



## **INFORME DE RESULTADOS**

### **“Estudio de Evaluación de la Ley N°20.285 Sobre Acceso a la Información”**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **Investigadores**

Andrés Scherman

Mónica Gerber

Felipe Ibarra

### **Asistentes**

Valentina Castillo

Pablo Sotomayor

Catalina Tapia

## ÍNDICE

1. Presentación.....	4
2. Antecedentes.....	5
3. Objetivos.....	9
4. Metodología.....	10
5. Resultados.....	21
5.1 Encuesta Funcionarios Públicos.....	21
5.2 Encuesta a Solicitantes de Información.....	48
6. Conclusiones.....	83
7. Anexos.....	86

## **1. Presentación**

La Comisión Defensora Ciudadana y Transparencia solicitó el desarrollo del estudio “Evaluación de la Ley N°20.285 Sobre Acceso a la Información Pública”.

El objetivo del estudio fue conocer las percepciones, respecto a distintos aspectos de la Ley N°20.285, de los funcionarios públicos encargados de responder las solicitudes de información y de personas naturales que hubiesen hecho solicitudes de información pública durante el segundo semestre de 2014.

Para alcanzar el propósito recién descrito se efectuaron dos encuestas. La primera fue enviada a los funcionarios públicos que están a cargo de responder las solicitudes de información en los 350 organismos que forman la administración central del Estado (obteniendo una tasa de respuesta de 48,5%). En tanto, para conocer el juicio de los solicitantes de información se encuestó a una muestra de 791 personas naturales que realizaron peticiones de información en agosto o septiembre de 2014.

En este informe se presentan los principales resultados de ambas encuestas.

## 2. Antecedentes

Desde la aprobación de la Ley N°20.285 Sobre Acceso a la Información Pública, en agosto de 2008, actores públicos y privados han realizado distintos estudios respecto a los niveles de transparencia que existen en Chile y el funcionamiento de las instituciones públicas que fueron creadas para garantizar la entrega de información pública a los ciudadanos.

A grandes rasgos, los estudios realizados hasta la fecha pueden dividirse en tres grandes grupos, de acuerdo a las personas o instituciones que contestaron el estudio:

- a) Estudios realizados para conocer el nivel de conocimiento que los funcionarios públicos poseen respecto a la legislación sobre acceso a la información pública y el Consejo Para la Transparencia (CPLT). Se trata de estudios cuyo universo ha estado compuesto por la totalidad de los funcionarios de la administración central del Estado, incluyendo mayoritariamente a personas que no realizan labores que estén vinculadas con el procesamiento y entrega de información a los ciudadanos.
- b) Estudios de opinión pública, los que tienen como objetivo conocer el nivel de difusión que la nueva normativa ha alcanzado en la población general y el grado de conocimiento que existe sobre el CPLT. El universo de estos estudios ha estado formado por la población de 18 años o más, la que mayoritariamente tiene un bajo conocimiento bajo respecto a la Ley N°20.285.
- c) Estudios en que se analizó las barreras que las instituciones públicas establecen para las solicitudes de los ciudadanos. En estos casos, el universo estuvo compuesto por las 350

instituciones que forman parte de la administración central del Estado o los municipios del país (que también están sujetos a las obligaciones que impone la Ley N°20.285).

A continuación, se revisará con mayor detalle los principales hallazgos encontrados en estos tres tipos de estudios:

- Estudios realizados a funcionarios públicos:

El CPLT realizó dos encuestas probabilísticas a funcionarios públicos en 2013 y 2014. El “Estudio de Percepción del derecho al acceso a la información en funcionarios públicos 2013” -realizado por la Universidad de Santiago y en que se encuestó a una muestra de 726 personas- mostró que si bien los funcionarios valoran positivamente la existencia de la Ley N°20.285 aún poseen un bajo conocimiento respecto a su contenido. También el estudio da cuenta de la demanda de los funcionarios públicos de tener más instancias de capacitación sobre esta legislación.

Con respecto al encuesta de 2013, el “Estudio de Percepción del derecho al acceso a la información en funcionarios públicos 2013” -realizado esta vez por MideUC y en que se encuestó a una muestra de 1.074 personas- mostró un avance respecto al grado de conocimiento de la Ley, aunque también dio cuenta de una gran diferencia entre quienes desarrollaron algún tareas vinculada a la entrega de información pública (cerca de 305 personas) y el resto de los encuestados. Al considerar el total de los encuestados podemos ver que 7 de cada 10 funcionarios dijeron saber cómo proceder ante una solicitud de información pública y 4 de cada 10 indicaron correctamente los plazos asociados a la entrega de la información. Al igual que en el estudio de 2013 la participación en instancias de capacitación es el factor más relacionado con un mayor conocimiento de la Ley y los procedimientos que contempla.

Finalmente, un estudio realizado en 2012 por el CPLT respecto a la situación de los archivos institucionales en organismos del Estado mostró que 72,3% de los encuestados (jefes de servicio, encargados de archivos y responsables de tecnologías de la información y la comunicación) conocían la Ley Sobre Acceso a la Información Pública.

- Estudios de opinión pública:

Entre 2009 y 2014 el CPLT ha realizado cinco encuestas anuales, denominadas “Estudio Nacional sobre Transparencia” y varios estudios sobre la satisfacción de sus clientes. El “Estudio Nacional sobre Transparencia 2013” mostró que 19,7% de la población conoce la Ley Sobre Acceso a la Información Pública (frente al 11,2% que dijo conocerla en 2011) y 20,4% sabe de la existencia del CPLT (12% en 2011). Asimismo, la encuesta mostró que existe una baja confianza en la información que entregan los organismos públicos y que las personas prefieren solicitar la información personalmente antes que utilizar los mecanismos de solicitud que establece la ley.

En tanto, los estudios de satisfacción de clientes realizados por el CPLT han estado dirigidos a 5 tipos de usuarios que se relacionan con este organismo: reclamantes, solicitantes, consultantes, enlaces y capacitados. Las mejores evaluaciones han sido la de los consultantes y las más bajas las de los solicitantes y reclamantes.

- Estudio sobre barreras a la entrega de información pública:

Entre 2011 y 2014 la Fundación Pro Acceso ha estudiado las principales barreras que los organismos públicos ponen a las personas que solicitan información. Para eso se han enviado solicitudes de información a los 350 organismos de la administración central del Estado y a los 345 municipios que existen en el país. El estudio realizado en 2014, que sólo incluyó a los municipios, mostró que el 16,2% de las solicitudes no se pudo realizar a través del sitio web de la municipalidad respectiva y tuvo que ser

ingresado a través del envío de un correo electrónico o postal (esta cifra representa una importante baja frente al 34,4% de 2013).

A diferencia de los tres tipos de investigaciones, la presente investigación aborda el estudio de la Ley Sobre Acceso a Información Pública desde una perspectiva distinta, que ha permitido generar información nueva, con la que no se contaba para el diseño de políticas públicas en el área.

Específicamente, se estudió la Ley N°20.285 en dos aspectos:

- Los juicios y percepciones que tienen respecto a la Ley los funcionarios de la administración pública que son los encargados al interior del organismo en que trabajan de procesar y responder las solicitudes de información público.
- Las percepciones y nivel de satisfacción con los mecanismos de solicitud de ciudadanos que efectuaron solicitudes de información a instituciones públicas (hasta ahora contábamos con estudios a clientes del CPLT, pero carecíamos de información sobre las opiniones de los solicitantes de información en su primera etapa).

### 3. Objetivos

- Objetivo General

Identificar y cuantificar la experiencia de los usuarios y actores involucrados de la Ley N° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública y la percepción de ellos sobre la contribución a indicadores de participación ciudadana y lucha contra la corrupción.

- Objetivos Específicos

- a) Evaluar la experiencia de los ciudadanos y organismos públicos, en el ejercicio de sus derechos estipulados en la Ley N° 20.285, ante los distintos órganos del Estado que entregan información pública.
- b) Medir el grado de conocimiento de los distintos usuarios respecto de lo que implica la Ley N° 20.285.
- c) Conocer el uso que los distintos actores consultados le dan a la información y datos obtenidos vía Ley N° 20.285.
- d) Medir y Evaluar la percepción de los distintos usuarios sobre el aporte de la Ley N° 20.285 a indicadores de participación ciudadana y lucha contra la corrupción.
- e) Proveer de insumos que sirvan para reformas legales o reglamentarias a la normativa vigente en acceso a la información pública y datos personales.

## **4. Metodología**

Para cumplir con los objetivos propuestos en este estudio se efectuaron dos encuestas:

- A funcionarios públicos de la administración central del Estado que son responsables de contestar las solicitudes de información pública.
- A personas naturales que efectuaron solicitudes de información a organismos de la administración central del Estado.

### **4.1 Encuesta a funcionarios públicos**

Para conocer la opinión de los funcionarios públicos se construyó un marco muestral con la información de las personas responsables de procesar y contestar las solicitudes de información pública de cada uno de los 350 organismo que forman la administración central del Estado. Para construir este marco muestral se utilizó información entregada por la Comisión Defensora Ciudadana y Transparencia.

De forma paralela a la construcción del marco muestral, se elaboró el cuestionario que posteriormente respondieron los funcionarios. Para ello, se revisaron la totalidad de los estudios previos sobre transparencia y acceso pública desarrollados en Chile a partir de 2009 (en la sección de Antecedentes de este informe hay una revisión de esos estudios previos). Posteriormente se sometió una primera versión del cuestionario a una prueba piloto en que fue aplicado a funcionarios municipales responsables de responder las solicitudes de información que reciben sus comunas (es decir, que realizan un trabajo idéntico a los individuos que contestaron posteriormente la encuesta). Los comentarios realizados por los funcionarios municipales fueron revisados junto a la dirección de Estudios de la Comisión Defensora Ciudadana y Transparencia para llegar a la versión final del cuestionario.

El cuestionario se aplicó de forma online, utilizando el software Qualtrics. 229 funcionarios públicos, responsables de responder las solicitudes formuladas a los 350 organismos que forman la administración central del Estado fueron invitados a participar en el estudio.<sup>1</sup> Para maximizar el número de respuestas, se insistió hasta 3 veces por correo electrónico y una vez vía telefónica. La encuesta estuvo abierta para ser contestada entre el 16 de noviembre y el 16 de enero. La tasa de respuesta alcanzada fue de 48,5% (111 de 229 personas).

Las dimensiones analizadas fueron los siguientes:

- a) Vínculo con la ciudadanía
- b) Preparación y capacitación
- c) Valoración de la tarea de transparencia dentro del servicio
- d) Beneficios y costos de tareas vinculadas a la transparencia

El promedio de edad de los funcionarios que contestaron la encuesta es de 40,9 años (mínimo=25, máximo=70). La mayor parte de los funcionarios tiene entre 35 y 54 años de edad (ver Gráfico 1). 57% de las personas que contestaron son mujeres y 42% son hombre (ver Gráfico 2). El 56% de los encuestados tiene estudios universitarios y un 31% tiene estudios de postgrado (ver Gráfico 3).

El 56% de los encuestados dice que la principal función de su cargo es responder solicitudes de información pública. Un 13% afirma que su principal labor es responder solicitudes ciudadanas en el marco de las labores de las OIRS. Un 5% de los encuestados se dedica a la informática y un 3% de los encuestados se dedica a recursos humanos, comunicaciones y asesoría legal-fiscal, respectivamente (ver Gráfico 4).

---

<sup>1</sup> La diferencia entre el número de funcionarios que forman el marco muestral y la cantidad de organismo públicos se debe a que algunos organismos con características semejantes agrupan bajo un solo encargado la respuesta de las solicitudes de información.

Los encuestados llevan en promedio 12,5 años trabajando en el sector público (mínimo=1, máximo=40) y 8,6 años en el organismo en el que trabajan actualmente (mínimo=1, máximo=40; ver Gráfico 5). A su vez, los funcionarios llevan en promedio 3,7 años dedicados a temas de transparencia en el organismo en el cual trabajan (mínimo=0, máximo=17). Todos los funcionarios que contestaron la encuesta reportan trabajar igual o más de 40 horas semanales. En su mayoría trabajan 44 horas semanales (60,4%). El 64% de los encuestados se encuentra a contrata, mientras que un 24,3% es de planta y un 9,9% se encuentra a honorarios (ver Gráfico 6). El grado de los encuestados de planta varía desde grado 1 hasta grado 15, con un promedio de 8.

Gráfico 1

*Rangos etarios de los funcionarios (n=111)*

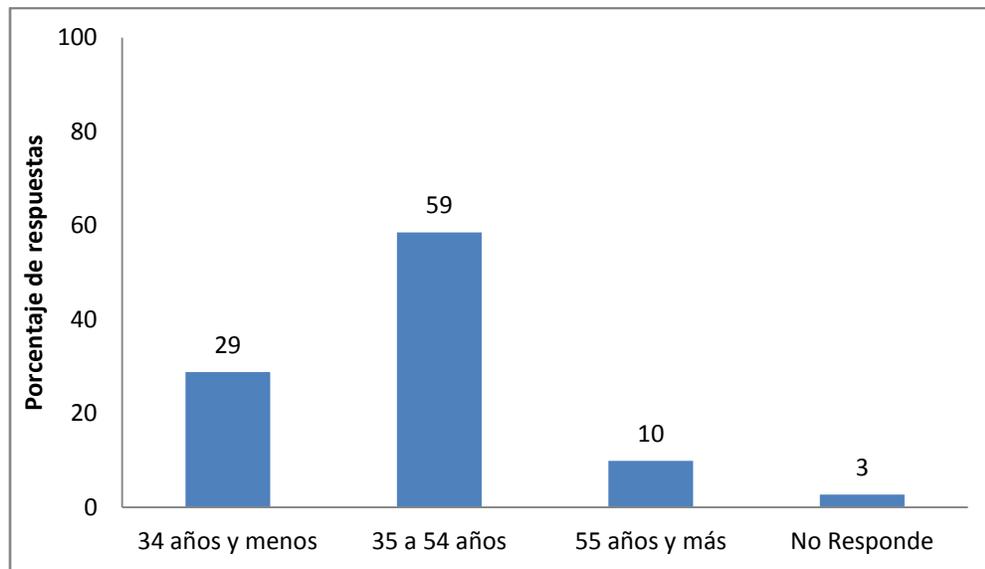


Gráfico 2

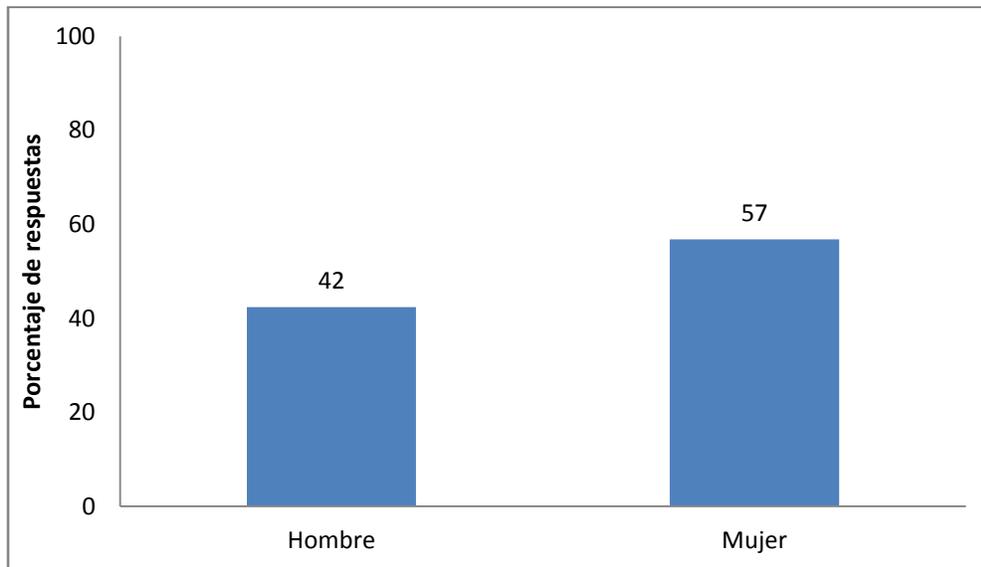
*Sexo de los funcionarios (n=111)*

Gráfico 3

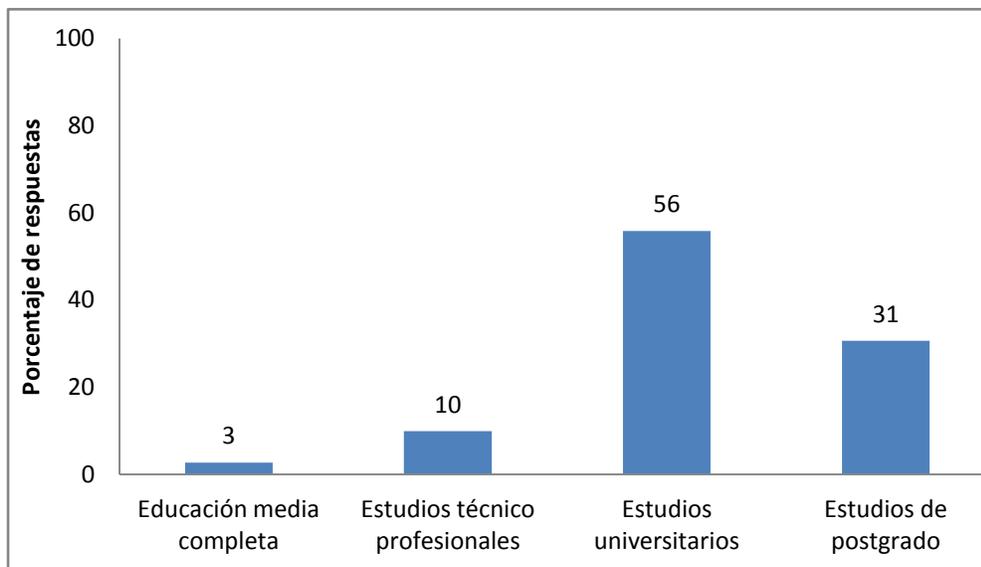
*Estudios de los funcionarios (n=111)*

Gráfico 4

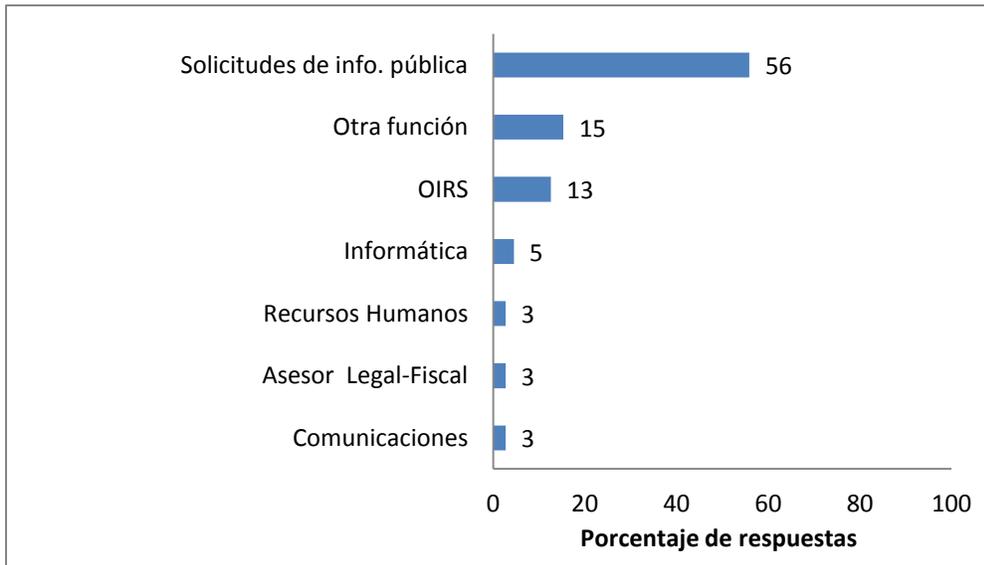
*Función principal de los funcionarios (n=111)*

Gráfico 5

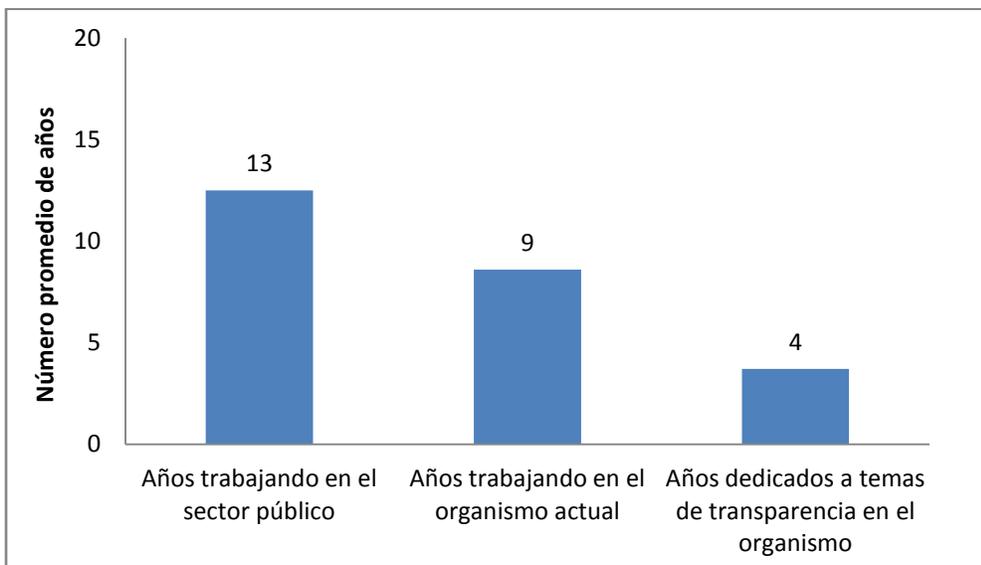
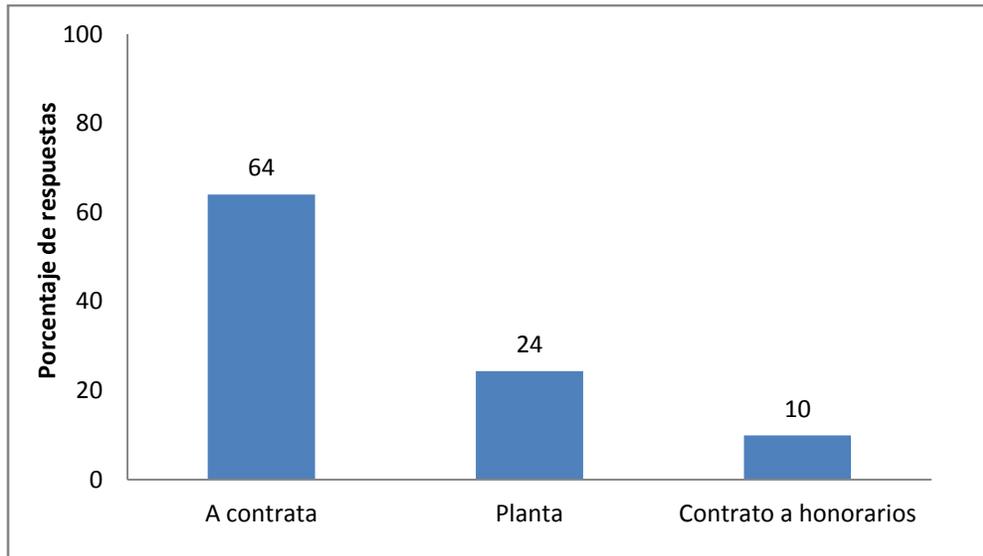
*Años trabajando en el sector público, en el organismo actual y en temas de transparencia (n=111)*

Gráfico 6

Relación laboral con el organismo de los funcionarios (n=111)



#### 4.2 Encuesta a solicitantes de información

En tanto, para conocer la evaluación de las personas que solicitan información a los organismos públicos, a través de los mecanismos contemplados en la Ley N°20.285, se construyó un marco muestral que buscaba reunir a la totalidad de las personas que pidieron antecedentes a alguno de los 350 organismos de la administración central del Estado en el periodo comprendido entre el 1 de agosto y el 30 de septiembre de 2014.

Para construir este marco muestral, a través de la Comisión Defensora Ciudadana y Transparencia se solicitó a todos los organismos de la administración central del Estado una copia de las solicitudes realizadas en el periodo señalado y el correo electrónico de contacto de las personas que formularon esas peticiones.

Posteriormente, se envió un correo electrónico invitando a participar al estudio a 6.271 personas que solicitaron información a distintos organismos públicos entre los meses de agosto y

septiembre de 2014. Estas 6.271 personas realizaron 17.081 solicitudes de información entre agosto y septiembre (un promedio de 2,7 cada una), lo que corresponde al 48,4% del total de 35.295 solicitudes de información que se realizaron a los 350 organismos de la administración central del Estado durante el periodo de estudio.

Para elaborar el cuestionario se revisaron estudios de opinión pública sobre transparencia. Antes de comenzar la aplicación del instrumento se efectuó un pre test con personas que realizan de forma frecuente solicitudes de información pública y que no formaron parte de la muestra utilizada posteriormente. Al igual que en el estudio a funcionarios, públicos, los resultados del pre test fueron revisados en conjunto con la Comisión Defensora Ciudadana y Transparencia y se hicieron los ajustes necesarios.

El trabajo de campo se efectuó entre el 30 de diciembre y el 6 de enero. La encuesta se realizó de forma online, utilizando el software Qualtrics. Se enviaron 5.951 invitaciones a contestar la encuesta (320 correos electrónicos estaban mal registrados). 943 personas iniciaron la encuesta. De estos encuestados 152 fueron excluidos por completar menos del 70% de la encuesta. Los datos que se reportan a continuación corresponden a 791 encuestados (83,9% de los encuestados que comenzaron la encuesta y 13,3% de las personas invitadas a participar).

Las dimensiones analizadas fueron los siguientes:

- a. Perfil de los solicitantes
- b. Experiencias de la solicitud de información
- c. Percepciones acerca de la Ley Sobre Acceso a la Información

La media de edad de los encuestados es de 38 años, con un mínimo de 17 y un máximo de 76 años. El 48% de los encuestados tiene menos de 35 años y un 38% tiene entre 35 y 54 años de edad (ver Gráfico 7). 55% de los encuestados son hombres y 43% son mujeres (ver Gráfico 8). La mayoría de los

encuestados vive en la Región Metropolitana (60%), un 8% vive en la Región de Valparaíso y un 7% en la Región del Biobío. El 2% de los encuestados vive fuera de Chile (ver Gráfico 9). Los solicitantes de información que contestaron la encuesta presentan altos niveles de educación: 78% de los encuestados ha cursado estudios universitarios o de postgrado (ver Gráfico 10).

Con respecto a la ocupación de los requirentes, 57% describió su actividad principal como profesional, ejecutivo o gerente, mientras que un 15% dijo ser empleado y un 15% estudiante (ver Gráfico 11). Los requirentes encuestados presentan un importante interés en la política: 60,6% respondió estar bastante o muy interesado en la política, mientras que un 85,9% dice estar bastante o muy interesado en informarse sobre lo que hace el Estado (ver Gráfico 12).

Gráfico 7

*Rangos etarios de los solicitantes (n=791)*

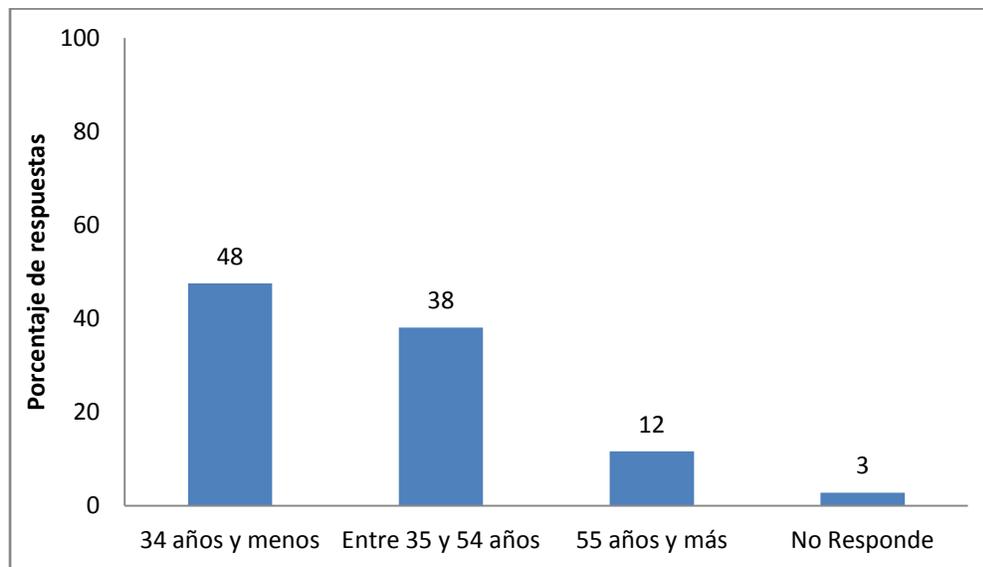


Gráfico 8

Sexo de los solicitantes (n=791)

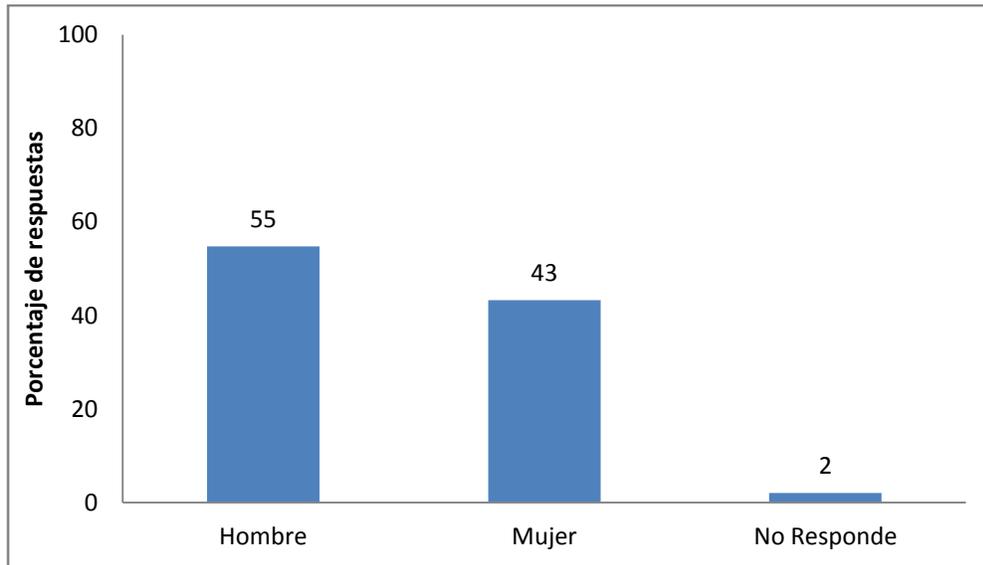


Gráfico 9

Región de residencia solicitante (n=791)

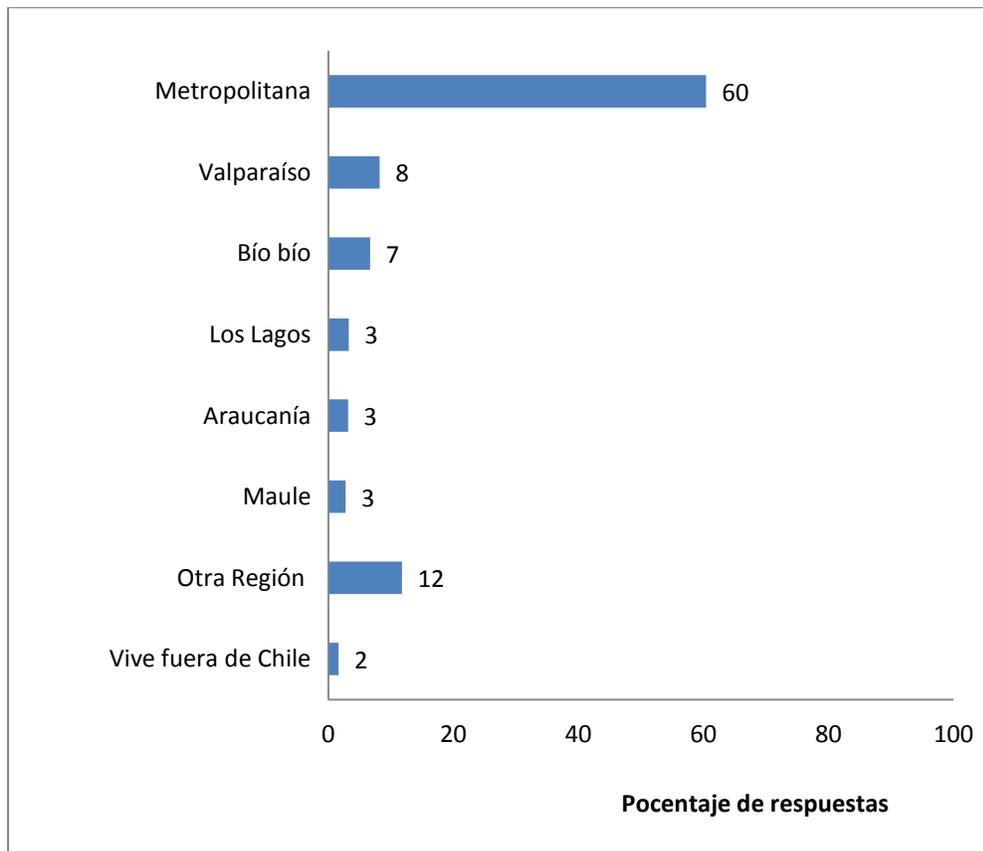


Gráfico 10

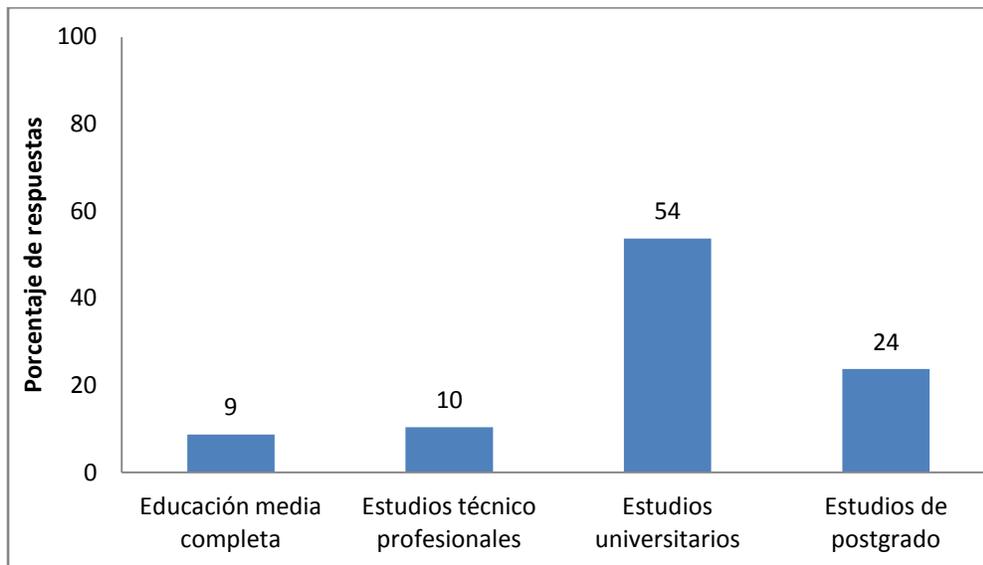
*Estudios de los solicitantes (n=791)*

Gráfico 11

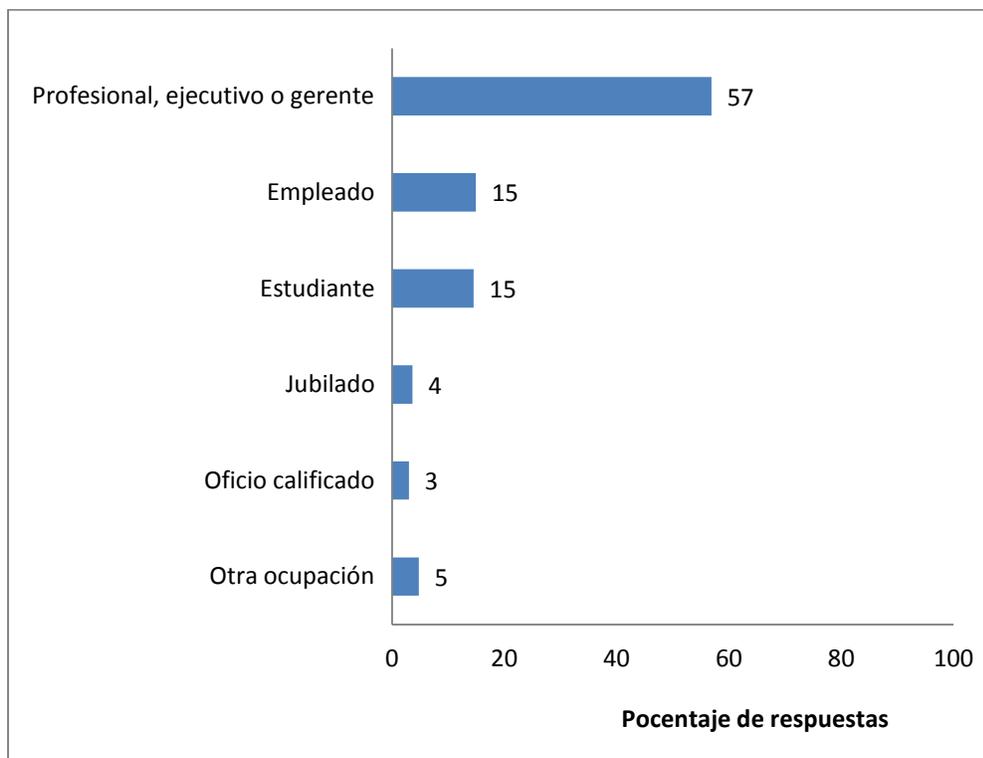
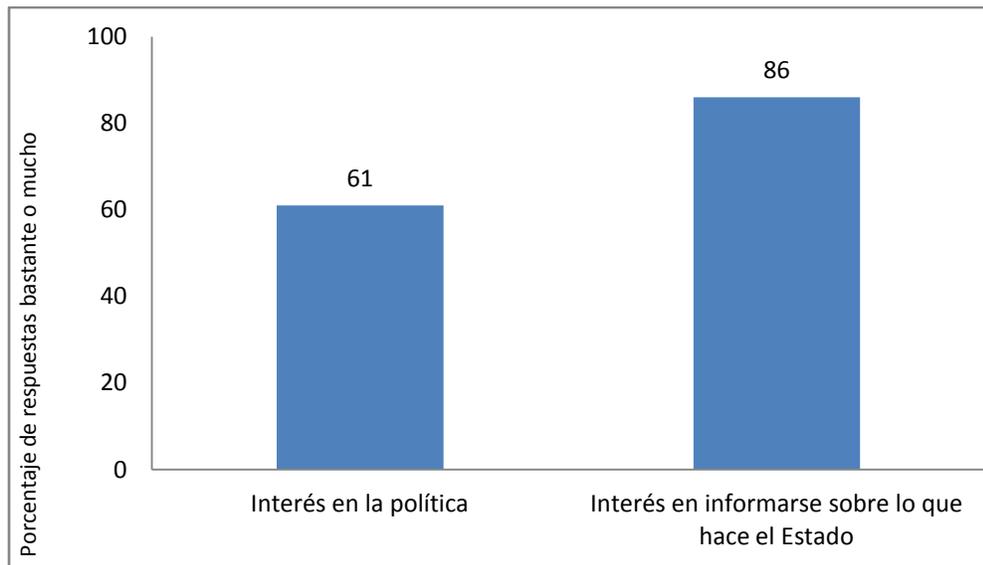
*Ocupación de los solicitantes (n=791)*

Gráfico 12

*Interés en la política y en el Estado (n=791)*

## **5. Resultados**

En esta sección se presentarán los principales resultados de la encuesta efectuada a los funcionarios públicos encargados de responder las solicitudes de información pública en los distintos organismos de la administración central del Estado y una segunda encuesta que fue contestada por personas naturales que realizaron solicitudes de información pública entre agosto y octubre de 2014.

### **5.1 Encuesta a funcionarios públicos**

A partir de la publicación de la Ley Sobre Acceso a la Información Pública, en agosto de 2008, las autoridades han realizado una serie de acciones para capacitar a los funcionarios públicos sobre el contenido de esta Ley y los procedimientos que establece para responder las demandas de información de la población. En este estudio se busca medir el grado de conocimiento de los funcionarios públicos respecto a los mecanismos de transparencia, la valoración que hacen sobre la transparencia en la actuación del Estado y su evaluación respecto a los medios con que cuentan para dar respuesta a los requerimientos que reciben, entre otras materias de interés.

Los resultados de la encuesta a los funcionarios serán presentados en cuatro secciones:

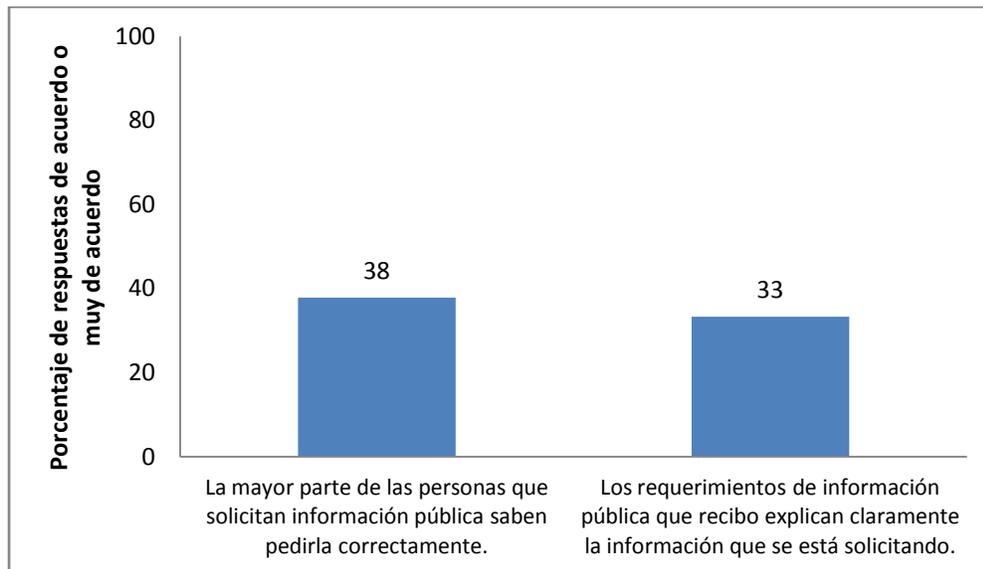
- a. Percepción de perfil y satisfacción de solicitantes de información
- b. Capacitación
- c. Procedimientos de respuesta de solicitudes
- d. Percepciones sobre la Ley Sobre Acceso a la Información Pública

a. Percepción de perfil y satisfacción de solicitantes de información

Los resultados muestran que los funcionarios consideran que aún existe desconocimiento de parte de los solicitantes respecto a la forma de utilizar los mecanismos de acceso a la información pública que contempla la Ley N°20.285. De hecho, sólo 38% de los entrevistados está “De acuerdo” o “Muy de acuerdo” con que las personas saben pedir correctamente la información y 33% considera que los solicitantes explican claramente la información que están demandando (ver Gráfico 13).

Gráfico 13

*Percepciones acerca de las solicitudes de información (n=111)*

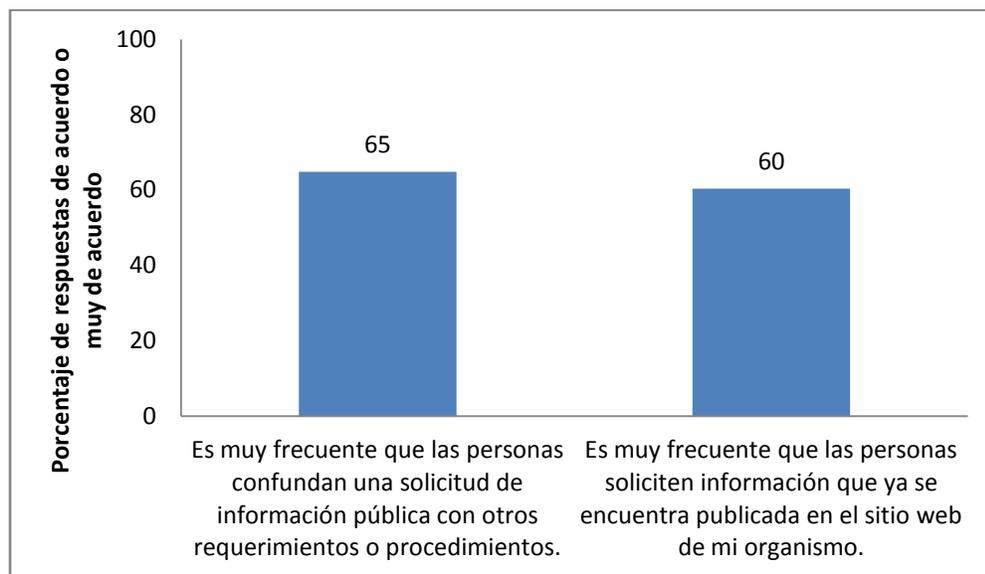


Este desconocimiento sobre el funcionamiento de los mecanismos de acceso a la información se traduce en una serie de peticiones que reciben los funcionarios del área, pero que en realidad no consultan propiamente sobre información en manos del Estado y deben seguir otros caminos al interior de la administración pública. 65% de los encuestados está “De Acuerdo” o “Muy de acuerdo” con que es muy frecuente que las personas confundan las solicitudes de información pública con otros procedimientos. En tanto, 60% asegura que es frecuente que los solicitantes pidan antecedentes que ya

se encuentran publicados en el sitio web de su organismo, debido a que forman parte de las exigencias de “Transparencia Activa” que establece la Ley Sobre Acceso a la Información Pública (ver Gráfico 14).

Gráfico 14

*Percepciones acerca de las solicitudes de información (n=111)*

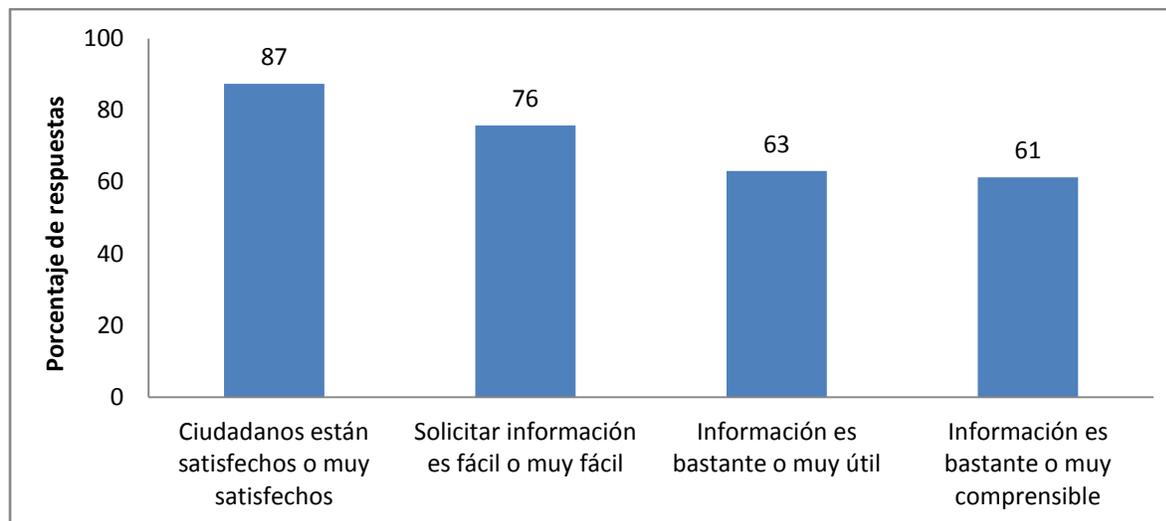


Pese a este desconocimiento que los funcionarios perciben sobre cómo solicitar información, los encargados de responder los requerimientos consideran que la mayor parte de las veces el proceso termina adecuadamente y deja satisfechos a los solicitantes. Casi 9 de cada 10 encuestados aseguran que los ciudadanos quedan “Muy satisfechos” o “Satisfechos” con el procedimiento de solicitud. Adicionalmente, 63% cree que la información que entregan es útil y 61% que resulta comprensible para las personas que la piden.

De acuerdo a las respuestas de los encuestados, una de las razones que podrían estar detrás de estos niveles de satisfacción es la gran simplicidad que perciben en el proceso: 76% asegura que pedir información es “Fácil o “Muy Fácil” (ver Gráfico 15).

Gráfico 15

Percepciones acerca de la satisfacción de los ciudadanos con los procedimientos de solicitud de información (n=111)



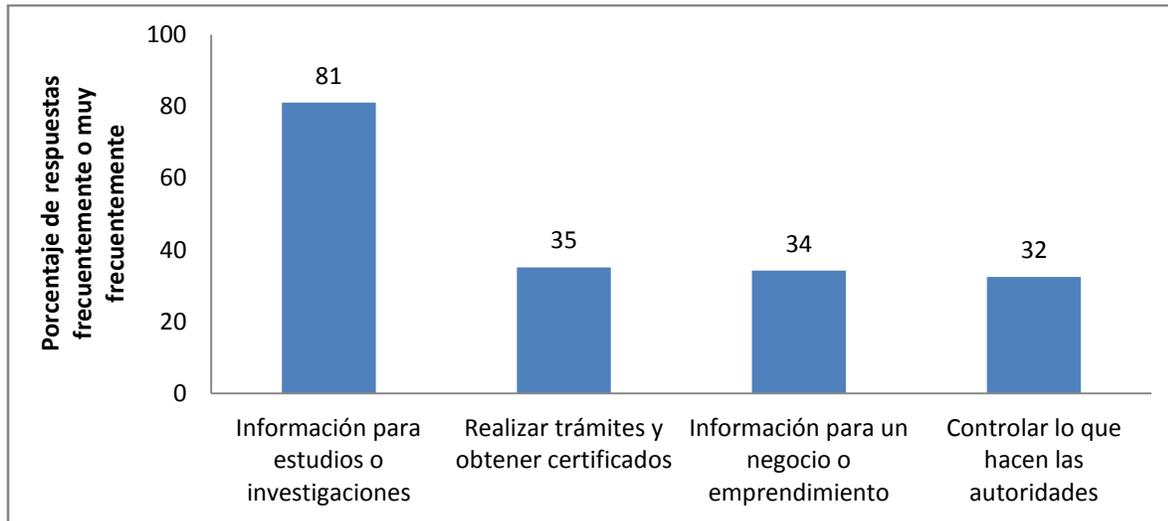
Respecto de los fines con que las personas solicitan información, el control de las autoridades por parte de los ciudadanos ocupa un lugar secundario y es superado por varios otros motivos más bien vinculados con intereses privados o laborales de los solicitantes.

Los funcionarios consideran que el fin que con mayor frecuencia buscan los solicitantes es encontrar información necesaria para realizar estudios o investigaciones: 81% de los encuestados afirmó que “Frecuentemente” o “Muy frecuentemente” recibía peticiones de estas características<sup>2</sup>. Bastante más atrás podemos encontrar otros motivos como información para realizar trámites y obtener certificados (35%) y obtener información para un negocio o emprendimiento (34%). De hecho, estas dos últimas categorías son observadas por los funcionarios con prácticamente la misma frecuencia que las solicitudes que buscan controlar la acción de las autoridades públicas (ver Gráfico 16).

<sup>2</sup> Esta situación también apareció en los comentarios que los encuestados podían realizar voluntariamente tras responder el cuestionario. Hay funcionarios que consideran que los investigadores (especialmente de las universidades) solicitan grandes volúmenes de información y piden sistematizarla, lo que los obliga a dedicar una gran parte de su tiempo de trabajo a estas peticiones en desmedro de otras tareas.

Gráfico 16

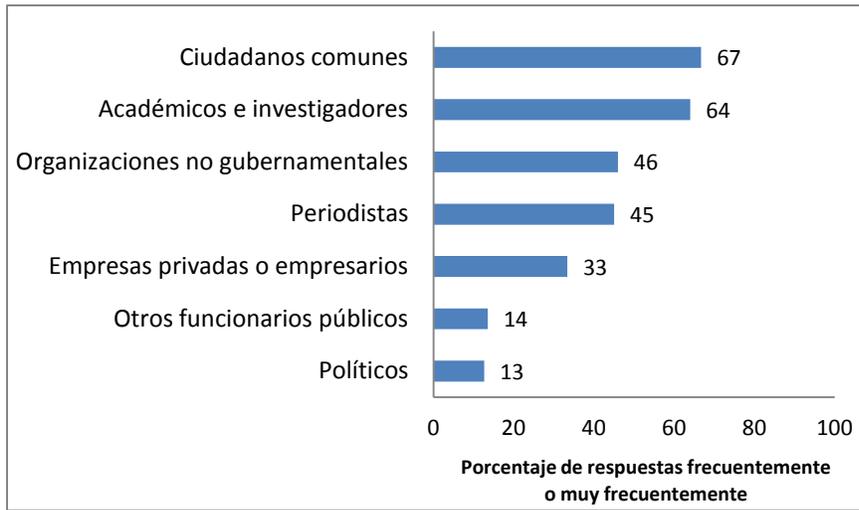
Percepción acerca de los fines con los que las personas solicitan información (n=111)



De forma concordante con los resultados recién revisados, los funcionarios encuestados creen que las personas que con más frecuencia solicitan información son los ciudadanos comunes y los académicos. En el caso de los primeros, el 67% asegura que realizan solicitudes con frecuencia, mientras que 64% piensa lo mismo respecto a los académicos. Bastante más atrás encontramos a otras personas o instituciones como las organizaciones no gubernamentales (46%), los periodistas (45%) y las empresas privadas (33%, ver Gráfico 17).

Gráfico 17

Percepción acerca de las personas o instituciones que realizan solicitudes (n=111)



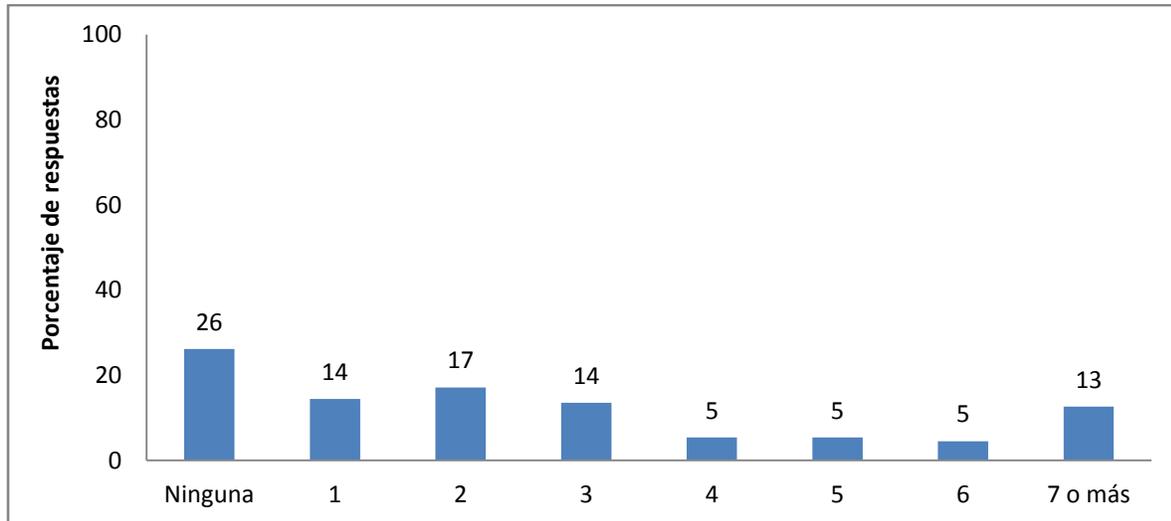
#### b. Capacitación

Como se puede apreciar en el Gráfico 18, el 26% de los funcionarios encargados de responder las solicitudes de información pública nunca ha asistido a una capacitación sobre la Ley N°20.285 y sus procedimientos. Si a este análisis integramos a aquellos que han asistido sólo en una ocasión a estas actividades, nos encontramos con que 40% de los encuestados ha asistido una vez o nunca a una instancia formativa sobre una labor de la que son responsables al interior de su organismo.

Al interior de los funcionarios que sí han participado en capacitaciones nos encontramos con una gran disparidad. En promedio, este grupo (74% de los encuestados) ha asistido 4 veces a una capacitación. Sin embargo, la dispersión al interior es grande, lo que se refleja en una desviación estándar de 3,2 veces.

Gráfico 18

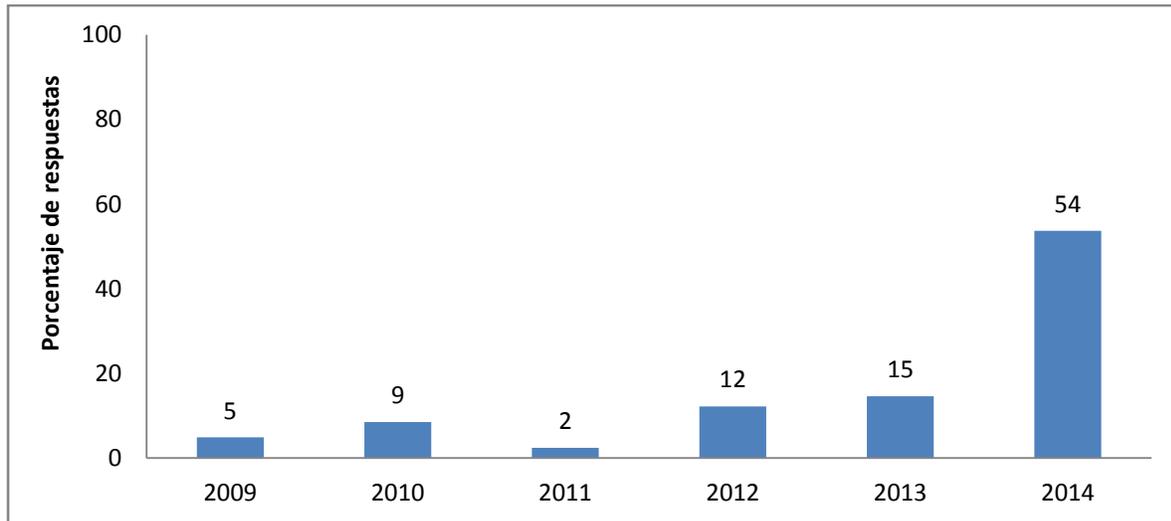
*Número de capacitaciones sobre acceso a la información pública a la que han asistido los funcionarios (n=111)*



Respecto a la actualización de conocimientos en relación a los procedimientos sobre transparencia, se puede observar que 54% de los encuestados que han asistido alguna vez a actividades de formación lo hizo durante el 2014. En términos más amplios, podemos decir que al interior de este grupo –que como vimos forma el 74% de los encuestados- un 81% asistió a capacitaciones durante el periodo 2012-2014, mientras que 19% lo hizo durante los primeros tres años de vigencia de la Ley N°20.285, es decir, el periodo 2009-2011 (Ver Gráfico 19).

Gráfico 19

*Año en que asistió por última vez a una capacitación sobre acceso a la información pública (n=82)*



Además de las capacitaciones presenciales, otra instancia con que cuentan los funcionarios son los recursos disponibles en el sitio web [www.educatransparencia.cl](http://www.educatransparencia.cl). 8 de cada 10 funcionarios asegura haber visitado este sitio, mientras que 54% ha realizado alguno de los cursos online que se ofrecen sobre transparencia y acceso a la información pública (ver Gráfico 20).

Por otra parte, respecto al conocimiento que los funcionarios poseen sobre la institucionalidad encargada de velar por la transparencia en el sector público, los datos también nos muestran que prácticamente todos los funcionarios encargados de gestionar las solicitudes de información conocen la existencia del Consejo Para la Transparencia y que el 72% de ellos ha participado en alguna actividad realizada por este organismo (ver Gráfico 20).

Gráfico 19

Visita del sitio web [www.educatransparencia.cl](http://www.educatransparencia.cl) (n=111) y realización de cursos sobre transparencia y acceso a la información pública que se ofrecen a través del sitio web (n=89)

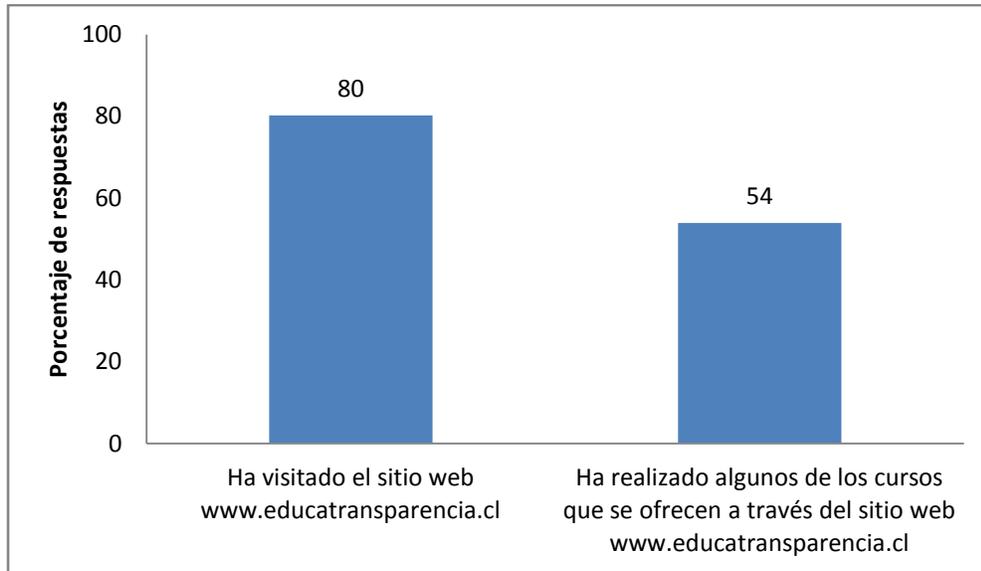
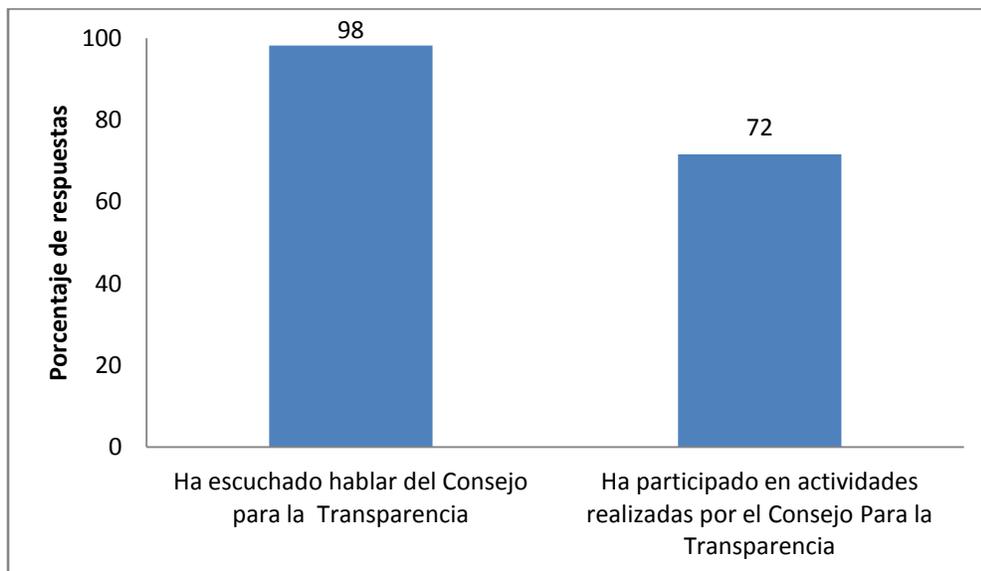


Gráfico 20

Conocimiento de la existencia del Consejo para la Transparencia (n=111) y participación en actividades realizadas por el mismo (n=109)



Finalmente, en esta sección del informe se revisará la preparación que los funcionarios consideran tener para llevar adelante su trabajo y los recursos materiales con que cuentan para hacerlo (ver Gráfico 21).

Un 64% está “De acuerdo” o “Muy de acuerdo” con que las personas que están a cargo de responder las solicitudes cuentan con la preparación para hacerlo, mientras que 16% de los encuestados están en desacuerdo con esta información.

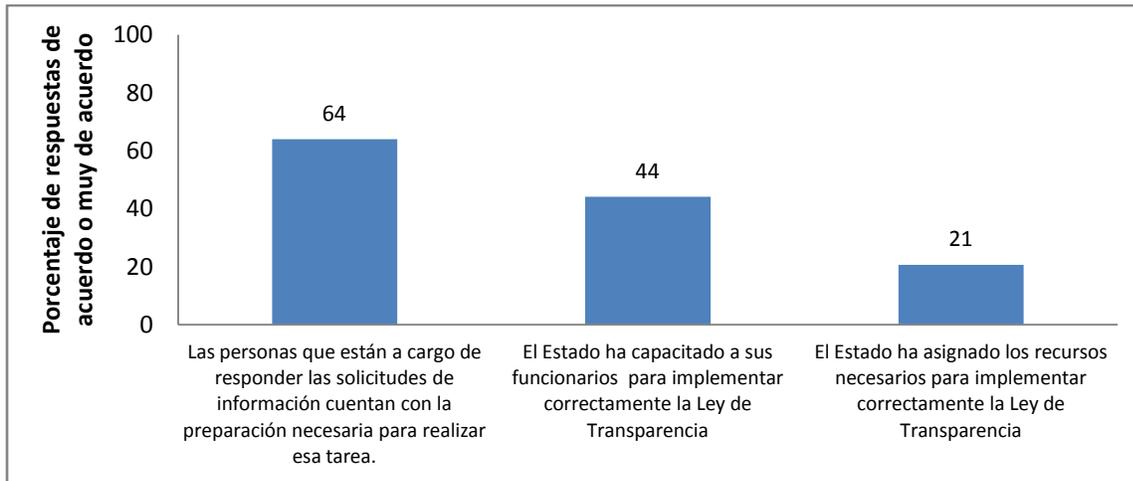
Se observa una evaluación más crítica de los funcionarios respecto a la capacitación que han recibido de parte del Estado para realizar su tarea y, principalmente, de los recursos materiales que se les han entregado. Menos de la mitad de los encuestados (44%) está de acuerdo con que “el Estado ha capacitado correctamente a sus funcionarios para implementar la Ley de Transparencia” y sólo 21% concuerda con que se han entregados los recursos necesarios para implementar correctamente esta nueva legislación. En este último punto es donde la evaluación es más crítica: 47% está en de acuerdo con la afirmación propuesta respecto a que la asignación de recursos por parte del Estado ha sido suficiente<sup>3</sup>.

---

<sup>3</sup> En los comentarios que los encuestados podían realizar voluntariamente tras responder el cuestionario varios encuestados señalaron la falta de recursos para desarrollar de mejor forma su labor. También se señaló como una dificultad importante la falta de una política sobre la gestión de los archivos públicos.

Gráfico 21

Percepción de preparación para el trabajo de responder solicitudes (n=111)

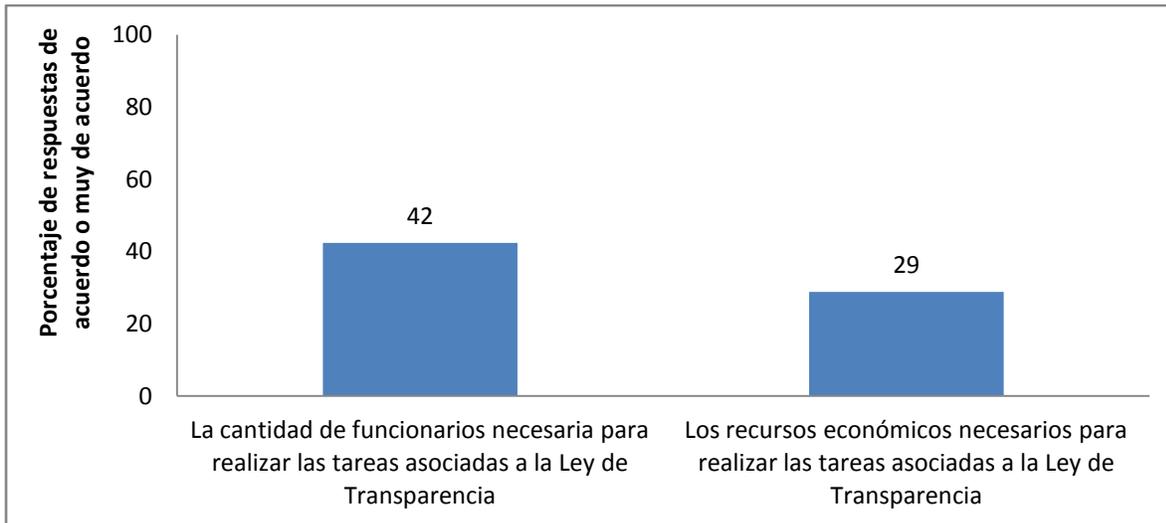


### c. Procedimientos de respuesta de solicitudes

Coincidiendo con algunos de los resultados vistos en la sección anterior, la encuesta nos muestra que los funcionarios consideran que los medios con que cuentan no son suficientes para realizar adecuadamente sus tareas. De hecho, menos de la mitad de los encuestados (42%) considera que la cantidad de funcionarios dedicados a tareas asociadas a la Ley Sobre Acceso a la Información Pública es suficiente. En este mismo sentido, solamente el 29% está de acuerdo con que los recursos económicos que se destinan a esta función son suficientes para llevar adelante las tareas que impone la Ley N°20.285 (ver Gráfico 22).

Gráfico 22

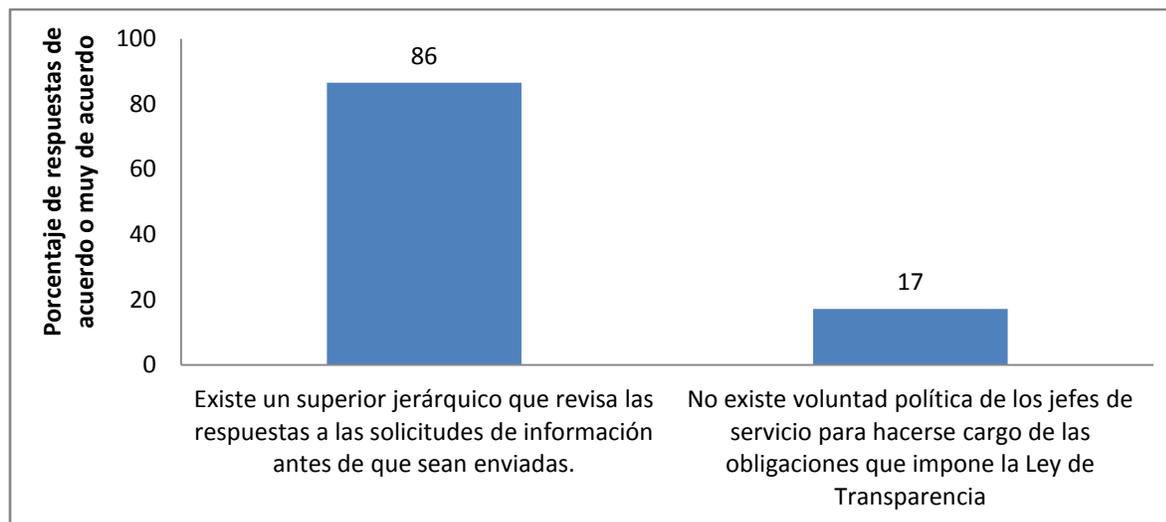
Percepción acerca de que el organismo en el que trabajan no cuenta con... (n=111)



En otro ámbito, el estudio también da cuenta de que existe una relación estrecha entre los funcionarios y sus superiores jerárquicos, lo que se traduce en la revisión conjunta de una parte de las respuestas que se entregan a los solicitantes. Por ejemplo, en el 86% de los casos existe un superior jerárquico que revisa las respuestas antes de ser enviadas y sólo 17% de los encuestados concuerda con que no existe voluntad de sus jefes para cumplir que las obligaciones establecidas por la Ley (ver Gráfico 23).

Gráfico 23

Percepción de la disposición de los jefes hacia el trabajo de responder solicitudes (n=111)

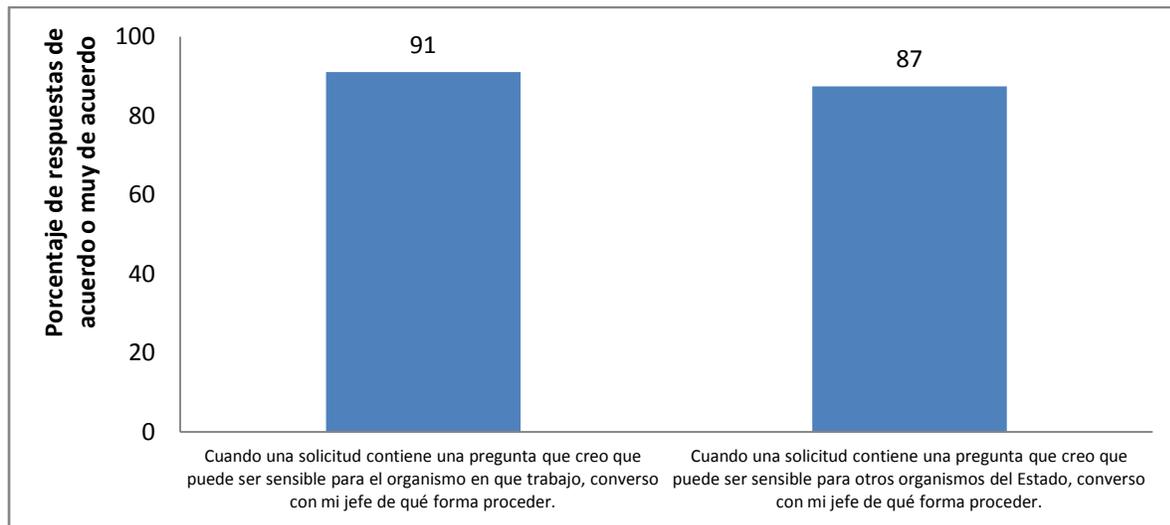


Este trabajo conjunto con los superiores se hace más estrecho cuando las solicitudes de información se refieren a temas que pueden ser “sensibles” para el organismo o para otra repartición pública. 91% asegura que cuando recibe una pregunta que puede ser sensible para el organismo en que trabaja conversa con su jefe la forma de proceder. En tanto, 87% de los encuestados sostiene que realiza esta misma acción de conversar con su superior cuando recibe una consulta que puede ser sensible para otro organismo público (ver Gráfico 24).

En definitiva, los resultados que se muestran en los gráficos de una presencia frecuente de las jefaturas intermedias o superiores de los organismos públicos en los procesos de respuesta.

Gráfico 24

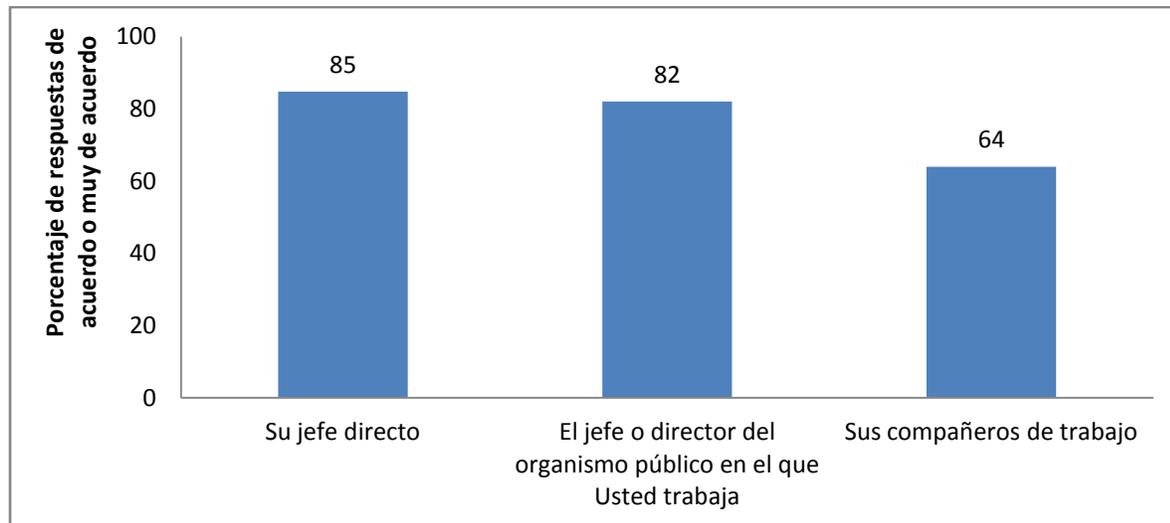
Percepciones acerca de los procedimientos de respuesta a preguntas sensibles (n=111)



Esta percepción respecto a una alta presencia de los superiores jerárquicos en el proceso de respuesta de las solicitudes es consistente con el juicio que hacen los encuestados sobre la importancia que asignan a la transparencia los distintos actores del organismo en que trabajan. 85% considera que sus jefes directos le dan importancia a estas labores, cifra prácticamente igual al 82% que consiguen los jefes o directores de organismos en esta pregunta. Cuando se consulta por la percepción de la importancia que los compañeros de trabajo asignan a la transparencia, los resultados retroceden un poco y encontramos que el 62% de los encuestados considera que para sus compañeros de trabajo las materias de acceso a la información pública son relevantes (ver Gráfico 25).

Gráfico 25

Percepción de importancia de las tareas de transparencia para distintas personas en el organismo  
(n=111)



Respecto a la valoración que dan a las tareas de acceso a la información pública las otras áreas que forman las reparticiones estatales, 50% de los encuestados coincide en que las personas que se desempeñan en otras funciones consideran importantes las labores que establece la Ley N°20.285. En este resultado nuevamente se observa una asimetría entre la relevancia que dan a las tareas de transparencia las autoridades de los servicios (generalmente más alta) y el resto de los funcionarios (ver Gráfico 26).

A pesar de que la percepción de la importancia que las otras áreas de la repartición asignan a las tareas de transparencia, los encargados de responder las solicitudes de información no reportan grandes resistencias al interior de sus organismos para obtener los antecedentes que requieren. 67% está de acuerdo con que las otras áreas de su organismo responden con eficiencia las demandas de información y sólo 16% asegura que encuentra resistencia cuando solicita antecedentes (ver Gráfico 26).

En esta misma línea, 84% de los encuestados está de acuerdo con que recibe ayuda de sus compañeros de trabajo para responder las solicitudes lo más rápido posible. A lo que se suma, que 3 de

cada 4 encargados de responder las solicitudes aseguran saber que conocen la forma de encontrar rápidamente la información demandada al interior de su organismo (ver Gráfico 27).

Gráfico 26

*Percepción acerca de la importancia de la labor de responder solicitudes para otras áreas del organismo (n=111)*

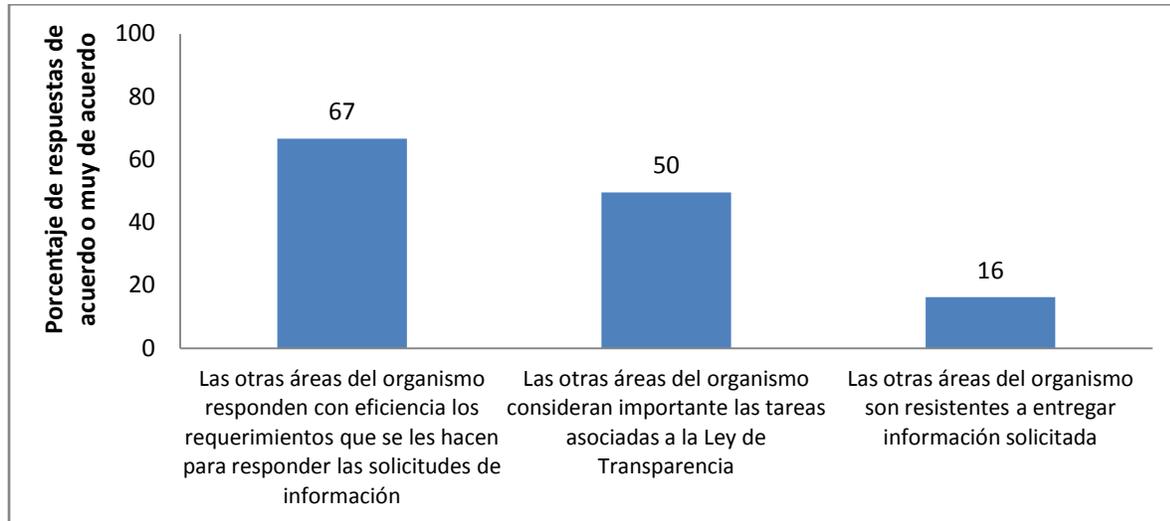
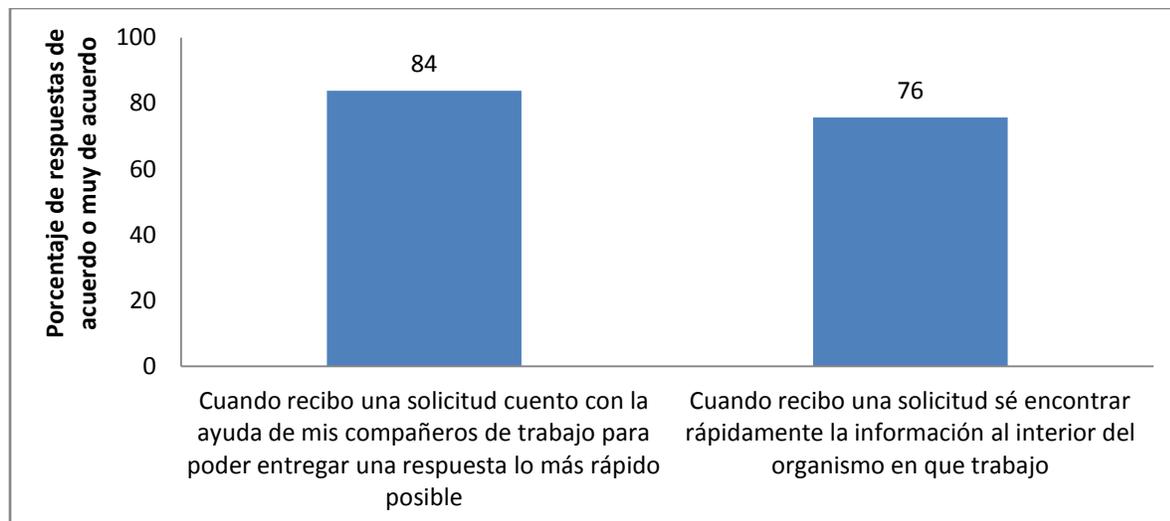


Gráfico 27

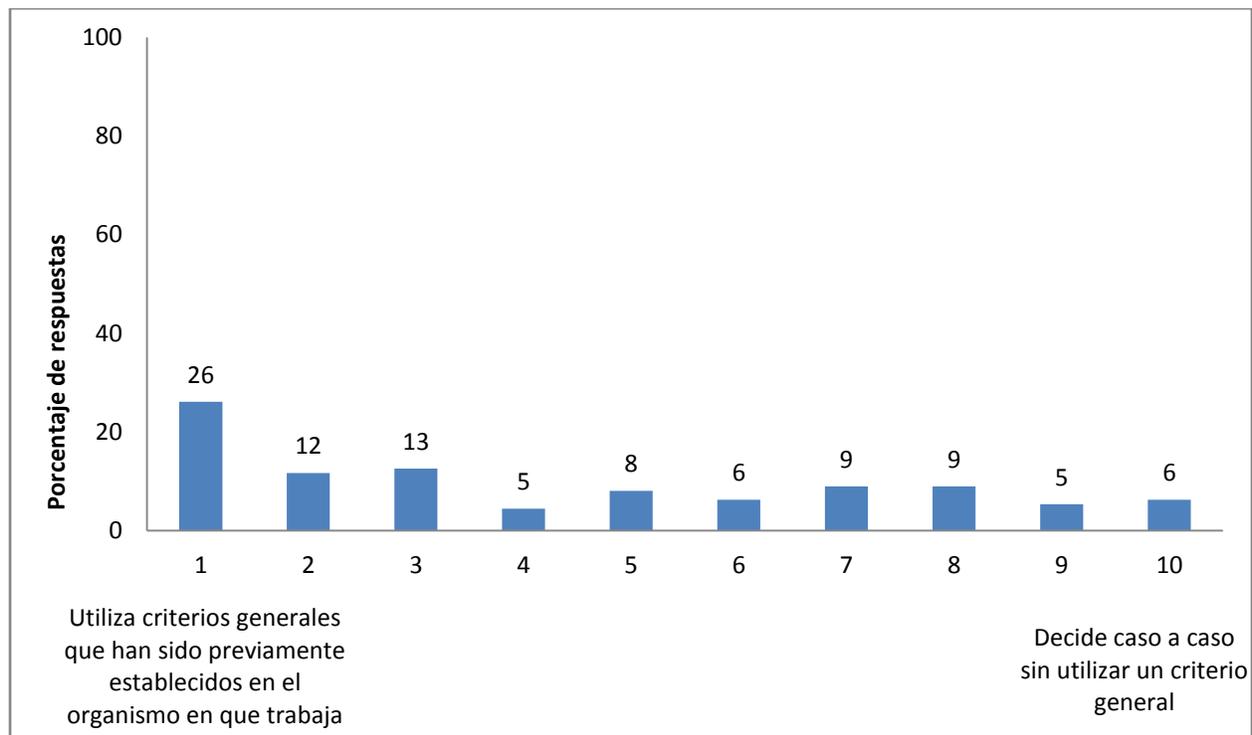
*Percepción de facilidad de acceso a información para responder solicitudes (n=111)*



Otra de las materias que fue analizada en esta sección es cuán institucionalizados están los criterios que utilizan los responsables de responder las consultas. Es decir, si tras cinco años de la entrada en vigencia de la legislación sobre transparencia ya hay asentados criterios generales en los distintos organismos. Al respecto, utilizando una escala de 1 a 10, en que 1 significa “la utilización de criterios previamente establecidos en el organismo” y 10 que las decisiones se toman “caso a caso”, los datos nos muestran que en el 51% de los casos existe un alto nivel de institucionalización en los criterios (las respuestas se encuentran entre los valores 1 y 3), mientras que en el 20% prácticamente no utilizan criterios generales y se suele resolver caso a caso cada petición (las respuestas se encuentran entre los valores 8 y 10, ver Gráfico 28).

Gráfico 28

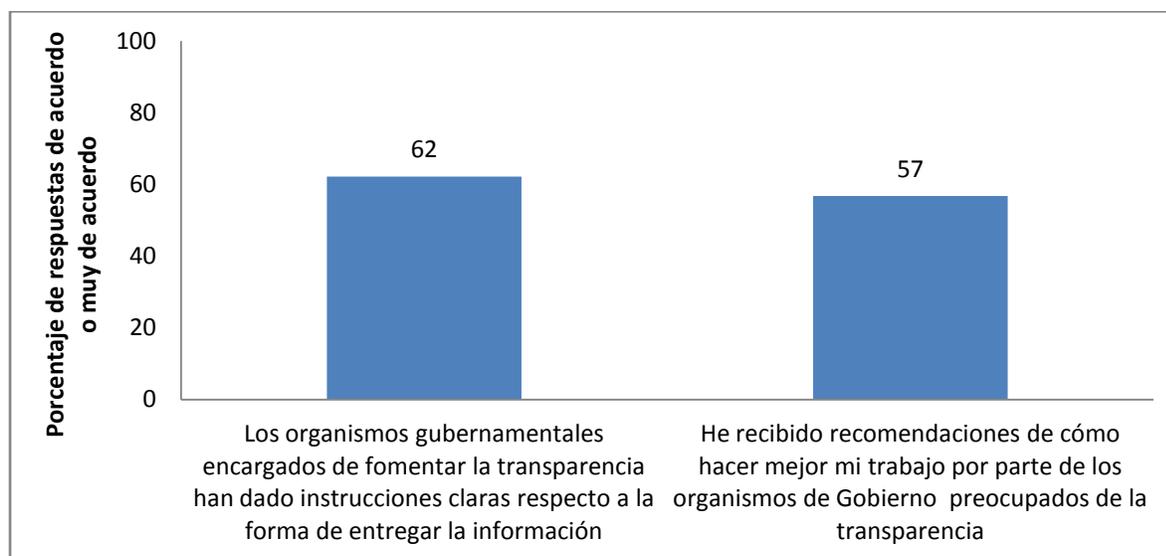
*Utilización de criterios generales o decisiones caso a caso al responder solicitudes de información (n=111)*



La existencia de criterios de respuesta ya asentados que percibe la mitad de los encuestados podría explicarse, en parte, como un resultado de la labor de capacitación que han efectuado las autoridades nacionales desde un nivel central. Como muestra el Gráfico 29, 62% concuerda con que “los organismos gubernamentales encargados de fomentar la transparencia han dado instrucciones claras respecto a la forma de entregar la información” y 57% está de acuerdo con que ha “recibido recomendaciones de cómo hacer mejor su trabajo de parte de los organismos de Gobierno preocupados de la transparencia”.

Gráfico 29

*Percepción de existencia de reglas y recomendaciones para responder solicitudes de información (n=111)*



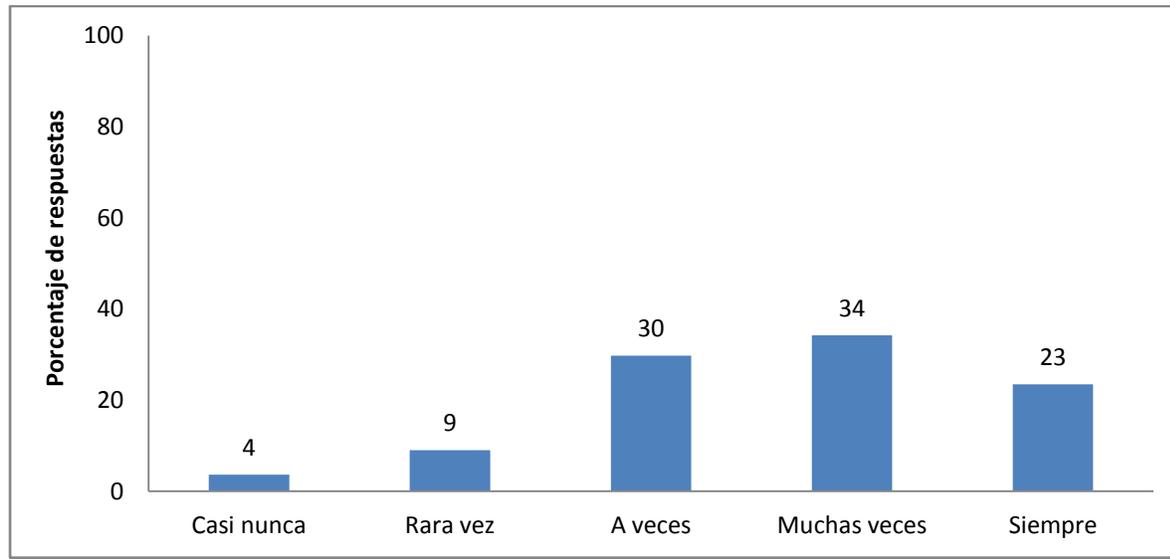
Como parte de los procedimientos de respuesta para contestar las solicitudes, también se preguntó por la cantidad de tiempo que esta labor significa a los funcionarios y si cuentan con un espacio dentro de su jornada laboral –en que muchas veces también desarrollan otras labores- para cumplir adecuadamente esta tarea. Los resultados muestran que 57% de los encuestados asegura contar la mayor parte de las veces o siempre con tiempo para contestar las solicitudes; en tanto, 13%

sostiene que “rara vez” o “casi nunca” puede tener el tiempo necesario para contestar adecuadamente.

Un 30% de los encuestados se ubicó en la categoría intermedia de respuesta (ver Gráfico 30).

Gráfico 30

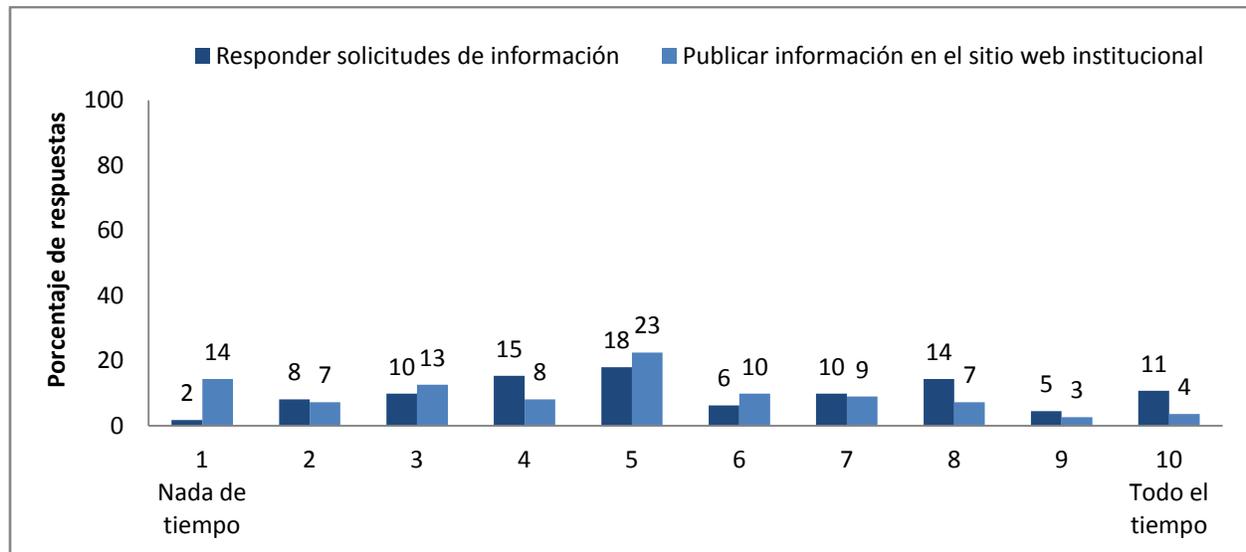
*Percepción acerca de la frecuencia con la que los funcionarios cuentan con el tiempo necesario para contestar de buena forma las solicitudes de acceso a información pública (n=111)*



El estudio también permite establecer que los funcionarios dedican una parte mayor de su tiempo a responder solicitudes de información que a publicar en el sitio web institucional la información que exige la Ley como parte de las obligaciones de transparencia activa. En una escala de 1 a 10, en que 1 es “Nada de tiempo” y 10 “Todo el tiempo”, los funcionarios aseguraron dedicar a las respuestas de solicitudes, en promedio, un valor de 5,8. En tanto, en el caso de la publicación del sitio web institucional este valor fue de 4,6 (ver Gráfico 31).

Gráfico 31

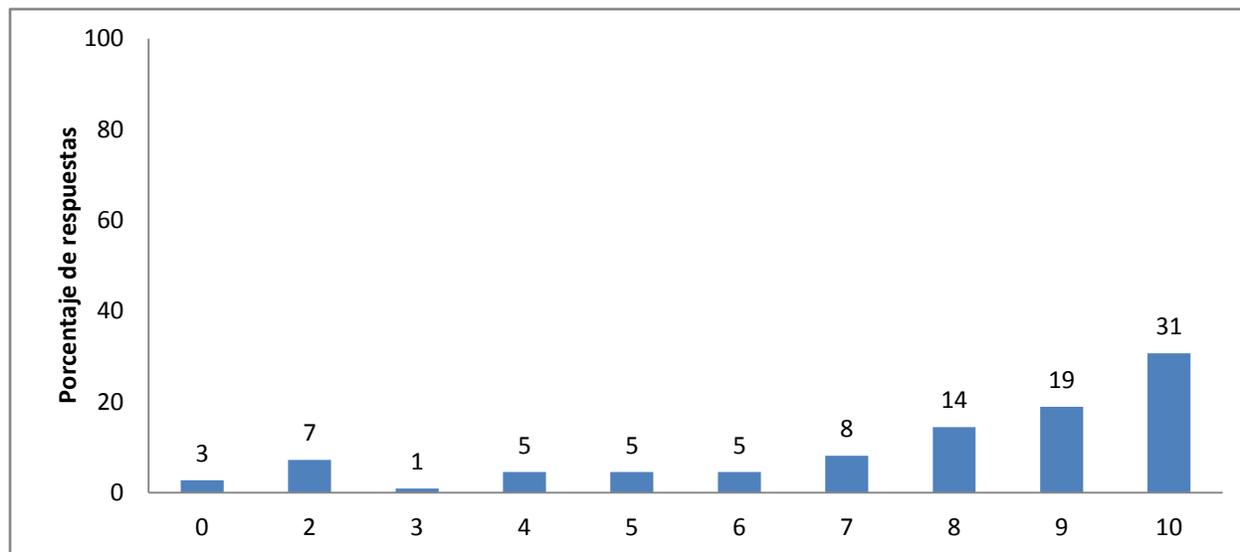
*Cantidad de tiempo de la jornada laboral destinadas a contestar solicitudes de información y publicar información en el sitio web institucional (n=111)*



Junto con disponer del tiempo necesario para responder, otro elemento que aparece como fundamental es el nivel de coordinación que existe entre el funcionario encargado de contestar las solicitudes y las otras personas que trabajan en el organismo, las que en muchas ocasiones deben proporcionar antecedentes para responder las solicitudes. Como muestra el Gráfico 32, en promedio, de cada 10 solicitudes que reciben los funcionarios en 8 de ellas necesitan ayuda de sus compañeros de trabajo. Esto da cuenta de la importancia de que las tareas de transparencia y acceso a la información pública sean valoradas y conocidas al interior de los organismos del Estado.

Gráfico 32

*De cada 10 solicitudes de información que debe contestar, ¿en cuántas de ellas diría Ud. que necesita pedir información a otras personas de la organización? (n=111)*



El último tema abordado en esta sección sobre los “procedimientos de respuesta” fue la percepción de los funcionarios sobre con quién tienen el mayor grado de compromiso al momento de gestionar la respuesta de información. Esto es, se preguntó si sienten que su obligación es con los ciudadanos que preguntan, con sus jefes o con el gobierno de turno. En definitiva, lo que se buscaba conocer era a quién los funcionarios sienten que le deben una mayor lealtad cuando reciben una consulta.

73% de los encuestados respondió que su principal compromiso es con la persona que realizó la solicitud de información, mientras que el 27% restante se distribuye las categorías de respuesta “al Estado, sus “jefes directos” y al “gobierno de turno” (ver Gráfico 33). Esta situación también se refleja en la alta predisposición a entregar información aunque afecte al organismo y al gobierno (ver Gráfico 34).

Al momento de analizar estas respuestas resulta necesario tener en cuenta que, como ya se revisó en la sección anterior, 91% de los funcionarios encuestados asegura que cuando recibe una solicitud que puede ser “sensible” para el organismo en que trabaja consulta a su jefe directo cómo

proceder. Es decir, aunque los funcionarios sostengan que tienen un alta compromiso con los demandantes de información, las solicitudes más complejas las dejan en manos de sus superiores.

Gráfico 33

*Percepción acerca de la persona o institución con la que tiene mayor compromiso al responder una solicitud de información pública (n=111)*

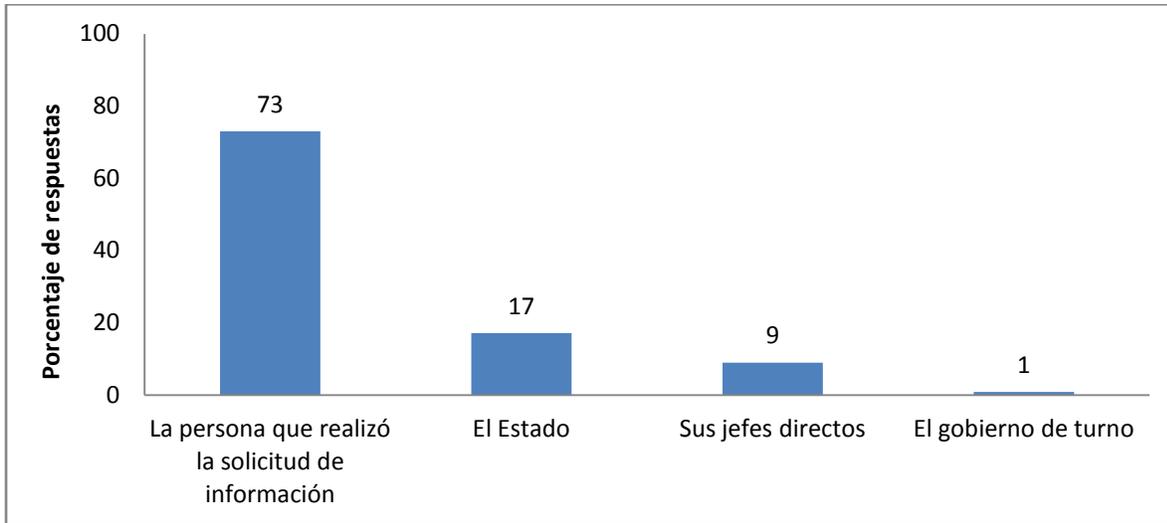
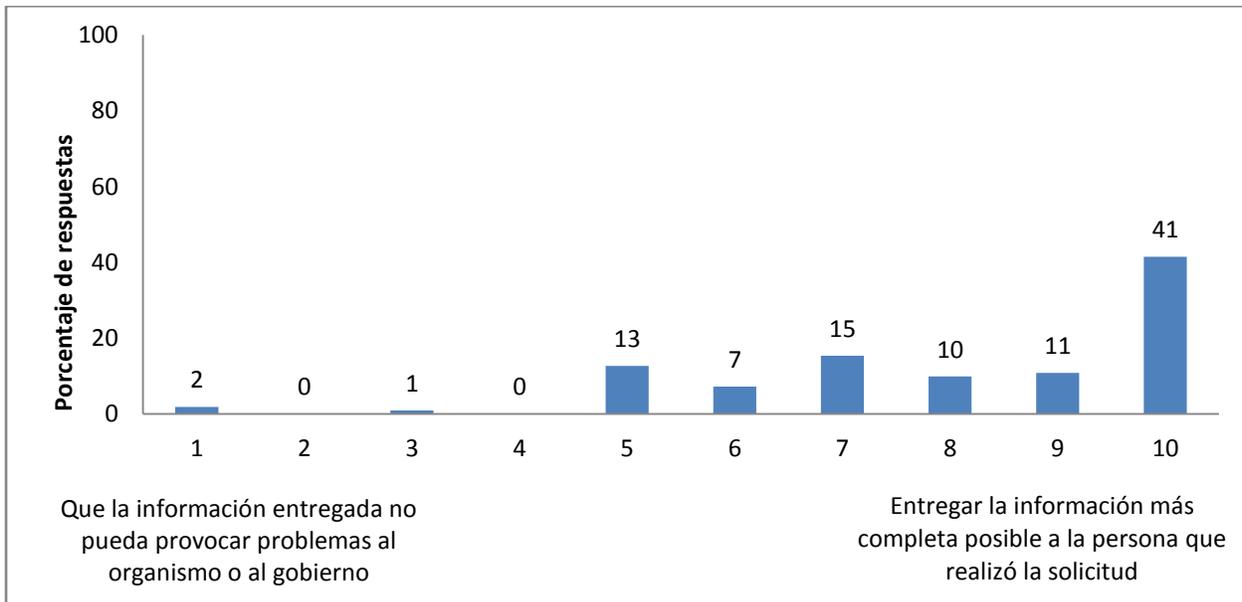


Gráfico 34

*Percepción acerca de prioridad al entregar información (escala de 1=que la información entregada no pueda provocar problemas al organismo o al gobierno hasta 10=entregar la información más completa posible) (n=111)*



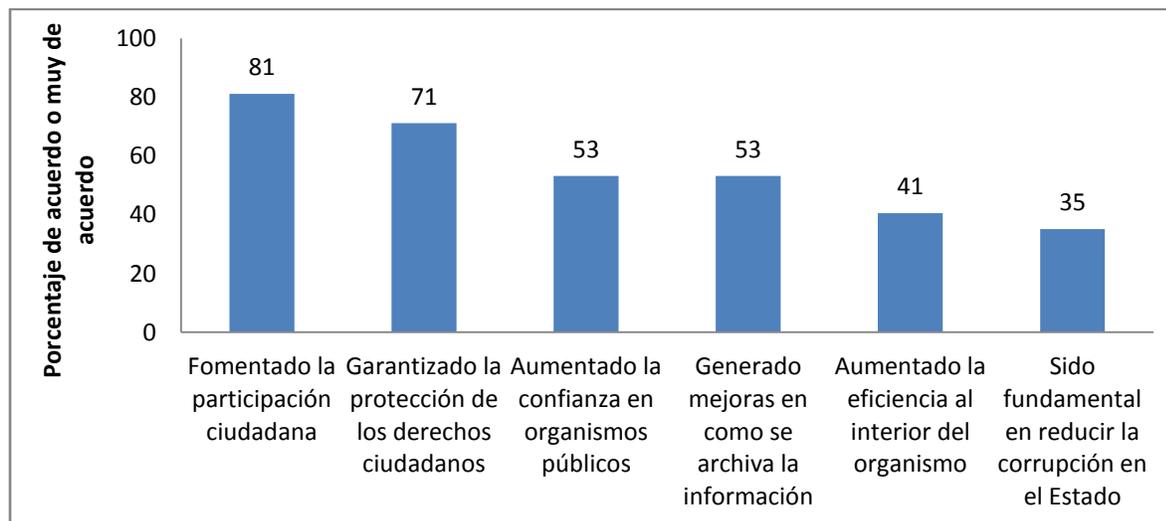
#### d. Percepciones sobre la Ley de Transparencia

Finalmente se solicitó a los funcionarios una evaluación de los efectos que perciben a raíz de la implementación de la Ley N°20.285 (ver Gráfico 35). La mayor parte de los encuestados concuerda con que ha fomentado la participación ciudadana (81%) y ha ayudado a garantizar la protección de los derechos ciudadanos (71%). Por otra parte, sólo 35% concuerda con que esta legislación ha sido fundamental para reducir la corrupción en el Estado.

Las cifras mostradas en el párrafo anterior muestran que, de acuerdo al juicio de los funcionarios, la Ley Sobre Acceso a la Información ha tenido un rol importante en aumentar la participación de los ciudadanos, pero no ha ocurrido lo mismo con el control sobre las autoridades. Esta percepción es coincidente con los motivos de las personas que solicitan información. En el caso de este segundo grupo el “control de las autoridades” es una razón secundaria frente a otras vinculadas con intereses profesionales o personales (más adelante se revisará en detalle esta situación).

Gráfico 35

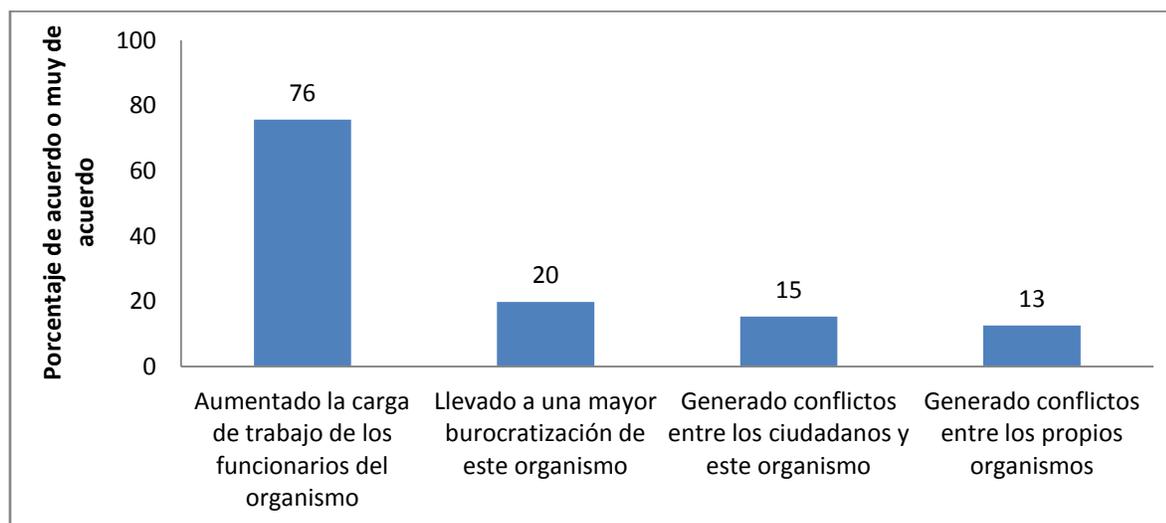
*Percepción de consecuencias positivas de la Ley de Transparencia (n=111)*



Respecto a las consecuencias negativas que ha tenido la Ley N°20.285, a juicio de los funcionarios el mayor problema que se ha generado es el aumento en la carga de trabajo al interior de los organismos. Otros potenciales problemas, como una mayor burocracia o la aparición de nuevos conflictos, son percibidos como dificultades por un grupo reducido (ver Gráfico 36).

Gráfico 36

*Percepción de consecuencias negativas de la Ley de Transparencia (n=111)*



Pese a esta mayor carga laboral, la evaluación general de los encuestados respecto a la Ley Sobre Acceso a la Información Pública es positiva. 47% considera que ha afectado positivamente la satisfacción de quienes trabajan en el organismo público, mientras que sólo 13% concuerda con que ha tenido un efecto negativo (ver Gráfico 37). Adicionalmente, 59% considera que los nuevos mecanismos de transparencia han tenido más beneficios que costos para el Estado y 56% piensa lo mismo respecto del organismo en que trabaja (ver Gráfico 38).

Gráfico 37

Percepción del efecto de la Ley de Transparencia en la satisfacción de los funcionarios en el organismo en el que trabajan (n=111)

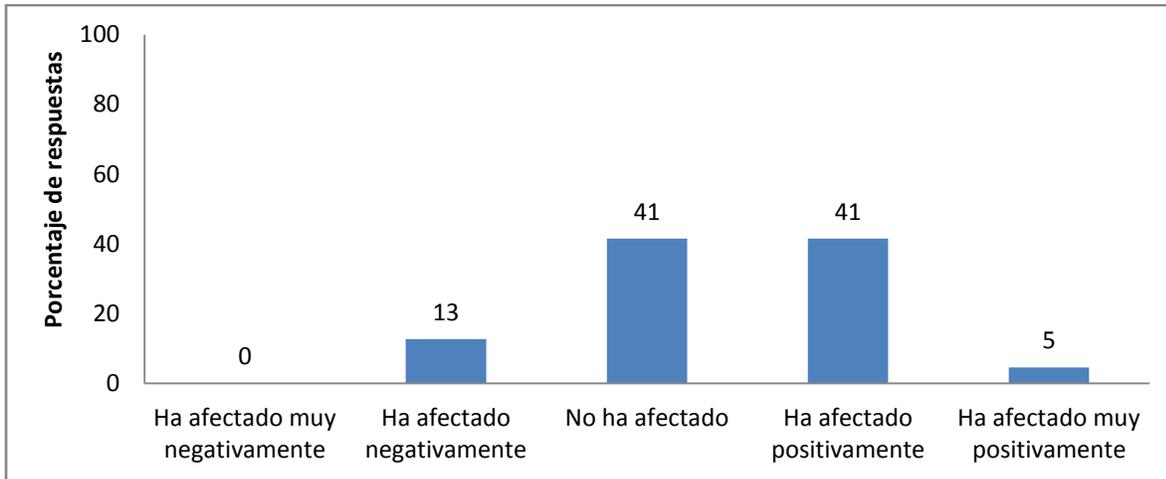
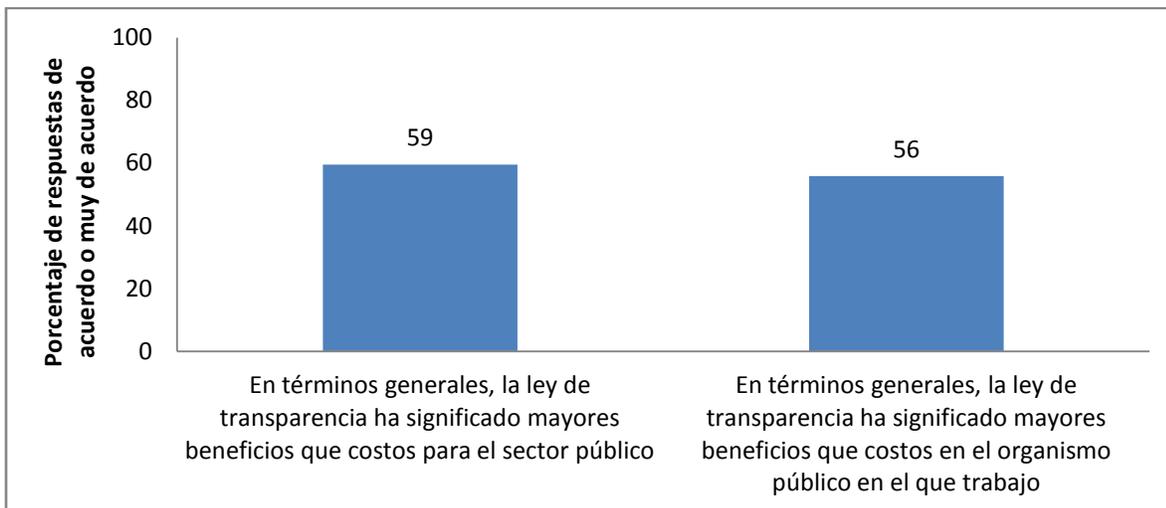


Gráfico 38

Percepción de beneficios y costos de la Ley de Transparencia (n=111)

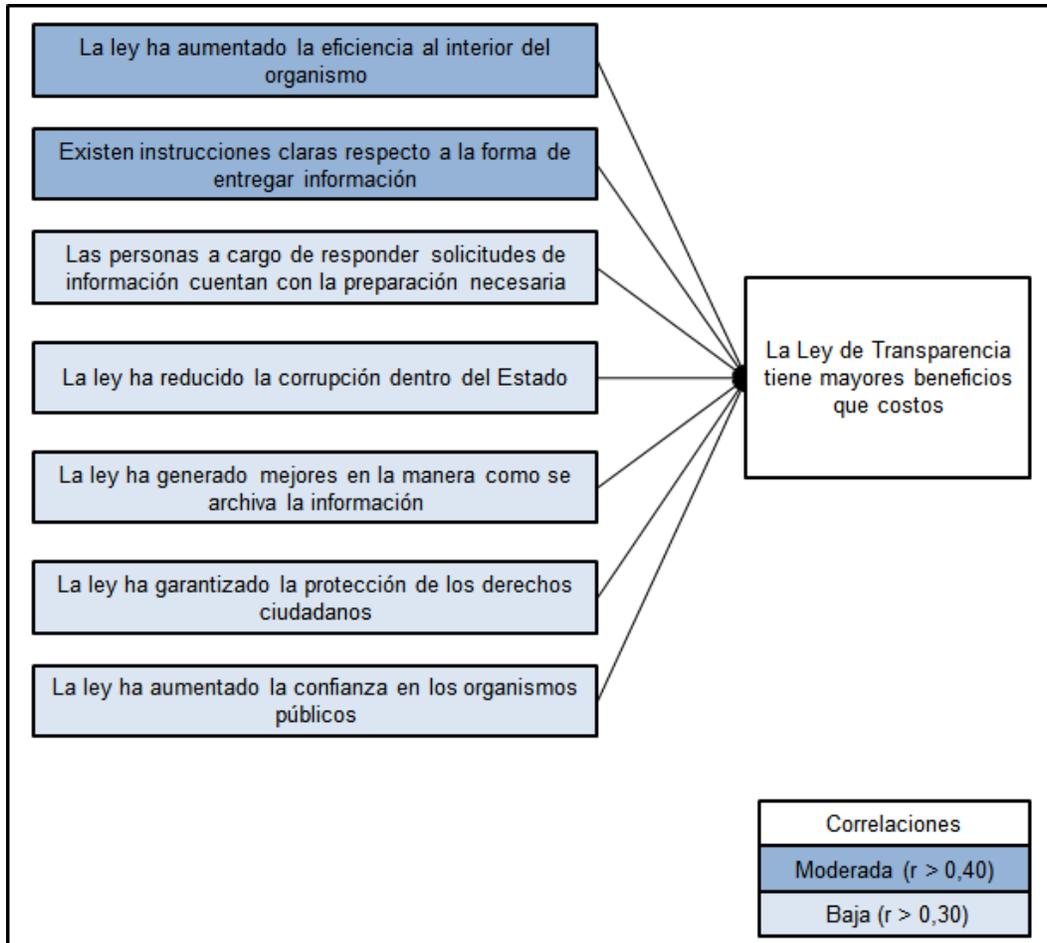


A continuación se presentan resultados que dan cuenta de los factores asociados a que los funcionarios perciban que la Ley Sobre Acceso a la Información Pública ha tenido más beneficios que costos. Para esto, se analizaron las correlaciones entre los acuerdos de los funcionarios con la afirmación “En términos generales, la ley de transparencia ha significado mayores beneficios que costos para el sector público” y una serie de percepciones acerca de la ley y sus consecuencias.

Los resultados (ver Figura 1) indican que los factores que se asocian en mayor medida a la percepción de la ley como beneficiosa son la percepción de que la ley ha aumentado la eficiencia al interior del organismo y la percepción de que los organismos encargados de fomentar la transparencia han dado instrucciones claras acerca de cómo entregar información. Es decir, son las personas que evalúan positivamente el efecto de la ley en la eficiencia del organismo, así como la existencia de instrucciones claras, las que valoran la Ley de Transparencia de manera más positiva. Otros factores que se encuentran asociados con la percepción de beneficios de la ley –aunque en menor medida- son las percepciones de que: (a) las personas que responden las solicitudes cuentan con la preparación necesaria, (b) la ley ha reducido la corrupción en el Estado, (c) la ley que ha generado mejoras en la manera como se archiva la información, (d) la ley ha garantizado la protección de los derechos ciudadanos y (e) la ley ha aumentado la confianza en los organismos públicos.

Figura 1

Correlaciones entre percepción de beneficios de la Ley de Transparencia y percepciones acerca de la ley (n=111)



## 5.2 Encuesta a solicitantes de información pública

En esta segunda parte se busca identificar los distintos perfiles de solicitantes de información pública que existe en el país. Adicionalmente se mide el nivel de satisfacción de los usuarios con los mecanismos de transparencia y la calidad de las respuestas que reciben de los organismos públicos.

Los resultados de la encuesta a los solicitantes de información pública serán presentados en cuatro secciones:

- a. Perfil de los solicitantes
- b. Experiencias de la solicitud de información
- c. Percepciones acerca de la Ley Sobre Acceso a la Información

### a. Perfil de los solicitantes de información

Los resultados del estudio muestran que un porcentaje importante de la muestra estudiada realiza con frecuencia solicitudes de información pública. De hecho, 58% de los encuestados asegura realizar una solicitud al menos una vez cada tres meses (ver Gráfico 39), mientras que sólo 20% declara haberlo hecho una sola vez durante los últimos doce meses.

Por otra parte, al momento de preguntar por los asuntos sobre los que demandaron información, la alternativa de respuesta que más se repitió fue “Investigación o trabajo” (77%), seguido de vida personal (13%). Resulta llamativo que sólo 1% de los encuestados respondieron que el principal motivo para demandar información está vinculado con un asunto de interés público (ver Gráfico 40).

Gráfico 39

*Durante los últimos 12 meses, ¿con qué frecuencia diría Ud. que ha realizado solicitudes de información a organismos de la administración pública? (n=791)*

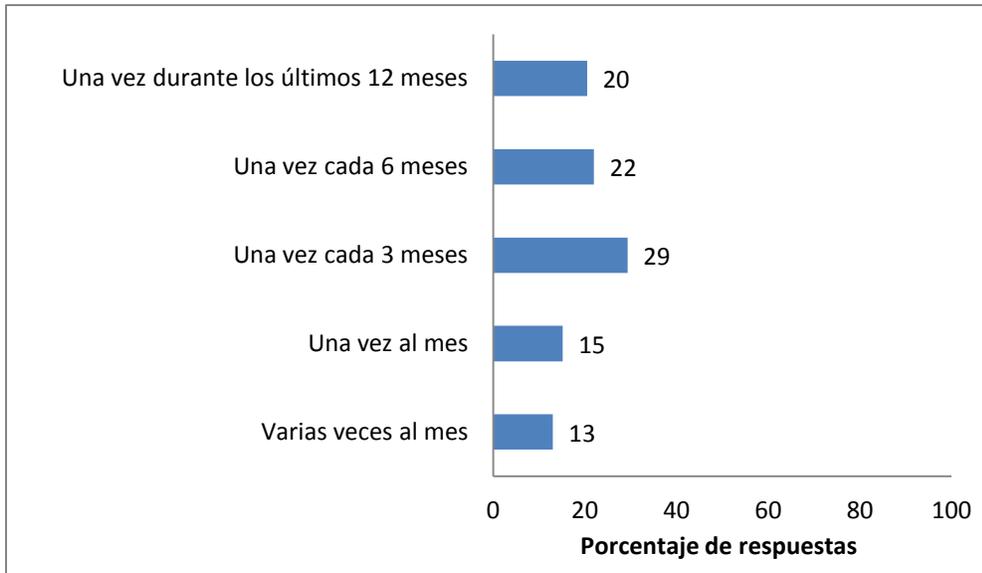
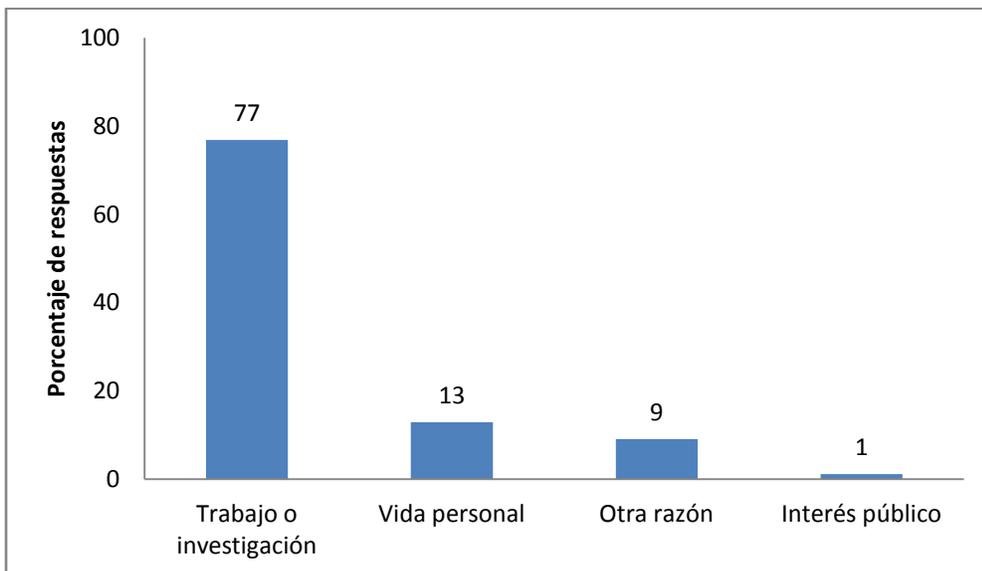


Gráfico 40

*Pensando en la última solicitud de información pública que usted realizó, requirió antecedentes de un asunto relacionado con: (n=791)*



Por otra parte, las motivaciones de los solicitantes encuestados fueron mayoritariamente laborales. Un 69% afirmó haber solicitado durante los últimos doce meses información que deseaban utilizar en “estudios o investigaciones”, mientras que el segundo motivo más aludido fue la búsqueda de antecedentes para realizar “trámites o certificados” (41%). Coincidiendo con la percepción de los funcionarios encargados de responder las solicitudes –que se analizó en las páginas anteriores-, las solicitudes vinculadas a la fiscalización de las autoridades públicas fueron realizadas con menor frecuencia: 29% aseguró haber solicitado información, durante los últimos doce meses, para algún juicio o denuncia y 21% como forma de controlar a las autoridades (ver Gráfico 41).

En tanto, también es importante destacar que el 31% de los encuestados aseguró haber pedido información por asuntos de negocios en los últimos doce meses.

Gráfico 41

*Durante los últimos doce meses, ¿Ha realizado Ud. solicitudes de información pública por alguno de los siguientes motivos? (n=791)*

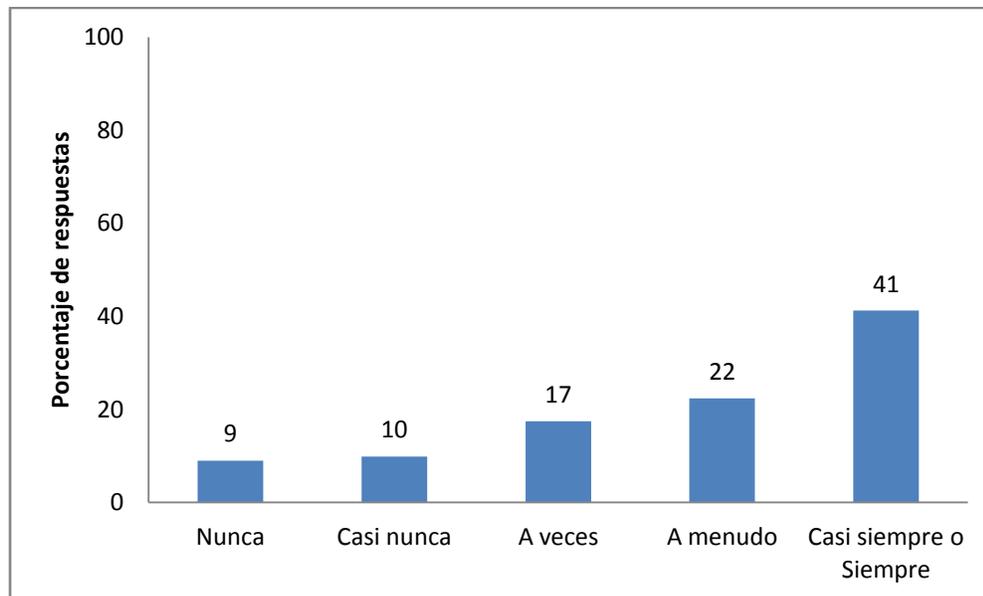


A pesar de la alta frecuencia con que los solicitantes encuestados solicitan información a través de los mecanismo de la Ley N°20.285, el uso que ellos hacen de los recursos que están disponibles en los sitios web institucionales (cumpliendo con las obligaciones de transparencia activa) no se encuentra completamente extendido.

Como muestra el Gráfico 42, el 19% de los solicitantes encuestados “nunca” o “casi nunca” revisa la información que existe online. Además, 17% asegura realizar esta revisión sólo en algunas ocasiones. Estas cifras son consistentes con la opinión expresada por los funcionarios encuestados respecto a que reciben preguntas sobre materias que son de libre acceso y que basta buscar en los sitios institucionales de las reparticiones públicas para encontrarlas.

Gráfico 42

*¿Con qué frecuencia revisa usted los antecedentes publicados en el sitio web de un organismo antes de decidir realizar una solicitud de información pública a esa repartición pública? (n=791)*



Los solicitantes no muestran mayores dificultades para realizar individualmente las solicitudes de información. 94% de los encuestados realiza solo, es decir sin ningún tipo de asistencia, las demandas de información y sólo 6% requiere de alguna clase de apoyo (ver Gráfico 43). Estos buenos indicadores de la usabilidad del sistema de peticiones podrían estar relacionados con el alto nivel educacional que presentan los solicitantes de información pública.

Respecto a la forma de solicitar la información el uso del formulario de solicitud de información pública a través del sitio web del organismo es el más frecuente: 94% declara haberlo utilizado en los últimos doce meses. Sin embargo, otros mecanismos como el correo electrónico (50%) o la petición presencial de antecedentes (28%) también son utilizados con cierta frecuencia (ver Gráfico 44).

Gráfico 43

*La última solicitud de información pública que realizó, la hizo: (n=791)*

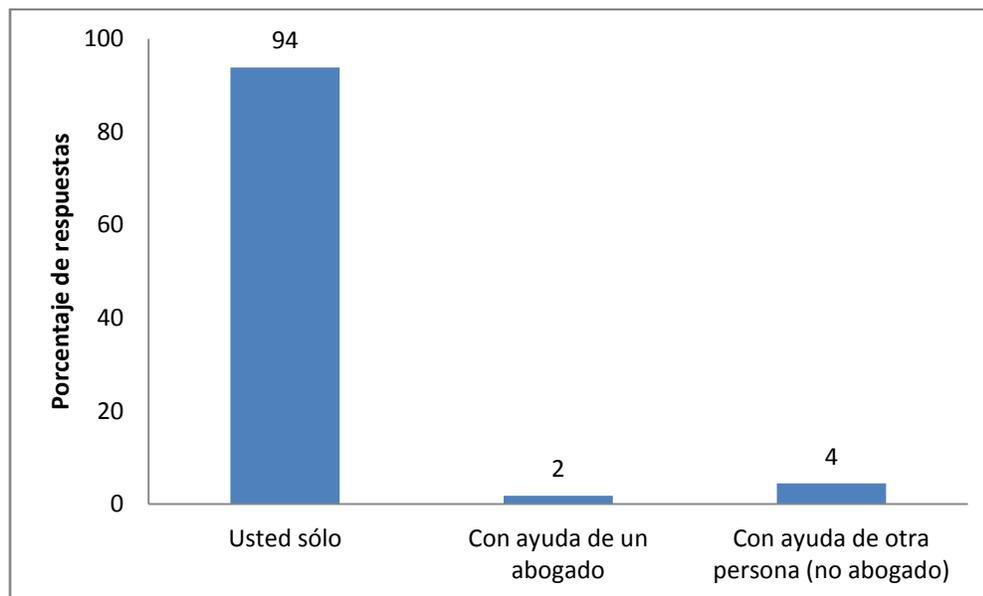
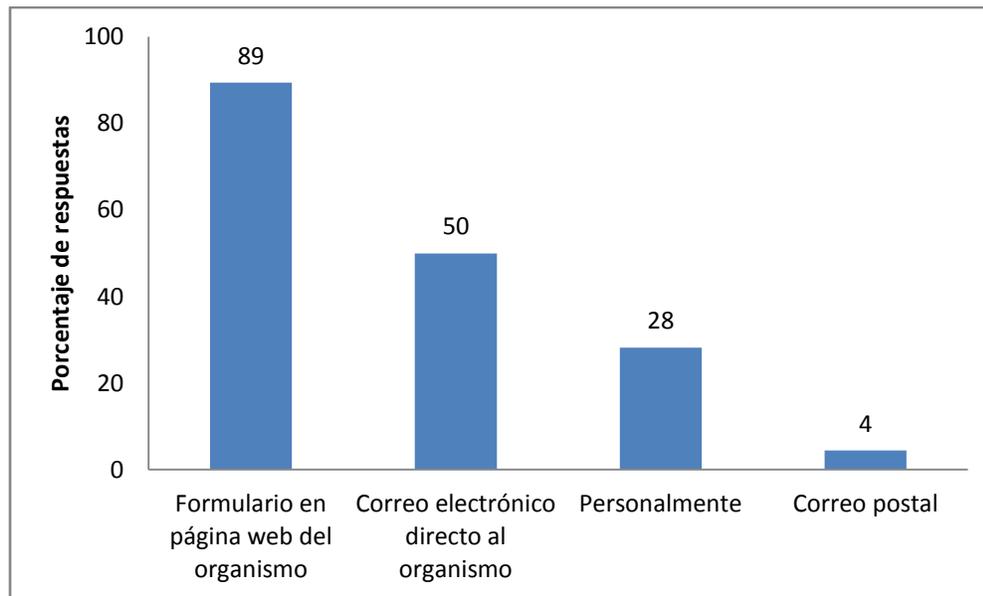


Gráfico 44

¿Por qué medio ha hecho Ud. solicitudes de información a organismos públicos? (n=791)



b. Experiencia en la solicitud de información

Las experiencias asociadas a las solicitudes de información fueron medidas considerando el resultado final de la petición (si obtuvo o no la respuesta solicitada) y las características del procedimiento en que participó el solicitante (tiempos de respuesta y trato recibido).

En el ámbito de los resultados de las solicitudes de información, el estudio nos muestra que 3 de cada 10 solicitantes aseguran que alguna vez les han negado la información requerida (ver Gráfico 45).

De este 30% al que le negaron la información solicitada, 68% recibió una explicación de los motivos de esta respuesta negativa y 21% optó por presentar un reclamo ante el Consejo Para la Transparencia (ver Gráfico 46).

Gráfico 45

*Pensando en las solicitudes de información que Ud. ha realizado a organismos públicos, ¿alguna vez le han negado una solicitud? (n=791)*

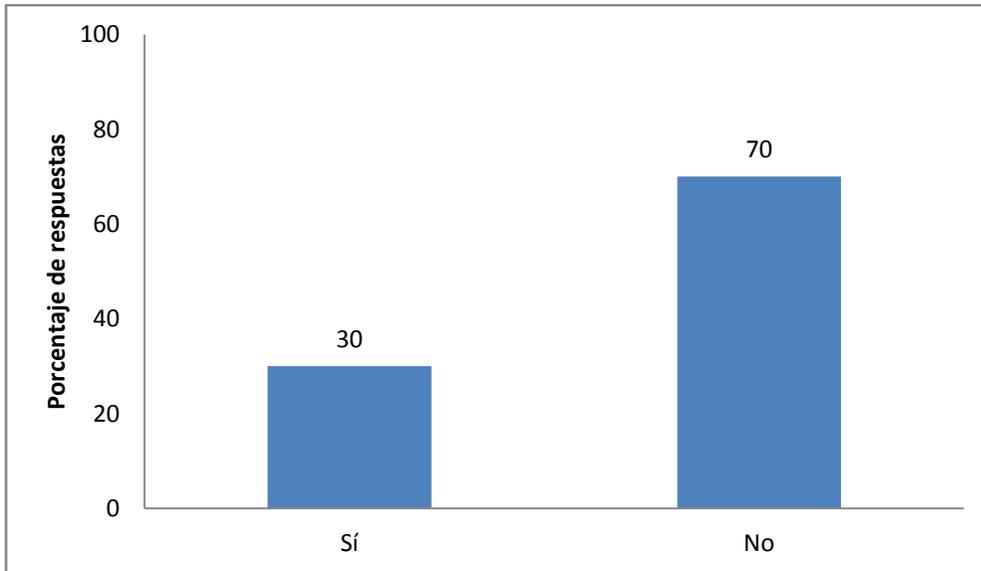
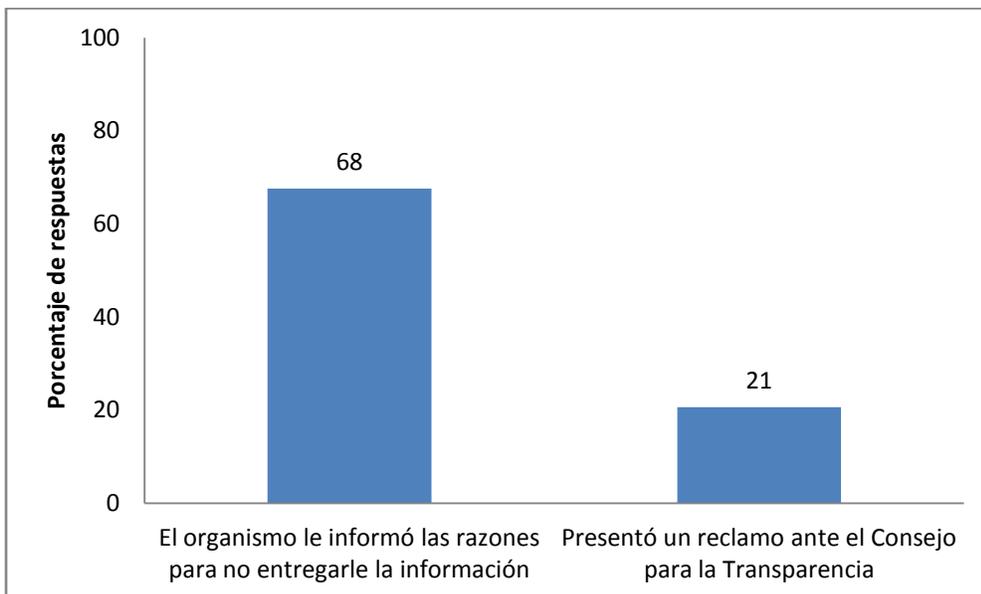


Gráfico 46

*Cuando le negaron la solicitud de información... (n=238)*



Los principales motivos de los organismos públicos para no entregar la información a los solicitantes fueron: porque afecta derechos de terceros (22%), no se encontró la información solicitada (20%) y porque afecta el adecuado cumplimiento de funciones del organismo (16%, ver Gráfico 47).

En tanto, recurrir al Consejo Para la Transparencia permitió que 43% de los solicitantes que llegaron a esta instancia obtuvieran finalmente la información que los organismos estatales les negaron en primer término (ver Gráfico 48).

Gráfico 47

*¿Cuál fue la principal razón que le dieron al negar su solicitud de información? (n=161)*



Gráfico 48

¿Como resultado del reclamo ante el Consejo Para la Transparencia logró obtener la información que buscaba? (n=49)

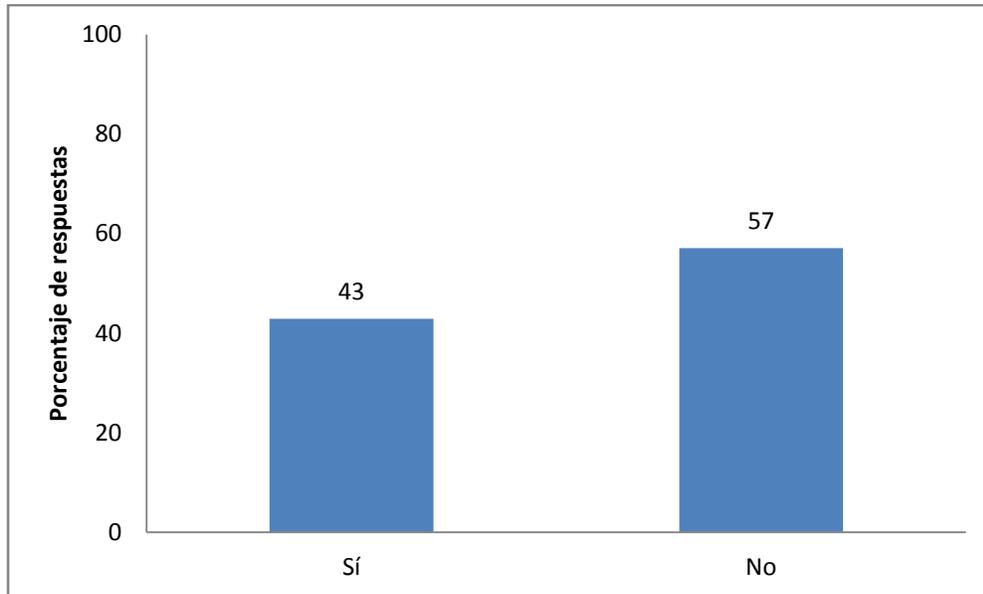
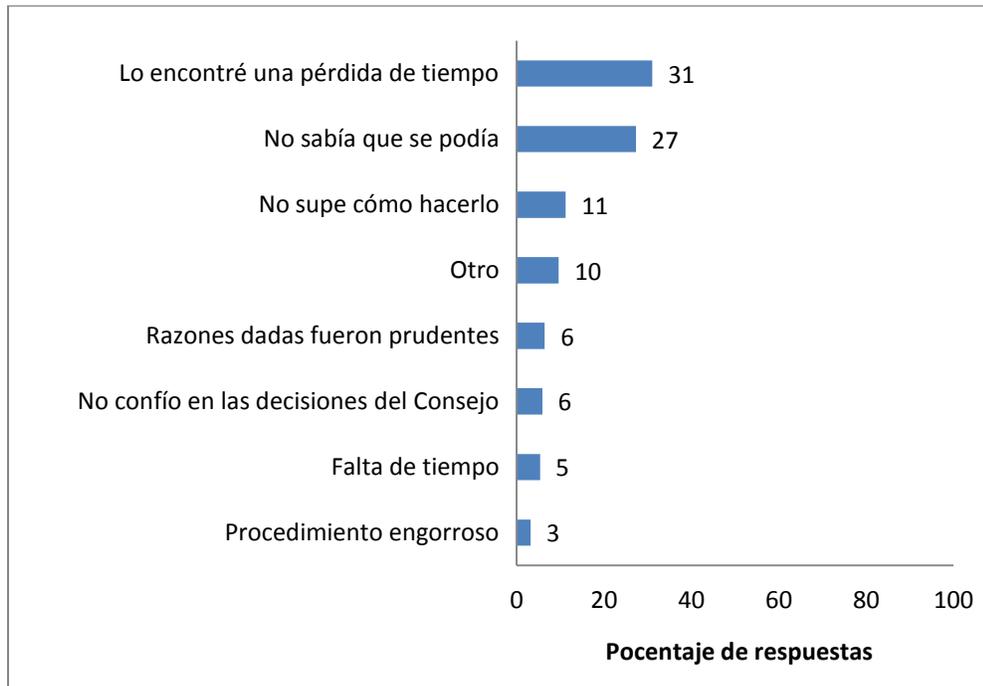


Gráfico 49

¿Cuál es la principal razón por la cual no realizó una apelación al Consejo Para la Transparencia? (n=187)

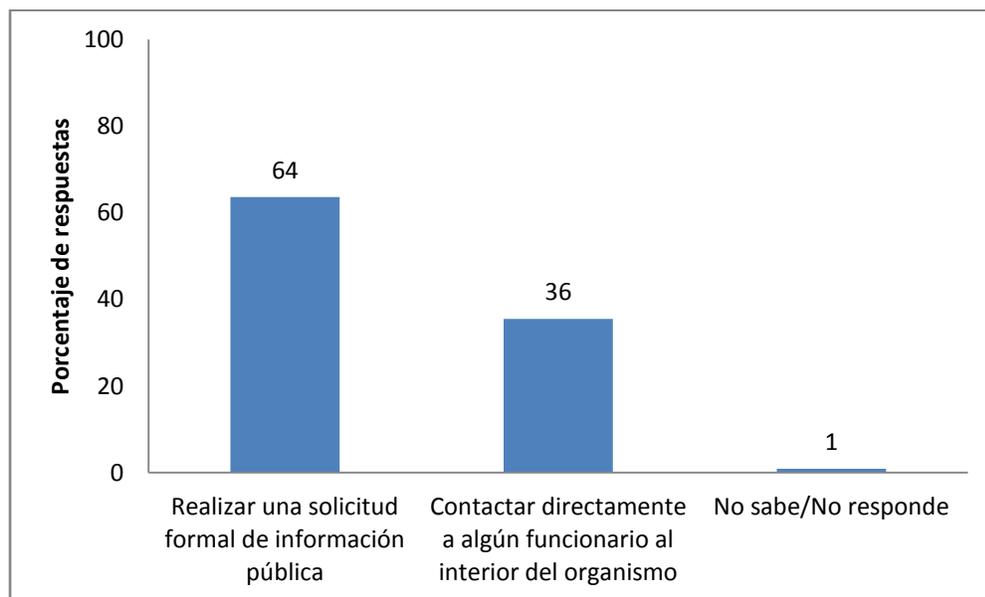


Como veíamos sólo 21% de los solicitantes a los que en alguna vez se les negó una solicitud de información recurrieron al CPLT. Las principales razones que tuvo el 79% restante para no hacerlo fueron: encontrarlo una pérdida, desconocer la existencia del CPLT o no saber cómo hacer la reclamación ante el CPLT (ver Gráfico 49).

La encuesta realizada a los funcionarios también permite observar cómo los nuevos mecanismos de transparencia han permeado las prácticas habituales de los ciudadanos, empezando a reemplazar a las formas más tradicionales, y menos institucionalizadas de solicitar información. Por ejemplo, el Gráfico 50 da cuenta de que 64% de los encuestados considera que la forma más eficiente de obtener información es utilizando los mecanismos que contempla la Ley N°20.285, mientras que sólo 36% cree que recurrir directamente a un funcionario que trabaja al interior del Estado es más eficiente.

Gráfico 50

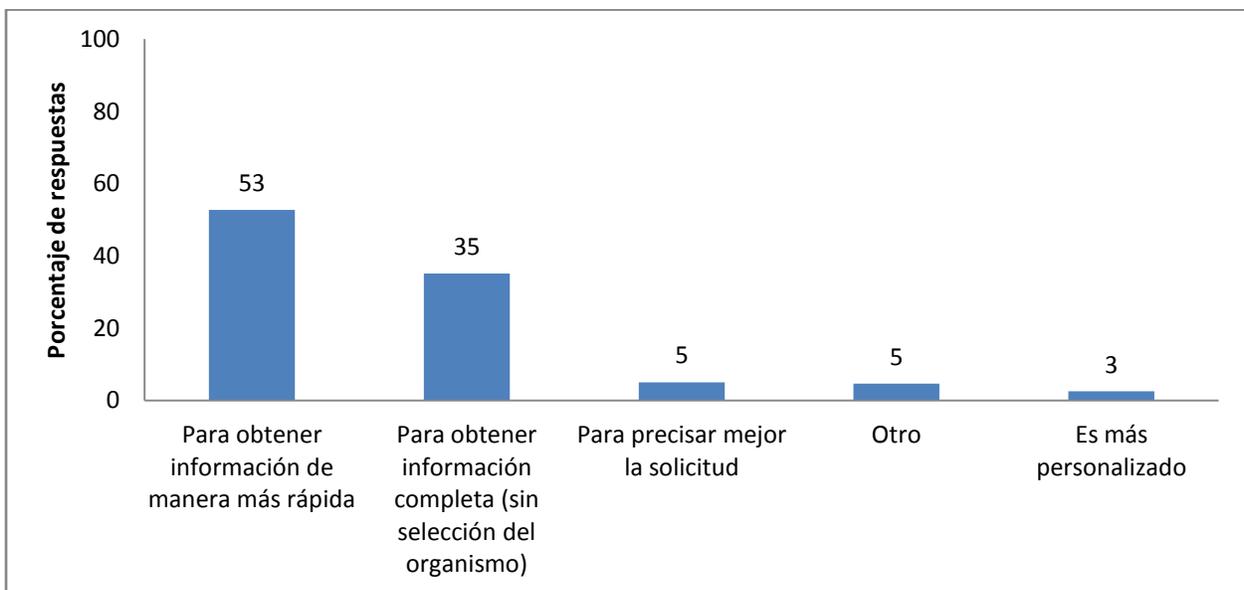
*¿Cuál de los dos siguientes métodos considera Ud. que permite obtener información que está en poder de instituciones estatales de forma más eficiente? (n=791)*



Al interior del 36% de los encuestados que considera más eficiente solicitar la información a un funcionario público que utilizar los mecanismos oficiales de transparencia, las principales razones que se entregan para justificar esta opción son: a) para obtener la información más rápido, b) para obtener la información completa y, c) para precisar mejor lo solicitado (ver Gráfico 51).

Gráfico 51

*¿Cuál es la principal razón por la que trataría de contactar a algún funcionario al interior del organismo antes que hacer la solicitud formal de información pública? (n=281)*

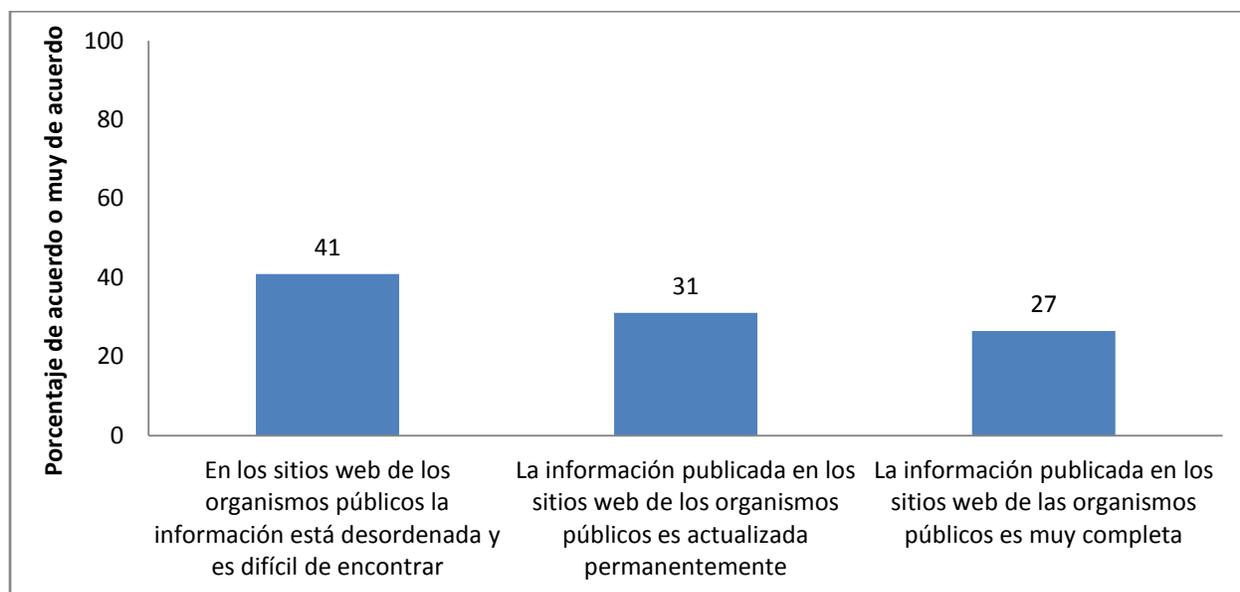


### c. Percepciones acerca de la Ley Sobre Acceso a la Información

Junto con las respuestas a las solicitudes de información, la Ley N°20.285 contempla la llamada transparencia activa, la que consiste en un conjunto de disposiciones que obligan a los organismos del Estado a publicar en sus sitios web institucionales información referida a remuneraciones, contratos, auditorías y resoluciones, entre otras materias. La mayoría de los solicitantes de información encuestados no considera que la información de los sitios institucionales sea difícil de encontrar, pero sí es una clara minoría la que cree que la información de las páginas web se actualiza permanentemente o que la califica como “muy completa” (ver Gráfico 52).

Gráfico 52

¿En qué medida se encuentra Ud. de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes afirmaciones? (n=791)



El estudio también muestra que 81% de los encuestados recomendaría a otras personas utilizar el sistema de solicitud de información a los organismo públicos y que 81% cree que solicitar información pública en la actualidad es más fácil que hacerlo antes de que existiera la Ley N°20.285 (ver Gráfico 53).

Al analizar más detalladamente el trabajo de respuesta de solicitudes de información, el aspecto mejor evaluado por los solicitantes es el cumplimiento de los plazos para entregar las solicitudes: 60% de los encuestados se manifestó de acuerdo con esta afirmación. A continuación se ubicaron la entrega de información en un formato adecuado (55%) y la entrega de respuestas adecuadas para lo que se está consultando (49%, ver Gráfico 54).

Gráfico 53

*¿En qué medida se encuentra Ud. de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes afirmaciones? (n=791)*

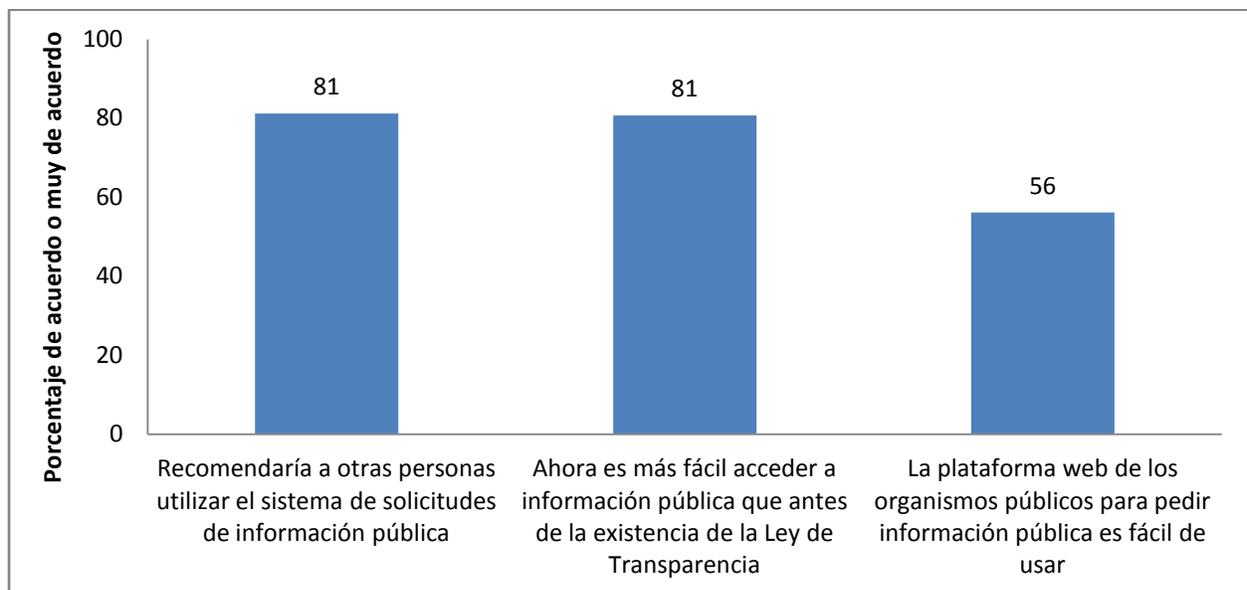


Gráfico 54

Los organismos públicos... (n=791)

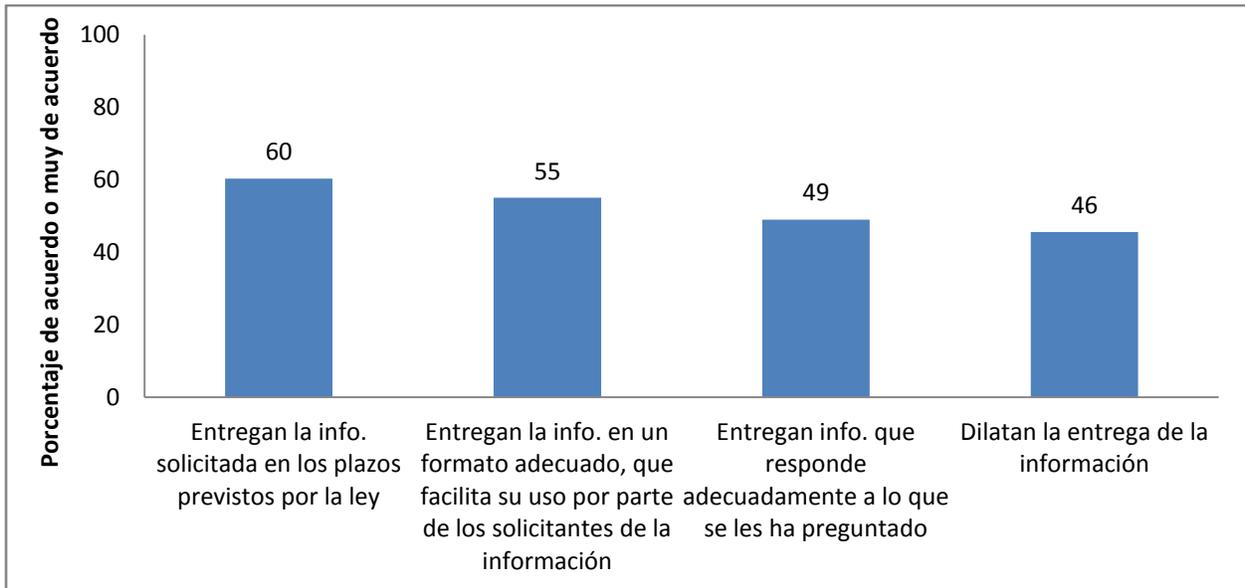
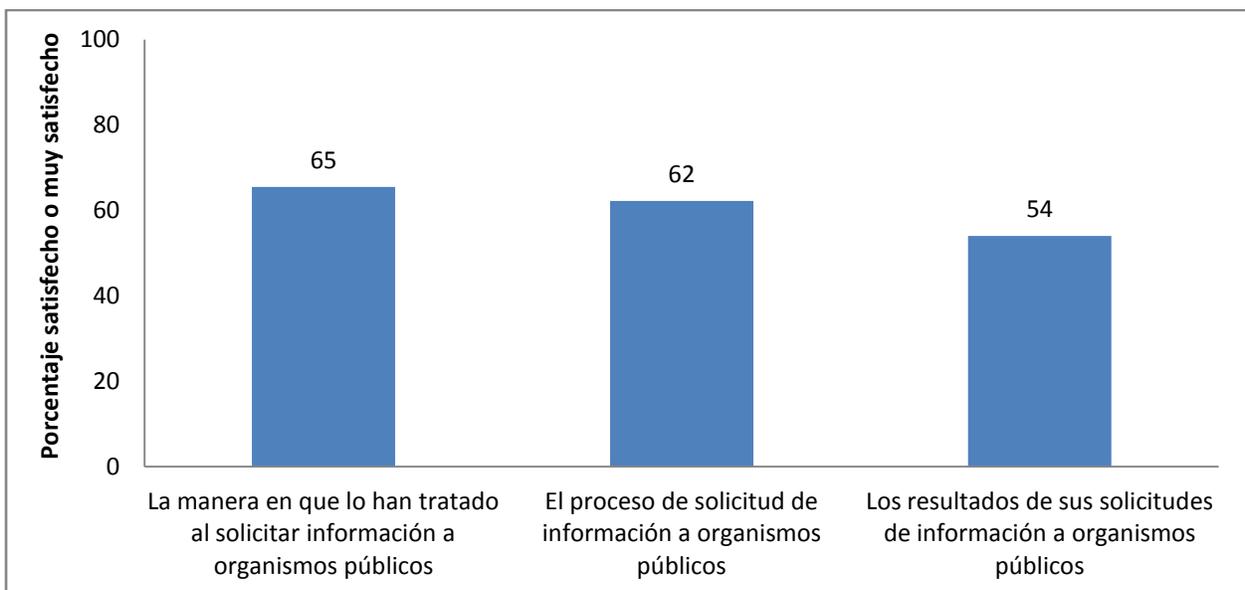


Gráfico 55

¿Cuán satisfecho o insatisfecho se encuentra Ud. con...? (n=791)



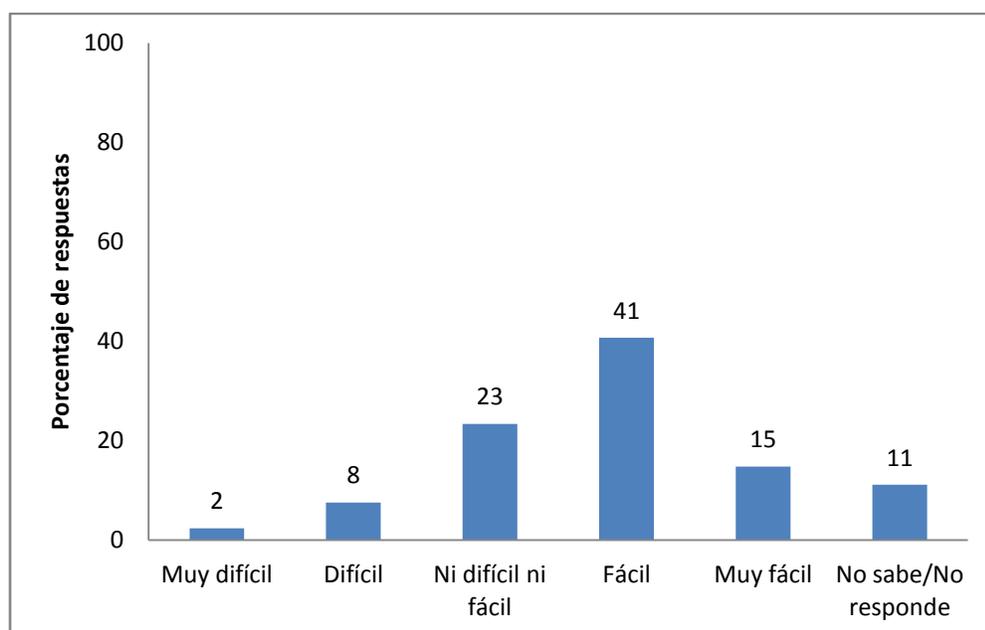
Al revisar otros aspectos del proceso de solicitud de información encontramos que un 65% de los encuestados está “satisfecho” o “muy satisfecho” por el trato que recibió al solicitar la información y 54% expresa la misma opinión respecto a la información que recibió. En términos generales, 62% se

declara “satisfecho” o “muy satisfecho” con el proceso completo de solicitud de información (ver Gráfico 55).

En relación a aspectos más prácticos, 56% de los encuestados considera que es “fácil” o “muy fácil” realizar una solicitud de información pública, mientras que sólo 10% considera que hacerlo es “difícil” o “muy difícil” (Gráfico 56).

Gráfico 56

*¿Cómo evaluaría usted el grado de facilidad o dificultad que existe para realizar solicitudes de información a través de formularios en página web de los organismos públicos? (n=791)*



Por otra parte, la información entregada por los organismos públicos genera bastante confianza. 72% confía en la veracidad de la información entrega en las respuestas a las solicitudes de información y 67% confía en los antecedentes publicados sitios web de las reparticiones públicas (ver Gráfico 57).

Este alto nivel de confianza no implica que los solicitantes consideren que los organismos públicos les entregan toda la información de que disponen cuando reciben una solicitud. Sólo 30% de los encuestados evalúa que los organismos buscan entregar la información más completa posible, mientras

que 24% evalúa que buscan entregar el mínimo de información posible. En una categoría intermedia se ubica el 47% de los encuestados (ver Gráfico 58).

Estos datos muestran que los solicitantes no creen, mayoritariamente, que se les pueda entregar información falsa, pero sí un número importante considera que los funcionarios no les entregan todos los antecedentes de que disponen los organismo del Estado.

Gráfico 57

¿Cuánto confía Ud. en la veracidad de la información...? (n=791)

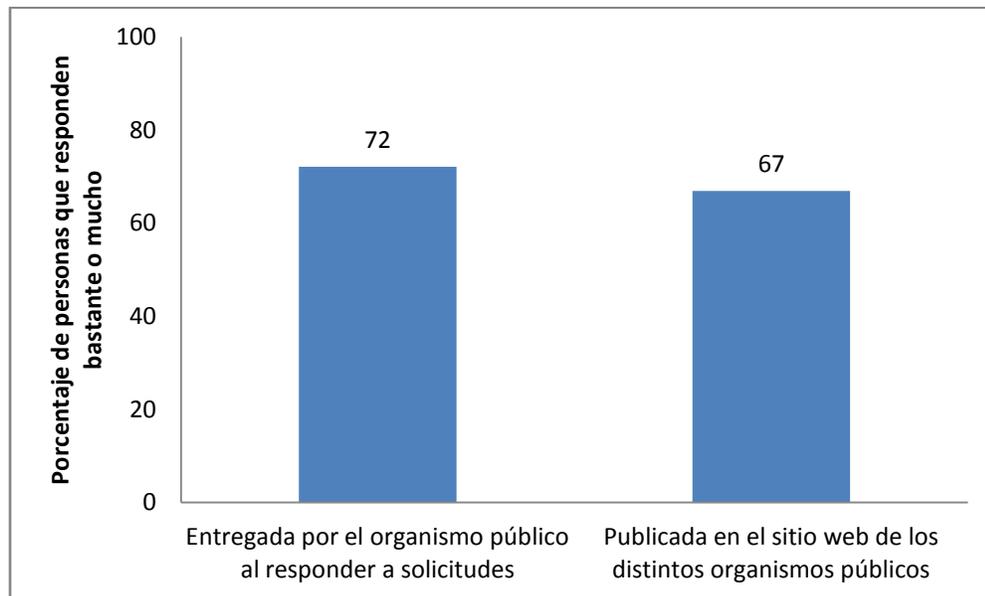


Gráfico 58

*Pensando en la disposición de los funcionarios públicos a entregar información que les es solicitada, ¿diría Ud. que estos tratan de entregar el mínimo de información o tratan de entregar la información de la manera más completa posible? (n=791)*

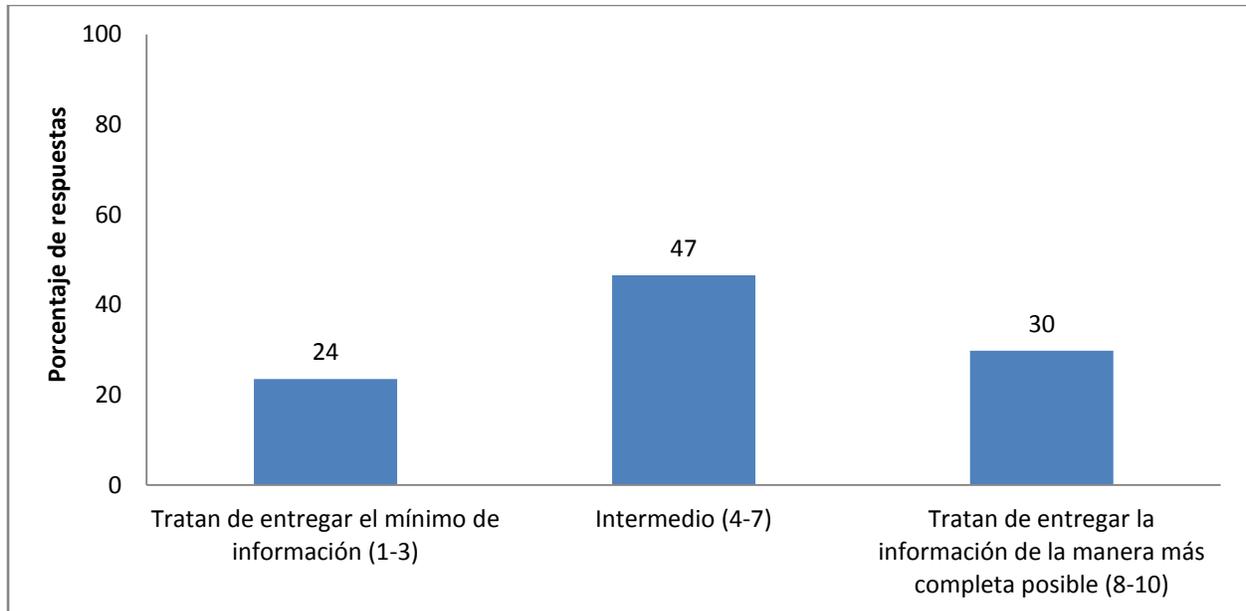
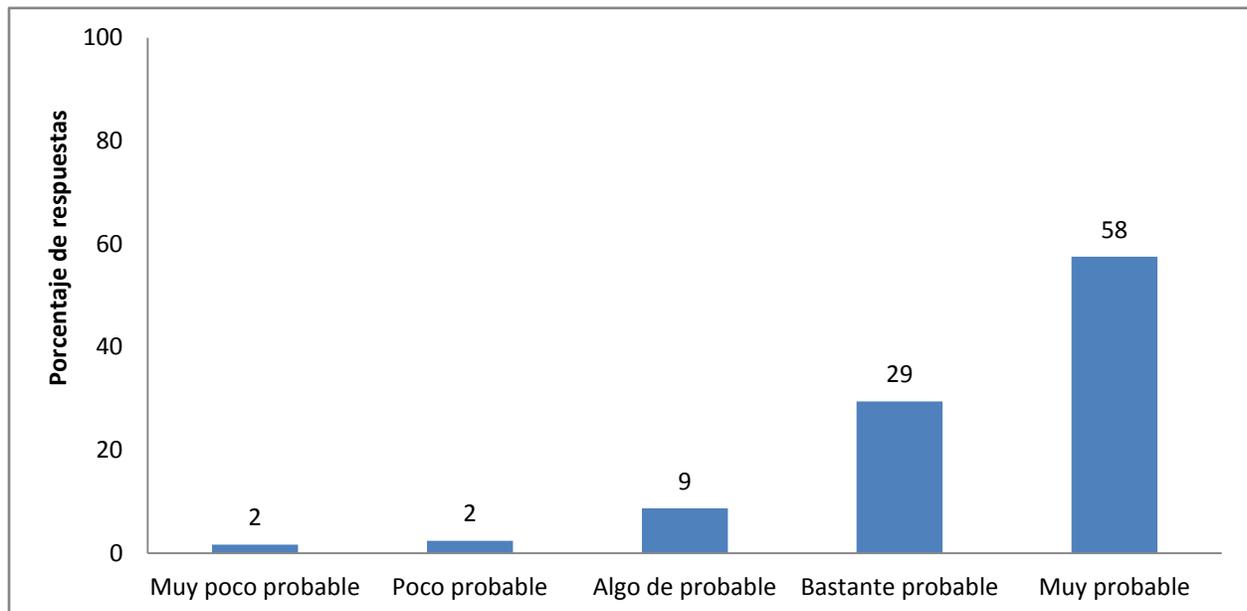


Gráfico 59

*¿Qué tan probable es que Ud. vuelva a realizar una solicitud de información a algún organismo público en el futuro? (n=791)*

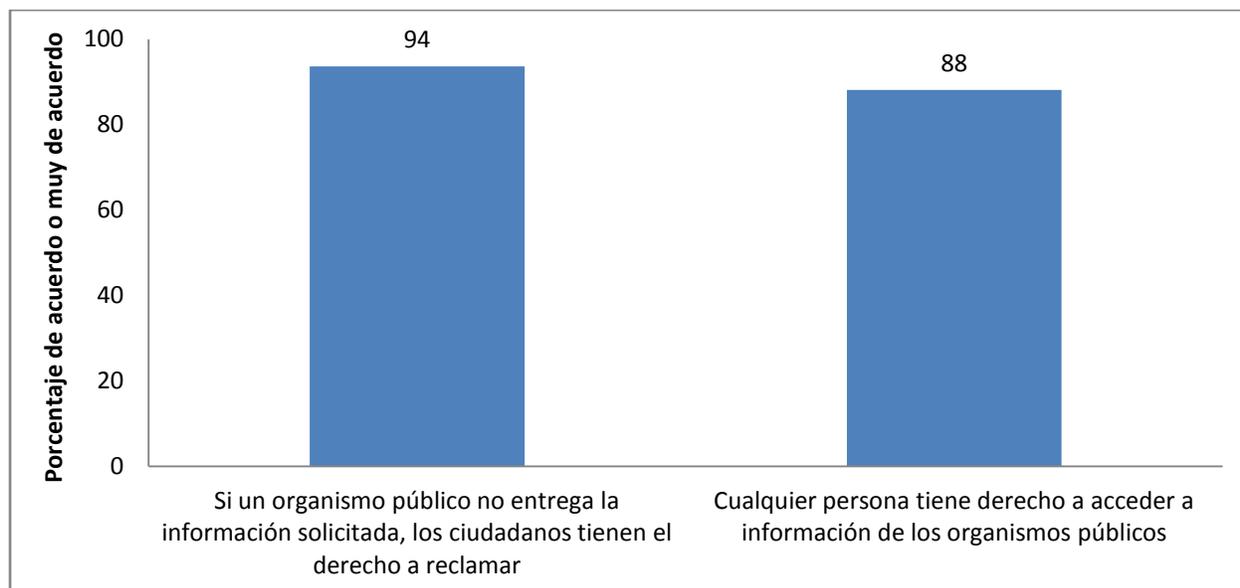


Más allá de las evaluaciones parciales de distintos aspectos, en términos generales los solicitantes encuestados evalúan positivamente el funcionamiento de la Ley N°20.285. Incluso, 87% de ellos afirma que es “probable” “muy probable” que vuelva a utilizar el mecanismo de solicitud de información (ver Gráfico 59).

Por otra parte, el estudio muestra con claridad que el derecho a solicitar información a los organismos públicos se encuentra bastante arraigado entre los encuestados. En esta línea, 94% considera que si un organismo no entrega la información solicitada existe derecho a reclamar y 88% está de acuerdo con que “cualquier persona tiene derecho a acceder a información de los organismos públicos (ver Gráfico 60).

Gráfico 60

*¿En qué medida se encuentra Ud. de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes afirmaciones? (n=791)*

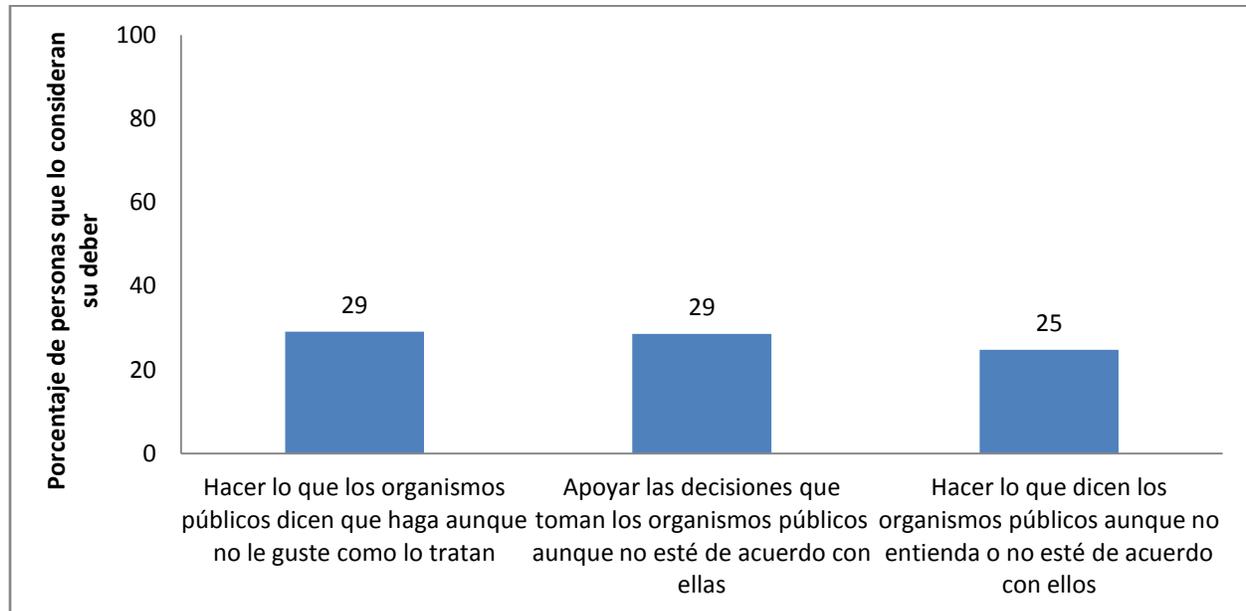


Al mismo tiempo que los encuestados consideran que el acceso a información pública es un derecho, se muestran reacios a cumplir con decisiones de los organismo públicos con las que no concuerden. De hecho, sólo 29% coincide con que es un deber hacer “ lo que los organismo públicos le

digán que hagan aunque no le guste como lo tratan” y 25% está de acuerdo con que es su deber “hacer lo que dicen los organismo públicos aunque no entienda o no esté de acuerdo con ellos” (ver página 61).

Gráfico 61

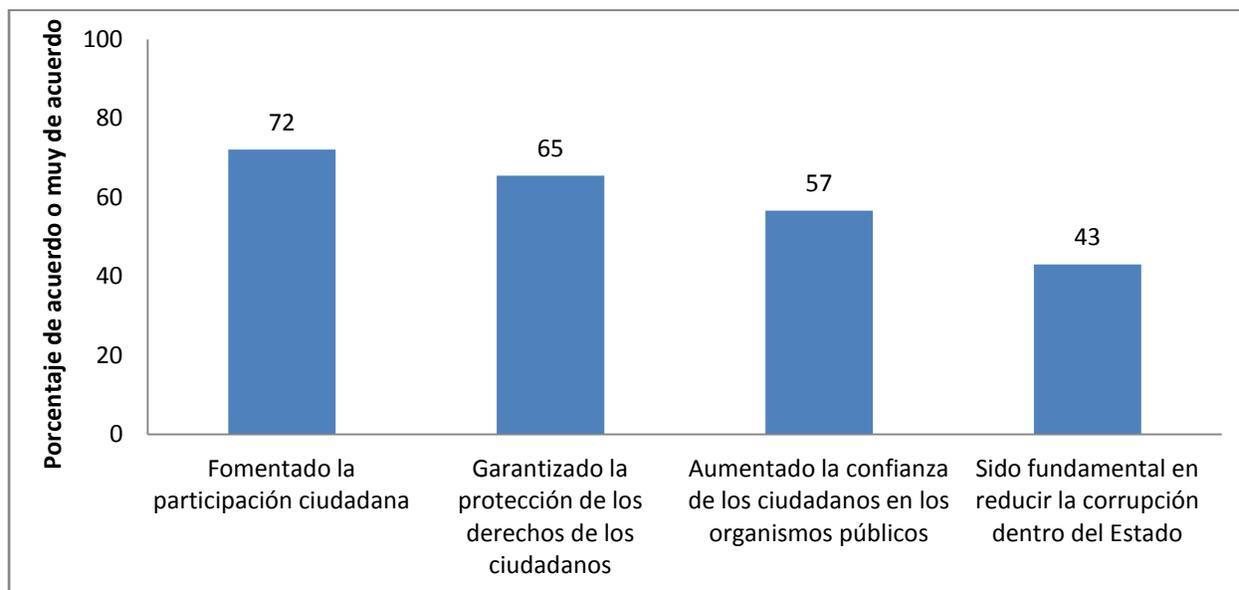
¿Hasta qué punto es su deber cada una de las siguientes afirmaciones? (n=791)



Finalmente, al evaluar las consecuencias de la Ley Sobre Acceso a la Información, 72% de los encuestados concuerda con que ha fomentado la participación ciudadana, 65% está de acuerdo con que ha ayudado a garantizar la protección de los derechos ciudadanos y 57 % piensa que ha aumentado la confianza de los ciudadanos en los organismos públicos (ver Gráfico 62). En tanto, 43% concuerda con que ha sido fundamental para reducir la corrupción en el Estado.

Al igual que en el caso de la encuesta realizada a los funcionarios públicos, la mayor parte de los solicitantes piensa que los efectos más importantes de la legislación sobre transparencia han sido impulsar una mayor participación y proteger los derechos de las personas, ocupando una posición más rezagada el control de las autoridades y la disminución de la corrupción en el Estado.

Gráfico 62

*La Ley de Transparencia ha... (n=791)*

A continuación se presentan resultados que dan cuenta de los factores asociados a que los solicitantes de información se encuentren satisfechos con las solicitudes de información (ver Figura 2) y consideren que los organismos públicos son transparentes (ver Figura 3).

Respecto a la satisfacción con las solicitudes de información se analizaron las correlaciones entre las respuestas de los requirentes a la pregunta “¿Cuán satisfecho o insatisfecho se encuentra Ud. con el proceso de solicitud de información a organismos públicos?” y una serie de evaluaciones acerca de distintos procesos de la solicitud de información

Los resultados indican que la satisfacción con las solicitudes de información se asocian fuertemente a la percepción de adecuación entre la información entregada y lo esperado, así como a la disposición de los funcionarios a entregar la información de la manera más completa posible (correlación alta, ver Figura 2). A su vez, la satisfacción se asocia fuertemente –aunque en menor grado– con la percepción de que la entrega de la información se realiza en plazos previstos por la ley, con la

confianza en la veracidad de la información entregada y con la percepción de adecuación y facilidad de uso del formato en que se entrega la información (correlación media-alta).

En tanto, el mejor predictor de la percepción de transparencia de organismos públicos es la percepción de que los organismos públicos tratan a las personas de manera justa y respetuosa (correlación media-alta, ver Figura 2). Una correlación positiva pero un tanto menor se encontró entre la percepción de transparencia de organismos públicos y la percepción de disposición de los funcionarios a entregar la información de la manera más completa posible, la confianza en la veracidad de la información entregada y la percepción de que la información recibida responde adecuadamente a lo que se ha solicitado.

Figura 2

*Correlaciones entre la satisfacción con solicitudes de información y la evaluación de distintos aspectos del proceso de solicitud de información (n=791)*

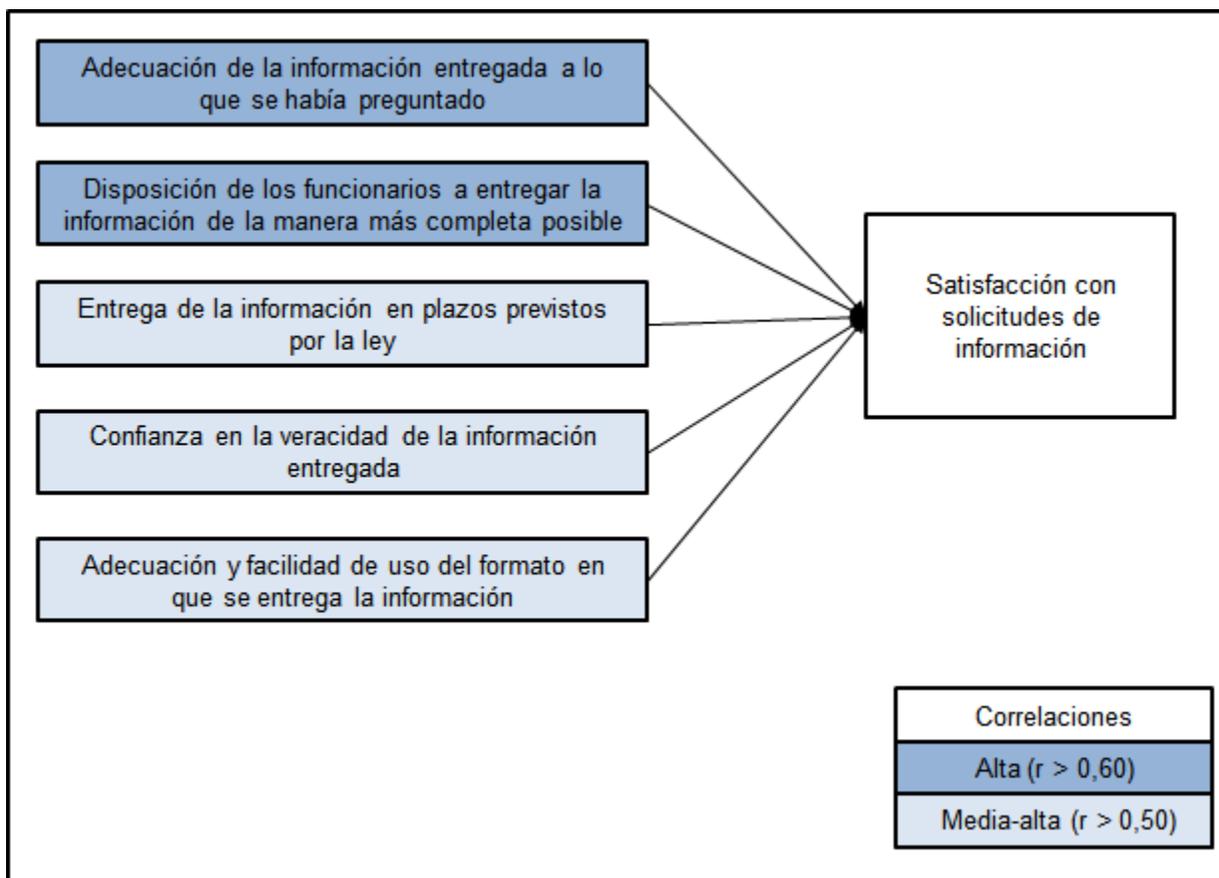
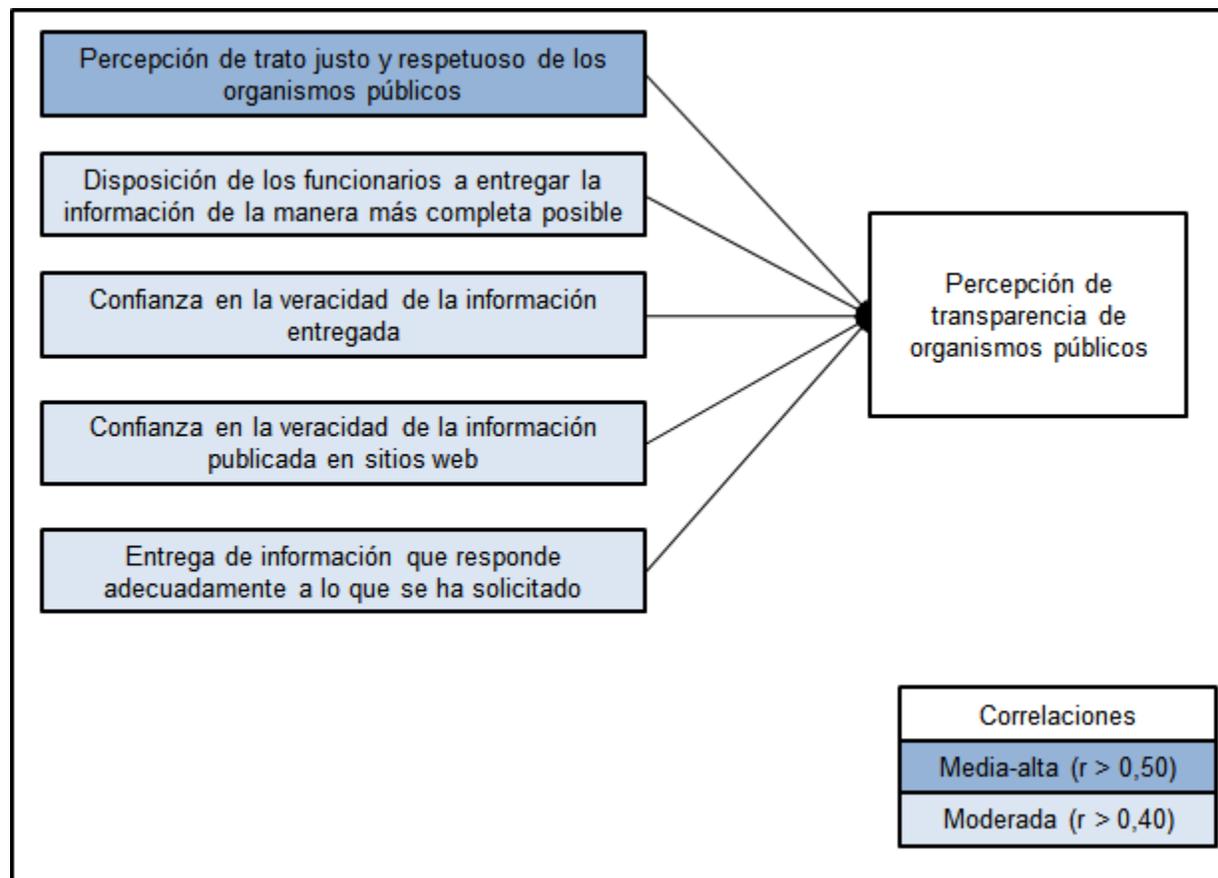


Figura 3

Correlaciones entre percepción de transparencia de organismos públicos y evaluación de distintos aspectos del proceso de solicitud de información (n=791)



### Tipología de solicitantes

Se construyó una tipología de solicitantes según las siguientes variables y categorías de respuesta:

1. Durante los últimos 12 meses, ¿con qué frecuencia diría Ud. que ha realizado solicitudes de información a organismos de la administración pública?: Una vez al mes o más; Menos de una vez al mes.
2. Pensando en la última solicitud de información pública que usted realizó, requirió antecedentes de un asunto relacionado con...: Un asunto relacionado con su trabajo o estudios/investigación; Un asunto relacionado con su vida personal.

3. Durante los últimos doce meses, ¿Ha realizado Ud. solicitudes de información pública por alguno de los siguientes motivos?: Realizar trámites y obtener certificados; Controlar lo que hacen las autoridades; contar con información relevante para un negocio o emprendimiento; Contar con información relevante para estudios o investigaciones; Para realizar una investigación periodística; Como antecedente para un juicio o denuncia.

Se utilizó la técnica de análisis de clases latentes por medio del software MPLUS. Este análisis permite clasificar a los encuestados en tipologías de personas similares. Los datos arrojaron 3 tipologías claramente distinguibles. La Tabla 1 resume las características de los solicitantes en cada una de estas tipologías. Los valores que se presentan corresponden a la proporción de personas en cada tipología que presenta la característica descrita. A cada tipología se le asignó un nombre en base a las características de los solicitantes que en ella fueron clasificados.

Tabla 1

*Características de solicitantes en cada tipología*

	<b>Usuarios laborales</b>	<b>Usuarios para fines privados</b>	<b>Usuarios fiscalizadores</b>
Una vez al mes o más	23%	18%	70%
Menos de una vez al mes	77%	82%	30%
Un asunto relacionado con su trabajo o estudios/investigación	100%	54%	89%
Un asunto relacionado con su vida personal	0%	46%	12%
Realizar trámites y obtener certificados	29%	64%	61%
Controlar lo que hacen las autoridades	12%	22%	71%
Contar con información relevante para un negocio o emprendimiento	30%	33%	56%
Contar con información relevante para estudios o investigaciones	96%	20%	95%
Para realizar una investigación periodística	8%	2%	28%
Como antecedente para un juicio o denuncia	8%	50%	88%
Número de solicitantes en tipología	446	247	98
Porcentaje del total de encuestados	56%	31%	12%

Los **Usuarios Laborales** corresponden a solicitantes que piden información con bastante baja frecuencia: solamente un 23% solicita información una vez al mes o más. El 100% de estos usuarios pidió información para un asunto relacionado con su trabajo o estudios. El contenido de la solicitud se encuentra fuertemente marcado por información relevante para estudios o investigaciones: 96% de los solicitantes en esta categoría han solicitado información en esta temática. Si bien el 29% de estos solicitantes ha pedido información para realizar trámites y el 30% lo ha hecho para tener información para un negocio, estos porcentajes son más bajos que los que se presentan en las otras tipologías. 446 solicitantes fue clasificado en esta tipología, correspondientes al 56% de los encuestados.

Los requirentes clasificados en esta tipología corresponden al grupo más joven (edad promedio de 35 años) y con mayor educación (87,2% tiene estudios universitarios o de postgrado). 61,9% de los solicitantes en esta tipología son profesionales, ejecutivos o gerentes, mientras que un 20,9% es estudiante. El 65,9% de estos requirentes vive en la Región Metropolitana, mientras que un 8,2% vive en la Región de Valparaíso. Presentan un interés en la política y en el Estado bastante alto, aunque menor a los Usuarios Fiscalizadores: 62,5% se interesa bastante o mucho en la política y 88% en los asuntos del Estado.

Los **Usuarios para fines privados** corresponden al grupo de solicitantes que solicita información de manera aún más esporádica: solamente el 18% solicitó información una vez al mes durante el último año. A su vez, corresponde a la tipología con la mayor presencia de solicitudes relacionadas a la vida personal (46%). Con respecto a los contenidos de las solicitudes, destacan: realizar trámites y obtener certificados (64%) y contar con antecedentes para un juicio o denuncia (50%). 247 requirentes fueron clasificados en esta tipología, correspondientes al 31% de los encuestados.

Los requirentes clasificados en esta tipología corresponden al grupo de más edad (edad promedio de 43 años) y tienen una educación menor a la de los Usuarios Laborales (68,8% tiene

estudios universitarios o de postgrado). El 53,5% de los solicitantes en esta tipología son profesionales, ejecutivos o gerentes, mientras que un 21% son empleados. Esta es la tipología con la menor presencia en la Región Metropolitana: el 53,1% de estos requirentes vive en la Región Metropolitana, mientras que un 9,5% vive en la Región de Valparaíso. Estos solicitantes son los que presentan el menor interés en la política y en los asuntos del Estado de las tres tipologías (si bien los valores siguen siendo altos): 54,7% se interesa bastante o mucho en la política y 83,9% en los asuntos del Estado.

Por último, se observa que los **Usuarios Fiscalizadores** corresponden a aquellos requirentes que realizan la mayor cantidad de solicitudes: 70% de estos solicitantes han realizado solicitudes una vez al mes o con mayor frecuencia. Estas solicitudes se relacionan en su mayoría con asuntos de trabajo o estudios (89%). A su vez, se observa una gran variedad de temas de solicitud: 95% ha realizado solicitudes para contar con información para estudios o investigaciones, 88% lo ha hecho para contar con antecedentes para un juicio, el 71% lo ha hecho para controlar a las autoridades, el 61% para realizar trámites y el 56% para obtener información relevante para un negocio.

Los solicitantes clasificados en esta tipología presentan una edad media en comparación con los otros grupos (media de 39 años) y tienen una educación menor a la de los Usuarios Laborales (67,4% tiene estudios universitarios o de postgrado). El 52,6% de los requirentes en esta tipología son profesionales, ejecutivos o gerentes y un 16,8% son empleados. El 64,2% de estos requirentes vive en la Región Metropolitana, mientras que un 8,4% vive en la Región del Biobío. Estas personas son las más interesadas en la política y en los asuntos del Estado: 75,7% se interesa bastante o mucho en la política y 93,7% en los asuntos del Estado.

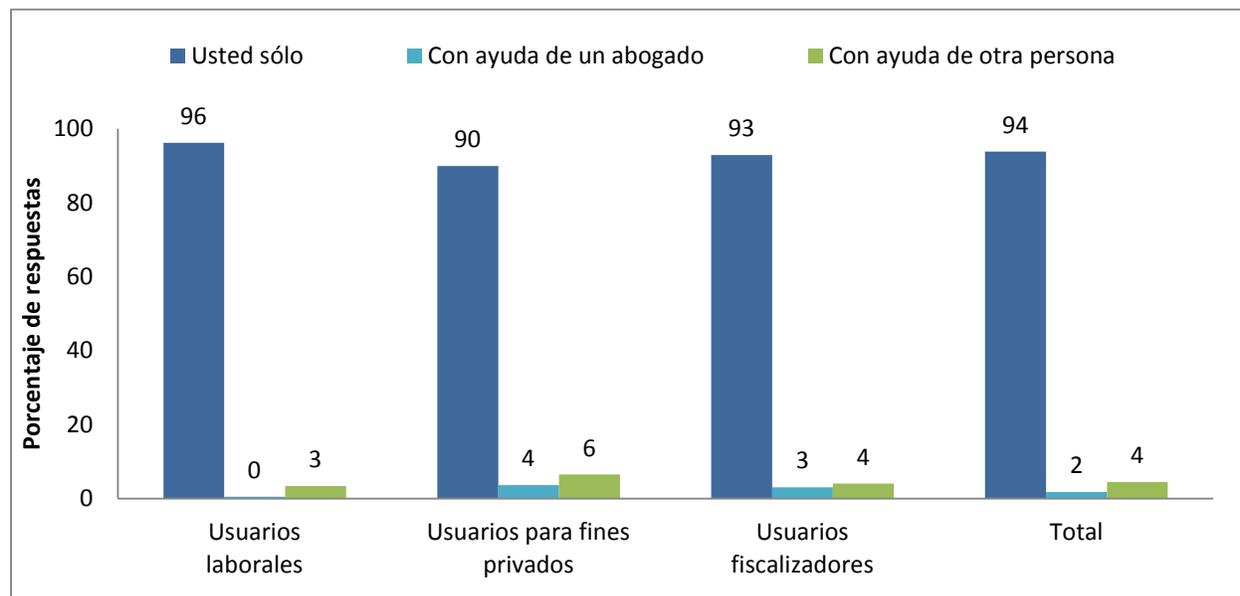
### Percepción del proceso de solicitud de información de acuerdo a las tipologías de solicitantes

A continuación se describe la percepción del proceso de solicitud de información según el tipo de solicitante. Se presentan solamente aquellos análisis en que se observaron diferencias significativas entre los distintos tipos de solicitantes.

Con respecto a la ayuda de terceros, se observa que los usuarios laborales tienden en mayor medida a solicitar la información por cuenta propia (96%, ver Gráfico 63). Por otra parte, son los usuarios para fines privados los que en mayor medida piden ayuda a un abogado (4%) o a otra persona (6%).

Gráfico 63

*Realización de solicitud de información solo o con ayuda de terceros según tipos de usuarios (n=791)*

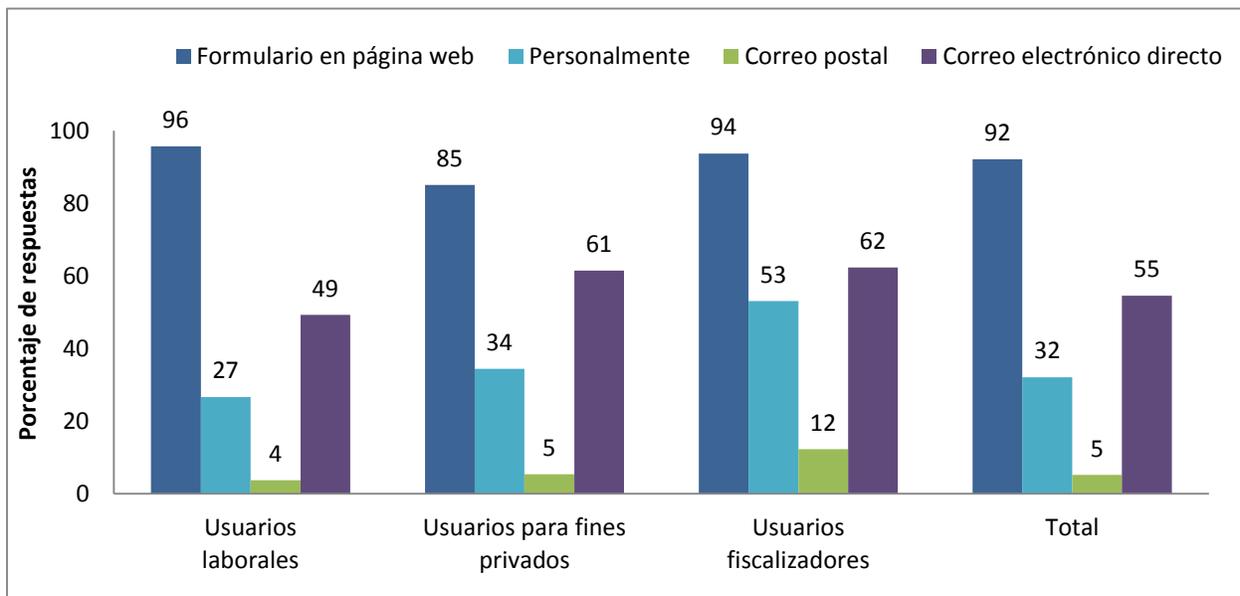


Los tipos de usuarios se diferencian en los medios utilizados para realizar las solicitudes (ver Gráfico 64). Los usuarios laborales y fiscalizadores son los que en mayor medida utilizan formularios en páginas web (96% y 94%, respectivamente). Los usuarios fiscalizadores indican en mayor proporción que han realizado solicitudes personalmente (53%) y por correo postal (12%). Tanto los usuarios para fines

privados como los fiscalizadores presentan un alto porcentaje de solicitudes de información por medio de correos electrónicos enviados directamente al organismo (61 y 62%, respectivamente). Es importante destacar que los usuarios fiscalizadores tienden a utilizar una mayor variedad de medios que los demás usuarios.

Gráfico 64

*Medios utilizados para realizar solicitudes de información a organismos públicos según tipos de usuarios (n=791)*



Al 56% de los usuarios fiscalizadores les han negado alguna solicitud de información, valor que se distancia bastante del porcentaje de usuarios laborales (29%) y usuarios para fines privados (22%, ver Gráfico 65). Sin embargo, es importante observar que los usuarios fiscalizadores tienden a realizar más solicitudes que los demás usuarios y que, por lo tanto, una negación de solicitud es más probable.

Gráfico 65

Porcentaje de solicitantes a quienes les han negado alguna solicitud de información según tipos de usuarios (n=791)

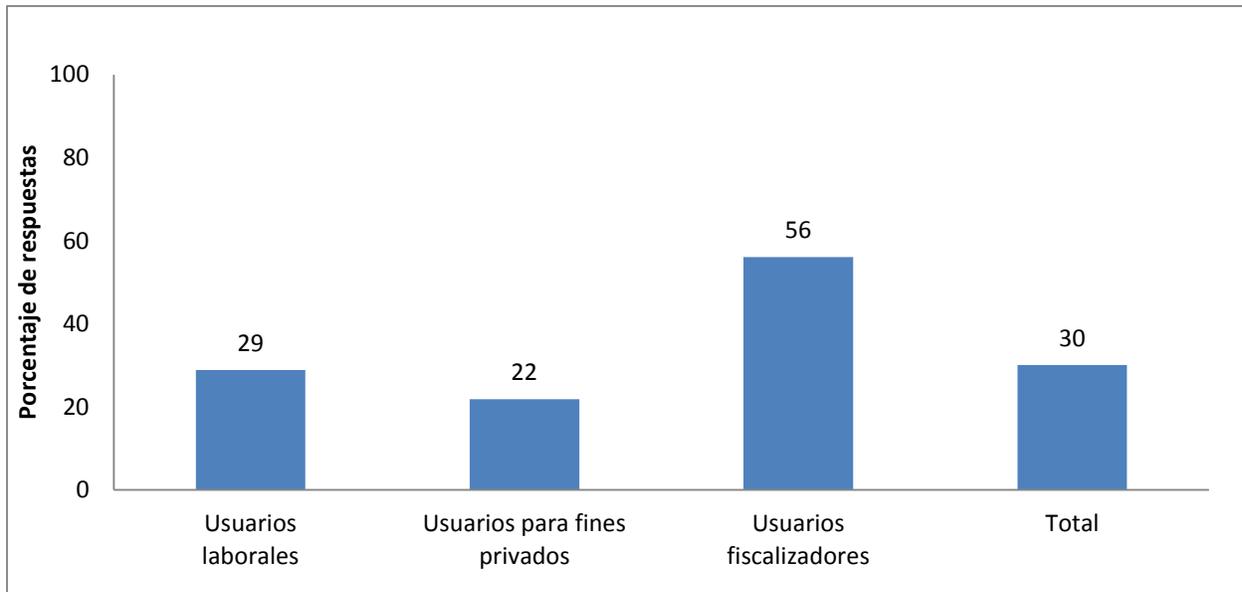
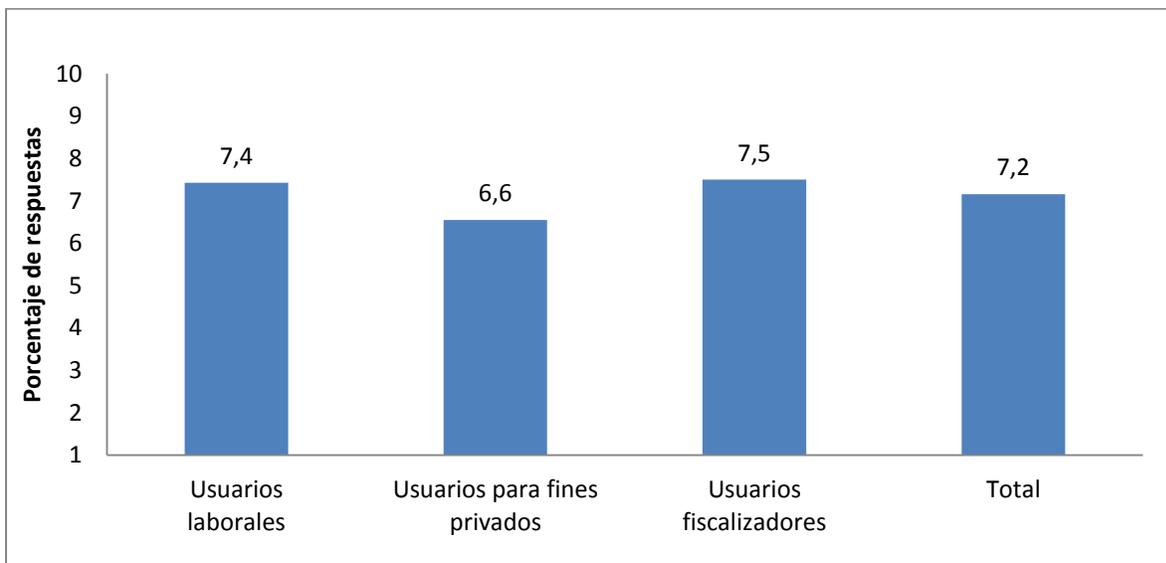


Gráfico 66

Frecuencia con la que el solicitante revisa los antecedentes publicados en el sitio web de un organismo antes de decidir realizar una solicitud de información pública según tipos de usuarios (escala de 1=Nunca a 10=Siempre) (n=791)



Los usuarios fiscalizadores (7,5) y los usuarios laborales (7,4) presentan una mayor tendencia que los usuarios para fines privados (6,6) a revisar los antecedentes publicados en el sitio web del organismo antes de decidir realizar una solicitud de información (en una escala de 1=Nunca a 10=Siempre, ver Gráfico 66).

Los usuarios fiscalizadores presentan una mayor tendencia a dudar de la disposición de los funcionarios públicos a entregar la información de la manera más completa posible (4,8) que los usuarios laborales (5,9) y que los usuarios para fines privados (5,6; en una escala de 1=tratan de entregar el mínimo de información a 10=tratan de entregar la información de la manera más completa posible; ver Gráfico 67).

Gráfico 67

*Percepción de la disposición de los funcionarios públicos a entregar información que les es solicitada (donde 1=tratan de entregar el mínimo de información, 10=tratan de entregar la información de la manera más completa posible) según tipos de usuarios (n=791)*

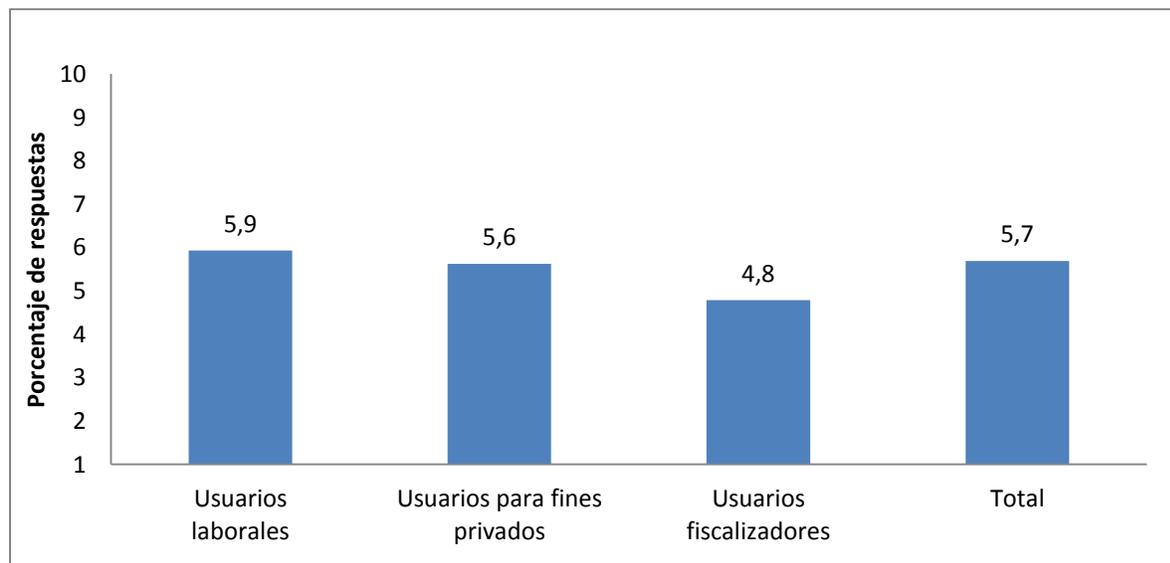


Gráfico 68

Acuerdo con la frase 'La información publicada en los sitios web de los organismos públicos es actualizada permanentemente' según tipos de usuarios (n=791)

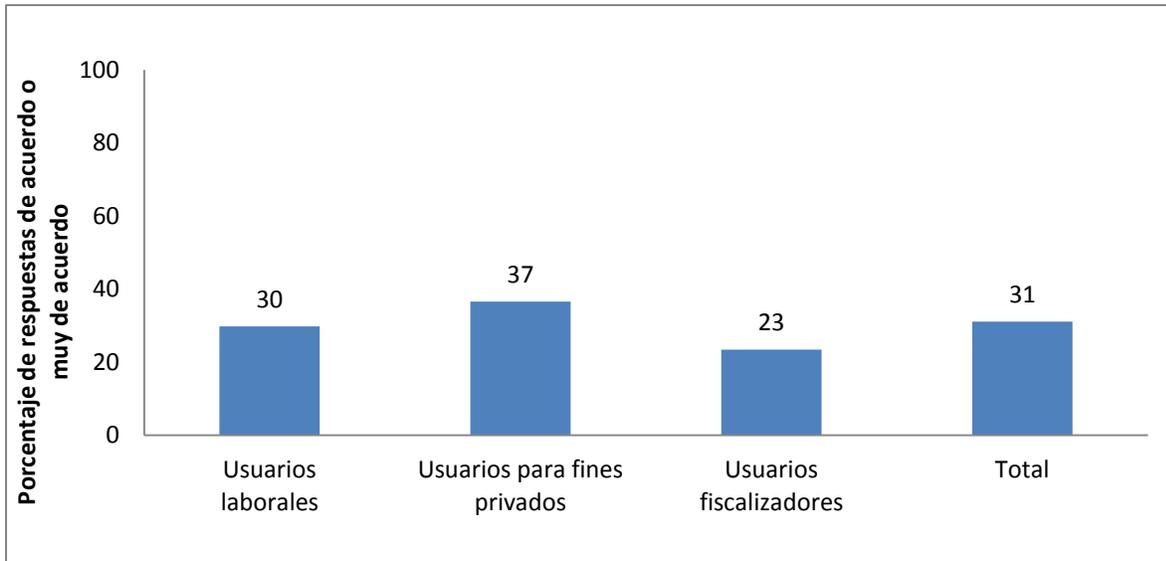
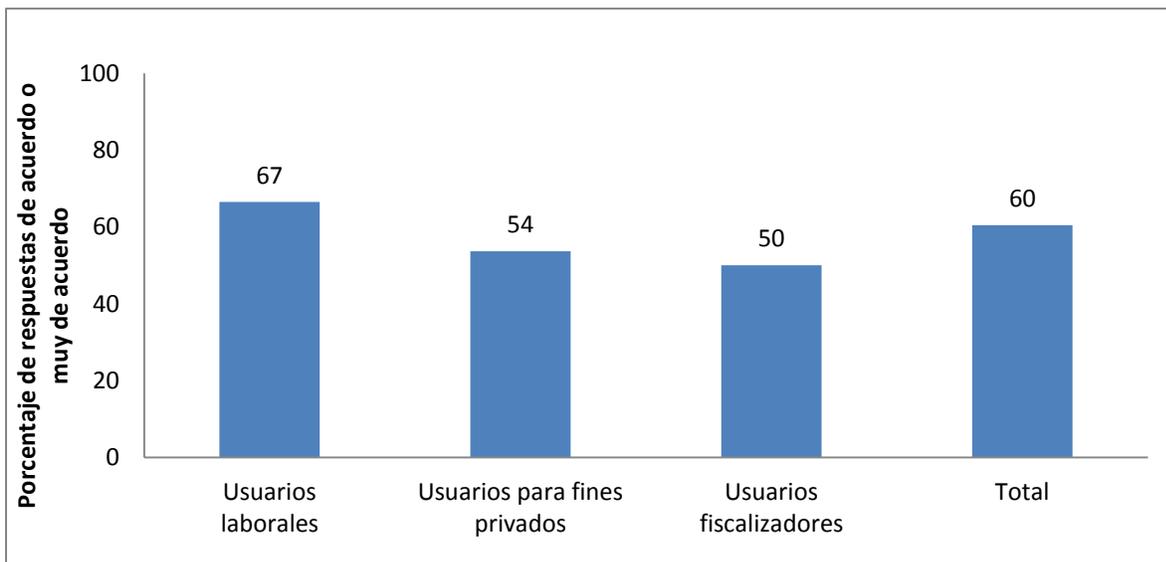


Gráfico 69

Acuerdo con la frase 'Los organismos públicos entregan la información solicitada en los plazos previstos por la ley' según tipos de usuarios (n=791)



Los usuarios fiscalizadores presentan una actitud más crítica hacia los procedimientos de solicitud de información que los usuarios laborales y usuarios para fines privados. Solamente un 23% de los usuarios fiscalizadores está de acuerdo con que la información publicada en los sitios web de los organismos es actualizada permanentemente (comparado con 30% de usuarios laborales y 37% de usuarios para fines privados, ver Gráfico 68). A su vez, solamente el 50% de los usuarios fiscalizadores se encuentra de acuerdo con que los organismos públicos entregan la información solicitada en los plazos previstos por la ley (comparado con el 67% de los usuarios laborales y el 54% de los usuarios para fines privados, ver Gráfico 69).

Los usuarios fiscalizadores también consideran en menor medida (36%) que los organismos públicos entregan información que responde adecuadamente a lo que se ha preguntado (comparado con el 54% de los usuarios laborales y el 46% de los usuarios para fines personales, ver Gráfico 70). A su vez, consideran en menor medida (82%) que cualquier persona tiene derecho a acceder a información de los organismos públicos (comparado con 91% de los usuarios laborales y 86% de los usuarios para fines privados, ver Gráfico 71).

Gráfico 70

Acuerdo con la frase 'Los organismos públicos entregan información que responde adecuadamente a lo que se les ha preguntado' según tipos de usuarios (n=791)

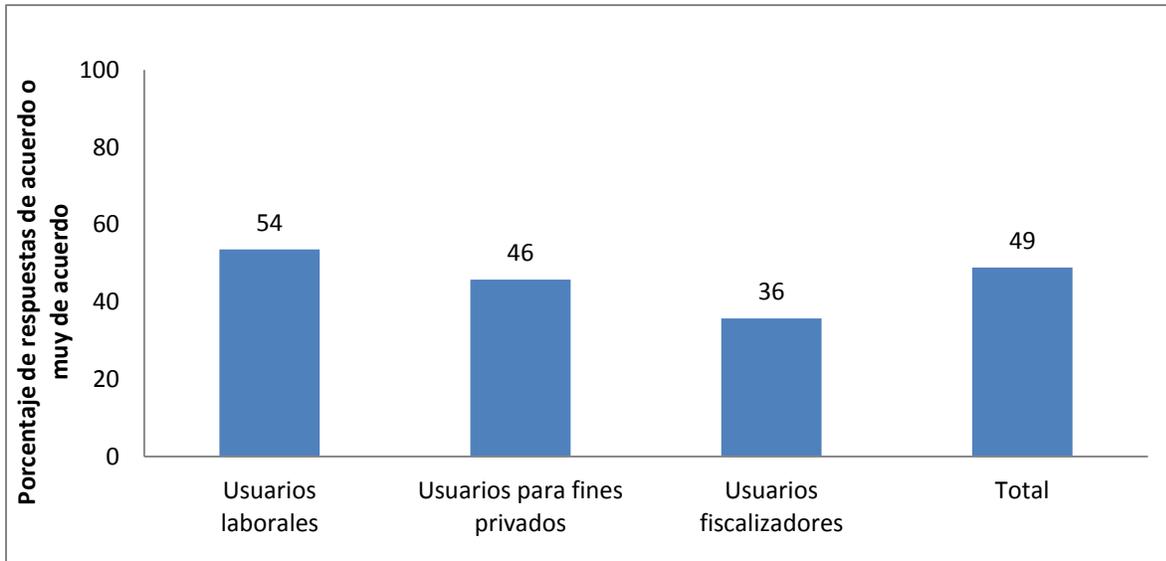
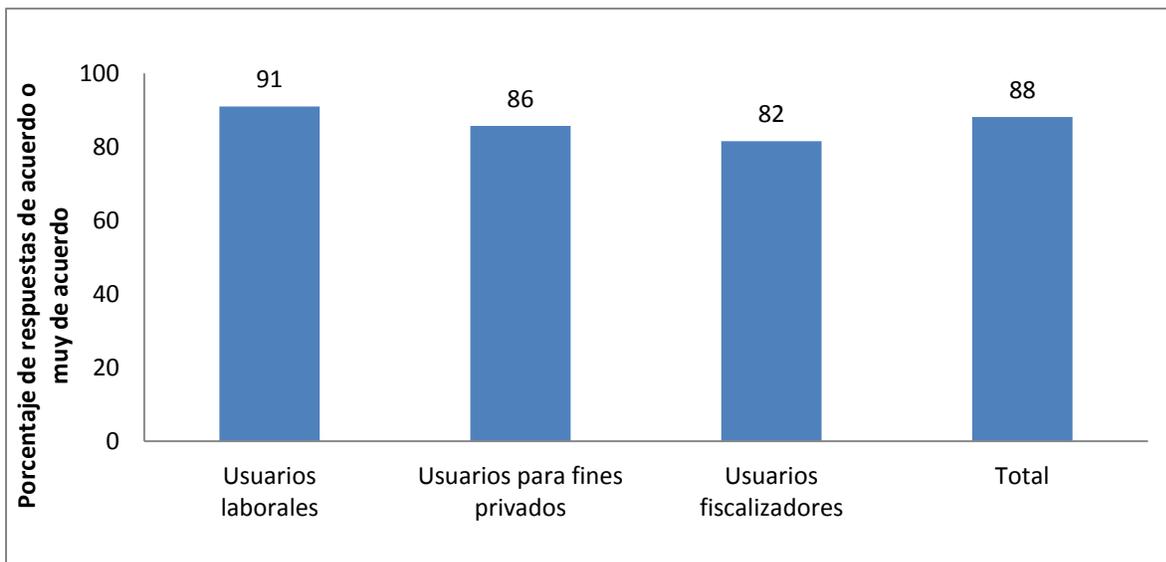


Gráfico 71

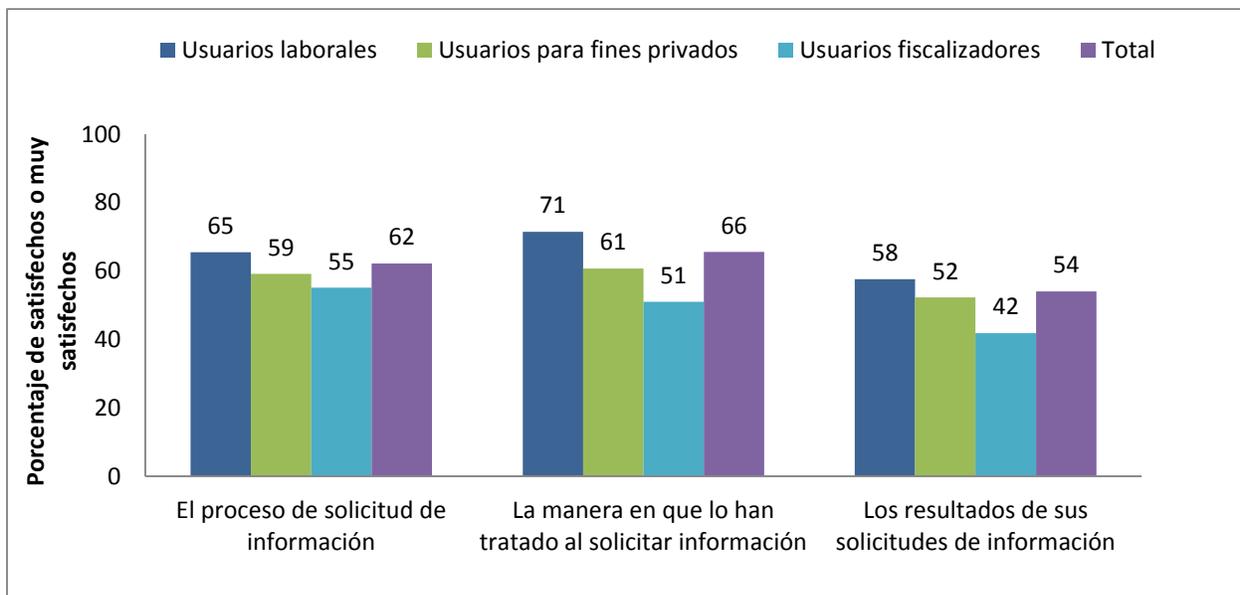
Acuerdo con la frase 'Cualquier persona tiene derecho a acceder a información de los organismos públicos' según tipos de usuarios (n=791)



Los usuarios fiscalizadores presentan la menor satisfacción con el proceso de solicitud. Son los que se encuentran menos satisfechos con el proceso de solicitud de información (55%, comparado con el 65% de los usuarios laborales y el 59% de los usuarios para fines privados, ver Gráfico 72). A su vez, son los usuarios fiscalizadores los que se encuentran menos satisfechos con la manera en que los han tratado al solicitar la información (51%, comparado con el 71% de los usuarios laborales y el 61% de los usuarios para fines privados, ver Gráfico 73 y los que se encuentran menos satisfechos con los resultados de sus solicitudes de información (42%, comparado con el 58% de los usuarios laborales y el 52% de los usuarios para fines privados, ver Gráfico 74).

Gráfico 72

*Satisfacción con el proceso de solicitud de información pública según tipos de usuarios (n=791)*

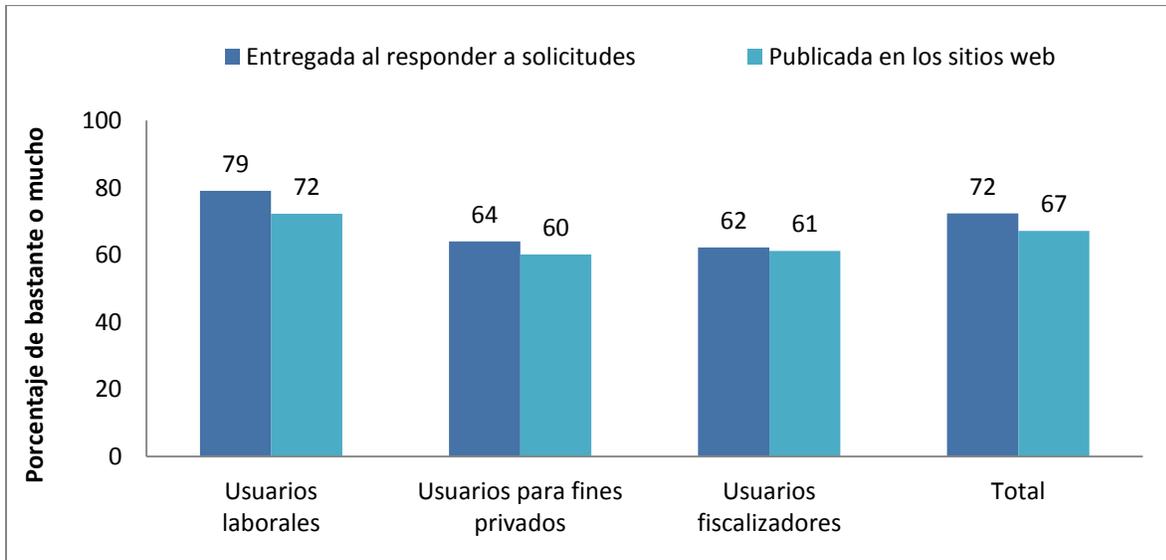


Con respecto a la confianza en la veracidad de la información entregada, se encontró menor confianza entre los usuarios fiscalizadores (62% confía bastante o mucho) y los usuarios para fines privados (64% confía bastante o mucho), mientras que los usuarios laborales son los que más confían (79% confía bastante o mucho). Algo parecido se observa en la confianza en la veracidad de la información publicada en el sitio web de los organismos: Los más desconfiados son los usuarios

fiscalizadores (61% confía bastante o mucho) y los usuarios para fines privados (60% confía bastante o mucho), mientras que los más confiados son los usuarios laborales (72% confía bastante o mucho).

Gráfico 73

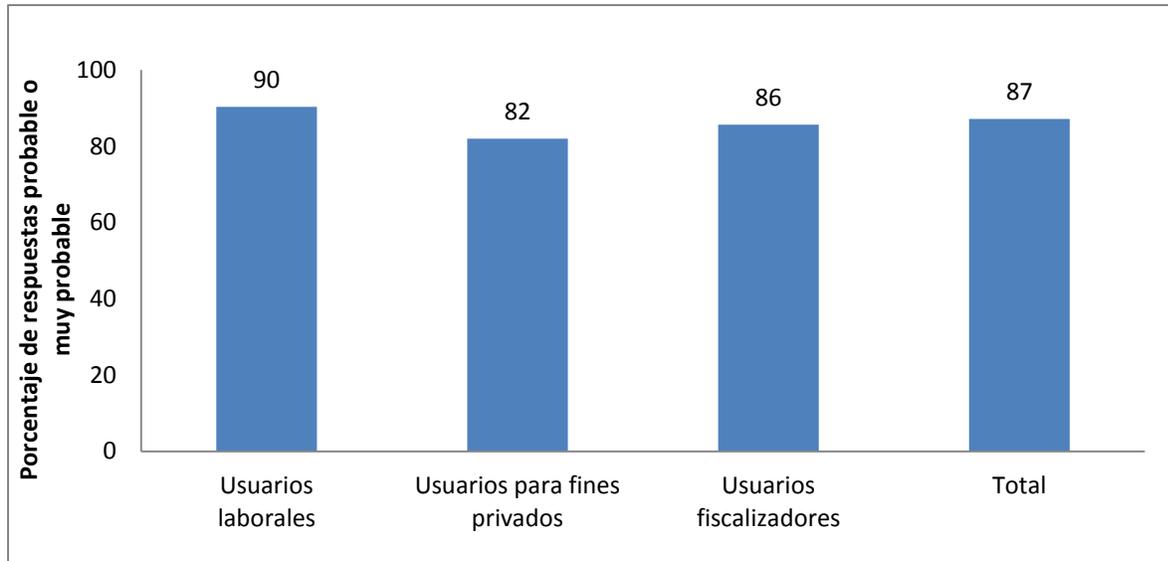
*Confianza en la veracidad de la información entregada y la información publicada en el sitio web de los distintos organismos públicos según tipos de usuarios (n=791)*



Por último, son los usuarios laborales los que indican la mayor probabilidad de volver a realizar solicitudes de información (90% responde que es probable o muy probable), seguido de los usuarios fiscalizadores (86% responde que es probable o muy probable, ver Gráfico 74).

## Gráfico 74

*Probabilidad de volver a realizar una solicitud de información a algún organismo público en el futuro según tipos de usuarios (n=791)*



## 6. Conclusiones

Las principales conclusiones que arroja el estudio a los funcionarios encargados de responder las solicitudes son las siguientes:

- 1) Los funcionarios detectan que entre los ciudadanos aún existe un grado de desconocimiento respecto a cómo efectuar las solicitudes de información. Este se expresa en dificultades para precisar con claridad los antecedentes que se están demandando y en que algunas personas ocupan el mecanismo de solicitudes de información para efectuar otros trámites.
- 2) Respecto a los fines con que se solicita información, los funcionarios aseguran que la principal motivación es obtener información para fines laborales o para desarrollar trámites personales. La intención de controlar la acción de las autoridades es percibida como un motivo que aparece con menos frecuencia.
- 3) Pese a asegurar que cuentan con la preparación necesaria para desarrollar su trabajo, menos de la mitad de los encuestados cree que el Estado ha capacitado correctamente a sus funcionarios para enfrentar las demandas de información. De igual manera, tampoco hay acuerdo con la afirmación de que el Estado ha entregado los recursos materiales suficientes para cumplir con los obligaciones que impone la Ley N°20.285.
- 4) La principal consecuencia positiva que los funcionarios asignan a la legislación sobre transparencia es que ha incrementado la participación de los ciudadanos y ha ayudado a garantizar la protección de los derechos ciudadanos. Sin embargo, solamente el 35% de los encuestados está de acuerdo a que la nueva legislación ha permitido disminuir la corrupción al interior del Estado.

- 5) La percepción general de los funcionarios es que la Ley Sobre Acceso a la Información ha tenido más beneficios que costos para el Estado en general y para la repartición específica en que ellos trabajan.

Por otra parte, las principales conclusiones del estudio realizado a los solicitantes de información son las siguientes:

- 1) Los encuestados mostraron una elevada frecuencia en sus peticiones de información: 58% afirmó haber solicitado antecedentes al menos una vez durante los últimos tres meses. Los motivos más frecuentes para pedir información son “investigaciones o trabajo” o para asuntos de la “vida personal”.
- 2) Pese a la alta frecuencia con que solicitan información, la revisión de los sitios web institucionales no está plenamente extendida entre los solicitantes. 17% visita las páginas de los organismos “nunca” o “casi nunca” antes de hacer una petición de información, mientras que 19% realiza esta acción en algunas ocasiones. Respecto a la información que hay en los sitios, es bajo el nivel de acuerdo respecto a que los antecedentes se actualizan de forma permanente y que la información publicada es completa.
- 3) Sólo 21% de las personas a las que no se les entregó la información solicitada acudieron al Consejo Para la Transparencia. Los principales motivos de quienes no llegaron a esta instancia fueron considerar que era una pérdida de tiempo o simplemente desconocer que existía esta posibilidad.
- 4) En general, los niveles de satisfacción con los mecanismos son elevados y es mayoritario el grupo de solicitantes que recomendaría a otras personas realizar solicitudes de información.

- También es mayoritario el segmento que considera “muy probable” que vuelva a solicitar información en el futuro.
- 5) A pesar de la positiva evaluación de los mecanismos de transparencia aún subsisten algunas aprensiones. Por ejemplo, sólo 30% de los encuestados está de acuerdo con que los funcionarios entregan toda la información de que disponen al momento de contestar los requerimientos.
  - 6) El derecho a pedir información está muy asentado entre los encuestados: 94% considera que si un organismo no entrega la información solicitada existe derecho a reclamar y 88% está de acuerdo con que “cualquier persona tiene derecho a acceder a información de los organismos públicos”.
  - 7) Los solicitantes, al igual que los funcionarios, creen que la principal consecuencia de la legislación sobre transparencia ha sido fomentar la participación ciudadana y ayudar a garantizar los derechos ciudadanos.
  - 8) El principal predictor de que las personas consideren transparentes a los organismos públicos es que consideren que han recibido un trato justo. Otras variables, como recibir una respuesta adecuada o confiar en la información, tienen una correlación más baja con la percepción de transparencia.
  - 9) De acuerdo a sus características, los solicitantes de información pueden ser divididos en tres grandes grupos: usuarios laborales, usuarios para fines privados y usuarios fiscalizadores.

## **ANEXOS**

**ENCUESTA A FUNCIONARIOS/AS ENCARGADOS/AS DE RESPONDER SOLICITUDES DE INFORMACIÓN**

Usted ha sido invitado/a a participar en esta encuesta que tiene como objetivo conocer las opiniones de los/las funcionarios/as del Estado que están a cargo de responder las solicitudes de información que sus servicios reciben en el marco de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública (Ley N°20.285). Este estudio ha sido encargado por la Comisión Defensora Ciudadana y Transparencia del Ministerio Secretaría General de la Presidencia y está a cargo de los investigadores Andrés Scherman (andresscherman@gmail.com) y Mónica Gerber (mmgerber@gmail.com).

Su participación en esta investigación es absolutamente confidencial y su identidad será mantenida en reserva. Los resultados sólo se presentarán en términos agregados.

Contestar el cuestionario le tomará cerca de 20 minutos. Es importante que tenga en cuenta que no hay respuestas correctas o incorrectas, lo que nos importa es conocer su percepción sobre cada uno de los temas consultados.

Agradecemos mucho su colaboración y si tiene cualquier pregunta sobre esta investigación puede ponerse en contacto con los investigadores escribiendo a sus correos electrónicos.

Consentimiento informado He tenido la oportunidad de leer esta declaración de consentimiento informado y entiendo que mis respuestas serán confidenciales. Acepto participar en esta encuesta.

- No (1)
- Sí (2)

Las siguientes preguntas son sobre las personas que realizan solicitudes de información al organismo público en el que Ud. trabaja.

vinc1 En una escala de a 1 a 5, en que 1 significa “Muy en Desacuerdo” y 5 “Muy de Acuerdo”, ¿qué grado de acuerdo o desacuerdo tiene Ud. con las siguientes afirmaciones?

	Muy en desacuerdo (1)	Desacuerdo (2)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	De acuerdo (4)	Muy de acuerdo (5)
La mayor parte de las personas que solicitan información pública saben pedirla correctamente.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Los requerimientos de información pública que recibo explican claramente la información que se está solicitando.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Es muy frecuente que las personas soliciten información que ya se encuentra publicada en el sitio web de mi organismo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Es muy frecuente que las personas confundan una solicitud de información pública con otros requerimientos o procedimientos.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Pensando en la información que Ud. le entrega a ciudadanos que realizan solicitudes al organismo en el que Ud. trabaja...

vinc2 ¿Qué tan fácil o difícil cree Ud. que es para los ciudadanos solicitar información a la organización en la que Ud. trabaja? Utilice la siguiente escala.

- Muy fácil 1 (1)
- Fácil 2 (2)
- Ni fácil ni difícil 3 (3)
- Difícil 4 (4)
- Muy difícil 5 (5)

vinc3 ¿Qué tan satisfechos cree Ud. que están los ciudadanos con la información que Ud. les entrega? Utilice la siguiente escala.

- Muy insatisfechos 1 (1)
- Insatisfechos 2 (2)
- Ni insatisfechos ni satisfechos 3 (3)
- Satisfechos 4 (4)
- Muy satisfechos 5 (5)

vinc4 ¿Qué tan útil cree Ud. que es para los ciudadanos la información que Ud. les entrega? Utilice la siguiente escala.

- Muy poco útil 1 (1)
- Algo útil 2 (2)
- Útil 3 (3)
- Bastante útil 4 (4)
- Muy útil 5 (5)

vinc5 ¿Qué tan comprensible cree Ud. que le resulta a los requirentes la información que Ud. les entrega?

- Muy poco comprensible 1 (1)
- Algo comprensible 2 (2)
- Comprensible 3 (3)
- Bastante comprensible 4 (4)
- Muy comprensible 5 (5)

vinc6 ¿Qué tan de acuerdo o en desacuerdo se encuentra Ud. con las siguientes afirmaciones acerca de las posibles consecuencias de la Ley de Transparencia para la ciudadanía? La Ley de Transparencia ha..

	Muy en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	De acuerdo (4)	Muy de acuerdo (5)
Sido fundamental en reducir la corrupción dentro del Estado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Garantizado la protección de los derechos de los ciudadanos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fomentado la participación ciudadana	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aumentado la confianza del ciudadano en los organismos públicos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

vinc7 ¿Con qué frecuencia diría Ud. que las personas solicitan información a la organización en la que Ud. trabaja con los siguientes fines? Utilice una escala que va desde 1 "Nunca" hasta 5 "Muchas veces"

	Nunca (1)	Rara vez (2)	A veces (3)	Frecuentemente (4)	Muy frecuentemente (5)
Realizar trámites y obtener certificados	<input type="radio"/>				
Controlar lo que hacen las autoridades	<input type="radio"/>				
Contar con información relevante para un negocio o emprendimiento	<input type="radio"/>				
Contar con información relevante para estudios o investigaciones	<input type="radio"/>				

vinc8 Y, ¿Con cuánta frecuencia diría Ud. que realizan solicitudes las siguientes personas o instituciones?

	Nunca (1)	Rara vez (2)	A veces (3)	Frecuentemente (4)	Muy frecuentemente (5)
Ciudadanos comunes	<input type="radio"/>				
Organizaciones no gubernamentales	<input type="radio"/>				
Periodistas	<input type="radio"/>				
Empresas privadas o empresarios	<input type="radio"/>				
Académicos e investigadores	<input type="radio"/>				
Políticos	<input type="radio"/>				
Otros funcionarios públicos	<input type="radio"/>				

cap\_i Las siguientes preguntas son sobre la preparación y capacitación que Ud. ha recibido para llevar a cabo las tareas vinculadas a la Ley de Transparencia.

cap1 ¿Ha recibido alguna capacitación sobre acceso a la información pública después de la promulgación de la Ley de Transparencia en 2009?

- No (1)
- Sí (2)

Answer If ¿Ha recibido alguna capacitación sobre acceso a la información pública después de la promulgació... Sí Is Selected

cap2 ¿A cuántas capacitaciones sobre acceso a la información pública ha asistido? Escriba el número de capacitaciones en el espacio.

Answer If ¿Ha recibido alguna capacitación sobre acceso a la información pública después de la promulgació... Sí Is Selected

cap3 ¿En qué año asistió por última vez a una capacitación sobre acceso a la información pública? Escriba el año en el espacio.

cap4 ¿Ha escuchado hablar del Consejo para la Transparencia?

- No (1)
- Sí (2)

Answer If ¿Ha escuchado hablar del Consejo para la Transparencia? Sí Is Selected

cap5 ¿Ha participado en actividades realizadas por el Consejo Para la Transparencia, como seminarios, charlas o capacitaciones?

- No (1)
- Sí (2)

cap6 ¿Ha visitado el sitio web [www.educatransparencia.cl](http://www.educatransparencia.cl), un portal del Consejo Para la Transparencia en que hay recursos para aprender sobre transparencia y acceso a la información?

- No (1)
- Sí (2)

Answer If ¿Ha visitado el sitio web [www.educatransparencia.cl](http://www.educatransparencia.cl), un portal del Consejo Para la Transparenc...  
 Sí Is Selected

cap7 ¿Ha realizado algunos de los cursos sobre transparencia y acceso a la información pública que se ofrecen a través del sitio web [www.educatransparencia.cl](http://www.educatransparencia.cl) del Consejo Para la Transparencia?

- No (1)
- Sí (2)

cap8 En una escala de 1 a 5, en la que 1 significa “Muy en Desacuerdo” y 5 “Muy de Acuerdo”, ¿en qué media se encuentra Usted de acuerdo con las siguientes afirmaciones?

	Muy en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	De acuerdo (4)	Muy de acuerdo (5)
Las personas que están a cargo de responder las solicitudes de información en el sector público cuentan con la preparación necesaria para realizar esa tarea.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Existe un superior jerárquico que revisa las respuestas a las solicitudes de información antes de que sean enviadas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cuando una solicitud contiene una pregunta que creo que puede ser sensible para el organismo en que trabajo, converso con mi jefe de qué forma proceder.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cuando una solicitud contiene una pregunta que creo que puede ser sensible para otros organismos del Estado, converso con mi jefe de qué forma proceder.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

cap9 En una escala de 1 a 10, ¿Ud. diría que cuando contesta una solicitud de información...? Valores más cercanos a 1 significan que Ud. considera en mayor medida que se utilizan criterios generales que han sido previamente establecidos. Valores más cercanos a 10 significan que Ud. considera en mayor medida que los casos se deciden sin utilizar un criterio general. Puede utilizar cualquier puntaje intermedio.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Utiliza criterios generales que han sido previamente establecidos en el organismo en que trabaja	<input type="radio"/>	Decide caso a caso sin utilizar un criterio general									

cap10 En una escala de 1 a 5, en la que 1 significa "Muy en Desacuerdo" y 5 "Muy de Acuerdo", ¿en qué medida se encuentra Usted de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes afirmaciones?

	Muy en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	De acuerdo (4)	Muy de acuerdo (5)
Cuando recibo una solicitud sé encontrar rápidamente la información al interior del organismo en que trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cuando recibo una solicitud cuento con la ayuda de mis compañeros de trabajo para poder entregar una respuesta lo más rápido posible	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Los organismos gubernamentales encargados de fomentar la transparencia han dado instrucciones claras respecto a la forma de entregar la información que solicitan los ciudadanos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
He recibido recomendaciones de cómo hacer mejor mi trabajo por parte de los organismos de Gobierno preocupados de la transparencia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



Las siguientes preguntas son acerca de la importancia que otras personas en su organismo le asignan a las tareas vinculadas a la transparencia.

valor1 En una escala de 1 a 5, donde 1 significa “Nada importante” y 5 “Muy importante”, ¿Qué importancia considera usted que las siguientes personas le asignan a las tareas vinculadas al acceso a información pública? Puede utilizar cualquier puntaje intermedio.

	Nada importante (1)	(2)	(3)	(4)	Muy importante (5)
Sus compañeros de trabajo	<input type="radio"/>				
Su jefe directo	<input type="radio"/>				
El jefe o director del organismo público en el que Usted trabaja	<input type="radio"/>				

valor2 ¿Con qué frecuencia diría Ud. que cuenta con el tiempo necesario para contestar de buena forma las solicitudes de acceso a información pública que recibe? Utilice la escala que se presenta a continuación.

- Casi nunca 1 (1)
- Rara vez 2 (2)
- A veces 3 (3)
- Muchas veces 4 (4)
- Siempre 5 (5)

valor3 Considerando las distintas tareas que Ud. debe realizar en su trabajo, ¿considera que responder las solicitudes de información pública es la tarea más importante que tiene a su cargo?

- No (1)
- Sí (2)

Answer If Considerando las distintas tareas que Ud. debe realizar en su trabajo, ¿considera que responder...  
No Is Selected

valor4 ¿Cuáles son las tareas más importantes que debe realizar en su trabajo?

valor5 En una escala de 1 a 10, en que 1 significa “Nada de tiempo” y 10 “Todo el tiempo”, en una semana normal ¿qué cantidad del tiempo de su jornada laboral las dedica a responder solicitudes de información? Puede utilizar cualquier puntaje entre 1 y 10.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Nada de tiempo	<input type="radio"/>	Todo el tiempo									

valor6 En una escala de 1 a 10, en que 1 significa “Nada de tiempo” y 10 “Todo el tiempo”, en una semana normal ¿qué cantidad del tiempo de su jornada laboral las dedica a publicar información en el sitio web institucional según los requerimientos de la Ley de Transparencia? Puede utilizar cualquier puntaje entre 1 y 10.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Nada de tiempo	<input type="radio"/>	Todo el tiempo									

valor7 De cada 10 solicitudes de información que debe contestar, ¿en cuántas de ellas diría Ud. que necesita pedir información a otras personas de la organización?

valor8 En una escala de 1 a 5, en que 1 es “Muy en Desacuerdo” y 5 “Muy de Acuerdo”, ¿qué nivel de acuerdo o desacuerdo tiene Ud. con las siguientes afirmaciones?

	Muy en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	De acuerdo (4)	Muy de acuerdo (5)
El organismo en el que trabajo no cuenta con los recursos económicos necesarios para realizar las tareas asociadas a la Ley de Transparencia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El organismo en el que trabajo no cuenta con la cantidad de funcionarios necesaria para realizar las tareas asociadas a la Ley de Transparencia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
No existe voluntad política de los jefes de servicio para hacerse cargo de las obligaciones que impone la Ley de Transparencia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Las otras áreas del organismo en que trabajo consideran importante las tareas asociadas a la Ley de Transparencia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Las otras áreas del organismo en que trabajo responden con eficiencia los requerimientos que se les hacen para responder las solicitudes de información pública	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Las otras áreas del organismo en que trabajo son resistentes a entregar información solicitada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El Estado ha capacitado a sus funcionarios para implementar correctamente la Ley de Transparencia, promulgada en 2009	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El Estado ha asignado los recursos necesarios para implementar correctamente la Ley de Transparencia, promulgada en 2009	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

valor9 Cuando Ud. responde una solicitud de información pública, ¿con quién considera que tiene el mayor compromiso? Seleccione solamente una respuesta.

- El Estado (1)
- Sus jefes directos (2)
- El gobierno de turno (3)
- La persona que realizó la solicitud de información (4)

valor10 En una escala de 1 a 10, ¿Ud. diría que cuando contesta una solicitud de información pública su principal prioridad es...? Puede utilizar cualquier puntaje intermedio.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Preocuparme de que la información entregada no pueda provocar problemas al organismo en que trabajo o al gobierno	<input type="radio"/>	Entregar la información más completa posible a la persona que realizó la solicitud									

Las siguientes preguntas son acerca de las consecuencias de la implementación de la Ley de Transparencia.

benef1 ¿En qué medida se encuentra Ud. de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes afirmaciones acerca de las posibles consecuencias asociadas a la implementación de la Ley de Transparencia? La Ley de Transparencia ha...

	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Aumentado la carga de trabajo de los funcionarios del organismo público donde trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Llevado a una mayor burocratización de este organismo público	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Generado conflictos entre los propios organismos públicos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Generado conflictos entre los ciudadanos y este organismo público	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aumentado la eficiencia al interior del organismo público donde trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Generado mejoras en la manera como se archiva la información de la organismo público donde trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

benef2 ¿Diría Ud. que la Ley de Transparencia ha afectado negativamente, no ha afectado o ha afectado positivamente la satisfacción de los funcionarios en el organismo público donde Ud. trabaja? Utilice la siguiente escala que va desde 1 "Ha afectado muy negativamente" hasta 5 "Ha afectado muy positivamente".

- Ha afectado muy negativamente 1 (1)
- Ha afectado negativamente 2 (2)
- No ha afectado 3 (3)
- Ha afectado positivamente 4 (4)
- Ha afectado muy positivamente 5 (5)

benef3 ¿En qué medida se encuentra Ud. de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes afirmaciones? En términos generales, la ley de transparencia ha significado mayores beneficios que costos para el sector público.

- Muy en desacuerdo 1 (1)
- En desacuerdo 2 (2)
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo 3 (3)
- De acuerdo 4 (4)
- Muy de acuerdo 5 (5)

benef4 En términos generales, la ley de transparencia ha significado mayores beneficios que costos en el organismo público en el que trabajo.

- Muy en desacuerdo 1 (1)
- En desacuerdo 2 (2)
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo 3 (3)
- De acuerdo 4 (4)
- Muy de acuerdo 5 (5)

edad ¿Cuál es su edad?

sexo ¿Cuál es su sexo?

- Hombre (1)
- Mujer (2)

años\_secpu ¿Hace cuántos años trabaja en el sector público?

años\_org ¿Hace cuántos años trabaja en este organismo público?

años\_trans ¿Hace cuántos años trabaja en temas de transparencia en este organismo público?

educ ¿Cuál es su último curso aprobado?

- Educación media incompleta (científico humanista y técnica) (1)
- Educación media completa (científico humanista y técnica) (2)
- Estudios técnico profesionales (instituto profesional, centro de formación técnica) (3)
- Estudios universitarios (4)
- Estudios de postgrado (magíster y/o doctorado) (5)

jornada ¿Cuántas horas semanales trabaja Ud. para este organismo público?

contrato ¿Qué tipo de relación laboral tiene Ud. con este organismo público?

- Contrato a honorarios (1)
- A contrata (2)
- Planta (3)

Answer If ¿Qué tipo de relación laboral tiene Ud. con este organismo público? Planta Is Selected

grado ¿Qué grado tiene Ud. en la administración pública?

comentario Escriba en el siguiente recuadro cualquier comentario adicional que quiera hacer respecto a esta encuesta.

## ENCUESTA A SOLICITANTES DE INFORMACIÓN A ORGANISMOS PÚBLICOS

Usted ha sido invitado/a a participar en esta encuesta que tiene como objetivo conocer las opiniones de las personas que han hecho solicitudes de información a organismos públicos en el marco de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Este estudio ha sido encargado por la Comisión Defensora Ciudadana y Transparencia del Ministerio Secretaría General de la Presidencia y está a cargo de los investigadores Andrés Scherman (andresscherman@gmail.com) y Mónica Gerber (mmgerber@gmail.com).

Su participación en esta investigación es absolutamente confidencial y su identidad será mantenida en reserva. Los resultados sólo se presentarán en términos agregados. Contestar el cuestionario le tomará cerca de 15 minutos. Es importante que tenga en cuenta que no hay respuestas correctas o incorrectas, lo que nos importa es conocer su percepción sobre cada uno de los temas consultados.

Agradecemos mucho su colaboración y si tiene cualquier pregunta sobre esta investigación puede ponerse en contacto con los investigadores escribiendo a sus correos electrónicos.

### Consentimiento informado

He tenido la oportunidad de leer esta declaración de consentimiento informado y entiendo que mis respuestas serán confidenciales. Acepto participar en esta encuesta.

- No (1)
- Sí (2)

Las siguientes preguntas son acerca de las solicitudes de información pública que usted ha realizado a algún organismo público.

perf\_1 Durante los últimos 12 meses, ¿con qué frecuencia diría Ud. que ha realizado solicitudes de información a organismos de la administración pública?

- Varias veces al mes (1)
- Una vez al mes (2)
- Una vez cada 3 meses (3)
- Una vez cada 6 meses (4)
- Una vez durante los últimos 12 meses (5)

perf\_2 Pensando en la última solicitud de información pública que usted realizó, requirió antecedentes de un asunto relacionado con:

- Un asunto o trámite relacionado con su vida personal (1)
- Un asunto relacionado con su trabajo o estudios/investigación (2)
- Otra razón, ¿Cuál? (3) \_\_\_\_\_

perf\_3 Durante los últimos doce meses, ¿Ha realizado Ud. solicitudes de información pública por alguno de los siguientes motivos? Conteste para cada uno de los motivos si ha solicitado información o no.

	Sí (1)	No (2)
Realizar trámites y obtener certificados	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Controlar lo que hacen las autoridades	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Contar con información relevante para un negocio o emprendimiento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Contar con información relevante para estudios o investigaciones	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Para realizar una investigación periodística	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Como antecedente para un juicio o denuncia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

perf\_4 En una escala de 1 a 10, en que 1 significa "Nunca" y 10 significa "Siempre", ¿con qué frecuencia revisa usted los antecedentes publicados en el sitio web de un organismo antes de decidir realizar una solicitud de información pública a esa repartición pública?

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Nunca	<input type="radio"/>	Siempre									

perf\_5 La última solicitud de información pública que realizó, la hizo:

- Usted solo (1)
- Con ayuda de un abogado (2)
- Con ayuda de otra persona (no abogado) (3)

perf\_6 ¿Por qué medio ha hecho Ud. solicitudes de información a organismos públicos?

	Si (1)	No (2)
Formulario en página web del organismo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Correo electrónico directo al organismo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Personalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Correo postal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Answer If ¿Por qué medio ha hecho Ud. solicitudes de información a organismos públicos? Formulario en página web del organismo - Si Is Selected

perf\_7 En una escala de 1 a 5, en que 1 significa "Muy Difícil" y 5 "Muy Fácil", ¿cómo evaluaría usted el grado de facilidad o dificultad que existe para realizar solicitudes de información a través de formularios en página web de los organismos públicos?

- Muy difícil (1)
- Difícil (2)
- Ni difícil ni fácil (3)
- Fácil (4)
- Muy fácil (5)

perf\_8 Pensando en las solicitudes de información que Ud. ha realizado a organismos públicos, ¿alguna vez le han negado una solicitud?

- Sí (1)
- No (2)

Answer If Pensando en las solicitudes de información que Ud. ha realizado a organismos públicos, ¿alguna...  
Sí Is Selected

perf\_9 Cuando le negaron la solicitud de información, ¿el organismo le informó las razones para no entregarle la información? Si le han negado más de una solicitud de información, conteste pensando en la última vez.

- Sí (1)
- No (2)

Answer If Cuando le negaron la solicitud de información, ¿el organismo le informó las razones para no ent...  
Sí Is Selected

perf\_10 ¿Cuál fue la principal razón que le dieron al negar su solicitud de información?

- Por afectar la seguridad nacional (1)
- Por afectar el cumplimiento habitual de las funciones del organismo o de los funcionarios (2)
- Por afectar el interés nacional (3)
- No se encuentra la información (4)
- La información solicitada está en posesión de otro órgano o servicio (5)
- Por oposición de un tercero (6)
- No se acuerda de la razón (7)
- Otra razón, ¿Cuál? (8) \_\_\_\_\_

Answer If Pensando en las solicitudes de información que Ud. ha realizado a organismos públicos, ¿alguna...  
Sí Is Selected

perf\_11 Después de que le negaron la solicitud, ¿presentó un reclamo ante el Consejo Para la Transparencia?

- Sí (1)
- No (2)

Answer If Después de que le negaron la solicitud, ¿presentó un reclamo ante el Consejo Para la Transparen...  
Sí Is Selected

perf\_12 ¿Como resultado del reclamo ante el Consejo Para la Transparencia logró obtener la información que buscaba?

- Sí (1)
- No (2)

Answer If Después de que le negaron la solicitud, ¿presentó un reclamo ante el Consejo Para la Transparen...  
No Is Selected

perf\_13 ¿Cuál es la principal razón por la cual no realizó una apelación al Consejo Para la Transparencia?

- Porque no sabía que se podía (1)
- Porque lo encontré una pérdida de tiempo (2)
- Porque no confío en las decisiones del Consejo para la Transparencia (3)
- Porque no supe cómo hacerlo (4)
- Otra razón, ¿Cuál? (5) \_\_\_\_\_

eval\_i Las siguientes preguntas son acerca de su experiencia solicitando información a organismos públicos.

eval\_1 En una escala de 1 a 5, en que 1 es “Muy en Desacuerdo” y 5 “Muy de Acuerdo”, ¿qué grado de acuerdo o desacuerdo tiene Ud. con las siguientes afirmaciones?

	Muy en desacuerdo (1)	Desacuerdo (2)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	De acuerdo (4)	Muy de acuerdo (5)
La información publicada en los sitios web de las organismos públicos es muy completa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La información publicada en los sitios web de los organismos públicos es actualizada permanentemente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En los sitios web de los organismos públicos la información está desordenada y es difícil de encontrar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cualquier persona tiene derecho a acceder a información de los organismos públicos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cuando una persona solicita información a un organismo público, éste último está obligado a responder	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Si un organismo público no entrega la información solicitada, los ciudadanos tienen el derecho a reclamar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

eval\_2 ¿Cuál de los dos siguientes métodos considera Ud. que permite obtener información que está en poder de instituciones estatales de forma más eficiente?

- Realizar una solicitud formal de información pública (1)
- Contactar directamente a algún funcionario al interior del organismo al que se está pidiendo la información (2)

Answer If ¿Cuál de los dos siguientes métodos considera Ud. que permite obtener información que está en po... Contactar directamente a algún funcionario al interior del organismo al que se está pidiendo la información Is Selected

eval\_3 ¿Cuál es la principal razón por la que trataría de contactar a algún funcionario al interior del organismo antes que hacer la solicitud formal de información pública?

- Porque puedo obtener la información de manera más rápida (1)
- Porque puedo obtener la información completa, sin que el organismo pueda seleccionar las partes que desea entregar (2)
- Otra razón, ¿Cuál? (3) \_\_\_\_\_

eval\_4 En una escala de 1 a 5, en que 1 es “Muy en Desacuerdo” y 5 “Muy de Acuerdo”, ¿qué grado de acuerdo o desacuerdo tiene Ud. con las siguientes afirmaciones?

	Muy en desacuerdo (1)	Desacuerdo (2)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	De acuerdo (4)	Muy de acuerdo (5)
Ahora es más fácil acceder a información pública que antes de la existencia de la Ley de Transparencia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La plataforma web de los organismos públicos para pedir información pública es fácil de usar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Los organismos públicos entregan la información solicitada en los plazos previstos por la ley	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Los organismos públicos entregan información que responde adecuadamente a lo que se les ha preguntado.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Los organismos públicos entregan la información en un formato adecuado, que facilita su uso por parte de los solicitantes de la información	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Recomendaría a otras personas utilizar el sistema de solicitudes de información pública	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Los organismos públicos dilatan la entrega de la información.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

eval\_5 En términos generales, ¿Cuán satisfecho o insatisfecho se encuentra Ud. con..? Utilice una escala que va desde 1=Muy insatisfecho hasta 5=Muy satisfecho.

	Muy insatisfecho (1)	Insatisfecho (2)	Ni satisfecho ni insatisfecho (3)	Satisfecho (4)	Muy satisfecho (5)
El proceso de solicitud de información a organismos públicos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La manera en que lo han tratado al solicitar información a organismos públicos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Los resultados de sus solicitudes de información a organismos públicos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

eval\_6 Pensando en la disposición de los funcionarios públicos a entregar información que les es solicitada, ¿diría Ud. que estos tratan de entregar el mínimo de información o tratan de entregar la información de la manera más completa posible? Utilice una escala que va desde 1 “Tratan de entregar el mínimo de información” a 10 “Tratan de entregar la información de la manera más completa posible”.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Tratan de entregar el mínimo de información	<input type="radio"/>	Tratan de entregar la información de la manera más completa posible									

eval\_7 ¿Cuánto confía Ud. en la veracidad de la información entregada por el organismo público al responder a solicitudes? Utilice una escala que va desde 1 “Nada” hasta 5 “Mucho”.

- Nada (1)
- Poco (2)
- Algo (3)
- Bastante (4)
- Mucho (5)

eval\_8 ¿Cuánto confía Ud. en la veracidad de la información publicada en el sitio web de los distintos organismos públicos? Utilice una escala que va desde 1 “Nada” hasta 5 “Mucho”.

- Nada (1)
- Poco (2)
- Algo (3)
- Bastante (4)
- Mucho (5)

eval\_9 ¿Qué tan probable es que Ud. vuelva a realizar una solicitud de información a algún organismo público en el futuro? Use la escala que se presenta a continuación.

- Muy poco probable (1)
- Poco probable (2)
- Algo de probable (3)
- Bastante probable (4)
- Muy probable (5)

conseq ¿Qué tan de acuerdo o en desacuerdo se encuentra Ud. con las siguientes afirmaciones acerca de las posibles consecuencias para la ciudadanía de la Ley de Transparencia y la existencia de un mecanismo formal para información a organismos públicos? La Ley de Transparencia ha..

	Muy en desacuerdo (1)	Desacuerdo (2)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	De acuerdo (4)	Muy de acuerdo (5)
Sido fundamental en reducir la corrupción dentro del Estado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Garantizado la protección de los derechos de los ciudadanos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fomentado la participación ciudadana	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aumentado la confianza de los ciudadanos en los organismos públicos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Las siguientes preguntas son acerca de sus actitudes hacia los organismos públicos en general.

legit\_1 Teniendo en cuenta su propia experiencia o lo que ha oído, ¿con qué frecuencia diría Ud. que en general los organismos públicos en Chile...? Utilice la escala que se presenta a continuación

	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	A menudo (4)	Casi siempre (5)
Tratan a las personas con respeto	<input type="radio"/>				
Toman decisiones justas e imparciales en los casos de los que se ocupan	<input type="radio"/>				
Explican sus decisiones y acciones cuando se le pide	<input type="radio"/>				

legit\_2 Las siguientes preguntas son acerca de sus deberes como ciudadano hacia los organismos públicos. ¿Hasta qué punto es su deber cada una de las siguientes afirmaciones? Utilice una escala que va desde 1 “No es en absoluto mi deber” hasta 5 “Es totalmente mi deber”. Puede utilizar cualquier puntaje intermedio.

	No es en absoluto mi deber (1)	(2)	(3)	(4)	Es totalmente mi deber (5)
Apoyar las decisiones que toman los organismos públicos aunque no esté de acuerdo con ellas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hacer lo que dicen los organismos públicos aunque no entienda o no esté de acuerdo con ellos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hacer lo que los organismos públicos dicen que haga aunque no le guste como lo tratan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

legit\_3 ¿Diría Ud. que los funcionarios de organismos públicos en Chile aceptan sobornos?

- Sí (1)
- No (2)

Answer If ¿Diría Ud. que los funcionarios de organismos públicos en Chile aceptan sobornos? Sí Is Selected  
legit\_4 ¿Con qué frecuencia diría Ud. que funcionarios de organismos públicos en Chile aceptan sobornos?

- Casi nunca (1)
- A veces (2)
- A menudo (3)
- Casi siempre (4)

legit\_5 En general, ¿cuánto confía o desconfía Ud. en los organismos públicos? Utilice la escala que se presenta a continuación

- Desconfío mucho (1)
- Desconfío algo (2)
- Ni confío ni desconfío (3)
- Confío algo (4)
- Confío mucho (5)

legit\_6 En general, ¿qué tan transparentes cree Ud. que son los organismos públicos en Chile?

- Nada transparentes (1)
- Algo transparentes (2)
- Transparentes (3)
- Bastante transparentes (4)
- Muy transparentes (5)

sociod Para terminar, quisiéramos hacerle algunas preguntas acerca de Ud..

poli En una escala que va desde 1 "Nada" hasta 5 "Mucho", ¿cuánto le interesa a Ud. la política?

- No me interesa nada (1)
- Me interesa poco (2)
- Me interesa algo (3)
- Me interesa bastante (4)
- Me interesa mucho (5)

Inf\_estado ¿Y cuánto le interesa a Ud. informarse sobre lo que hace el Estado?

- No me interesa nada (1)
- Me interesa poco (2)
- Me interesa algo (3)
- Me interesa bastante (4)
- Me interesa mucho (5)

edad ¿Cuál es su edad?

internet ¿Con qué frecuencia utiliza Internet?

- Todos los días, más de una vez al día (1)
- Todos los días, una vez al día (2)
- Al menos tres veces a la semana (3)
- Una vez a la semana (4)
- Dos o tres veces al mes (5)
- Una vez al mes o menos (6)

sexo ¿Cuál es su sexo?

- Hombre (1)
- Mujer (2)

region ¿En qué región del país vive?

- Tarapacá (1)
- Antofagasta (2)
- Atacama (3)
- Coquimbo (4)
- Valparaíso (5)
- Libertador Bernardo O'Higgins (6)
- Maule (7)
- Bío bío (8)
- Araucanía (9)
- Los Lagos (10)
- Aysén (11)
- Magallanes (12)
- Metropolitana (13)
- Los Ríos (14)
- Arica y Parinacota (15)

educ ¿Cuál es su último curso aprobado?

- Educación media incompleta (científico humanista y técnica) (1)
- Educación media completa (científico humanista y técnica) (2)
- Estudios técnico profesionales (instituto profesional, centro de formación técnica) (3)
- Estudios universitarios (4)
- Estudios de postgrado (magíster y/o doctorado) (5)

ocup ¿Cuál es su ocupación o actividad principal?

- Trabajos menores: Pololos, trabajos ocasionales o informales, servicio doméstico ocasional (1)
- Oficio no calificado: Obreros no calificados, jornalero, servicio doméstico con contrato, comercio ambulante (2)
- Oficio calificado: Obrero calificado, microempresario (3)
- Empleado: Empleado administrativo medio y bajo, vendedor, secretaria, jefe de sección, técnico especializado, profesional independiente de carreras técnicas (4)
- Profesional, ejecutivo o gerente: Ejecutivo medio, gerente general de empresas medianas o pequeñas. Profesional de carreras universitarias (5)
- Patrón, empleador o alto ejecutivo: Alto ejecutivo, directores de grandes empresas, empresarios propietarios de empresas medianas y grandes (6)
- Dueña de casa (7)
- Estudiante (8)
- Rentista (9)
- Jubilado (10)
- Incapacitado (11)