6 | | | | | 1 | | | 9 | | 1 | 1 | 19 |
| 311 | UH | No se envió a terreno | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 |
| 317 | UH | Área peligrosa o de difícil acceso | | | | | | | | | | | | 1 | | | | 1 | 2 |
| 318 | UH | No fue posible localizar la dirección | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 |
| 390 | UO | Otra razón de elegibilidad desconocida | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 |
| 410 | NE | Fuera de muestra | | | | | | | | 2 | | | | | 1 | | | | 3 |
| 451 | NE | Empresa, oficina de gobierno y otra organización | | | | | | | | | | | | | 34 | 1 | 1 | | 36 |
| 452 | NE | Instituciones (hospital, cárcel, asilo de anciano, etc.) | | | | | | | | 1 | | | | | 1 | | | | 2 |
| 453 | NE | Dormitorio colectivo (militar, de trabajo, internados, etc.) | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | 1 |
| 454 | NE | Vivienda en demolición, incendiada, destruida o erradicada | | | | | | | | 1 | | | | | | | | 1 | 2 |
| 461 | NE | Vivienda particular desocupada | | | | | | 1 | | 1 | | | | | 3 | 1 | 2 | 2 | 10 |
| 462 | NE | Vivienda de veraneo o de uso temporal | | | | | | 1 | | | | | | | 1 | 1 | | 1 | 4 |
| 463 | NE | Otra razón no elegible | | | | | | | | | | | | | 1 | 1 | 1 | | 3 |
| 510 | | En terreno | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 |
| 520 | | No asignada | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 |
| Resultado de Terreno | | | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 1600 |
| Muestra Lograda | | | 100 | 100 | 100 | 100 | 200 | 110 | 120 | 430 | 100 | 100 | 100 | 100 | 800 | 100 | 100 | 200 | 2860 |
| Muestra Esperada | | | 100 | 100 | 100 | 100 | 200 | 110 | 120 | 430 | 100 | 100 | 100 | 100 | 800 | 100 | 100 | 200 | 2860 |
| CONTACTADAS | | | 175 | 122 | 122 | 195 | 492 | 188 | 120 | 737 | 119 | 159 | 152 | 208 | 1917 | 190 | 131 | 413 | 5440 |

| Indicadores de Disposición de Casos | Región | | | | | | | | | | | | | | | | Total |
|-------------------------------------|--------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | |
| Tasa de Respuesta | 0,57 | 0,82 | 0,82 | 0,51 | 0,41 | 0,59 | 1,00 | 0,59 | 0,84 | 0,63 | 0,66 | 0,48 | 0,43 | 0,54 | 0,79 | 0,49 | 0,53 |
| Tasa de Cooperación | 0,60 | 0,82 | 0,83 | 0,70 | 0,52 | 0,64 | 1,00 | 0,74 | 0,84 | 0,65 | 0,68 | 0,99 | 0,55 | 0,74 | 0,85 | 0,75 | 0,66 |
| Tasa de Rechazo | 0,37 | 0,18 | 0,17 | 0,21 | 0,36 | 0,32 | 0,00 | 0,19 | 0,16 | 0,26 | 0,32 | 0,00 | 0,34 | 0,17 | 0,12 | 0,16 | 0,26 |
| Tasa de Contacto | 0,95 | 1,00 | 0,99 | 0,73 | 0,78 | 0,91 | 1,00 | 0,79 | 1,00 | 0,96 | 0,97 | 0,49 | 0,78 | 0,74 | 0,93 | 0,65 | 0,80 |

| Indicadores de Productividad | Región | | | | | | | | | | | | | | | | Total |
|------------------------------|--------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | |
| Visitas por entrevista | 0,55 | 0,82 | 0,81 | 0,38 | 0,32 | 0,53 | 1,00 | 0,54 | 0,83 | 0,56 | 0,65 | 0,29 | 0,33 | 0,42 | 0,71 | 0,42 | 0,44 |

XIII. Anexo 3: Cuestionario

NP 502 ESTUDIO NACIONAL DE TRANSPARENCIA 2018

P1ST. Según Ud. ¿Cuáles son los cuatro temas más importantes para el país? (ESPERE RESPUESTA Y MARQUE HASTA 4).

| | | |
|----|--|--|
| A. | | |
| B. | | |
| C. | | |
| D. | | |

No sabe...98 No responde...00 NO LEER

P2ST. (MOSTRAR TARJETA 1) 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? (ESPERE RESPUESTA Y MARQUE UNA)

| NADA | | | | | | | | | | MUCHO | | | | | | | | | | NS/NR |
|------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-------|
| 01 | 02 | 03 | 04 | 05 | 06 | 07 | 08 | 09 | 10 | 01 | 02 | 03 | 04 | 05 | 06 | 07 | 08 | 09 | 10 | 0 |

P3ST. (MOSTRAR TARJETA 2) En una escala de 1 a 10, Ud. diría que la relación ENTRE los ciudadanos y el Estado es más bien... (ESPERAR RESPUESTA MARCAR UNA)

| DISTANTE | | | | | | | | | | CERCANA | | | | | | | | | | NS/NR |
|----------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|---------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-------|
| 01 | 02 | 03 | 04 | 05 | 06 | 07 | 08 | 09 | 10 | 01 | 02 | 03 | 04 | 05 | 06 | 07 | 08 | 09 | 10 | 0 |

P4ST. (MOSTRAR TARJETA 3) En una escala de 1 a 10, Ud. diría que la relación entre los ciudadanos y el Estado es más bien... (ESPERAR RESPUESTA MARCAR UNA)

| DE NO COOPERACIÓN | | | | | | | | | | DE COOPERACIÓN | | | | | | | | | | NS/NR |
|-------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-------|
| 01 | 02 | 03 | 04 | 05 | 06 | 07 | 08 | 09 | 10 | 01 | 02 | 03 | 04 | 05 | 06 | 07 | 08 | 09 | 10 | 0 |

P5ST. (MOSTRAR TARJETA 4) En una escala de 1 a 10, dónde 1 es de mal trato y 10 es de buen trato, Ud. diría que la relación entre los ciudadanos y el Estado es más bien... (ESPERAR RESPUESTA MARCAR UNA)

| DE MAL TRATO | | | | | | | | | | DE BUEN TRATO | | | | | | | | | | NS/NR |
|--------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|---------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-------|
| 01 | 02 | 03 | 04 | 05 | 06 | 07 | 08 | 09 | 10 | 01 | 02 | 03 | 04 | 05 | 06 | 07 | 08 | 09 | 10 | 0 |

P6ST. (MOSTRAR TARJETA 5) En una escala de 1 a 10, donde 1 es de discriminación y 10 es justa, Ud. diría que la relación entre los ciudadanos y el Estado es más bien... (ESPERAR RESPUESTA MARCAR UNA)

| DE DISCRIMINACIÓN | | | | | | | | | | JUSTA | | | | | | | | | | NS/NR |
|-------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-------|
| 01 | 02 | 03 | 04 | 05 | 06 | 07 | 08 | 09 | 10 | 01 | 02 | 03 | 04 | 05 | 06 | 07 | 08 | 09 | 10 | 0 |

P7ST. En general, ¿Ud. diría que se puede confiar en la mayoría de las personas o no se puede confiar en la mayoría de las personas? (ESPERE RESPUESTA Y MARQUE UNA)

Se puede confiar en la mayoría de las personas 1
 No se puede confiar en la mayoría de las personas 2
 No sabe/No responde 00 NO LEER

P8STA-D. (MOSTRAR TARJETA 1) En una escala de 1 a 10, donde 1 es "nada" y 10 es "mucho" responda las siguientes preguntas: (LEA CADA PREGUNTA ESPERE RESPUESTA Y CONTINUE CON LA SIGUIENTE)

| | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| P8STA. En general, ¿cuánto confía Ud. en el sector público? | | |
| P8STB. En general, ¿cuánto confía Ud. en el sector privado? | | |
| P8STC. ¿Qué tan transparentes cree Ud. que son los organismos públicos en Chile? | | |
| P8STD. ¿Qué tan transparentes cree Ud. que son los funcionarios públicos en Chile? | | |

P9N. (MOSTRAR TARJETA 6) En una escala de 1 a 10, donde 1 es muy corrupto y 10 es nada corrupto. ¿Cuán corruptos cree Ud. que son los organismos públicos en Chile?

| MUY CORRUPTO | | | | | | | | | | NADA CORRUPTO | | | | | | | | | | NS/NR |
|--------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|---------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-------|
| 01 | 02 | 03 | 04 | 05 | 06 | 07 | 08 | 09 | 10 | 01 | 02 | 03 | 04 | 05 | 06 | 07 | 08 | 09 | 10 | 0 |

P10ST. (MOSTRAR TARJETA 7) ¿Cuán de acuerdo está con la siguiente afirmación?: Si una persona solicita información a un organismo público, recibe información confiable (ESPERE RESPUESTA Y MARQUE UNA).

Muy en desacuerdo1
 En desacuerdo2
 De acuerdo3
 Muy de acuerdo4
 No sabe/No responde0 NO LEER

P11ST. (MOSTRAR TARJETA 8) (SÓLO QUIENES ESTAN MUY EN DESACUERDO O EN DESACUERDO) ¿Por qué razones desconfía Ud. de esa información? (ESPERE RESPUESTA Y MARQUE UNA)

No informan la verdad1
 Son poco claros, confusos2
 Ocultan información3
 Entregan información incompleta ..4
 Otra5
 No sabe/No responde 0 NO LEER
 No aplicable 9

P12ST. (MOSTRAR TARJETA 7) ¿Cuán de acuerdo está Ud. con la siguiente afirmación?: La información que los organismos públicos ponen a disposición de los ciudadanos en sus páginas web es confiable (ESPERE RESPUESTA Y MARQUE UNA).

Muy en desacuerdo1
 En desacuerdo2
 De acuerdo3
 Muy de acuerdo4
 No tiene acceso5
 No sabe/No responde0 NO LEER

P13ST. (MOSTRAR TARJETA 8) (SÓLO QUIENES ESTAN MUY EN DESACUERDO O EN DESACUERDO) ¿Por qué razones desconfía Ud. de esa información? (ESPERE RESPUESTA Y MARQUE UNA)

No informan la verdad1
 Son poco claros, confusos2
 Ocultan información3
 Publican información incompleta ..4
 Otra5
 No sabe/No responde 0 NO LEER
 No aplicable 9

P14STA-C. (MOSTRAR TARJETA 9) Por favor indique, ¿qué tan de acuerdo está con cada una de las siguientes afirmaciones? (LEA CADA AFIRMACIÓN, MARQUE UNA Y CONTINUE CON LA SIGUIENTE)

| | MD | ED | DA | MA | NS/NR |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|----|----|-------|
| P14STA Que todas las personas tengan derecho a acceder a información de cualquier organismo público..... | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| P14STB Que cuando una persona solicite información a un organismo público, éste esté obligado a responder..... | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| P14STC Que si un organismo público no entrega la información solicitada, exista derecho a reclamar..... | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |

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? (ESPERE RESPUESTA Y MARQUE UNA).

Si.....1
 No.....2
 No Responde.....0 NO LEER

P16ST. (SÓLO PARA LOS QUE CONTESTAN SI) ¿Cuál? (ANOTE TEXTUAL LO QUE LE DIGAN)

No sabe.98 No responde.00 No Aplicable.99 NO LEER

P17ST. ¿Qué haría para solicitar información de algún organismo público? (ESPERE RESPUESTA ESPONTÁNEA Y ANOTE TEXTUAL LO QUE LE DIGAN).

No sabe.98 No responde.00 NO LEER

P18ST. ¿Ha escuchado hablar del Portal de Transparencia del Estado de Chile? (ESPERE RESPUESTA Y MARQUE UNA)

Si.....1
 No.....2
 No Responde.....0

P19ST. (MOSTRAR TARJETA 10) Imagine que Ud. quisiera pedir cierta información a su Municipio, como por

ejemplo, saber en qué se usó el presupuesto del año anterior, pero en la municipalidad se niegan a entregarle esta información ¿Qué haría Ud. en ese caso? **(ESPERE Y LUEGO MARQUE UNA)**

- No haría nada 1 **[PASE A P20]**
- No sabría qué hacer 2
- Insistiría un poco más, pero si no hay respuesta, dejaría de insistir 3
- Presentaría un reclamo formal 4 **[PASE A P21]**
- No responde..... 0 **NO LEER**

P20ST. (SÓLO QUIENES NO HARIAN NADA EN p19)
¿Por qué no haría nada? (ESPERE RESPUESTA Y ANOTE TEXTUAL LO QUE LE DIGAN)

| | | |
|---------------------|----------------|--|
| | | |
| NS/NR.....00 | NO LEER | |
| No Aplicable.....99 | | |

P21ST. (SÓLO QUIENES RESPONDEN QUE PRESENTARÍAN UN RECLAMO FORMAL EN p19). ¿Dónde presentaría su reclamo? **(ESPERE RESPUESTA Y ANOTE TEXTUAL LO QUE LE DIGAN)**

| | | |
|---------------------|----------------|--|
| | | |
| NS/NR.....00 | NO LEER | |
| No Aplicable.....99 | | |

P22ST. El 20 de abril del 2009 entró en vigencia la Ley de Transparencia (Ley N° 20.285), que obliga a los organismos públicos a dar a conocer lo que se llama "información pública" ¿Conoce Ud. esta ley? **(ESPERE RESPUESTA Y MARQUE UNA)**.

- Si.....1
- No.....2
- No responde.....0 **NO LEER**

P23ST. (SÓLO QUIENES RESPONDEN SI EN P22) ¿A través de qué medios se informó sobre la Ley de Transparencia? **(ESPERE RESPUESTA Y ANOTE TEXTUAL LO QUE LE DIGAN)**

| | | |
|---------------------|----------------|--|
| | | |
| NS/NR.....00 | NO LEER | |
| No Aplicable.....99 | | |

P24ST. (MOSTRAR TARJETA 7) Qué tan de acuerdo está Ud. con que hay cierta información que por su naturaleza debe ser mantenida bajo reserva? **(ESPERE RESPUESTA Y MARQUE UNA)**

- Muy en desacuerdo1
- En desacuerdo2
- De acuerdo3
- Muy de acuerdo4
- No sabe/No responde0 **NO LEER**

P25ST. (MOSTRAR TARJETA 1) La Ley de Transparencia le brinda acceso a los ciudadanos a información del Estado, por ejemplo, los gastos que realiza. 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 esta ley en el Estado? **(ESPERE RESPUESTA Y MARQUE UNA)**

| NADA | | | | | | | | | | MUCHO | | | | | | | | | | NS/NR |
|------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 0 |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

El **acceso a la información pública** es el derecho a conocer las decisiones, contratos y acciones generadas con presupuesto público por las instituciones del Estado.

P26N ¿Ud. cree que el acceso a la información pública, en nuestro país es..... **(LEA CADA UNA, Y MARQUE UNA RESPUESTA Y CONTINUE CON LA SIGUIENTE)**

| | SI | NO | NS/NR |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|-------|
| A. Fácil | 1 | 2 | 0 |
| B. Rápido | 1 | 2 | 0 |
| C. Útil | 1 | 2 | 0 |
| D. Necesario | 1 | 2 | 0 |
| E. Fomenta la participación ciudadana | 1 | 2 | 0 |
| F. Mejora la gestión pública | 1 | 2 | 0 |
| G. Previene la Corrupción | 1 | 2 | 0 |
| H. Permite a los ciudadanos controlar las acciones de funcionarios públicos y de la autoridad | 1 | 2 | 0 |

P27ST. (MOSTRAR TARJETA 11) Con la siguiente tarjeta señale las áreas donde considera que es más necesario

el acceso a la información pública. **(ESPERE RESPUESTA Y MARQUE TODAS LAS QUE MENCIONE)**

- Educación01
- Salud.....02
- Obras Públicas.....03
- Vivienda.....04
- Justicia.....05
- Defensa y Fuerzas Armadas.....06
- El debate legislativo.....07
- Minería.....08
- Energía.....09
- El presupuesto de la nación.....10
- Relaciones exteriores.....11
- Gestión territorial.....12
- Trabajo y previsión social.....13
- Transporte y telecomunicaciones.....14
- Seguridad ciudadana.....15
- Medio ambiente.....16
- Cultura y artes.....17
- Agricultura, pesca y ganadería.....18
- Deporte.....19
- No sabe/No responde **NO LEER**.....00

P28ST. ¿Sabe Ud. a través de qué canales de comunicación se puede ingresar una solicitud de acceso a la información en un organismo público? ¿Cuáles? **(ANOTE TEXTUAL LO QUE LE DIGAN)**

No sabe.98 No responde.00 **NO LEER**

P29ST. ¿Sabe Ud. si el organismo público tiene un plazo determinado para dar respuesta a su solicitud? **(ESPERE RESPUESTA Y MARQUE UNA)**

- Si.....1
- No.....2
- NS/NR.....0 **NO LEER**

P30ST. (SÓLO PARA LOS QUE CONTESTAN SI EN P29)
 ¿Cuál? **(ANOTE TEXTUAL LO QUE LE DIGAN)**

| | | |
|-------------------------------------------|----------------|--|
| | | |
| No sabe.98 No responde.00 NO aplicable 99 | NO LEER | |

P31ST. ¿Ud. ha solicitado información a un organismo público en los últimos 12 meses? (Ministerios, Municipalidades u otros) **(ESPERE RESPUESTA Y MARQUE UNA)**.

- Si.....1 **(RESPONDEN DE P32ST A P42ST)**
- No.....2 **(PASE A PREGUNTA P43ST)**
- NS/NR.....0 **NO LEER (PASE A PREGUNTA P43ST)**

P32ST. (MOSTRAR TARJETA 12) (SÓLO PARA LOS QUE CONTESTAN SI EN P31ST) Pensando en la última vez que solicitó información a un organismo público, ¿A qué tipo de institución la solicitó? **(ESPERE RESPUESTA Y MARQUE UNA)**

- Ministerios 01
- Intendencias 02
- Superintendencias 03
- Gobernaciones 04
- Municipios 05
- Corporaciones Municipales..... 06
- FF.AA, de Orden y Seguridad Pública..... 07
- Servicios Públicos 08
- Empresas Públicas 09
- Secretarías Regionales Ministeriales (SEREMI) 10
- Otra Institución 11
- No Sabe/ No responde..... 00
- No aplica 99

P33ST. (PARA LOS QUE RESPONDEN OTRA) Especifique

| | | |
|---------------------|----------------|--|
| | | |
| NS/NR.....00 | NO LEER | |
| No Aplicable.....99 | | |

P34ST (SÓLO PARA LOS QUE CONTESTAN SI EN P31ST) ¿Qué tipo de información solicitó? **(ANOTE TEXTUAL LO QUE LE DIGAN)**

- No recuerda.....88
- No responde.....00 **NO LEER**
- No Aplicable.....99

P35ST (SÓLO PARA LOS QUE CONTESTAN SI EN P31ST) Su última solicitud de información estuvo relacionada con asuntos... **(LER ALTERNATIVAS ESPERAR RESPUESTA Y MARCAR UNA)**

- De su vida personal.....1
- De interés público.....2
- Otra.....3
- No sabe.....8 **NO LEER**
- No responde.....0
- No aplicable.....9

P36ST. (SÓLO PARA LOS QUE CONTESTAN SI EN P31ST) ¿A través de qué medios solicitó esa información? **(NO LEER, ESPERE RESPUESTA ESPONTÁNEA Y MARQUE UNA)**

- Página web de la institución.....1
- Portal de Transparencia del Estado.....2
- Teléfono.....3
- Presencialmente.....4
- Correo Postal (Oficio, carta, etc).....5
- Correo electrónico.....6
- No recuerda..... **NO LEER 8**

P45ST. 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? **(ESPERE RESPUESTA Y MARQUE UNA)**

- Si.....1 (PASE A P46ST)
- No.....2 (PASE A P53)
- NS/NR.....0 NO LEER (PASE A P53)

P46ST. (MOSTRAR TARJETA 12) (SÓLO QUIENES RESPONDEN SI EN P45) Pensando en la última vez que buscó información ¿En qué tipo de organismo buscó? **(ESPERE RESPUESTA Y MARQUE UNA)**

- Ministerios 01
- Intendencias 02
- Superintendencias 03
- Gobernaciones 04
- Municipios 05
- Corporaciones Municipales..... 06
- FF.AA, de Orden y Seguridad Pública..... 07
- Servicios Públicos 08
- Empresas Públicas 09
- Secretarías Regionales Ministeriales (SEREMI) 10
- Otra Institución 11
- No sabe/ No responde 00
- No aplicable 99

P47STA. (PARA LOS QUE RESPONDEN OTRA) Especifique **(ANOTE TEXTUAL LO QUE LE DIGAN)**

- NS/NR.....00 NO LEER
- No Aplicable.....99

P48ST. (SÓLO QUIENES RESPONDEN SI EN P45) ¿Qué información buscó en el sitio web? **(ESPERE RESPUESTA Y ANOTE TEXTUAL LO QUE LE DIGAN)**

- No recuerda.....88
- No responde.....00 NO LEER
- No Aplicable.....99

P49ST. Su última búsqueda de información estuvo relacionada con asuntos... **(LER ALTERNATIVAS ESPERAR RESPUESTA Y MARCAR UNA)**

- De su vida personal1
- De interés público2
- Otra3
- No sabe8 NO LEER
- No responde0
- No aplicable9

P50ST. (SÓLO QUIENES RESPONDEN SI EN P46) En esa ocasión, ¿encontró la información que buscaba?

- Si.....1 (PASE A PREGUNTA 51)

P51ST. (SÓLO QUIENES RESPONDEN SI EN P50ST) ¿Cuán satisfecho quedó Ud. con la información que obtuvo? **(LEA ALTERNATIVAS, ESPERE RESPUESTA Y MARQUE UNA)**

- Muy satisfecho 1 (PASE A PREGUNTA 54)
- Satisfecho..... 2 (PASE A PREGUNTA 54)
- Insatisfecho 3 (PASE A PREGUNTA 52)
- Muy insatisfecho .. 4 (PASE A PREGUNTA 52)

- NS/NR.....0 NO LEER (PASE A P54)
- No aplicable.....9

P52ST. (QUIENES RESPONDEN INSATISFECHO O MUY INSATISFECHO EN P51) ¿Por qué razones quedó Ud. insatisfecho? **(LEA, ESPERE RESPUESTA Y MARQUE TODAS LAS QUE MENCIONE)**

- No sabe/No responde.....0 NO LEER
- No aplicable.....9

(CUALQUIER RESPUESTA EN P52ST PASE A P53ST)

P53ST. (SÓLO QUIENES NO HAN BUSCADO INFORMACIÓN O NO SABEN EN P45ST) ¿Por qué no ha buscado información en el sitio web de algún organismo público? **(ANOTE TEXTUAL LO QUE LE DIGAN)**

- No recuerda.....88
- No responde.....00 NO LEER
- No Aplicable.....99

P38ST. (SÓLO QUIENES RESPONDEN NO EN P37ST) El organismo le informó las razones para NO entregarle la información **(ESPERE RESPUESTA Y MARQUE UNA)**

- Si.....1 (PASE A P39ST)
- No.....2 (PASE A P44ST)
- NS/NR.....8 NO LEER PASE A P44ST)
- No aplicable.....9

P39ST. (MOSTRAR TARJETA 13) (SÓLO QUIENES RESPONDEN SI EN P38ST) ¿Qué razones le dieron para NO entregarle la información? **(ESPERE RESPUESTA Y MARQUE UNA)**

- No se encuentra la información..... 1
- La información no existe..... 2
- La información solicitada está en posesión de otro órgano o servicio.. 3
- La respuesta no está lista..... 4
- No se dan razones..... 5
- No recuerda..... 6
- Otra 7 A P40ST

P40ST. (PARA LOS QUE RESPONDEN OTRA) ¿Cuál?

- NS/NR.....99 NO LEER
- No Aplicable.....00

P42ST. (SÓLO QUIENES RESPONDEN INSATISFECHO O MUY INSATISFECHO EN P41ST) ¿Cuál es la principal razón por la que Ud. quedó insatisfecho con la respuesta?

- No sabe/No responde.....0 NO LEER
- No aplicable.....9

(CUALQUIER RESPUESTA EN P42ST PASE A P44ST)

P43ST. (SÓLO QUIENES NO HAN SOLICITADO INFORMACIÓN O NO SABE EN P31) ¿Por qué no ha solicitado información a organismos públicos? **(ANOTE TEXTUAL LO QUE LE DIGAN)**

- NS/NR.....00 NO LEER
- No Aplicable.....99

P44ST. ¿Sabía Ud. que existe una sección de los sitios web de los organismos públicos llamada "Transparencia Activa" ó "Gobierno Transparente" ó "Ley 20.285"? **(ESPERE RESPUESTA Y MARQUE UNA)**

- Si.....1
- No.....2
- No Responde.....0

PASANDO A OTRO TEMA

P54ST. ¿Ha escuchado hablar del Consejo para la Transparencia? **(ESPERE RESPUESTA Y MARQUE UNA)**

Si.....1 **(PASE A P55ST)**
 No.....2 **(PASE A P58ST)**
 NR.....0

P55ST (SÓLO QUIENES RESPONDEN SI EN P54ST) ¿A través de qué **medios** supo del Consejo para la Transparencia? **(ESPERE RESPUESTA Y ANOTE TEXTUAL LO QUE LE DIGAN)**

| | | |
|--|--|--|
| | | |
|--|--|--|

NS/NR.....00 **NO LEER**
 No Aplicable.....99

P56ST. (SÓLO QUIENES RESPONDEN SI EN P54ST) ¿Diría Ud. que el Consejo para la Transparencia es un organismo?: **(LEA UNA A UNA Y REGISTRE UNA RESPUESTA PARA CADA PREGUNTA)**

| | SI | NO | NS | NA |
|-----------------------------------------------------------------------------|----|----|----|----|
| A. Autónomo, (que no depende de ninguno de los 3 poderes del Estado)1 | 2 | 0 | 9 | 9 |
| B. Que cumple con su misión1 | 2 | 0 | 9 | 9 |
| C. Transparente1 | 2 | 0 | 9 | 9 |
| D. Políticamente independiente ...1 | 2 | 0 | 9 | 9 |

P57ST. (SÓLO QUIENES RESPONDEN SI EN P54ST) ¿Podría nombrar a las autoridades o alguna de las autoridades (consejeros) del Consejo para la Transparencia?

(ANOTE TEXTUAL LO QUE DIGAN)

| | | |
|--|--|--|
| | | |
|--|--|--|

No sabe..98 No responde..00 **NO LEER**

P58ST. Durante el ultimo año ¿ha visto o escuchado de alguna campaña publicitaria del Consejo para la Transparencia? **(ESPERE RESPUESTA Y MARQUE UNA)**.

Si.....1
 No.....2
 No Responde.....0 **NO LEER**

PASANDO A OTRO TEMA

P59N. Ud. diría que hoy en día, ¿Los casos de corrupción son más fáciles de detectar, ni más fáciles ni más difíciles de detectar o son más difíciles de detectar que hace unos 10 años atrás? **(ESPERE RESPUESTA Y MARQUE UNA)**

Más fáciles de detectar1
 Ni más fácil, ni más difícil2
 Son más difíciles de detectar3
 No sabe/No responde0 **NO LEER**

P60N. Si desea obtener algo del Estado (por ejemplo, servicio público, municipio) ¿cuán aceptable considera Ud. que es dar dinero / hacer un regalo / hacer un favor al funcionario o encargado? **(MARQUE UNA)**

Siempre aceptable1
 A veces aceptable2
 Nunca aceptable3
 No sabe/No responde0 **NO LEER**

P61N. (MOSTRAR TARJETA 14) ¿Alguna vez ha tenido que pagar un soborno, dar un regalo o hacer un favor a: **(ESPERE RESPUESTA Y MARQUE TODAS LAS QUE MENCIONE)**

- Un docente o funcionario escolar .1
- Un trabajador de la salud2
- Un funcionario municipal3
- Un funcionario de algún Servicio o Ministerio de Gobierno4
- Un carabinero5
- Un juez o funcionario judicial ...6
- No lo ha hecho nunca7 **..A P63N**
- No sabe/No responde0.. **NO LEER**

P62. (SOLO PARA QUIENES MENCIONEN ALGUNA OPCIÓN EN p61) En esa o esas ocasiones, ¿por qué dio regalos, sobornos o hizo un favor a algún funcionario? **(ESPERE RESPUESTA Y MARQUE UNA)**

- Es una costumbre.....1
- Porque si uno no paga, las cosas no funcionan.....2 } **A**
- Para evitar sanciones mayores.....3 } **P63N**
- Otro motivo.....4
- No responde.....0 } **NO LEER**
- No aplicable.....9 } **A P63N**

P62A. (SÓLO PARA LOS QUE CONTESTAN OTRO MOTIVO) ¿Cuál? **(ANOTE TEXTUAL LO QUE LE DIGAN)**

| | | |
|--|--|--|
| | | |
|--|--|--|

No sabe..98 No responde..00 No Aplicable..99 **NO LEER**

UNA RESPUESTA PARA CADA PREGUNTA)

Muy de acuerdo1
 De acuerdo2
 Ni de acuerdo, ni en desacuerdo ...3
 En desacuerdo4
 Muy en desacuerdo5
 No sabe / No responde0

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| A. En nuestra sociedad, es esperable que las personas denuncien un caso de corrupción que han presenciado. | |
| B. En nuestra sociedad, existen las condiciones institucionales para que las personas denuncien hechos de corrupción con seguridad | |

P64N. (MOSTRAR TARJETA 16) ¿Cuál sería su opinión frente a las siguientes situaciones? **LEA UNA A UNA Y REGISTRE UNA RESPUESTA PARA CADA PREGUNTA)**

Me parece bien1
 No me parece ni bien, ni mal2
 Me parece mal3
 No sabe / No responde0

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| A. Ver a alguien que no paga en la micro | |
| B. Ver a alguien que se salta la fila | |
| C. Ver a alguien pagar menos de lo que corresponde por un producto/servicio | |
| D. Saber de alguien que cobra de más por un producto/servicio (por ejemplo, arreglar la balanza en la feria) | |
| E. Saber de alguien que consigue lo que quiere usando un pituto | |

P65N. (SOLO PARA AQUELLAS EN QUE HAYA CONTESTADO QUE LE PARECE MAL) ¿Lo denunciaría? **LEA UNA A UNA Y REGISTRE UNA RESPUESTA PARA CADA PREGUNTA)**

Sí1
 No2
 No sabe / No responde0

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| A. Ver a alguien que no paga en la micro | |
| B. Ver a alguien que se salta la fila | |
| C. Ver a alguien pagar menos de lo que corresponde por un producto/servicio | |
| D. Saber de alguien que cobra de más por un producto/servicio (por ejemplo, arreglar la balanza en la feria) | |
| E. Saber de alguien que consigue lo que quiere usando un pituto | |

P66N. Si experimentara o presenciara un acto de corrupción, ¿lo denunciaría? **LEA UNA A UNA Y REGISTRE UNA RESPUESTA PARA CADA PREGUNTA)**

Sí1
 No2
 No sabe / No responde0

| | |
|-------------------------------|--|
| A. Si es en el sector público | |
| B. Si es en el sector privado | |

P66A. ¿Por qué? (ANOTE TEXTUAL LO QUE LE DIGAN)

| | | |
|--|--|--|
| | | |
|--|--|--|

No sabe..98 No responde..00 No Aplicable..99 **NO LEER**

P66B. ¿Por qué? (ANOTE TEXTUAL LO QUE LE DIGAN)

| | | |
|--|--|--|
| | | |
|--|--|--|

No sabe..98 No responde..00 No Aplicable..99 **NO LEER**

P67N. ¿Sabe dónde denunciar un caso de corrupción en el sector público? **(ESPERE RESPUESTA Y MARQUE UNA)**

Sí1
 No2

P67A. (SOLO PARA QUIENES CONTESTEN SI) ¿Dónde? **(ANOTE TEXTUAL LO QUE LE DIGAN)**

| | | |
|--|--|--|
| | | |
|--|--|--|

No sabe..98 No responde..00 No Aplicable..99 **NO LEER**

PASANDO A OTRO TEMA

P68ST REVISAR. ¿Ud. diría que cuida la información de...?: Siempre (2), A veces (1), Nunca (0) **(LEA UNA A UNA Y REGISTRE UNA RESPUESTA PARA CADA PREGUNTA)**

| | S | A | N | NS/NR |
|--------------------------------------------|---|---|---|-------|
| 1. Su Rut..... | 2 | 1 | 0 | 88 |
| 2. Su domicilio particular..... | 2 | 1 | 0 | 88 |
| 3. Su teléfono fijo y móvil..... | 2 | 1 | 0 | 88 |
| 4. Su dirección de correo electrónico..... | 2 | 1 | 0 | 88 |
| 5. Su estado civil..... | 2 | 1 | 0 | 88 |
| 6. Su estado de salud..... | 2 | 1 | 0 | 88 |

P69ST. En general, cuánto le preocupa que se haga un mal uso de su información personal en las siguientes situaciones: Poco (2), Algo (1), Mucho (0). **(LEA UNA A UNA Y REGISTRE UNA RESPUESTA PARA CADA PREGUNTA)**

| | P | A | M | NS/NR |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|-------|
| P69STA Cuando realiza transacciones bancarias..... | 2 | 1 | 0 | 88 |
| P69STB Cuando realiza compras on-line (en farmacias, supermercados, etc.) ... | 2 | 1 | 0 | 88 |
| P69STC Cuando realiza compras presencialmente (en farmacias, supermercados, etc.)..... | 2 | 1 | 0 | 88 |
| P69STD Cuando realiza trámites en instituciones privadas (empresas de servicios, grandes tiendas, etc.)..... | 2 | 1 | 0 | 88 |
| P69STE Cuando solicita beneficios en algún servicio público..... | 2 | 1 | 0 | 88 |
| P69STF Cuando realiza trámites en algún servicio público..... | 2 | 1 | 0 | 88 |
| P69STG Cuando se comparte información en WhatsApp, Facebook Messenger u otros sistemas de mensajería..... | 2 | 1 | 0 | 88 |
| P69STH Cuando usa las redes sociales (Facebook, twitter, Instagram, etc.) ... | 2 | 1 | 0 | 88 |
| P69STI Cuando usa herramientas/aplicaciones de su aparato móvil (ubicación, contactos, etc.)..... | 2 | 1 | 0 | 88 |
| P69STJ Cuando accede a redes de Internet públicas (wifi gratuito)..... | 2 | 1 | 0 | 88 |

P70ST. Las instituciones públicas y empresas privadas que tienen información privada de usted, pueden ocasionalmente usarla para propósitos diferentes a aquellos para los cuales recolectaron la información, sin informarle (por ejemplo, para ofrecerle productos o servicios, para enviarle propaganda personalizada, etc.) ¿Cuán preocupado(a) está usted sobre este mal uso de su información? **(ESPERE RESPUESTA Y MARQUE UNA)**

| | |
|-----------------------------|---|
| Muy preocupado(a) | 1 |
| Algo preocupado(a) | 2 |
| Poco preocupado(a) | 3 |
| Nada preocupado(a) | 4 |
| No sabe / No responde | 0 |

P71. ¿Ha leído las condiciones de privacidad cuando instala redes sociales o servicios de internet? **(ESPERE RESPUESTA Y MARQUE UNA)**

| | |
|----------------------------|-----------|
| Sí..... | 1 |
| No..... | 2 |
| No uso esos servicios..... | 3 |
| No responde..... | 0 NO LEER |

P72. ¿Sabe usted si existe alguna normativa que regule la protección de datos personales??

| | |
|---------|---|
| Sí..... | 1 |
| No..... | 2 |
| NR..... | 0 |

P73. ¿Sabe si existe una institución que proteja los datos personales de las personas? **(ESPERE RESPUESTA Y MARQUE UNA)**

| | |
|------------------|----------------|
| Sí..... | 1 |
| No..... | 2 (PASE A P75) |
| No responde..... | 0 NO LEER |

P74. (SÓLO PARA LOS QUE CONTESTAN SI EN P71)
¿Cuál? **(ANOTE TEXTUAL LO QUE LE DIGAN)**

| | | | |
|------------|----------------|-----------------|---------|
| No sabe.98 | No responde.00 | No Aplicable.99 | NO LEER |
|------------|----------------|-----------------|---------|

P75. ¿Cuánto cree Ud. que la existencia de una institución que resguarde la Protección de Datos Personales ayudaría a lo siguiente...? Mucho (1). Algo (2), Nada (3) **(LEA UNA A UNA Y REGISTRE UNA RESPUESTA PARA CADA PREGUNTA)**

| | M | A | N | NS/NR | NA |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|-------|----|
| A. Evitar que una persona sea víctima de un fraude..... | 1 | 2 | 3 | 0 | 9 |
| B. Evitar que se use la información Personal de las personas sin su consentimiento..... | 1 | 2 | 3 | 0 | 9 |
| C. Evitar que se ponga en riesgo la | | | | | |

| | | | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| integridad personal o la reputación de una persona por mal uso de su información personal..... | 1 | 2 | 3 | 0 | 9 |
| D. Evitar que se comparta información personal (a empresas privadas o instituciones públicas) sin consentimiento..... | 1 | 2 | 3 | 0 | 9 |
| E. Evitar que se use la información de las personas para el envío de ofertas comerciales indeseadas (vía teléfono o correo electrónico) ... | 1 | 2 | 3 | 0 | 9 |

CAMBIANDO DE TEMA

P76ST. (MOSTRAR TARJETA 17) ¿Con qué frecuencia Ud...? **LEA UNA A UNA Y REGISTRE UNA RESPUESTA PARA CADA PREGUNTA)**

| | |
|-----------------------------------|---|
| Todos los días | 1 |
| 4 -6 días a la semana..... | 2 |
| 1 a 3 días a la semana..... | 3 |
| Menos de una vez a la semana..... | 4 |
| Nunca o casi nunca..... | 5 |
| No sabe / No responde | 0 |

| | |
|-------------------------------------------------|--|
| C. Lee las noticias en algún diario impreso. | |
| D. Ve algún noticiario en televisión | |
| E. Mira y/o escucha foros y programas políticos | |
| F. Escucha noticias en la radio | |
| G. Usa internet para informarse | |
| H. Conversa con amigos sobre política | |
| I. Conversa en familia sobre política | |

POR ÚLTIMO, LE HAREMOS ALGUNAS PREGUNTAS SOCIODEMOGRÁFICAS

S1. ¿Cuán preocupado diría Ud. que está de quedar sin trabajo o de estar desempleado durante los próximos doce meses o no tiene Ud. trabajo? **(LEA ALTERNATIVAS Y MARQUE UNA SOLA)**

| | |
|-------------------------|------------------------------------------------------|
| Muy preocupado..... | 1 |
| Preocupado..... | 2 |
| Poco preocupado..... | 3 |
| No está preocupado..... | 4 |
| No tiene trabajo..... | 5 (CESANTES, ESTUDIANTES, DUEÑAS DE CASA, JUBILADOS) |
| NS/NR..... | 0 NO LEER |

S2. ¿Qué religión profesa? **(ANOTE TEXTUAL LO QUE DIGAN)**

| | | | |
|-------------|-------------|-----------------|---------|
| Ninguna..97 | No sabe..98 | No responde..00 | NO LEER |
|-------------|-------------|-----------------|---------|

S2.A SI CONTESTA QUE TIENE UNA RELIGION ¿Cómo se considera? **(LEA ALTERNATIVAS Y MARQUE UNA)**

| | |
|-------------------------|-----------|
| Muy practicante..... | 1 |
| Practicante..... | 2 |
| No muy practicante..... | 3 |
| No practicante..... | 4 |
| No sabe..... | 8 NO LEER |
| No responde..... | 0 |
| No aplicable..... | 9 |

S3. (MOSTRAR TARJETA 18) En política se habla normalmente de "izquierda" y "derecha". En una escala donde "0" es la "izquierda" y "10" la "derecha", ¿dónde se ubicaría Ud.? **(ESPERE RESPUESTA Y MARQUE UNA)**

| IZQUIERDA | | | | | | DERECHA | | | | |
|--------------|--------------|------------------|---------|----|----|---------|----|----|----|----|
| 00 | 01 | 02 | 03 | 04 | 05 | 06 | 07 | 08 | 09 | 10 |
| Ninguno...97 | No sabe...98 | No responde...99 | NO LEER | | | | | | | |

S4 (MOSTRAR TARJETA 19) ¿Usa Ud. alguno de los siguientes servicios de redes sociales, si es que Ud. usa alguno? **(MARQUE TODOS LOS QUE MENCIONE)**

| | | | |
|----------------|----|----------------|----|
| Facebook..... | 01 | Whatsapp..... | 05 |
| Snapchat | 02 | Instagram..... | 06 |
| Youtube..... | 03 | Tumblr..... | 07 |
| Twitter..... | 04 | LinkedIn..... | 08 |
| Otro | 96 | No usa | 97 |
| No Responde | 00 | NO LEER | |

S5. ¿Cuál es su nacionalidad? **(LEER ALTERNATIVAS, ESPERE RESPUESTA Y MARQUE UNA)**

| | |
|--------------------------|-----------|
| Chilena | 1 |
| Extranjera | 2 |
| No sabe/No responde..... | 0 NO LEER |

S6. ¿Se considera perteneciente a algún pueblo indígena (originario)? **(ESPERE RESPUESTA Y MARQUE UNA)**

| | |
|----------|---|
| Sí | 1 |
| No | 2 |

No sabe/No responde.... 0 **NO LEER**

S7. ¿Es Ud. en la casa el que más contribuye al ingreso familiar? (ESPERE RESPUESTA Y MARQUE UNA SOLA)

Sí.....1----> **(ES JEFE DE FAMILIA)**

No.....2

NS/NR.....0 **NO LEER**

S8. ¿Cuál es la situación ocupacional actual del que más contribuye al ingreso familiar? (LEA ALTERNATIVAS Y MARQUE UNA RESPUESTA. SIGA LAS FLECHAS PARA SEGUIR PREGUNTANDO)

Independiente/cuenta propia...1 **A S8B**

Asalariado en emp. pública....2 **A S8B**

Asalariado en emp. privada....3 **A S8B**

Temporalmente no trabaja.....4 **A S8A**

Retirado/pensionado.....5 **A S8A**

No trabaja/ responsable

de las compras

y el cuidado de la casa.....6 **A S9**

Estudiante.....7 **A S9**

S8A. (PARA LOS QUE CONTESTAN 4 O 5 EN S8) (MOSTAR TARJETA 20) ¿Cuál de las siguientes ocupaciones corresponde a la última ocupación remunerada que tuvo la persona que más contribuye al ingreso familiar?

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Trabajadores no calificados en ventas y servicios, peones agropecuarios, forestales, construcción, etc. | 1 |
| Obreros, operarios y artesanos de artes mecánicas y de otros oficios. | 2 |
| Trabajadores de los servicios y vendedores de comercio y mercados | 3 |
| Agricultores y trabajadores calificados agropecuarios y pesqueros. | 4 |
| Operadores de instalaciones y máquinas y montadores / conductores de vehículos | 5 |
| Empleados de oficina públicos y privados. | 6 |
| Técnicos y profesionales de nivel medio (incluye hasta suboficiales FFAA y Carabineros). | 7 |
| Profesionales, científicos e intelectuales. | 8 |
| Alto ejecutivo (gerente general o gerente de área o sector) de empresa privadas o públicas. Director o dueño de grandes empresas. Alto directivo del poder ejecutivo, de los cuerpos legislativos y la administración pública (incluye oficiales de FFAA y Carabineros). | 9 |
| Otros grupos no identificados (incluye rentistas, incapacitados, etc.) | 10 |

S8B. (PARA LOS QUE CONTESTAN 1,2 O 3 EN S8) (MOSTRAR TARJETA 20) ¿Cuál de las siguientes ocupaciones corresponde al trabajo de la persona que más contribuye al ingreso familiar? (MARQUE BAJO ACT. LO QUE CORRESPONDA).

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Trabajadores no calificados en ventas y servicios, peones agropecuarios, forestales, construcción, etc. | 1 |
| Obreros, operarios y artesanos de artes mecánicas y de otros oficios. | 2 |
| Trabajadores de los servicios y vendedores de comercio y mercados | 3 |
| Agricultores y trabajadores calificados agropecuarios y pesqueros. | 4 |
| Operadores de instalaciones y máquinas y montadores / conductores de vehículos | 5 |
| Empleados de oficina públicos y privados. | 6 |
| Técnicos y profesionales de nivel medio (incluye hasta suboficiales FFAA y Carabineros). | 7 |
| Profesionales, científicos e intelectuales. | 8 |
| Alto ejecutivo (gerente general o gerente de área o sector) de empresa privadas o públicas. Director o dueño de grandes empresas. Alto directivo del poder ejecutivo, de los cuerpos legislativos y la administración pública (incluye oficiales de FFAA y Carabineros). | 9 |
| Otros grupos no identificados (incluye rentistas, incapacitados, etc.) | 10 |

S9. ¿A qué edad terminó Ud. su educación (educación de tiempo completo)? (ANOTE EL NÚMERO QUE LE DIGAN)

| | |
|--|--|
| | |
|--|--|

No estudio..97 No recuerda..98 No responde.....00

S10. (MOSTRAR TARJETA 21) ¿Cuál es el nivel educacional alcanzado (último año aprobado) por la persona que más contribuye al ingreso familiar? (ESPERE RESPUESTA Y MARQUE UNA EN S8B)

Educación Básica Incompleta 01

- Educación Básica Completa..... 02
 - Educación media científica humanista y técnica incompleta..... 03
 - Educación media científica humanista y técnica completa..... 04
 - Educación superior técnico-profesional incompleta (Instituto profesional, Centro de Formación Técnica) 05
 - Educación superior técnico-profesional completa (Instituto profesional, Centro de Formación Técnica) 06
 - Educación superior universitaria incompleta..... 07
 - Educación superior universitaria completa..... 08
 - Magíster o doctorado (no incluya diplomados) 09
 - Sin educación..... 10
 - NS/NR..... 00
- (NO LEER)**

S11. Incluyéndose usted, ¿cuántas personas viven en su hogar en la actualidad? No considere el servicio doméstico, aunque sea puertas adentro.

| | |
|--|--|
| | |
|--|--|

No estudio..97 No recuerda..98 No responde.....00

S12. (MOSTRAR TARJETA SEGÚN RESPUESTA EN S11) Por favor, piense en el ingreso total de su hogar en un mes promedio, considerando el aporte de todos sus miembros y otros ingresos adicionales como rentas de propiedades, jubilaciones o pensiones. ¿en cuál de estos tramos está el ingreso total mensual de su hogar? [APLICAR TRAMO SEGÚN RESPUESTA EN S11]

| | | |
|-------------------------|-----------------------|---|
| 1 Miembro | Menos de 120 mil | 1 |
| | 120 mil - 207 mil | 2 |
| | 208 mil - 361 mil | 3 |
| | 362 mil - 630 mil | 4 |
| | 631 mil - 1.099.000 | 5 |
| | 1.100.000 - 1.916.000 | 6 |
| | Más de 1.916.000 | 7 |
| NS/NR (No leer) | 99 | |
| 2 Miembros | Menos de 194 mil | 1 |
| | 194 mil - 336mil | 2 |
| | 337 mil - 586 mil | 3 |
| | 587 mil - 1.023.000 | 4 |
| | 1.024.000 - 1.785.000 | 5 |
| | 1.786.000 - 3.113.000 | 6 |
| | Más de 3.113.000 | 7 |
| NS/NR (No leer) | 99 | |
| 3 Miembros | Menos de 257 mil | 1 |
| | 257 mil - 446 mil | 2 |
| | 447 mil - 779 mil | 3 |
| | 780 mil - 1.359.000 | 4 |
| | 1.360.000 - 2.370.000 | 5 |
| | 2.371.000 - 4.135.000 | 6 |
| | Más de 4.135.000 | 7 |
| NS/NR (No leer) | 99 | |
| 4 Miembros | Menos de 314 mil | 1 |
| | 314 mil - 546 mil | 2 |
| | 547 mil - 953 mil | 3 |
| | 954 mil - 1.662.000 | 4 |
| | 1.663.000 - 2.899.000 | 5 |
| | 2.900.000 - 5.057.000 | 6 |
| | Más de 5.057.000 | 7 |
| NS/NR (No leer) | 99 | |
| 5 Miembros | Menos de 367 mil | 1 |
| | 367 mil - 638 mil | 2 |
| | 639 mil - 1.114.000 | 3 |
| | 1.115.000 - 1.943.000 | 4 |
| | 1.944.000 - 3.389.000 | 5 |
| | 3.390.000 - 5.912.000 | 6 |
| | Más de 5.912.000 | 7 |
| NS/NR (No leer) | 99 | |
| 6 Miembros | Menos de 417 mil | 1 |
| | 417 mil - 725 mil | 2 |
| | 726 mil - 1.265.000 | 3 |
| | 1.266.000 - 2.207.000 | 4 |
| | 2.208.000 - 3.850.000 | 5 |
| | 3.851.000 - 6.717.000 | 6 |
| | Más de 6.717.000 | 7 |
| NS/NR (No leer) | 99 | |
| 7 o más Miembros | Menos de 464 mil | 1 |
| | 464 mil - 808 mil | 2 |
| | 809 mil - 1.409.000 | 3 |
| | 1.410.000 - 2.459.000 | 4 |
| | 2.460.000 - 4.289.000 | 5 |
| | 4.290.000 - 7.482.000 | 6 |
| | Más de 7.482.000 | 7 |
| NS/NR (No leer) | 99 | |

SÓLO PARA EL ENTREVISTADOR - NO PREGUNTAR

S13. ENTREVISTADOR, CODIFIQUE USTED MISMO. UTILICE LA TIPOLOGÍA COMPLETA QUE SE LE ENTREGÓ. Status socioeconómico del entrevistado
Clase alta (AB).....1 Clase media baja (C3)..4

Clase media alta (C1)..2 Clase baja (D).....5
Clase media (C2).....3 Clase marginal (E).....6