



“III Estudio Nacional de Percepción del Derecho
de Acceso a la Información en Funcionarios Públicos”.

INFORME FINAL

Preparado para PNUD y Consejo para la Transparencia

Diciembre 2014

Tabla de Contenidos

RESUMEN EJECUTIVO	4
INTRODUCCIÓN	13
I. ANTECEDENTES	14
1.1 El Consejo para la Transparencia	14
1.2 Aspectos Generales sobre la Transparencia	15
1.3 Percepciones sobre transparencia en el ámbito público.....	16
II. OBJETIVOS.....	18
Objetivo General.....	18
Objetivos Específicos	18
III. METODOLOGÍA.....	19
3.1 Diseño y selección de la muestra	19
3.2 Descripción y caracterización de la Muestra	22
IV. ANÁLISIS DE RESULTADOS	28
Nivel de conocimiento de la Ley de Transparencia	28
Conocimiento sobre el Consejo para la Transparencia	30
Conocimiento de los procedimientos.....	32
El rol de la capacitación	36
Percepciones de los funcionarios frente al Derecho de Acceso a la Información ..	38
Percepciones sobre la relación Estado/ciudadanos	38
Percepciones sobre el acceso a la información	40
Transparencia en el Estado.....	42
Evaluación general de la Ley de Transparencia.....	43
Valoración que tienen los funcionarios del derecho de acceso a la información... 45	45
Costos y beneficios relativos de la Ley.....	45
Principales beneficios.....	47
Experiencia de los funcionarios en el proceso de implementación de la Ley	49
Quiénes hacen uso de la información.....	49
Para qué solicitan información.....	50
Factores facilitadores y obstaculizadores en la implementación de la Ley de Transparencia.....	52
Acceso a la información.....	52
Obstáculos de la implementación de la Ley.....	52
Costos de la Transparencia	53
El rol y la responsabilidad que los funcionarios públicos le asignan a sus propias funciones	55

Ley de Lobby	56
Protección de Datos Personales	58
Caracterización	61
V. CONCLUSIONES	66
VI. RECOMENDACIONES.....	68
Cálculo del ponderador	69
Observaciones metodológicas sobre el estudio, sus desafíos y potencial replicabilidad	71
Cuestionario	73
Sección I. Percepción general de transparencia.....	73
Sección II. Acceso a la información pública y ley de transparencia.....	76
Sección III. Costos y beneficios de la Ley.....	79
Sección IV. Mecanismos de acceso a la Información	82
Sección V. Conocimiento del CPLT.....	84
Sección VI. Ley de Lobby	85
Sección VII. Protección de Datos Personales	86
Sección VIII. Caracterización.....	88
Cuerpo de correo electrónico	93

RESUMEN EJECUTIVO

El siguiente documento corresponde al informe final de la tercera versión del Estudio Nacional de Percepción del Derecho de Acceso a la Información en Funcionarios Públicos” elaborado por Statcom por encargo del Consejo para la Transparencia (CPLT) a través del Programa para las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD). Este estudio se cursó entre Septiembre y Diciembre de 2014.

Antecedentes y objetivos

El Consejo para la Transparencia, es un organismo creado a partir de la Ley de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado (Ley 20.285). Esta institución entra en funcionamiento en abril del año 2009, junto con la entrada en vigencia de la Ley, cuya misión dice relación con **“promover y cooperar en la construcción e institucionalización de una cultura de la transparencia en Chile, garantizando el derecho de acceso a la información pública de las personas”**¹.

Ahora bien, de los estudios que se han desarrollado respecto a la implementación de la Ley de Transparencia referidos al acceso de información, se dispone de información que da cuenta de percepciones negativas condicionando a priori una expectativa de “dificultad” y “desconfianza” en el acceso a la información pública, lo cual sumado a una evaluación negativa sobre las instituciones públicas y sus funcionarios en general, forja un escenario en el cual, para la adecuada implementación y desarrollo del Derecho de Acceso a la Información Pública, se hace necesario romper con la estigmatización negativa de las instituciones y funcionarios públicos. Este desafío, implica modificar prácticas arraigadas en la cultura institucional y difundir estos cambios en la ciudadanía.

Es por esto, que el presente estudio tiene como finalidad conocer la percepción que existe dentro de los mismos funcionarios en relación a cómo se ha introducido la cultura de transparencia dentro de los organismos públicos.

Para poder obtener conocimiento respecto de la percepción que existe sobre la penetración de la cultura de transparencia en los funcionarios públicos, tendrá que medirse el nivel de conocimiento que hay respecto de la ley y determinar la valoración que se le da a este derecho ciudadano. A su vez, conocer elementos de la experiencia de los funcionarios en el proceso de implementación de la Ley y determinar factores que la faciliten o dificulten, junto con establecer el rol y responsabilidad que los funcionarios asignan a sus funciones en general.

¹ Misión del Consejo para la Transparencia.

² Primer estudio realizado el año 2013 y Segundo estudio entre diciembre y febrero del año 2014.

Metodología

Los resultados que se presentan en el siguiente informe, se basan en una muestra representativa de funcionarios públicos tanto de Municipios como de Organismos de Administración Central a lo largo del país. El envío masivo de correos electrónicos con la encuesta on line en el programa Survey Monkey comenzó el día 20 de octubre de 2014 hasta el 21 de noviembre del 2014.

El universo del presente estudio se compone de (a) 201.375 empleados públicos de diferentes tipos de estamento (planta, contrata, honorarios) de 190 **organismos centrales**, que se distribuyen en 5.175 unidades presentes en todas las regiones del país, y de (b) 44.218 **funcionarios municipales** (planta y contrata) de las 345 municipalidades del país; esto según la información proporcionada por la Dirección de Presupuesto (DIPRES) y el Sistema Nacional de Información Municipal (SINIM).

Tabla 1: Distribución del universo de organismos centrales y municipios según estamento

Estamento	Organismos centrales		Municipios	
	Nº Total de personas	Nº de Instituciones	Nº Total de personas	Nº de Instituciones
Directivo	4.996	5.175	2.626	345
Profesional	83.115		14.209	
No Profesional	113.264		27.383	
Total	201.375		44.218	

Fuente: Elaboración propia a partir de BBDD Dipres 2013 y SINIM 2013

A partir de esta información se realizó un diseño estratificado tri-etápico por conglomerados, en el que los estratos están definidos por el cruce entre región y estamento, en tanto los conglomerados corresponden a los organismos y municipios.

Una vez obtenida y sistematizada la información de todas las instituciones seleccionadas de forma definitiva con el listado de todos los funcionarios se procedió a realizar una selección aleatoria de estos alcanzando un total de 4.204 casos, que se dividieron en 1.132 casos originales y 3.072 casos de reemplazo. Sin embargo, de este total, 1.449 casos no contaban con correo electrónico donde enviar la encuesta, por lo tanto se enviaron 2.755 invitaciones.

Descripción Nominal de la Muestra

De la muestra esperada para este estudio de 1.132 casos, se lograron 1.084, lo que es equivalente al 95,8% de logro como se observa en la siguiente tabla que presenta la muestra esperada y lograda por estamento (directivo, profesional y no profesional). Se obtuvo una mayor tasa de respuesta en el estamento “profesional” donde se superó la muestra esperada y por el contrario, en el estamento “no profesional” se obtuvo una tasa de logro del 55,5%:

Tabla 2: Muestra esperada y lograda por estamento

Estamento	OAC		Municipio		Total		Tasa de logro según muestra esperada (%)
	Esperado	Obtenido	Esperado	Obtenido	Esperado	Obtenido	
Directivo	138	138	76	104	214	242	113,1
Profesional	276	341	76	187	352	528	150,0
No Profesional	414	217	152	97	566	314	55,5
Total	828	696	304	388	1.132	1.084	95,8

Fuente: Elaboración propia

La muestra alcanzada según región, indica que en las regiones VII, VIII y XIV se obtuvo una baja tasa de logro.

Tabla 3: Muestra esperada y lograda por región

Región	Muestra Esperada		Muestra Lograda	
	n	%	N	%
I	22	1,9	25	2,3
II	32	2,8	31	2,9
III	22	1,9	24	2,2
IV	38	3,4	38	3,5
V	114	10,1	103	9,5
VI	46	4,1	39	3,6
VII	62	5,5	37	3,4
VIII	126	11,1	84	7,7
IX	64	5,7	50	4,6
X	58	5,1	71	6,5
XI	22	1,9	18	1,7
XII	22	1,9	28	2,6
XIII	450	39,8	494	45,6
XIV	26	2,3	14	1,3
XV	22	1,9	25	2,3
EXT	6	0,5	3	0,3
TOTAL	1.132	100	1.084	100

Fuente: Elaboración propia

Sobre esta muestra alcanzada, es posible decir que el 48,7% de los encuestados indica que está a contrata en su institución, mientras que el 42,7% dice que es planta. También el 6,4% de los encuestados (sólo de Organismos Centrales) dicen trabajar a honorarios. Por otro lado, se pudo observar que de acuerdo a los mecanismos de selección por los cuales tuvieron los funcionarios accedieron a sus puestos, el que más destaca es el “concurso público” con 41,3%, seguido por “designación” y “a través de otro mecanismo”. Respecto al nivel de escolaridad de los funcionarios que forman parte de la muestra, se observa un mayor porcentaje de funcionarios con “estudios superiores” (47%) y luego quienes tienen “estudios técnico-profesional” (24%).

Otras variables observadas en la muestra, dicen relación con los años de antigüedad en la institución junto con quienes tienen como función atender público. Del primero, hay mayor tasa de respuesta de quienes tienen entre “1 a 5 años” de antigüedad (27%) y “más de 21 años” (25%); en cuanto a quienes tienen como función atender público el 80% tiene dicha función, no obstante el 20% la presenta como “función principal” y un 59% como “función esporádica y secundaria”.

Finalmente, respecto a las funciones relacionadas a la Ley de Transparencia, el 58% de los encuestados indican que dentro de sus funciones se encuentra trabajar con esta ley.

Análisis de Resultados

A continuación se describe el análisis de resultados del presente estudio:

Nivel de conocimiento de la Ley de Transparencia

Respecto al nivel de conocimiento de la Ley 20.285, un 73% de los encuestados indica que la conoce, mientras que en el Segundo estudio el porcentaje era del 69% y el 79% en el Primer estudio.²

Por otro lado, considerando aquellos funcionarios que respondieron conocer la Ley de Transparencia, indican que se informaron de la Ley de Transparencia principalmente a través de medios formales en el lugar de trabajo (capacitaciones, charlas, otros) y medios de comunicación masivos.

Conocimiento sobre el Consejo para la Transparencia

Sobre el nivel de conocimiento acerca de una institución que se dedique a acoger reclamos de los ciudadanos cuando organismos públicos no entregan la información, el 57% de los encuestados indica que sí conoce tal institución, dato que es menor en comparación de los años anteriores. Ahora bien, respecto de quienes afirmaron conocer la institución que acoge reclamos, el 56% indica que es el Consejo para la Transparencia, lo que corresponde a un 32% del total de funcionarios.

En relación al conocimiento general del Consejo para la Transparencia, el 71% de los funcionarios indica que conoce la institución. Y en cuanto a los medios por el cual tomaron conocimiento, un

² Primer estudio realizado el año 2013 y Segundo estudio entre diciembre y febrero del año 2014.

74% dice que lo conoció a través de vías formales en su trabajo, seguido por medios de comunicación y en menor medida por familiares, amigos o conocidos. Sobre la percepción que existe respecto del Consejo para la Transparencia, en este período, un 70% de los encuestados menciona que el Consejo para la Transparencia es un organismo que cumple con su misión, en segundo lugar, con un 67% lo identifican como un órgano transparente y un 63%, lo considera autónomo.

Conocimiento de los Procedimientos

Respecto de aquellos funcionarios que han tenido que responder solicitudes de información relacionadas con la información pública en el último año, al realizar la comparación con el estudio anterior, el porcentaje ha aumentado en 4 puntos porcentuales, esto se puede explicar con el aumento en el conocimiento de la población general en relación a la Ley de Transparencia.

A la vez, del total de funcionarios encuestados, el 76% indica conocer los sitios web de Transparencia Activa, con una disminución en comparación al estudio anterior (79%).

Rol de la capacitación

Los funcionarios que han tenido que responder solicitudes de información pública en el último año, el 49% de ellos han sido capacitados, no obstante el 50% que tuvo que responder solicitudes no recibió capacitación en temas de Transparencia.

Percepciones de los Funcionarios frente al Derecho de Acceso a la Información

Percepciones sobre la relación Estado –Ciudadano

En comparación con el estudio anterior, se muestra que la percepción de los funcionarios no ha cambiado de un año a otro, sino que califican en promedio con nota 5 la relación de cercanía y cooperación y con nota 6 el buen trato y la justicia.

Se observa que de las variables que influyen en las percepciones de los funcionarios respecto de la relación entre Estado y ciudadanos, el estamento y el tipo de institución en que trabajan son los más relevantes. Por una parte, los funcionarios de organismos centrales en comparación con los municipales tienden a percibir que la relación entre Estado/ciudadano es más “cercana”, por otra parte, los funcionarios del estamento profesional tienden a percibir esta relación como de “mal trato” y “discriminación” en comparación con los demás estamentos.

Percepciones sobre acceso a la información

El 90% de los funcionarios, tanto para el presente estudio como el anterior, indica que “la información pública pertenece a la ciudadanía pero el Estado debe cuidarla”, además este mismo porcentaje de funcionarios indica que está de acuerdo con que “todas las personas tengan derecho a acceder a información de cualquier organismo público”. Por otra parte, hay un 83% de funcionarios que creen que “hay cierta información, que por su naturaleza, debe ser mantenida bajo reserva”, porcentaje que bajó en comparación al estudio anterior.

Transparencia en el Estado

Respecto a la modernización del Estado chileno, El 61% indica que el principal factor para la modernización es “la calidad de servicio y orientación al usuario”, seguido por el 49% que dice que es “la implementación de una gestión pública eficaz y eficiente”, el 48% dice que es la “descentralización administrativa, política y fiscal del país” y el 42% que es la “transparencia y derecho de acceso a la información pública”. Es decir, dentro de los 4 ámbitos más destacados se encuentra el factor de servicio y compromiso con la ciudadanía, los cuales son claves en la relación que desee construir el Estado con sus ciudadanos.

Evaluación general de la Ley de Transparencia

En el estudio anterior, los funcionarios en un 83% indicaban que la existencia de la ley era “muy buena/buena”, mientras que en el estudio actual es de un 72%. Por otro lado, en el estudio anterior, se destacaba que el 63% decía que la implementación de la ley era “muy buena/ buena”, lo que disminuye este año a 59%. Por lo tanto, tanto la percepción de funcionarios sobre la existencia, como sobre la implementación de la Ley han empeorado entre un estudio y otro. Sobre la utilidad de la Transparencia en el Estado, la opinión varía entre quienes conocen la Ley quienes indican que es de mucha utilidad en un 74%³, mientras que , de los funcionarios que no la conocen solamente el 58% tiene esta opinión.

Valoración que tienen los funcionarios del Derecho de Acceso a la Información

Costos y beneficios relativos de la ley

Respecto a los costos y beneficios relativos a la ley, el 49% de los encuestados indica que “los beneficios que aporta la Ley de Transparencia son superiores a cualquier costo (tiempo, trabajo, recursos, riesgos)”. A esta afirmación, le sigue el 25% que indica “no sé cuáles son los beneficios ni los costos asociados a la Ley de Transparencia”.

Principales beneficios

Se mencionan tres principales beneficios que la Ley de Transparencia otorga, el primero, “posibilita el control de los ciudadanos sobre las acciones del Estado” y “Fomenta la participación ciudadana” con 53% cada una, en segundo lugar el 50% indica que “Permite a los ciudadanos entender mejor las decisiones de las autoridades” y en tercer lugar el 51% indica que “Permite el control y rendición de gastos del Estado”.

Otro de los tres principales beneficios que ha tenido la implementación de la Ley de Transparencia para el sector público según los encuestados, es en primer lugar que “ha producido un acercamiento entre el ciudadano y los organismos públicos” (50%), seguido por “ha impactado en un aumento de la confianza del ciudadano en los organismos públicos” (51%) y en tercer lugar “ha

³ En una escala de 1 a 10, donde 1 es “ninguna utilidad” y 10 “mucha utilidad”, se han sumado los valores desde el 6 al 10 como “mucha utilidad”

generado mejoras en la manera como se archiva la información de la institución donde trabajo” (52%).

Experiencia de los funcionarios en el proceso de implementación de la Ley

Quienes hacen uso de la información

De quienes hacen un mayor uso del derecho de acceso a la información pública, los primeros en ser mencionados fueron “las organizaciones sociales o no gubernamentales (ONG’s)” con 46%, seguido por un 44% que indica que son los “políticos” y en tercer lugar, con un 43% “los periodistas”.

Por qué solicita información

Para analizar este punto, se realizó un cruce con la institución. Entre ellos los funcionarios de organismos centrales indican en un 26% que se solicita información “para conocer/postular a beneficios y subsidios”, mientras que el 23% de los municipales “para controlar lo que hacen las autoridades”. Sobre lo mismo, se realizó un cruce entre las variables sobre la principal razón por la que se solicita información pública y quienes hacen mayor derecho de acceso a la información se cree que es “el ciudadano común” quien hace mayor uso de este derecho y lo hace para conocer todos las afirmaciones que se plantean, pero principalmente “para conocer/postular a beneficios y subsidios” (30%). Además, el 18% de los funcionarios concuerda con que “los periodistas” utilizan este derecho “para desenmascarar una irregularidad”

Factores facilitadores y obstaculizadores en la implementación de la Ley de Transparencia

Acceso a la información

Los funcionarios indicaron que el acceso a la información pública para los ciudadanos es “necesario” en un 86%, seguido por el 83% que indica que es “útil” y el 30% dice que es “fácil”. Lo cual indica que los funcionarios comprenden que el acceso no es fácil, sin embargo es necesario para los ciudadanos.

Obstáculos de implementación de la ley

Son tres los obstáculos con más menciones: en primer lugar “los ciudadanos no saben usar la ley de Transparencia” con 67%, seguido de luego “Los organismos públicos no cuentan con la cantidad de funcionarios necesaria para realizar las tareas asociadas a la Ley de transparencia” y “Los funcionarios públicos no conocen los procedimientos asociados a la Ley de Transparencia” con 58% cada mención y en tercer lugar “A veces, hay información que no está porque no existe una política de gestión de archivos” con un 61%.

Costo de la Transparencia

Se infiere de la información recabada, que los tres costos más señalados en orden de mención son La utilización política de la información” con un 58%, en segundo lugar “La mayor burocratización

de los organismos públicos” y en tercer lugar “La generación de más conflictos entre el ciudadano y los organismos públicos” (45%).

El rol y la responsabilidad que los funcionarios públicos le asignan a sus propias funciones en materia de transparencia

A su juicio, los principales compromisos y obligaciones de un funcionario público se establecen con “los ciudadanos” (57%), en segundo lugar le sigue la opción “El Estado” (25%) y en un tercer lugar figura “Los superiores jerárquicos” (13%).

Sobre lo anterior, encontramos que los funcionarios municipales indican en un 75% que el compromiso lo establecen con “los ciudadanos”, en cambio los funcionarios de organismos centrales en un 52% prefieren esta alternativa. Así mismo las diferencias que se establecen en la categoría “El Estado” es bastante amplia, donde solo un 10% de los funcionarios de municipios eligen esta opción a diferencia del 29% de los funcionarios de organismos centrales.

Ley de Lobby

Un 39% de los encuestados indica conocer la ley de Lobby, y de este 39% la mayoría piensa que ésta ley “ayudará a alcanzar mayor transparencia en la gestión del Estado”.

Por otro lado, un 8% de los encuestados dice conocer cuál es la institución que vela por el seguimiento y registro de las acciones de lobby, el 92% dice no conocerla.

Conclusiones

Conocimiento de la Ley de Transparencia

El 73% de los encuestados conoce la Ley de Transparencia. De quienes conocen la Ley el 72% lo hizo a través de una capacitación o por las funciones que realiza.

Relación Estado/ciudadanía

Según los funcionarios, la implementación de la Ley ha mejorado la relación que tienen con el ciudadano, además creen que ha transparentado las acciones que realizan las instituciones.

Se destaca que la modernización del Estado debe tener como principal eje el servicio y compromiso con la ciudadanía, los cuales son claves en la relación que desee construir el Estado con sus ciudadanos.

Entrega de información a los usuarios

En general, son pocos los funcionarios que han recibido solicitudes de información pública por parte de los usuarios (32%). Adicionalmente, al situarlos en un contexto hipotético de petición de información por parte de un usuario, aproximadamente la mitad de los funcionarios podría dar una orientación a los ciudadanos para ejercer su derecho de acceso a la información (57% sabría en qué

oficina o ventanilla podría pedir información, 50% en qué sección de la página web podría pedir la información y 42% sabría los plazos de respuesta para el tipo de solicitud que pide).

Usuarios de la Ley

Los funcionarios creen que para los usuarios el acceso a la información es útil, pero a la vez es difícil de conseguir. Por lo tanto, resulta relevante que, siendo los mismos funcionarios los que indican este obstáculo en el acceso a la información, se tome en consideración para crear canales más amigables y fáciles de utilizar por parte de la ciudadanía.

Acceso a la información

El 94% indica estar “de acuerdo” o “muy de acuerdo” con la afirmación “si un organismo público no entrega la información solicitada, exista derecho a reclamar” y el 90% con que “todas las personas tengan derecho a acceder a información de cualquier organismo público” y con que “la información pública pertenece a la ciudadanía, pero el Estado es el encargado de cuidarla”. Es decir, los funcionarios están casi en su totalidad de acuerdo con que la información pública debe ser de conocimiento público ya que pertenece a la ciudadanía, aunque de todas formas es el Estado el que debe velar por la protección de estos datos.

Ley de Lobby

Los funcionarios indican tener un bajo conocimiento de la implementación de esta ley (39%) y el 8% dice conocer cuál es la institución encargada de velar por el correcto seguimiento y registro de las acciones de Lobby. Sin embargo, de aquellos que conocen esta Ley, el 90% indica que el Estado alcanzará mayor transparencia en su gestión y el 84% dice que ayudará a disminuir la corrupción.

INTRODUCCIÓN

El presente documento corresponde a la 3ª versión del Estudio Nacional de Percepción del Derecho de Acceso a la Información en Funcionarios Públicos, solicitado por el Consejo para la Transparencia (CPLT) a través del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), quienes contrataron a Statcom Estadísticos y Consultores Ltda. para su realización.

Este estudio tuvo como propósito conocer el nivel de penetración de la cultura de la transparencia en los funcionarios públicos sobre la base de sus percepciones y opiniones respecto al Derecho de Acceso a la Información Pública y a la Ley de Transparencia.

Para obtener la información solicitada, se realizó la aplicación de una encuesta en una muestra nacional de funcionarios públicos pertenecientes a Organismos de Administración Central junto con funcionarios de Municipalidades, seleccionados aleatoriamente. La modalidad de aplicación fue a través del programa on line SURVEY MONKEY, a través del cual se envió la encuesta a todos los funcionarios seleccionados mediante correo electrónico, que incluía una invitación a participar del estudio junto con el link de enlace de la encuesta.

Este estudio consideró una primera etapa de trabajo para levantar la información de contacto de los funcionarios que constituyeron la muestra y el sobre muestreo lo que se realizó entre las fechas 15 de septiembre y 22 de octubre. En una segunda etapa, se comenzó con la aplicación del instrumento, la cual se realizó de dos maneras, la primera aludió a la aplicación on line y en segunda instancia, se procedió a recuperar las encuestas incompletas telefónicamente. Esta fase de levantamiento de información de datos y aplicación del instrumento, se inició el día 20 de octubre y finalizó el 21 de noviembre de 2014.

A continuación, el documento presentan los principales resultados del estudio en su versión de Diciembre 2014.

I. ANTECEDENTES

1.1 El Consejo para la Transparencia

El Consejo para la Transparencia (CPLT) es una Corporación Autónoma de Derecho Público, con personalidad jurídica y patrimonio propio, creado por la Ley de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado (Ley 20.285). Esta institución entra en funcionamiento en abril del año 2009, junto con la entrada en vigencia de la Ley.

La misión del Consejo es **“promover y cooperar en la construcción e institucionalización de una cultura de la transparencia en Chile, garantizando el derecho de acceso a la información pública de las personas”**⁴. Los objetivos estratégicos de la institución guardan relación con la promoción del principio de transparencia y la difusión del derecho de acceso a la información pública, para lo cual, la institución genera información relevante sobre los niveles de implementación en el sector público y el nivel de conocimiento de la ciudadanía a través de estudios y estadísticas agregadas. Adicionalmente, el Consejo, tiene el deber de **garantizar** el derecho de acceso a la información pública velando por su accesibilidad, exigibilidad y disponibilidad, para lo cual, acoge casos en los cuales los ciudadanos perciben una vulneración de sus derechos y fiscaliza el cumplimiento de los deberes de transparencia de los órganos de la administración del Estado. De manera complementaria, el CPLT vela por **el perfeccionamiento de la regulación** de la normativa en materia de transparencia y del derecho de acceso a la información; y finalmente, busca **constituir un modelo de gestión pública** de calidad que promueve la participación ciudadana, incorporando experiencias comparadas y mejores prácticas institucionales⁵.

A lo largo del desarrollo de la institución se han identificado distintos ámbitos de interés institucional vinculados a la promoción y difusión del derecho, entre los ciudadanos, los destinatarios del derecho y entre los funcionarios de la administración del Estado, quienes tienen la obligación de regirse bajo los estándares que establece la Ley, entendiendo que la interacción entre ambos da vida al derecho de acceso a la información.

A continuación, se presentan mayores antecedentes respecto de estos ámbitos de interés y los desafíos que presentan, lo cual deriva en la necesidad de realizar el presente estudio.

⁴ Misión del Consejo para la Transparencia.

⁵ Para mayor información sobre la institución visitar la página: www.consejotransparencia.cl

1.2 Aspectos Generales sobre la Transparencia

La transparencia se ha transformado en uno de los valores más relevantes para los Estados actuales, ocupando un lugar privilegiado en la agenda internacional, vinculándose naturalmente con la revalorización y profundización de la democracia, así como con el fomento de la participación ciudadana. Ello, puesto que su implementación fomentaría tanto cambios en la gestión pública, que tenderían a la modernización de los Estados, como cambios en la ciudadanía, que le posibilitarían un mayor empoderamiento frente a lo público y –con ello– una mayor posibilidad de ejercer control ciudadano sobre las acciones de las autoridades y del Estado.

En Chile, la materialización de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública se sustenta en la constitución de una alianza tripartita conformada por:

- I. Las instituciones públicas que son depositarias de la información;
- II. Los ciudadanos que tienen necesidades específicas de dicha información; y
- III. El Consejo para la Transparencia, encargado de promover, regular y fiscalizar el cumplimiento del mandato que define la norma⁶.

Dado que la Ley de Transparencia reconoce que “toda persona tiene derecho a solicitar y recibir información de cualquier órgano de la Administración del Estado, en la forma y condiciones que establece esta Ley”, esto supone, para su eficiente funcionamiento la existencia de una serie de prácticas sociales ciudadanas que se complementan con procesos al interior de las instituciones públicas y que se consuman en la relación de ambos actores: el ciudadano y el Estado.

El Consejo para la Transparencia, ha realizado diversos estudios en la ciudadanía para determinar los avances del conocimiento de la Ley de Transparencia, el Consejo y el Derecho de Acceso a la Información Pública, pudiendo alcanzar una noción certera de las reales necesidades de información de los ciudadanos y la manera en que se relacionan con el concepto de transparencia y el ejercicio de los derechos ciudadanos. El más importante de estos estudios es el Estudio Nacional de Transparencia, que por seis años consecutivos 2009, 2010, 2011, 2012, 2013 y 2014 se ha realizado a través de una encuesta nacional representativa de la población mayor de 18 años, y desde donde se obtienen importantes indicadores que han permitido observar los distintos avances en la ciudadanía en materia de transparencia⁷.

Según los resultados del Estudio Nacional de Transparencia 2014, los ciudadanos perciben una falta de transparencia en los organismos públicos: 79% considera que los organismos públicos son poco o nada transparentes. En cuanto a la percepción sobre la información pública, la mayoría

⁶ Dirección de Estudios, CPLT. La Expansión del Derecho de Acceso a la Información: Los Desafíos de Conocerlo y Utilizarlo. 2011.

⁷ El detalle de los estudios se encuentra disponible en la sección Estudios en: www.consejotransparencia.cl

de los encuestados está de acuerdo con que “Los organismos públicos sólo ponen a disposición la información que les conviene” (70%). Al mismo tiempo, la mayoría concuerda con que no es fácil ni rápido acceder a la información pública (74% cree que no es fácil y un 81% cree que no es rápido). La información disponible da cuenta de percepciones negativas que condicionan a priori una expectativa de “dificultad” y “desconfianza” en el acceso a la información pública, lo cual sumado a una evaluación negativa sobre las instituciones públicas y sus funcionarios en general, forja un escenario en el cual, para la adecuada implementación y desarrollo del Derecho de Acceso a la Información Pública, se hace necesario romper con la estigmatización negativa de las instituciones y funcionarios públicos. Este desafío, implica modificar prácticas arraigadas en la cultura institucional y difundir estos cambios en la ciudadanía.

1.3 Percepciones sobre transparencia en el ámbito público

Históricamente, los países mantuvieron durante siglos el principio de “confidencialidad de los documentos administrativos”, empleándose diversos argumentos para explicar dicho principio: el mantenimiento de Estados absolutistas o dictaduras, la eficacia administrativa, la protección de la intimidad y el honor de los particulares o los secretos de Estado. Todas ellas, explicaciones que justificaban una actitud recelosa de los funcionarios a perder “su poder”⁸.

Para algunos autores, el secretismo se encuentra arraigado en la cultura occidental burocrática y es un elemento clave en su persistencia. Ya Max Weber (1972), puso de relieve el fenómeno burocrático de los “secretos oficiales” cuando afirmó la tendencia de todas las burocracias a “aumentar la superioridad de los profesionalmente informados manteniendo en secreto sus conocimientos e intenciones. La administración burocrática siempre tiende a ser una administración de “sesiones secretas” que en la medida de lo posible, oculta a toda crítica sus conocimientos y sus acciones”⁹. De esta forma, con la nueva Ley, los órganos de la administración del Estado se enfrentarían a un cambio de paradigma: desde la “cultura del secretismo” hacia una de “la transparencia”.

De esta forma, la incorporación de nuevas obligaciones institucionales a partir de la puesta en marcha de la Ley de Transparencia –ya sea sobre la publicación de contenidos en los sitios web o del tratamiento de solicitudes de información – ha traído consigo la adopción de nuevas prácticas en las instituciones públicas que permitan el acceso a la información por parte de los ciudadanos, cumpliendo con las nuevas disposiciones legales. Estas nuevas prácticas pueden ser de distinta naturaleza, desde la adquisición de nuevas tareas por parte de algunos funcionarios, hasta una readecuación organizativa y de personal administrativo.

⁸ Weber, Max. Burocracia en “Ensayos de Sociología Contemporánea”. España. 1972.

⁹ Weber, Max. Op. Cit..

Estos cambios son percibidos de distintas maneras por los funcionarios, quienes finalmente deben implementarlos. Por ende, su percepción y valoración de este Derecho podría incidir en su disposición para realizar las nuevas tareas relativas a la transparencia que se le asignen y, por lo tanto, resultaría determinante en la correcta implementación de la política pública.

En este escenario, se hace necesario contar con la visión de la contraparte directa de los ciudadanos en la interacción estado – ciudadano, es decir, los funcionarios públicos, quienes a través de sus percepciones, acciones y experiencias cotidianas, van construyendo una manera de hacer las cosas, que puede resultar determinante para la implementación de la política pública de la transparencia, ya que a través de su acción cotidiana en la interacción con el público, podría modificarse la percepción de la ciudadanía sobre las instituciones públicas y su desempeño. En esta línea, el año 2012 se realizó una primera medición que permitió detectar algunos elementos relevantes de la percepción de los funcionarios públicos sobre la transparencia. En primer lugar, se detectó que en términos abstractos y valóricos existe un alto nivel de adherencia con los principios de la transparencia, pero ésta se va matizando cuando se pone en la balanza junto con el esfuerzo que requiere su implementación. Además, los funcionarios tienden a visualizar al ciudadano como el destinatario final de su trabajo. En torno al conocimiento del derecho de acceso a la información, los funcionarios conocen la Ley, pero al profundizar en los elementos operativos de implementación, incluyendo el conocimiento del Consejo como órgano garante, el conocimiento disminuye fuertemente¹⁰.

¹⁰ Los resultados del estudio anterior se encuentran disponibles en la sección estudios de la página web del Consejo para la Transparencia: www.consejotransparencia.cl

II. OBJETIVOS

De acuerdo a lo establecido en las Bases Técnicas para la realización de la “III Encuesta de percepción del derecho de acceso a la información en funcionarios públicos”, los objetivos del presente estudio son:

Objetivo General

Conocer el nivel de penetración de la cultura de la transparencia en los funcionarios públicos sobre la base de sus percepciones y opiniones en torno al Derecho de Acceso a la Información Pública y a la Ley de Transparencia.

Objetivos Específicos

- Determinar el nivel de conocimiento sobre la Ley de Transparencia y sus procedimientos.
- Determinar la valoración que tienen los funcionarios de este Derecho ciudadano.
- Determinar las percepciones de los funcionarios frente al Derecho de Acceso a la Información.
- Conocer elementos de la experiencia de los funcionarios en el proceso de implementación de la Ley.
- Determinar factores que facilitarían y dificultarían la implementación de la Ley de Transparencia en las instituciones públicas.
- Determinar el rol y la responsabilidad que los funcionarios públicos le asignan a sus propias funciones en materia de transparencia.

A continuación, el presente informe da cuenta de los resultados del estudio en función de los objetivos propuestos.

III. METODOLOGÍA

3.1 Diseño y selección de la muestra

Los resultados que se presentan en el siguiente informe, se basan en una muestra representativa de funcionarios públicos tanto de Municipios como de Organismos de Administración Central a lo largo del país. El envío masivo de correos electrónicos con la encuesta on line en el programa Survey Monkey comenzó el día 20 de octubre de 2014 y se cerró el recopilador el día 21 de noviembre del 2014.

Universo

El universo del presente estudio se compone de (a) 201.375 **empleados públicos** de diferentes tipos de estamento (planta, contrata, honorarios) de 190 organismos centrales, que se distribuyen en 5.175 unidades presentes en todas las regiones del país, y de (b) 44.218 **funcionarios municipales** (planta y contrata) de las 345 municipalidades del país; esto según la información proporcionada por la Dirección de Presupuesto (DIPRES) y el Sistema Nacional de Información Municipal (SINIM).

Los funcionarios de Organismos de Administración Central se clasificaron en tres categorías:

- Directivos (Autoridades de gobierno, jefes superiores de servicio, directivos no profesionales y directivos profesionales),
- Profesionales (Profesionales no directivos)
- No profesionales (Administrativos, auxiliares y técnicos) (ver tabla 4).

Los funcionarios de Municipios se clasificaron en tres categorías:

- Directivos (Funcionarios de planta pertenecientes al escalafón directivo)
- Profesionales (Funcionarios de planta profesionales, funcionarios a contrata profesional, funcionarios de planta pertenecientes al escalafón profesional y funcionarios a contrata pertenecientes al escalafón profesional)
- No profesionales (Funcionarios de planta no profesional y funcionarios a contrata no profesionales) (ver tabla 4)

Tabla 4: Distribución del universo de organismos centrales y municipios según estamento

Estamento	Organismos centrales		Municipios	
	Nº Total de personas	Nº de Instituciones	Nº Total de personas	Nº de Instituciones
Directivo	4.996	5.175	2.626	345
Profesional	83.115		14.209	
No Profesional	113.264		27.383	
Total	201.375		44.218	

Fuente: Elaboración propia a partir de BBDD Dipres 2013 y SINIM 2013

A partir de esta información se realizó un diseño estratificado tri-etápico por conglomerados, en el que los estratos están definidos por el cruce entre región y estamento, en tanto los conglomerados corresponden a los organismos y municipios.

Las etapas se definen como sigue:

- Primera etapa (UMP) : región
- Segunda etapa (UMS): organismos/municipios
- Tercera etapa (UMT): funcionarios públicos

Las UMS fueron seleccionadas mediante un sistema proporcional al número de funcionarios públicos que poseen (proporcional al tamaño), de modo que aquellos organismos que tenían más funcionarios poseen mayor probabilidad de ser escogidos. En tanto las UMT fueron escogidas por muestreo aleatorio simple dentro de cada uno de los estratos.

Por lo tanto, el diseño implicó seleccionar en una primera etapa una muestra de organismos, ya sea centrales y municipales¹¹. Para estimar el tamaño de esta muestra se propuso como criterio de muestreo escoger 6 funcionarios en los primeros y 4 en los últimos, número que proporciona adecuados resultados operacionales y estadísticos, mediante la siguiente composición:

- Organismos centrales (6)
 - o 1 Directivos
 - o 2 Profesionales
 - o 3 No profesionales
- Municipios (4)
 - o 1 Directivo
 - o 1 Profesionales
 - o 2 No profesionales

¹¹ Que corresponde a los conglomerados en el diseño muestral propuesto.

De acuerdo a lo anterior, se seleccionó un total de 138 organismos centrales de los 5.175 considerados a nivel nacional y 76 municipios de los 345 de todo el país. Además, el tamaño de muestra fue de n=828 funcionarios de organismos centrales y n=304 de funcionarios municipales. De ellos, se desprende una sub-muestra de directivos, profesionales y no profesionales como se indica en la siguiente tabla:

Tabla 5: Distribución de la muestra propuesta Organismos centrales y municipios según estamento y error muestral

Estamento	Organismo Central	Municipio	Total
Directivo	138	76	214
Profesional	276	76	352
No Profesional	414	152	566
Total	828	304	1132
e.m.m.	3,6%	6,0%	2.91%

Fuente: Elaboración propia

Una vez definida esta muestra, el CLPT hace entrega a Statcom de la información de contacto de los enlaces de Transparencia de cada institución seleccionada para obtener los datos de los funcionarios a encuestar. Este proceso se llevó a cabo desde el 17 de septiembre hasta el 31 de septiembre, a través de un equipo de 4 personas dedicadas exclusivamente a la búsqueda de dicha información.

Así mismo, mientras se realizaba la búsqueda de organismos centrales y municipios se detectó que existían instituciones que no presentaban la información a través del vínculo de Transparencia Activa en sus páginas web, indicando que la información era confidencial. Además de esto, el Ministerio Público pidió al Consejo para la Transparencia no ser parte de este estudio. En consecuencia, se procedió a realizar un reemplazo de dichas instituciones previa conversación con la contraparte responsable del estudio, como se puede observar en la tabla 6:

Tabla 6: Reemplazo de instituciones

	Original	Reemplazo
Organismos de Administración Central	Comité Innova Chile	Fondo de Solidaridad e Inversión
	Agua Potable Rural	Junta Nacional de Jardines Infantiles
	Ministerio Público	Subsecretaría de Transportes
	Agencia Nacional de Inteligencia	Servicio de Tesorerías
	Secretaría y Administración General y Servicio Exterior	Dirección General de Relaciones Económicas Internacionales
Municipalidades	Taltal	Tocopilla
	Panquehue	Panguipulli

Fuente: Elaboración propia

Una vez obtenida y sistematizada la información de todas las instituciones seleccionadas de forma definitiva con el listado de todos los funcionarios se procedió a realizar una selección aleatoria de estos alcanzando un total de 4.204 casos, que se dividieron en 1.132 casos originales y 3.072 casos de reemplazo. Sin embargo, de este total, 1.449 casos no contaban con correo electrónico donde enviar la encuesta, por lo tanto se enviaron 2.755 invitaciones.

Luego de crear esta nueva base de datos con los casos seleccionados se inició el proceso de recolección de información, es decir, conseguir el número telefónico y correo institucional de cada uno de los funcionarios a encuestar. Para esta labor se contrató un equipo de 5 telefonistas que contactó a los enlaces de Transparencia, los cuales fueron facilitados por el Consejo para la Transparencia.

3.2 Descripción y caracterización de la Muestra

La muestra esperada para este estudio era de 1.132 funcionarios públicos de todo el país. De esta muestra esperada se lograron 1.084 casos, lo que es equivalente al 95,8% de logro como se observa en la siguiente tabla que presenta la muestra esperada y lograda por estamento (directivo, profesional y no profesional). Como se puede observar, se obtuvo una mayor tasa de respuesta en el estamento “profesional” donde se superó la muestra esperada y por el contrario, en el estamento “no profesional” se obtuvo una tasa de logro del 55,5%:

Tabla 7: Muestra esperada y lograda por estamento

Estamento	OAC		Municipio		Total		Tasa de logro según muestra esperada (%)
	Esperado	Obtenido	Esperado	Obtenido	Esperado	Obtenido	
Directivo	138	138	76	104	214	242	113,1
Profesional	276	341	76	187	352	528	150,0
No Profesional	414	217	152	97	566	314	55,5
Total	828	696	304	388	1132	1084	95,8

Fuente: Elaboración propia

Si se observa la distribución de la muestra esperada y obtenida por región, en las regiones VII del Maule, VIII del Bío Bío y XIV de Los Ríos se obtuvo una baja tasa de logro.

Tabla 8: Muestra esperada y lograda por región

Región	Muestra Esperada		Muestra Lograda	
	n	%	n	%
I Tarapacá	22	1,9	25	2,3
II Antofagasta	32	2,8	31	2,9
III Atacama	22	1,9	24	2,2
IV Coquimbo	38	3,4	38	3,5
V Valparaíso	114	10,1	103	9,5
VI O'Higgins	46	4,1	39	3,6
VII Maule	62	5,5	37	3,4
VIII Biobío	126	11,1	84	7,7
IX La Araucanía	64	5,7	50	4,6
X Los Lagos	58	5,1	71	6,5
XI Aysén	22	1,9	18	1,7
XII Magallanes	22	1,9	28	2,6
RM Metropolitana de Santiago	450	39,8	494	45,6
XIV Los Ríos	26	2,3	14	1,3
XV Arica y Parinacota	22	1,9	25	2,3
EXT	6	0,5	3	0,3
TOTAL	1132	100	1084	100

Fuente: Elaboración Propia

La distribución de los encuestados según tipo de contrato es la siguiente: el 48,7% de los encuestados indica que está a “contrata” en su institución, mientras que el 42,7% dice que es “planta”. También el 6,4% de los encuestados (sólo de Organismos Centrales) dicen trabajar a “honorarios”.

Tabla 9: Tipo de contrato

Tipo de contrato	n	%
Planta	463	42,7
Contrata	525	48,4
Honorarios	69	6,4
Contrato indefinido (código del trabajo)	5	,5
Contrato a plazo fijo	12	1,1
No responde	10	,9
Total	1084	100,0

Fuente: Elaboración Propia

De acuerdo a los mecanismos de selección por los cuales tuvieron que atravesar los funcionarios para ejercer sus puestos, el que más destaca es el “concurso público” con 41,3%, seguido por la designación y “a través de otro mecanismo”.

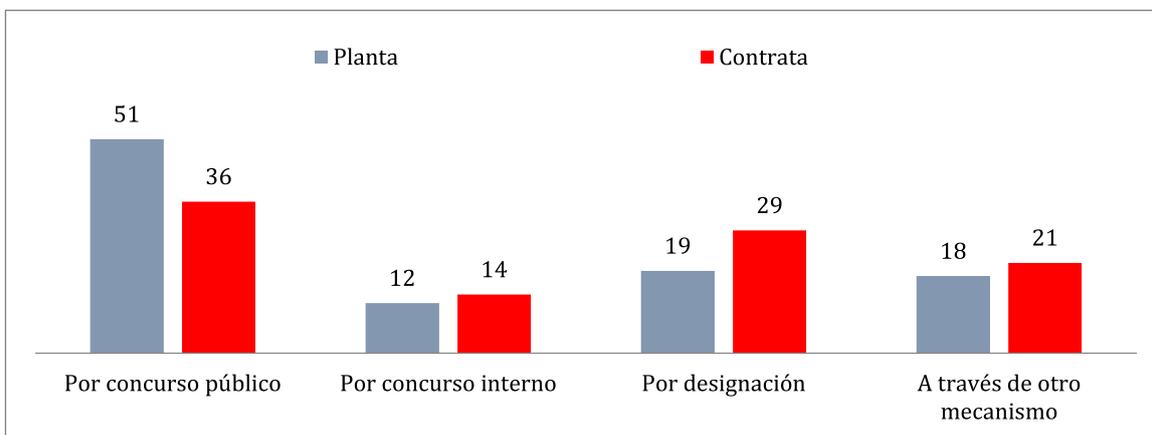
Tabla 10: Mecanismos de selección

Mecanismos de selección	n	%
Por concurso público	448	41,3
Por concurso interno	142	13,1
Por designación	262	24,2
A través de otro mecanismo	222	20,5
No responde	11	1,0
Total	1084	100,0

Fuente: Elaboración Propia

Al analizar conjuntamente las variables “Tipo de contrato” (sólo planta y contrata) y “mecanismos de selección” se puede observar que para el caso de los funcionarios que ingresaron por concurso público el 51% tiene contrato de planta mientras que el 36% es contrata. Por otra parte, de los funcionarios que asumieron su cargo por designación el 19% es planta y el 29% es contrata

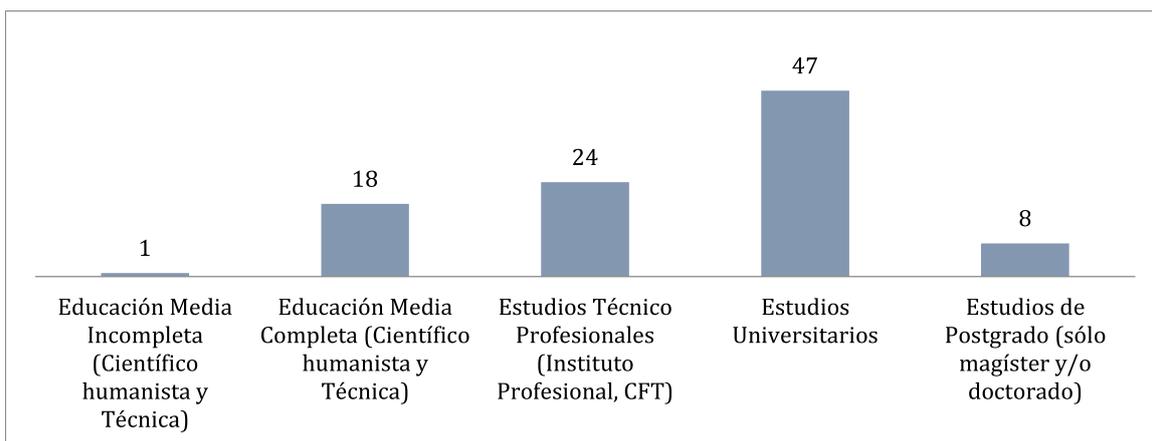
Gráfico 1: Mecanismos de selección según tipo de contrato (%)



P.52 Ud. fue seleccionado por... (n=1073) (Se omite del análisis “No Responde”)

Al observar el nivel de escolaridad de los funcionarios que respondieron a la encuesta, destacan quienes tienen “estudios universitarios” (47%), seguidos por aquellos que tienen “estudios técnico profesional” (24%).

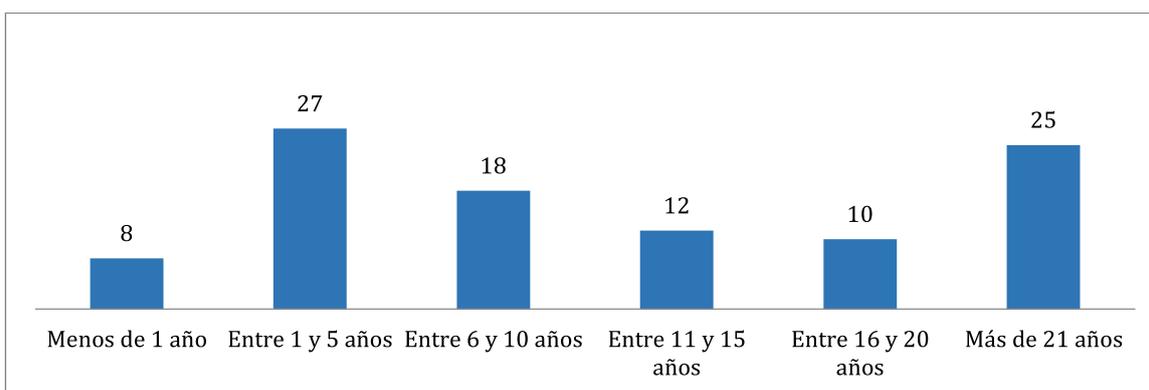
Gráfico 2: Nivel de escolaridad (%)



P.48 ¿Cuál es su último curso aprobado? (n=1084) (Se omiten del gráfico “No Responde”)

La antigüedad de los funcionarios en sus respectivas organizaciones promedia 11 años. Hay un fuerte contingente de funcionarios relativamente nuevo, siendo el mayor porcentaje de representatividad aquellos que han trabajado entre 1 y 5 años (27%), seguido por aquellos que llevan más de 21 años (25%).

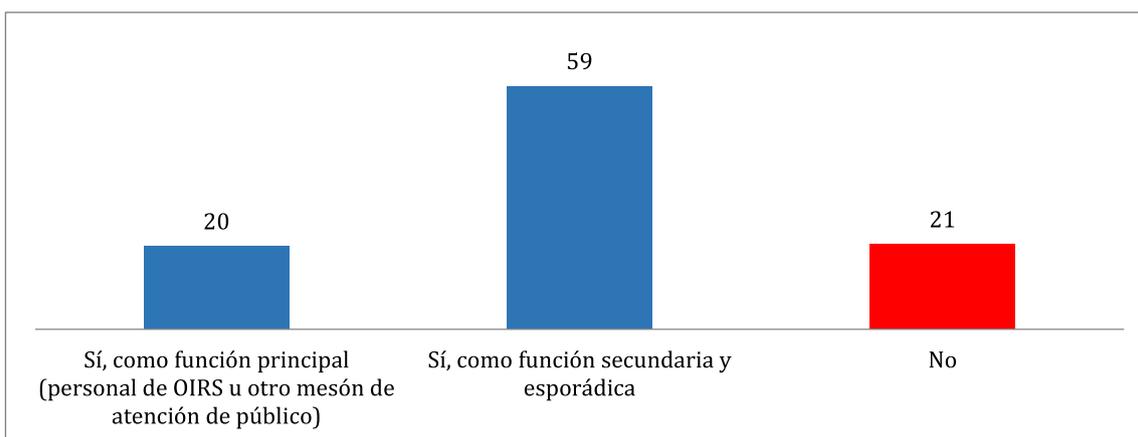
Gráfico 3: Años de antigüedad en la institución (%)



P.49 ¿Hace cuánto tiempo trabaja en esta organización? (n=1074) (Se omite del análisis "No Responde")

El 80% de los funcionarios deben atender público entre sus funciones, tanto como función principal (20%) y como función secundaria y esporádica (59%).

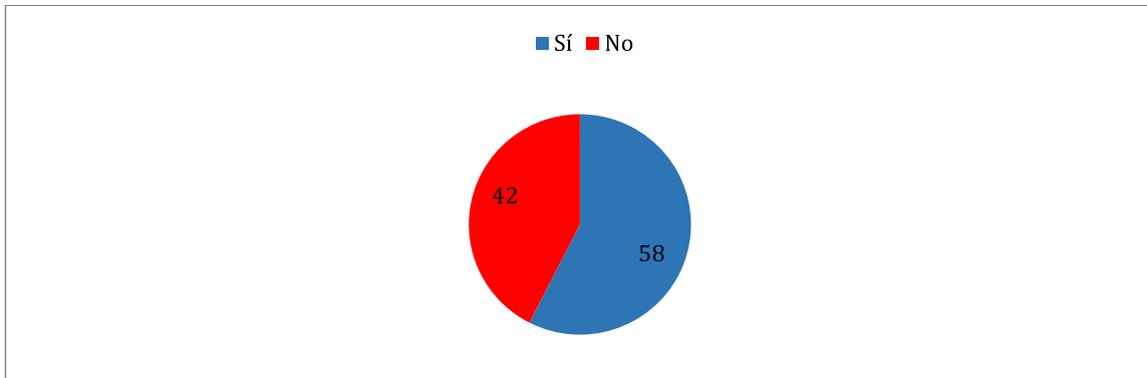
Gráfico 4: Funcionarios que deben atender público (%)



P.51 Entre las funciones de su cargo ¿le corresponde atender público? (n=1084) (Se omiten del gráfico "No Responde")

Con respecto a la relación que tienen los funcionarios con la Ley de Transparencia, el 58% de ellos indica que dentro de sus funciones se encuentra trabajar con esta Ley.

Gráfico 5: Funciones relacionadas con la Ley de Transparencia (%)



P.50 ¿La función que Ud. desempeña en el organismo público en que trabaja, está vinculada a la Ley de Transparencia?
(n=1074) (Se omite del análisis "No Responde")

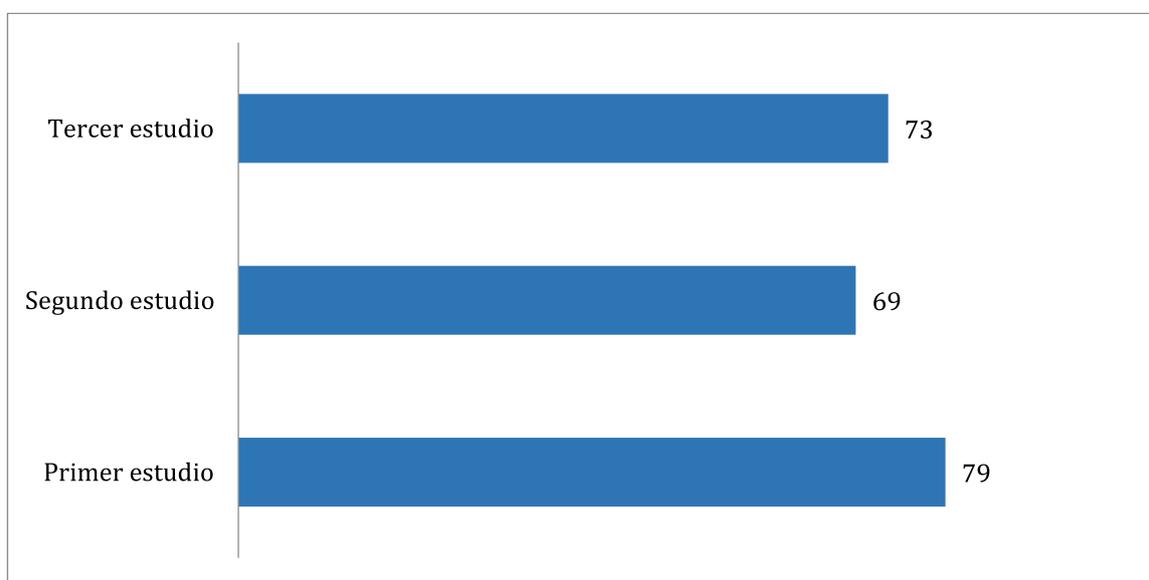
IV. ANÁLISIS DE RESULTADOS

El siguiente análisis de los datos obtenidos de las 1.084 encuestas está estructurado por el nivel de conocimiento de la Ley de Transparencia, conocimiento de los procedimientos, el rol de la capacitación, percepciones de los funcionarios frente al derecho de acceso a la información, experiencia de los funcionarios en el proceso de implementación de la ley, factores facilitadores y obstaculizadores en la implementación de la Ley de Transparencia, el rol y la responsabilidad que los funcionarios públicos le asignan a sus propias funciones en materia de transparencia, y finalmente Ley de Lobby.

Nivel de conocimiento de la Ley de Transparencia

Es relevante conocer cuál es el porcentaje de funcionarios que conocen la Ley de Transparencia (Ley N° 20.285) promulgada el 20 de abril de 2009, para ello, se les preguntó si conocían esta Ley. El 73% de los funcionarios encuestados en el Tercer estudio indica que sí la conoce, mientras que este caso se dio en el 69% de los encuestados del Segundo estudio y el 79% del Primer estudio. Es decir, entre el Primer y Segundo estudio hubo una baja en el conocimiento de la Ley en 10 puntos porcentuales, mientras que entre el Segundo y el Tercer estudio este subió en 4 puntos porcentuales.

Gráfico 6: Conocimiento de la ley (%)

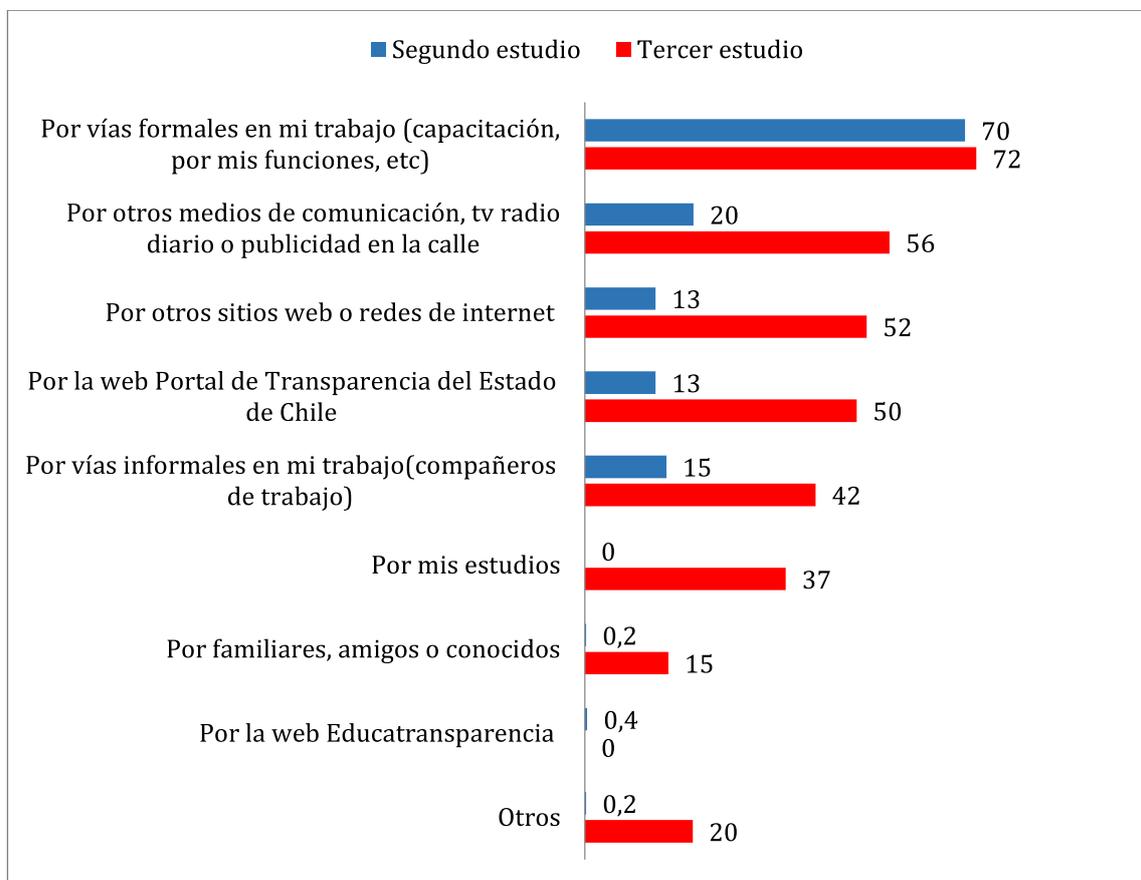


P12. El 20 de abril del 2009 entró en vigencia la Ley de Transparencia (Ley N° 20.285), que obliga a los organismos públicos a dar a conocer lo que se llama “información pública” ¿Conoce Ud. esta Ley? (n=1084) (Se grafica sólo porcentaje de SÍ)

Considerando aquellos funcionarios que respondieron conocer la Ley de Transparencia, se indagó cuáles fueron los medios por los cuales se informaron. Tanto en el estudio anterior, como en el actual, la mayoría de los funcionarios indica que se informó a través de “vías formales en su

trabajo”, seguido “por otros medios de comunicación como televisión, radio, diario o publicidad en las calles” y en menor medida “por familiares, amigos o conocidos”.

Gráfico 7: Medios por los cuales se informó sobre la Ley de Transparencia (%)

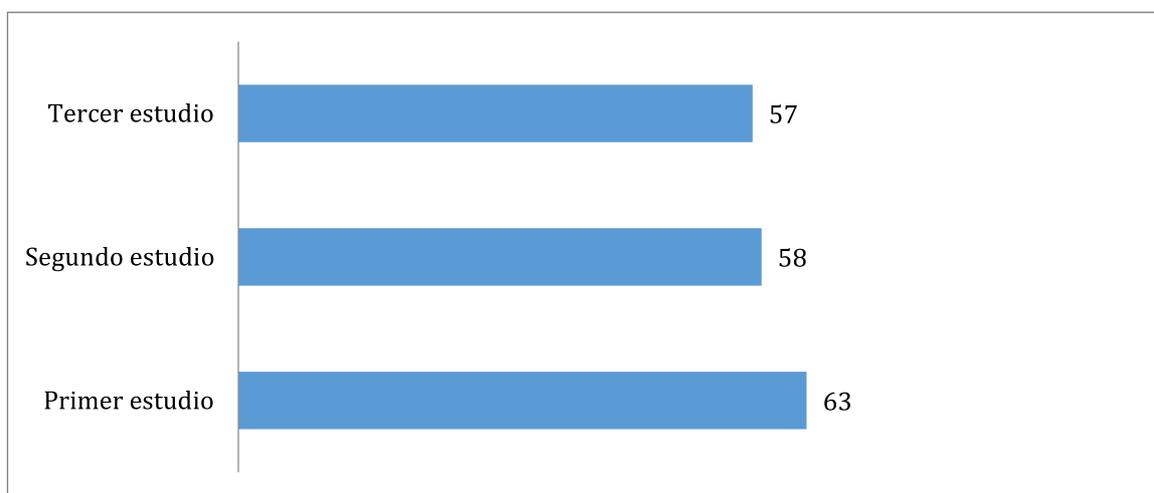


P.13 ¿A través de qué medios se informó sobre la Ley de Transparencia? (n=787)

Conocimiento sobre el Consejo para la Transparencia

El nivel de conocimiento de los funcionarios acerca de una institución que se dedique a acoger reclamos de los ciudadanos cuando los organismos públicos no entregan la información, es del 57%. Este dato es menor en comparación de los años anteriores.

Gráfico 8: Conocimiento de instituciones que reciban reclamos de la información no entregada por organismos públicos (%)



P.7 ¿Sabe Ud. si existe una institución dedicada a acoger reclamos de los ciudadanos cuando organismos públicos no entregan la información solicitada? N=1084

En relación a la pregunta anterior, se les pregunta al total de funcionarios que respondieron conocer la institución que acoge los reclamos de los ciudadanos cuando organismos públicos no entregan la información solicitada (n= 619) cuál es esta institución y el 56% indica que es el Consejo para la Transparencia, seguido por la OIRS y SIAC.

Tabla 10: Tipo de instituciones

Institución	n	%
Consejo para la Transparencia	347	56
Contraloría	78	13
Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS) / Sistema Integrado de Atención Ciudadana (SIAC)	93	15
Comisión Defensora Ciudadana (CDC)	24	4
Chile Atiende	11	2
Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC)	17	3
Superintendencia / Gobernación / Municipio	15	2
Otros	18	3
No sabe/No responde	14	2
Total	619	100

P.7 ¿Sabe Ud. si existe una institución dedicada a acoger reclamos de los ciudadanos cuando organismos públicos no entregan la información solicitada? P.8 ¿Cuál? (n=619)

Respecto del conocimiento acerca del Consejo para la Transparencia, el 71% de los funcionarios indica que conoce la institución. Este porcentaje de conocimiento es mayor al porcentaje de los estudios anteriores especialmente a los resultados obtenidos en el estudio 2013.

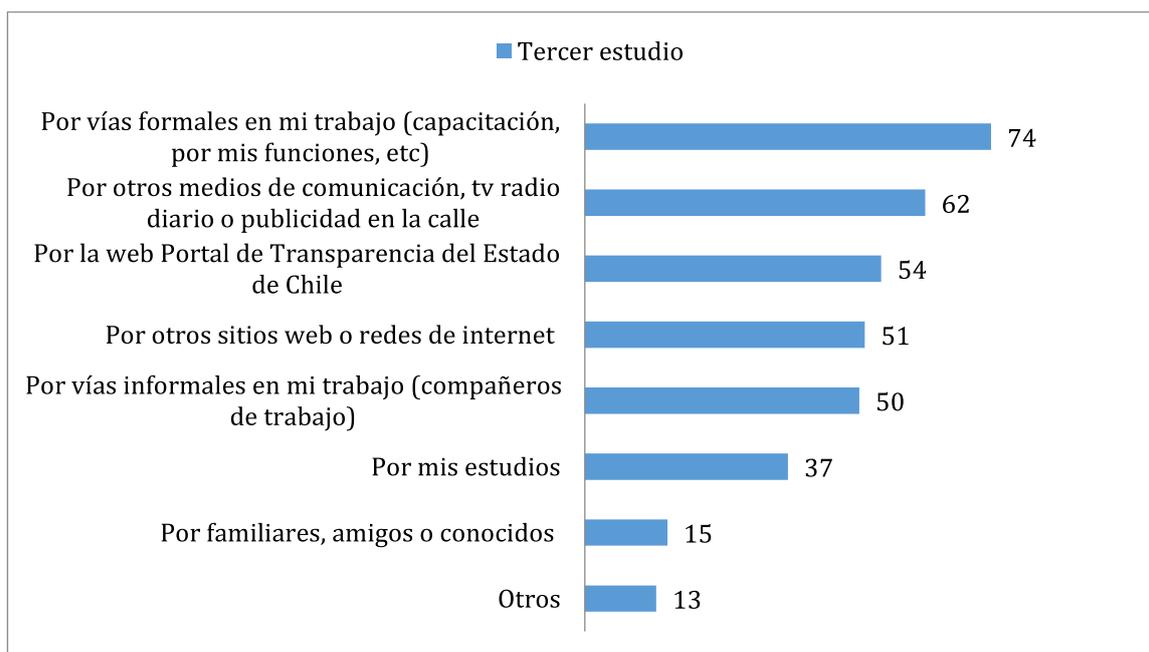
Gráfico 9: Conocimiento sobre el consejo de Transparencia (%)



P.27 ¿Ha escuchado hablar del Consejo para la Transparencia? (n=1084)

De acuerdo con la pregunta anterior, se les pide a los funcionarios que indiquen a través de qué medio se informaron del Consejo para la Transparencia. De estos el 74% lo conoce por vías formales en su trabajo, seguido por medios de comunicación y en menor medida por familiares, amigos o conocidos.

Gráfico 10: Medios de información de donde se obtuvo conocimiento del Consejo de Transparencia (%)



P.27.1 ¿A través de qué medios supo del Consejo para la Transparencia? (n=765)

Todos aquellos funcionarios que indicaron conocer el Consejo para la Transparencia, el 70% de ellos menciona que este es un organismo “que cumple con su misión”, seguido por la “transparencia” y la “autonomía”.

Tabla 11: Conocimiento del tipo de organismo que constituye el Consejo para la Transparencia (%)

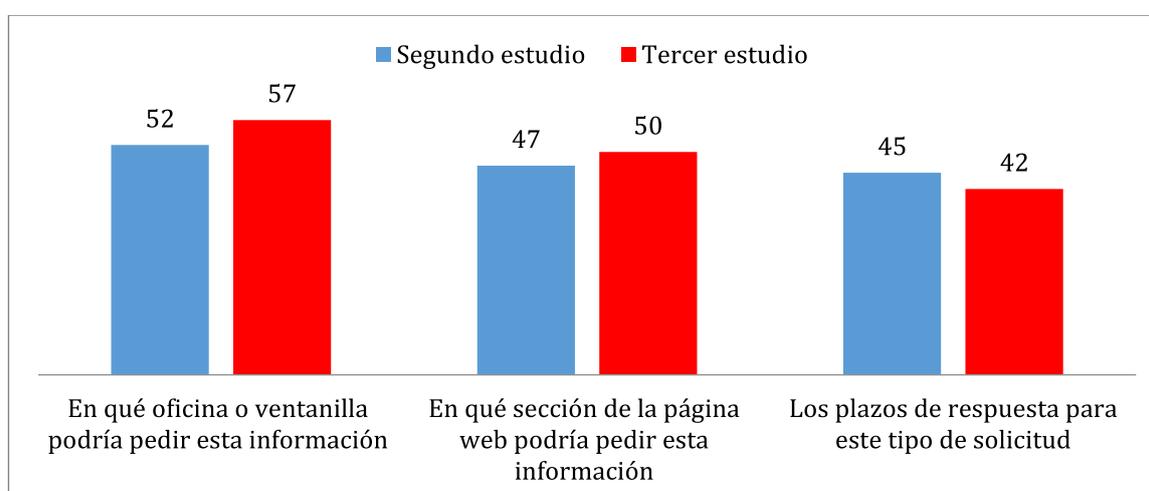
	Primer estudio	Segundo estudio	Tercer estudio
%	Sí	Sí	Sí
Autónomo	68	57	63
Que cumple con su misión	67	72	70
Transparente	70	68	67
Políticamente independiente	57	49	49

P.28 ¿Diría Ud. que el Consejo para la Transparencia es un organismo...? (n=765)

Conocimiento de los procedimientos

Se les indicó a los funcionarios que se pusieran en el caso hipotético en que se les preguntara sobre “cómo acceder a la información relativa a los gastos de su institución en viáticos del jefe de servicio”, al respecto, se les preguntó si sabría dar la siguiente información a un ciudadano: “en qué oficina o ventanilla podría pedir esta información, en qué sección de la página web podría pedir esta información y los plazos de respuesta para este tipo de solicitud”. Sobre la primera solicitud (indicar oficina o ventanilla), el 57% indica saber la respuesta, mientras que en la segunda (sección de la página web) la mitad podría responder y de acuerdo al plazo que tiene la institución para responder la solicitud el 42% indica saberlo.

Gráfico 11: Funcionarios que sabrían dar una respuesta (%)



P.24 Imagine que alguien le pregunta “cómo puede acceder a la información relativa a los gastos de su institución en viáticos del jefe de servicio” ¿Ud. sabría indicarle lo siguiente? (n=1084)

A todos aquellos que respondieron “saber la información” se les pidió que indicaran en cuál ventanilla, en qué sección de la página web y el plazo.

De todas las opciones que entregaron los funcionarios el 65% contesta correctamente, es decir, aquellos que dicen “Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS)/Sistema Integrado de Atención Ciudadana (SIAC)” (42%), “Oficina de partes de Ministerios, Servicios y Municipios” (21%) y “Oficina o encargado de Transparencia” (2%).

Tabla 12: Respuesta correcta de funcionarios sobre información solicitada (Lugar al cual dirigirse) (%)

¿En qué ventanilla u oficina?	%
Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS) / Sistema Integrado de Atención Ciudadana (SIAC)	42
Oficina de partes de Ministerios, Servicios y Municipios	21
Departamento de Administración de Personas y/o Finanzas	15
Transparencia Activa / Gobierno Transparente / Portal / Sitio web	13
Oficina o encargado de Transparencia	2
Chile Atiende	2
Otros	5
No Sabe/No Responde	1
Total	100

P24.1 ¿En qué oficina o ventanilla podría pedir esta información?. ¿Cuál? (n=619)

De aquellos que respondieron conocer la sección de la página web a la cuál dirigirse el 75% tenía la información correcta, indicando que era “Transparencia Activa/Gobierno Transparente/Portal”

Tabla 13: Respuesta correcta de funcionarios sobre información solicitada (página web) (%)

¿En qué sección de la página web?	%
Transparencia Activa / Gobierno Transparente / Portal	75
En el sitio web	8
Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS) / Sistema Integrado de Atención Ciudadana (SIAC)	7
Link sobre dotación de personal o gastos de la institución	2
Sitio del CPLT	1
Por e-mail	0
Otro	6
No sabe/No responde	0
Total	100

P24.2 ¿En qué sección de la página web podría pedir esta información?. ¿Cuál? (n=541)

El 62% dio una respuesta correcta al plazo que tiene una institución para responder a una solicitud de información pública, es decir, 20 días hábiles.

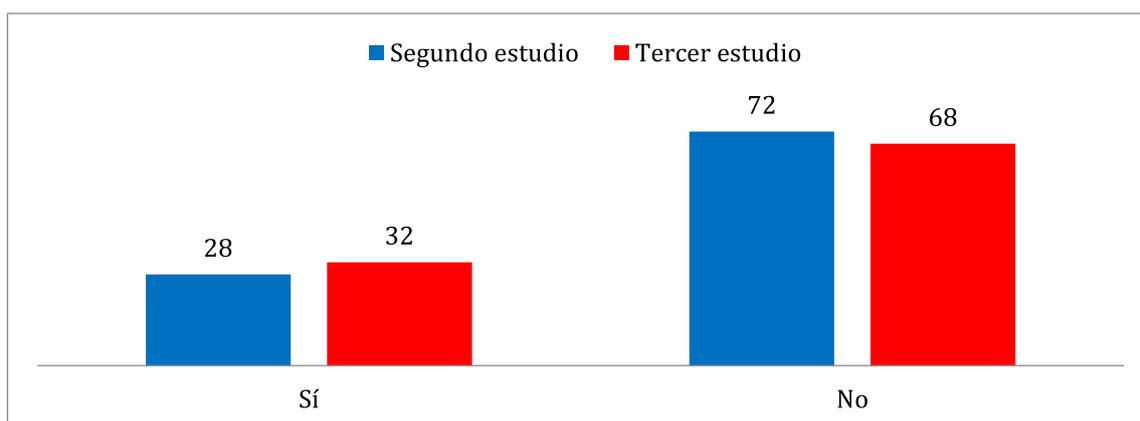
Tabla 14: Plazo de entrega de respuesta sobre información solicitada (%)

¿Cuántos días hábiles?	%
1 a 19	31
20	62
21 o más	7

P24.3 ¿Los plazos de respuesta para este tipo de solicitud? ¿Cuántos días hábiles? (n=632)

Respecto de aquellos funcionarios que han tenido que responder solicitudes de información relacionadas con la información pública en el último año, al realizar la comparación con el Segundo estudio, el porcentaje de estos ha aumentado en 4%, esto se puede explicar con el aumento en el conocimiento de la población en relación a la Ley de Transparencia.

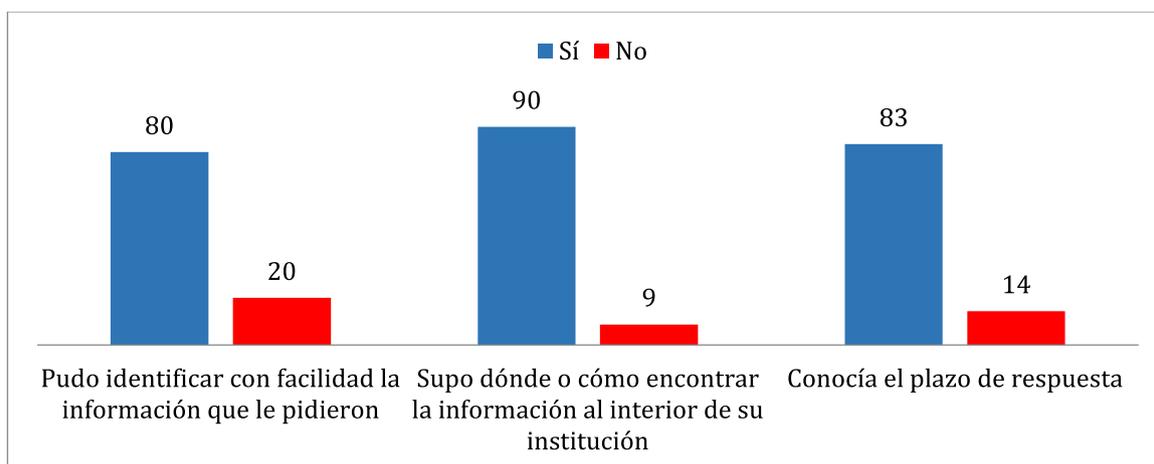
Gráfico 12: Ha recibido o le ha tocado responder solicitudes de información pública en el último año (%)



P25. ¿Ha recibido o le ha tocado responder solicitudes de información pública en el último año? (n=1084)

Los funcionarios que respondieron que sí habían respondido a una solicitud de información pública en el último año se les preguntó si “pudo identificar con facilidad la información que le pidieron” y el 80% responde positivamente, además el 90% “supo dónde o cómo encontrar la información al interior de su institución” y el 83% indica que “conocía el plazo de respuesta”.

Gráfico 13: Reacción a solicitudes de información (%)



P26.1 Pudo identificar con facilidad la información que le pidieron. (n= 345)
 P26.2 Supo dónde o cómo encontrar la información al interior de su institución. (n=344)
 P26.3 Conocía el plazo de respuesta. (n=344)

A la vez, se les preguntó si conocían la sección de Transparencia Activa de los sitios web de las instituciones públicas, del total de funcionarios el 76% indica conocerlo, este es un porcentaje menor en comparación con el Segundo estudio donde el 79% indicaba conocer esta sección web.

Gráfico 14: Conocimiento de la sección web de Transparencia Activa (%)



P.23 ¿Sabía Ud. que existe una sección de los sitios web de los organismos públicos llamada “Transparencia Activa”/ “Gobierno Transparente/ “Ley 20.285? (n=1084)

El rol de la capacitación

Para conocer si aquellos funcionarios que debieron responder solicitudes de información pública en el último año han participado en una capacitación relativa a temas de Transparencia se comparan ambas variables. El 49% de las personas que ha tenido que responder solicitudes tuvo capacitación, mientras que el 50% tuvo que responder a alguna solicitud, pero no tuvo instrucción acerca de temas de Transparencia.

Tabla 15: Proporción de funcionarios que han participado de capacitaciones entre quienes han recibido solicitudes de información pública (%)

		¿Ha recibido o le ha tocado responder solicitudes de información pública en el último año?	
		Sí	No
¿Ud. ha recibido capacitación relativa a temas de Transparencia o Derecho de Acceso a la Información Pública?	Sí	49	27
	No	50	73
	No sabe	1	1
	Total	100	100

Cruce P.29 ¿Ud. ha recibido capacitación relativa a temas de Transparencia o Derecho de Acceso a la Información Pública? y P.25 ¿Ha recibido o le ha tocado responder solicitudes de información pública en el último año? (n=1084)

De aquellos funcionarios que indicaron haber recibido capacitación relativa a temas de Transparencia o Derecho de Acceso a la Información Pública, el 62% de organismos centrales indica que el relator eran “funcionarios de su propia institución”, seguido por el 46% de funcionarios municipales que sus relatores fueron “funcionarios del Consejo para la transparencia y el 31% de municipales que sus relatores fueron “Otros (de una Universidad, OTEC, etc.)

Tabla 16: Relatores capacitación temas de Transparencia (%)

		OAC	Municipio
Funcionarios de su propia institución	No	38	41
	Sí	62	59
	Total	100	100
Funcionarios del Consejo para la Transparencia	No	77	54
	Sí	23	46
	Total	100	100
Otros relatores (de una Universidad, OTEC, etc.)	No	76	69
	Sí	24	31
	Total	100	100

P30. En la(s) capacitación(es) relativa(s) a temas de Transparencia en la que Ud. participó, los relatores era: (n= 385)

Del total de funcionarios, el 9% de los profesionales ha realizado algún curso en línea a través del sitio web EducaTransparencia, seguido por el 6% de los directivos y el 5% de no profesionales.

Tabla 17: Curso en línea EducaTransparencia (%)

		¿Ha realizado algún curso en línea a través del sitio web EducaTransparencia?			
		Sí	No	No recuerda/No está seguro(a)	Total
Estamento	Directivos	6	92	1	100
	Profesionales	9	86	5	100
	No Profesionales	5	92	4	100

P31. ¿Ha realizado algún curso en línea a través del sitio web EducaTransparencia? (n=1084)

La capacitación relativa a temas de Transparencia o Derecho de Acceso a la Información influye en la respuesta que entregue el funcionario en una situación hipotética en la que un ciudadano solicite información pública, ya que sabría indicar en qué oficina o ventanilla podría pedir esta información, en qué sección de la página web podría pedir esta información y los plazos de respuesta para este tipo de solicitud.

Tabla 18: Correlación de factores relevantes relacionados a conocer los procedimientos a realizar frente a una solicitud de transparencia. (n=1084)

Ítem	Factor	P24.1 En qué oficina o ventanilla podría pedir esta información	P24.2 En qué sección de la página web podría pedir esta información	P24.3 Los plazos de respuesta para este tipo de solicitud
P51	P51 Nivel educacional	-,027	,003	,062*
est1	Director vs OTROS	-,054	-,051	-,072*
est2	Profesional vs OTROS	,024	,062*	,118**
grupo	OAC vs Municipales	,122**	,192**	,199**
P29	Capacitación Vs otros	,290**	,328**	,334**
P53	Rol relativo a transparencia	,093**	,046	,079**
P54	Atiende público	-,041	-,050	-,035

*Coeficiente significativo, valor-p<0,05 / **Coeficiente significativo, valor-p<0,01

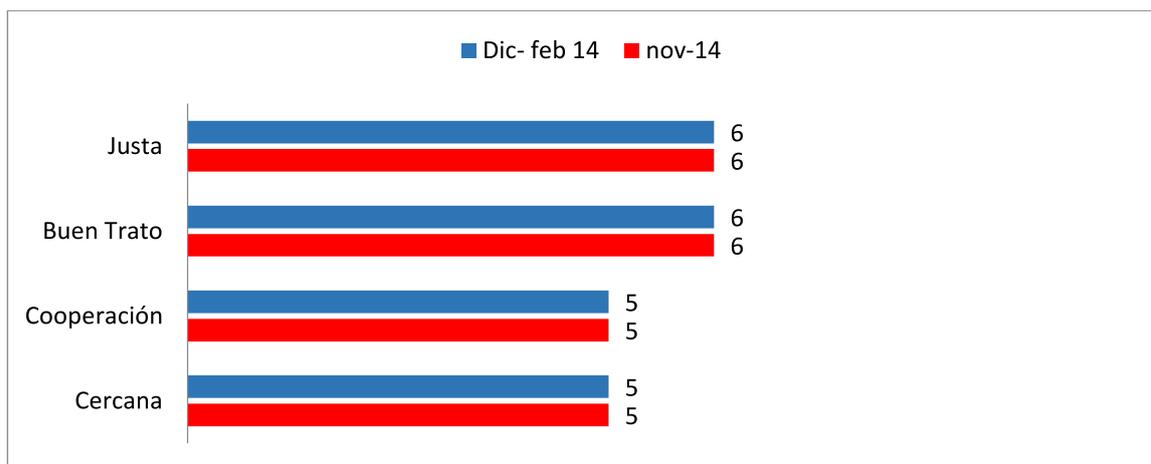
Nota: A través de las variables nivel educacional y P24.1, P24.2 y p24.3 se crea una estimación de correlaciones tetracóricas y biseriales puntuales. Todas las variables están estrictamente dicotimizadas.

Percepciones de los funcionarios frente al Derecho de Acceso a la Información

Percepciones sobre la relación Estado/ciudadanos

Un aspecto importante a considerar en la evaluación de esta política pública, es la percepción que tienen los funcionarios acerca de la relación que tiene el Estado chileno con sus ciudadanos, ya que es en esta interacción donde se juega muchas veces el ingreso de una solicitud, y con ello finalmente, el acceso a la información. Para ello, usando el tipo de pregunta de diferencial semántico, se le pidió a los funcionarios que describieran la manera en que perciben la relación entre el ciudadano y el Estado, según cuatro aspectos. Los funcionarios debían situarse en un punto de una escala de 1 a 10 entre dos polos para cada aspecto, es decir, entre “Distante/Cercana”, “No Cooperación/Cooperación”, “Mal trato/Buen trato” y “Discriminación/Justa”. El valor 1 será el extremo negativo y el valor 10 será el extremo positivo. En comparación con estudio anterior, se muestra que la percepción de los funcionarios no ha cambiado de un año a otro, sino que califican con nota 5 la relación de cercanía y cooperación y con nota 6 el buen trato y la justicia.

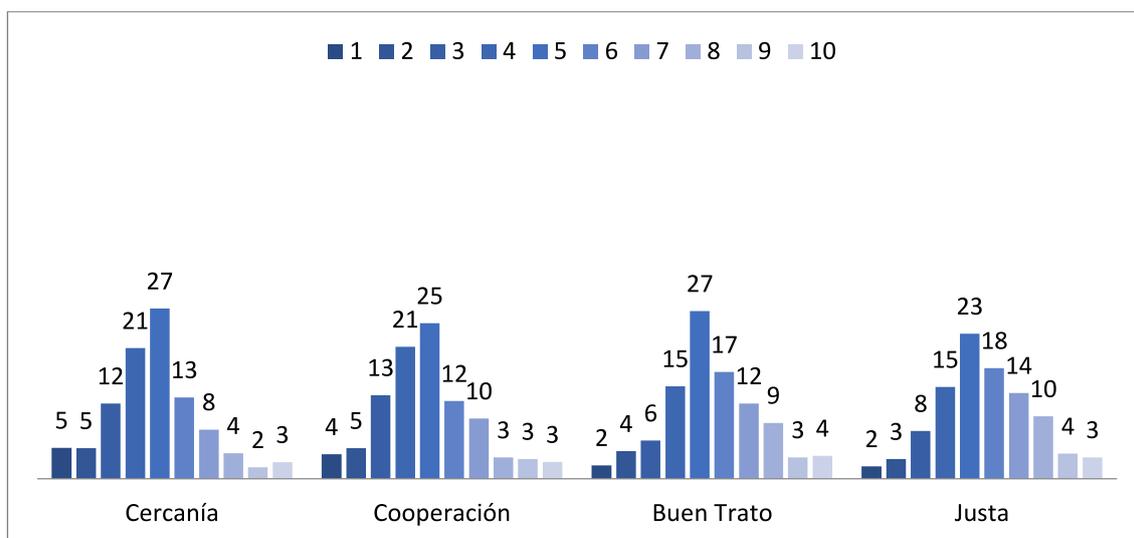
Gráfico 15: Percepción de la relación Estado/ciudadanos (distribución de medias)



P.2 En una escala de 1 a 10, Ud. diría que la relación entre los ciudadanos y el Estado es más bien... (n=1084)

De acuerdo a lo anterior, se presenta en el siguiente gráfico la distribución de las respuestas sobre la relación Estado/ciudadano. En él se presenta una distribución normal en cada una de las alternativas de respuestas, es decir, hay una concentración de las respuestas en el centro, mientras que en los extremos hay una baja tasa de respuesta.

Gráfico 16: Percepción de la relación del Estado con los ciudadanos



P2. En una escala de 1 a 10, Ud. diría que la relación entre los ciudadanos y el Estado es más bien... (n=1084)

Con el objetivo de conocer cuáles son las variables que influyen en las percepciones de los funcionarios respecto de la relación entre Estado y ciudadanos se realizó un análisis de regresiones. De este se puede concluir que sólo hay dos factores que influyen en el tipo de respuesta que entregan los funcionarios, por una parte los funcionarios de organismos centrales tienden a percibir que la relación entre Estado/ciudadano es más “cercana” que los funcionarios municipales, por otra parte, los funcionarios del estamento profesional perciben esta relación más como de “mal trato” y “discriminación” en comparación con los demás estamentos.

Tabla 19: Análisis de regresiones sobre los diferentes ámbitos de relación del Estado con los ciudadanos.

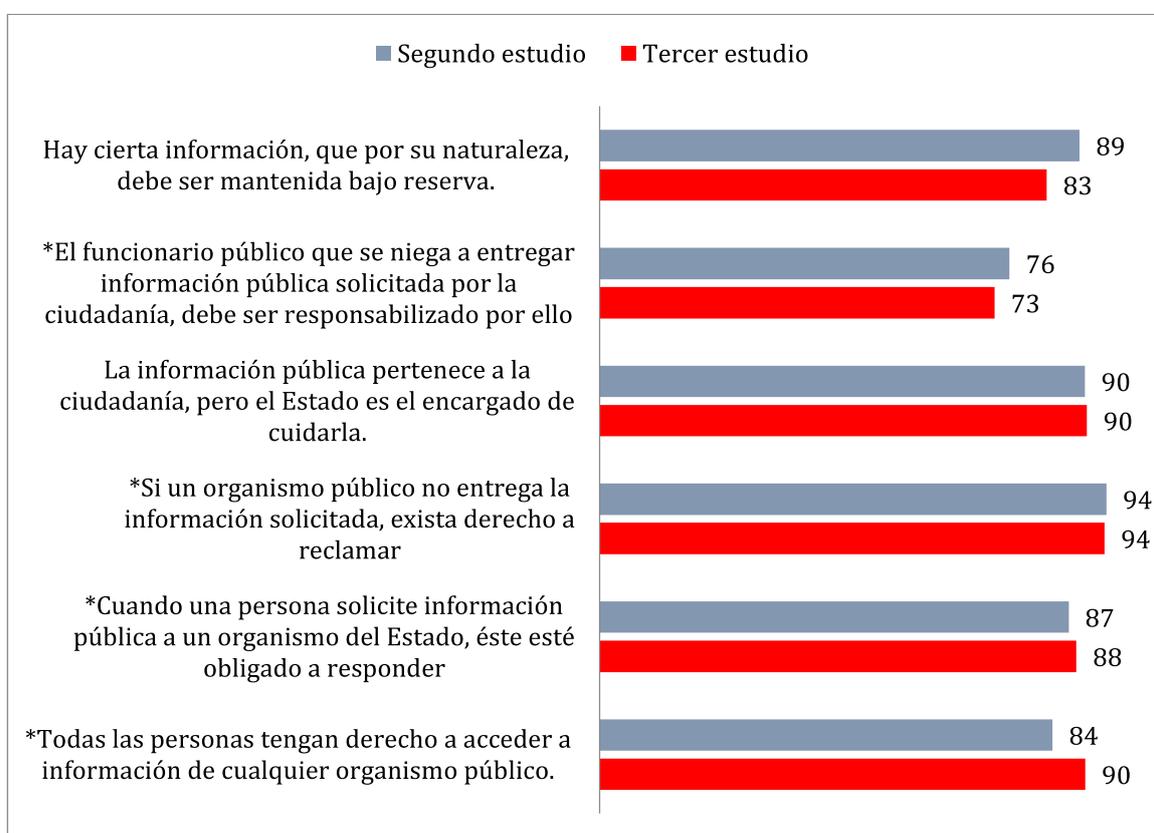
Item	Factor	Cercanía	Cooperación	Buen trato	Justo
P51	Nivel educacional	-,03	,01	-,04	-,03
est1	Director vs Otros	,02	,02	,00	,01
est2	Profesional vs Otros	,01	-,02	-0,1**	-0,11**
grupo	OAC vs Municipales	0,12**	,04	,03	,05

*Coeficiente significativo, valor-p<0,05 / **Coeficiente significativo, valor-p<0,01

Percepciones sobre el acceso a la información

Para cada una de las siguientes afirmaciones, se le pidió a los funcionarios que las calificaran en una escala de 1 a 4, donde 1 es “muy en desacuerdo” y 4 “muy de acuerdo”. Para hacer un mejor análisis, se sumaron los valores 3 y 4, es decir “de acuerdo” o “muy de acuerdo”. El 90%, tanto para el presente estudio como el anterior, concuerda con que “la información pública pertenece a la ciudadanía pero el Estado debe cuidarla”, además este mismo porcentaje de funcionarios indica estar “muy de acuerdo” o “de acuerdo” con que “todas las personas tengan derecho a acceder a información de cualquier organismo público”, por otra parte, bajó el porcentaje de personas que concuerdan con que “hay cierta información, que por su naturaleza, debe ser mantenida bajo reserva”.

Gráfico 17: Percepciones sobre el acceso a la información



P5. Por favor indique, ¿qué tan de acuerdo está con cada una de las siguientes afirmaciones?

P6. Respecto a la información que manejan los organismos públicos. ¿Qué tan de acuerdo está Ud. con las siguientes afirmaciones? (n=1084) (*Variables que se utilizaron para crear el índice de la siguiente tabla 20)

Para conocer los factores que influyen en el grado de acuerdo de los funcionarios con que la ciudadanía tenga derechos sobre la información pública, se creó un índice de percepción de la información pública como un derecho con las variables que fueron presentadas en el gráfico anterior. Entre ellas, se obtuvo que mientras más bajo es el “nivel educacional” de los funcionarios, mayor será la percepción de estar de acuerdo con que la información pública es un derecho. De la misma manera, quienes tuvieron capacitación también concuerdan más con la existencia de estos derechos. Por otro lado, los funcionarios profesionales tienden a estar más en desacuerdo con que el acceso a la información sea un derecho que los funcionarios de otros estamentos.

Tabla 20: Estimaciones de regresión sobre el Índice de Percepción de la Información Pública como un Derecho

Ítem	Factor	Coeficientes no estandarizados		Sig.
		B	Error típ.	
P51	Nivel educacional	-,117**	,026	,000
est1	Director vs OTROS	,016	,106	,883
est2	Profesional vs OTROS	-,202**	,048	,000
grupo	OAC vs Municipales	-,015	,047	,755
P53	Rol relativo a transparencia	-,027	,037	,474
P54	Atiende público	-,027	,044	,550
P29	Capacitación Vs otros	,084*	,039	,029

*Coeficiente significativo, valor- $p < 0,05$ / **Coeficiente significativo, valor- $p < 0,01$. P.29. ¿Ud. ha recibido capacitación relativa a temas de Transparencia o Derecho de Acceso a la Información Pública?; P48. ¿Cuál es su último curso aprobado?; P50. ¿La función que Ud. desempeña en el organismo público en que trabaja, está vinculada a la Ley de Transparencia? y P51. Entre las funciones de su cargo, ¿le corresponde atender público?

El índice se creó a partir de las variables del gráfico 16 que se presentan con *.

Transparencia en el Estado

Otro ámbito importante de indagación en la encuesta fue la modernización del Estado chileno, para ello se les solicitó a los funcionarios públicos que indicarán hasta 4 ámbitos, señalados en la siguiente tabla, que más ayuden a la modernización del Estado. El 61% indica que el principal factor para la modernización es “la calidad de servicio y orientación al usuario”, seguido por el 49% que dice que es “la implementación de una gestión pública eficaz y eficiente”, el 48% dice que es la “descentralización administrativa, política y fiscal del país” y el 42% que es la “transparencia y derecho de acceso a la información pública”. Es decir, dentro de los 4 ámbitos más destacados se encuentra el factor de servicio y compromiso con la ciudadanía, los cuales son claves en la relación que desee construir el Estado con sus ciudadanos.

Tabla 21: Ámbitos que contribuyen a la modernización del Estado

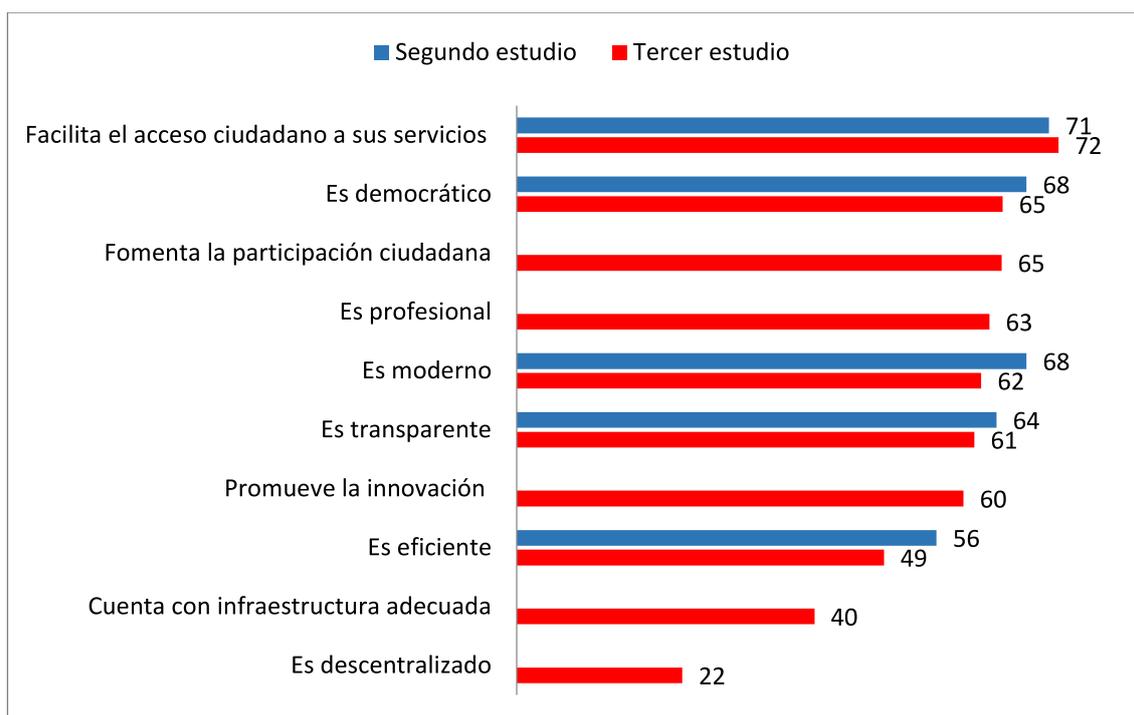
Modernización del Estado	%
Calidad de servicio y orientación al usuario	61
Implementación de una gestión pública eficaz y eficiente	49
Descentralización administrativa, política y fiscal del país	48
Transparencia y Derecho de Acceso a la Información Pública	42
Mejoramiento de la infraestructura en las instituciones públicas	36
Profesionalización y selección de altos funcionarios a través de la Alta Dirección Pública	31
Gobierno digital y tecnología	28
Fomento a la participación ciudadana	24
Fomento a la Innovación	18
Ética y probidad pública	1
Otro	2
No Sabe	2

P1. De la siguiente lista de temas, a su juicio, ¿cuáles son los cuatro ámbitos que contribuyen a la Modernización del Estado?

(Pregunta de respuesta múltiple) (n=1084)

Además, se les pidió a los funcionarios que realizaran una evaluación del Estado de Chile en las categorías que se presentan a continuación, en una escala del 1 al 4, donde 1 es “muy en desacuerdo” y 4 “muy de acuerdo”. Para efectos del análisis se realizó una agrupación entre las respuestas 3 y 4, es decir de acuerdo y muy de acuerdo, a la vez se realizó una comparación con la encuesta anterior, donde sólo había 5 afirmaciones. Por lo tanto, el 72% está muy de acuerdo o de acuerdo con que el Estado de Chile “facilita el acceso ciudadano a sus servicios”, seguido por “es democrático” y “fomenta la participación ciudadana”.

Gráfico 18: Percepciones sobre el Estado de Chile

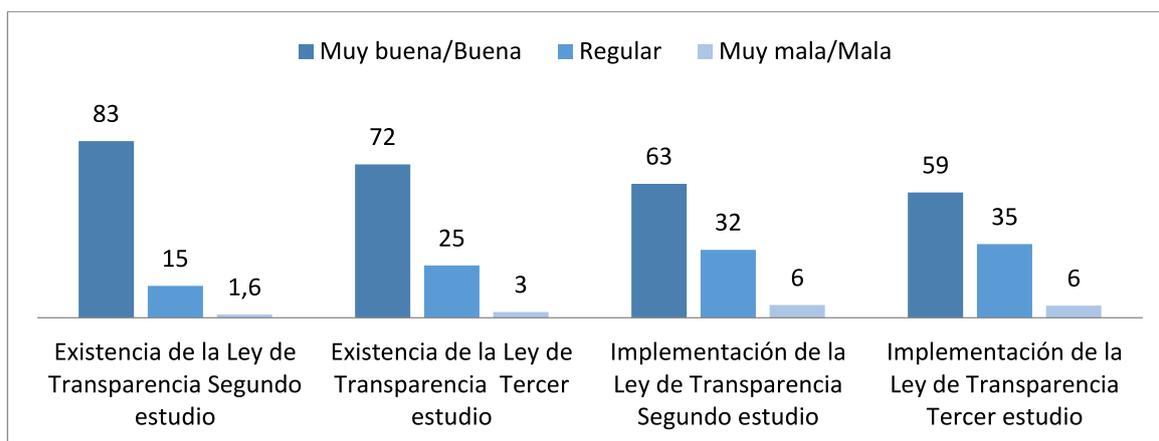


P4. ¿Qué tan de acuerdo está Ud. con las siguientes afirmaciones sobre el Estado de Chile? (n=1084)

Evaluación general de la Ley de Transparencia

Al realizar la evaluación de la Ley de Transparencia se le pidió a los funcionarios calificar la *existencia de la ley* y la *implementación* de ésta con las categorías “muy buena”, “buena”, “regular”, “mala” y “muy mala”. Para hacer más fluida la lectura se agruparon las categorías “Muy buena”/“Buena”, “Regular” y “Muy mala/Mala”. En el estudio anterior, los funcionarios en un 83% indicaban que la existencia de la ley era “muy buena/buena”, mientras que en el estudio actual es de un 72%. Por otro lado, en el estudio anterior, se destacaba que el 63% decía que la implementación era “muy buena/ buena”, lo que disminuye este año a 59%. Por lo tanto, percepción de los funcionarios tanto sobre la existencia, como sobre la implementación de la Ley ha empeorado entre un estudio y otro. Sin embargo, se evidencia que al igual que en años anteriores, existe una mejor evaluación sobre la existencia de la ley que sobre su implementación.

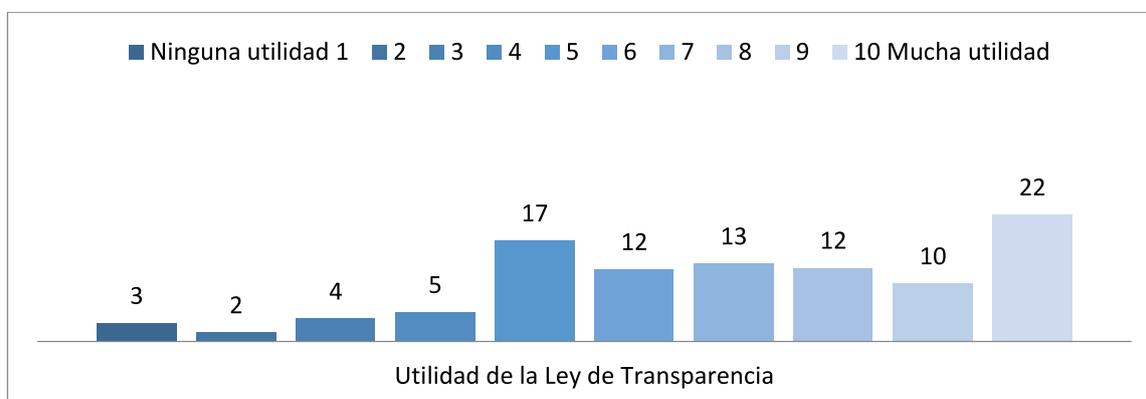
Gráfico 19: Evaluación de la ley de Transparencia (%)



P14. ¿Cuál es su evaluación sobre la existencia de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública en Chile?
 P15. ¿Cuál es su evaluación sobre la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a la información Pública en Chile?
 (n= 787)

Se realizó una evaluación de la utilidad de la Ley de Transparencia con una escala del 1 al 10 donde 1 es “ninguna utilidad” y 10 “muchísima utilidad”. El 22% de los funcionarios se ubica en el punto “10 mucha utilidad” mientras que sólo un 3% en el punto “1 ninguna utilidad”.

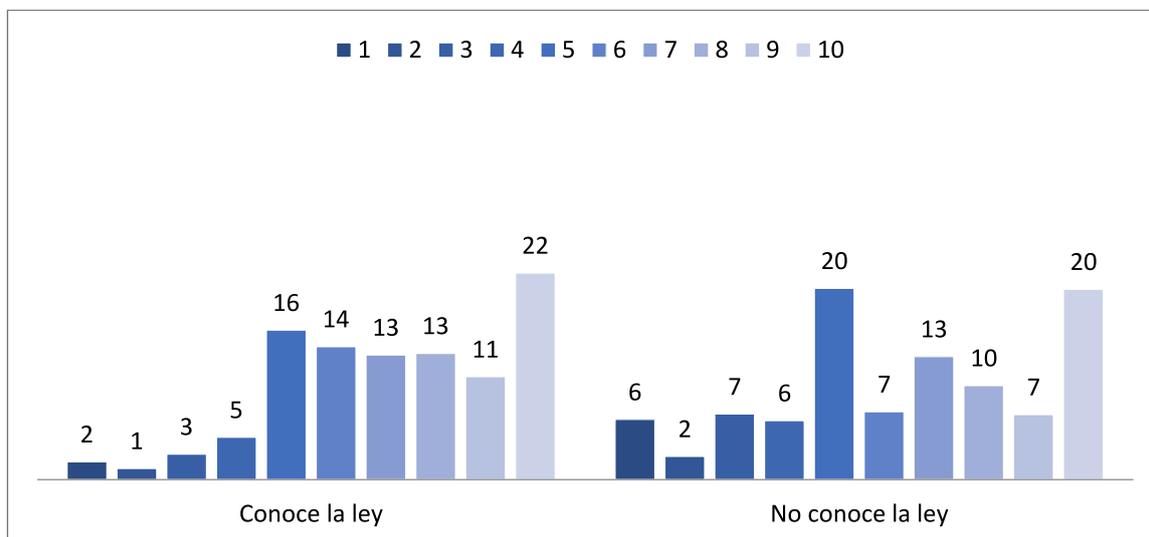
Gráfico 20: Utilidad Ley de Transparencia (%)



P22. La Ley de Transparencia brinda acceso a los ciudadanos a información que se encuentra en poder del Estado, por ejemplo, sobre las compras y gastos que realiza. En una escala del 1 al 10, donde 1 es “ninguna utilidad” y 10 es “muchísima utilidad”. ¿Cuánta utilidad tiene para Ud. la existencia de Transparencia en el Estado? (n=1084)

En esta ocasión se distingue entre quienes conocen la ley y quiénes no. Por tanto, los funcionarios que dicen conocer la ley indican, en su mayoría (74%), que es de “muchísima utilidad” (6, 7, 8, 9 y 10). Por otra parte, los funcionarios que no la conocen indican que es de “mucho utilidad” en un 58%.

Gráfico 21: Utilidad Ley de Transparencia/Conoce o no la Ley (%)



P22. La Ley de Transparencia brinda acceso a los ciudadanos a información que se encuentra en poder del Estado, por ejemplo, sobre las compras y gastos que realiza. En una escala del 1 al 10, donde 1 es “ninguna utilidad” y 10 es “muchísima utilidad”. ¿Cuánta utilidad tiene para Ud. la existencia de Transparencia en el Estado? (n=1084)

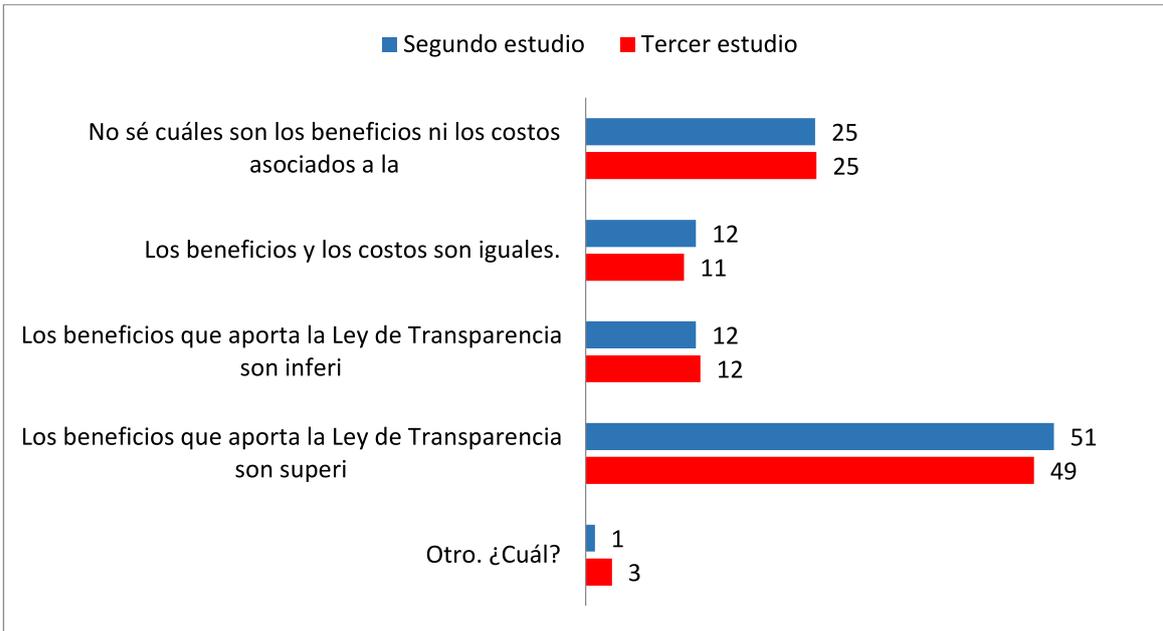
P12. El 20 de abril del 2009 entró en vigencia la Ley de Transparencia (Ley N°20.285), que obliga a los organismos públicos a dar a conocer lo que se llama “información pública” ¿Conoce Ud. esta Ley?

Valoración que tienen los funcionarios del derecho de acceso a la información

Costos y beneficios relativos de la Ley

De acuerdo a la percepción de la Ley de Transparencia, se le pide a los encuestados que hagan un balance entre los costos y beneficios que ésta trae para el país. Para ello, deben señalar la afirmación que les parece que más identifica a esta ley. Mientras que el 49% indica que “los beneficios que aporta la Ley de Transparencia son superiores a cualquier costo (tiempo, trabajo, recursos, riesgos)”, en relación al estudio anterior (abril, 2014) ha bajado 2 punto porcentuales. A esta afirmación, le sigue el 25% que indica “no sé cuáles son los beneficios ni los costos asociados a la Ley de Transparencia”.

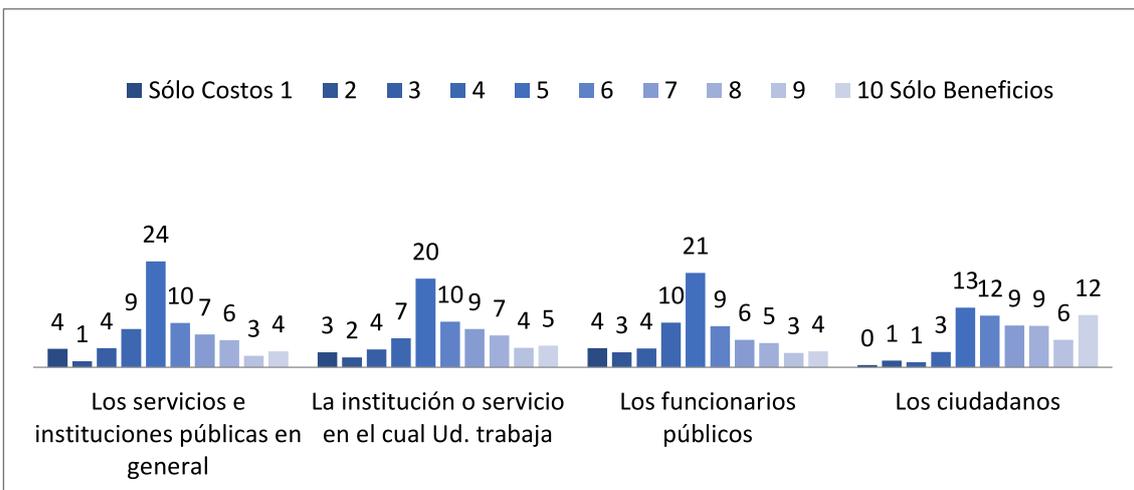
Gráfico 22: Percepción sobre costos y beneficios de la Ley de Transparencia



P16. ¿Con cuál de las siguientes afirmaciones se identifica más? (n=787)

Una vez hecho este balance entre costos y beneficios que la Ley de Transparencia trae para el país en general, se pide a los funcionarios que hagan un ejercicio similar, pero haciendo la diferencia entre distintos agentes. El objetivo aquí es conocer su percepción sobre los beneficios o costos que trae la implementación de la ley para “los servicios e instituciones públicas”, “la institución o servicio en el cual Ud. trabaja”, “los funcionarios públicos” y “los ciudadanos”. En las primeras 3 distribuciones se observa una normalidad, es decir que hay una concentración en el centro (escalas 4, 5 y 6). Por otra parte, los funcionarios ven mayores beneficios para los ciudadanos.

Gráfico 23: Percepción específica sobre los costos y beneficios



P21. Le pedimos indicar en una escala de 1 al 10, el punto donde Ud. cree que se ubica la relación costos/beneficios de la implementación de la Ley de Transparencia para: (n=787)

Principales beneficios

De la siguiente lista de afirmaciones se les pidió a los funcionarios que indicaran cuáles eran los tres principales beneficios que la Ley de Transparencia le aporta **al país**. En primer lugar “posibilita el control de los ciudadanos sobre las acciones del Estado” y “Fomenta la participación ciudadana” con 53% cada una, en segundo lugar el 50% indica que “Permite a los ciudadanos entender mejor las decisiones de las autoridades” y en tercer lugar el 51% indica que “Permite el control y rendición de gastos del Estado”.

Tabla 22: Percepción de los beneficios de la Ley de Transparencia para el país (%)

	1era	2da	3era
Brinda información a los ciudadanos sobre lo que hace el Estado.	27	35	38
Posibilita el control de los ciudadanos sobre las acciones del Estado.	53	29	18
Fomenta la participación ciudadana.	53	19	28
Garantiza la protección y defensa de los ciudadanos y sus derechos	25	48	28
Combate la corrupción dentro del Estado.	24	31	45
Permite el control y rendición de gastos del Estado.	17	32	51
Permite a los ciudadanos entender mejor las decisiones de las autoridades	22	50	28
Ninguno	30	25	45
No sabe	21	16	63

P17. En su opinión, ¿cuáles son los tres principales beneficios que la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública le aporta al país? (n=787)

Al igual que en la pregunta anterior, se le pidió a los funcionarios que indicaran los tres principales beneficios que ha tenido la implementación de la Ley de Transparencia, ahora, **para el sector público**. En primer lugar se encuentra “ha producido un acercamiento entre el ciudadano y los organismos públicos” (50%), seguido por “ha impactado en un aumento de la confianza del ciudadano en los organismos públicos” (51%) y en tercer lugar “ha generado mejoras en la manera como se archiva la información de la institución donde trabajo” (52%).

Tabla 23: Percepción de los beneficios de la Ley de Transparencia para el Sector Público (%)

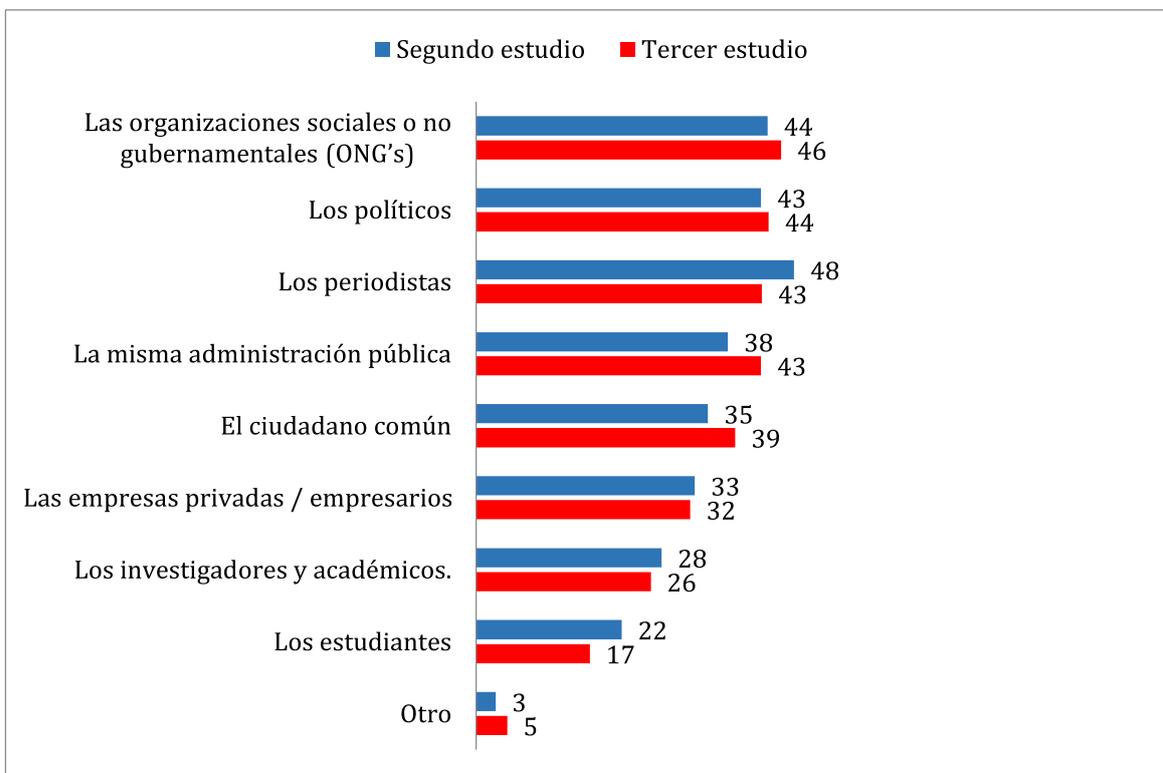
	1era	2da	3era
Ha producido un acercamiento entre el ciudadano y los organismos públicos.	50	22	28
Ha impactado en la mejora de la imagen de los organismos públicos y funcionarios públicos.	39	38	23
Ha ayudado a que los funcionarios públicos sean más conscientes de su rol de servidores públicos.	38	32	30
Ha impactado en un aumento de la confianza del ciudadano en los organismos públicos.	22	51	26
Ha generado mejoras en la manera como se archiva la información de la institución donde trabajo	21	28	52
Ha impactado en una mayor eficiencia en los organismos públicos.	16	36	48
Ha aumentado la satisfacción de los funcionarios públicos con su trabajo.	23	40	37
Ninguna	39	16	45
Otro	9	28	63

P19 Según su opinión ¿Cuáles han sido los principales beneficios que ha tenido la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a la información pública para el sector público? (n=787)

Quiénes hacen uso de la información

Se les pidió a los funcionarios indicar quiénes hacen un mayor uso del derecho de acceso a la información pública, la primera mención fueron “las organizaciones sociales o no gubernamentales (ONG’s)” con 46%, seguido por un 44% que indica que son los “políticos” y en tercer lugar “los periodistas” con 43% de las menciones.

Gráfico 24: Usuarios más frecuentes de la Ley de Transparencia



P10 A su juicio ¿Quiénes hacen mayor uso del derecho de acceso a la información pública? (n=1084)

Para qué solicitan información

Para conocer quienes al grupo de personas, que de acuerdo a funcionarios son los que más solicitan información por la Ley de Transparencia, se realizó un cruce con la institución. Los funcionarios de organismos centrales indican en un 26% que se solicita información “para conocer/postular a beneficios y subsidios”, mientras que el 23% de los municipales “para controlar lo que hacen las autoridades”.

Tabla 24: Razón principal por la que se solicita información pública por institución (%)

	INSTITUCION		Total
	OAC	MUNICIPIO	%
Para conocer/postular a beneficios y subsidios.	26	22	26
Para desenmascarar una irregularidad.	13	14	13
Para solucionar un problema.	14	9	13
Para pedir información general sobre lo que hace el Estado	14	11	13
Para realizar trámites y obtener certificados.	12	6	11
Para controlar lo que hacen las autoridades.	7	23	10
Para usar en el trabajo o estudios.	8	9	8
Para negocios/emprendimiento.	3	3	3
Para jubilación/pensión.		1	0
Otros (especificar)	2	1	2

P11 “¿Cuál es la principal razón por la que se solicita información pública?” con tipo de institución. (n=1084).

De acuerdo al cruce realizado entre las variables sobre la principal razón por la que se solicita información pública y quienes hacen mayor uso del Derecho de Acceso a la Información, según los funcionarios públicos creen que todos los actores involucrados en el listado hacen uso de este derecho principalmente “para conocer/postular a beneficios y subsidios”.

Tabla 25: Razón principal por la que se solicita información pública, por usuarios frecuentes (%)

	El ciudadano común	Las (ONG's)	Los periodistas	Las empresas privadas / empresarios.	Los investigadores y académicos	Los estudiantes	Los políticos	La misma administración pública
Para conocer/postular a beneficios y subsidios.	30	24	25	21	23	29	26	28
Para negocios/emprendimiento.	3	3	3	7	5	1	2	2
Para realizar trámites y obtener certificados.	12	12	8	12	9	9	10	13
Para desenmascarar una irregularidad.	11	13	18	11	12	10	17	13
Para jubilación/pensión.	0	0	1	0	0	1	0	0
Para pedir información general sobre lo que hace el Estado	13	13	14	14	16	8	13	12
Para controlar lo que hacen las autoridades.	8	12	10	13	8	4	11	7
Para usar en el trabajo o estudios.	5	7	6	9	17	26	5	6
Para solucionar un problema.	16	15	13	10	9	10	14	17
Total	100	100	100	100	100	100	100	100

P11 “¿Cuál es la principal razón por la que se solicita información pública?” con P10 “A su juicio ¿Quiénes hacen mayor uso del derecho de acceso a la información pública?”. (n=1084).

Factores facilitadores y obstaculizadores en la implementación de la Ley de Transparencia

Acceso a la información

Los funcionarios indicaron que el acceso a la información pública para los ciudadanos es “necesario” (86%), seguido por el 83% que indica que es “útil” y el 30% dice que es “fácil”. Es decir, los funcionarios entienden que el acceso a la información por parte de los ciudadanos es “necesario”, pero saben que este acceso no es “fácil”.

Tabla 26: Percepción de la facilidad de acceso, utilidad y necesidad del acceso a la información (%)

Usted cree que para los ciudadanos, el acceso a la información pública es..				
	Sí	No	No sabe	Total
Fácil	30	64	5	100
Útil	83	12	5	100
Necesario	86	9	5	100

P9. Usted cree que para los ciudadanos, el acceso a la información pública es... (n=1084)

Obstáculos de la implementación de la Ley

Se le preguntó a los funcionarios cuáles consideran que son los tres principales obstáculos que se presentan para la correcta implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, de un listado de 10 alternativas.

Se observa en la tabla n°27 que los tres obstáculos con más menciones son en primer lugar “los ciudadanos no saben usar la ley de Transparencia” con 67%, seguido de luego “Los organismos públicos no cuentan con la cantidad de funcionarios necesaria para realizar las tareas asociadas a la Ley de transparencia” y “Los funcionarios públicos no conocen los procedimientos asociados a la Ley de Transparencia” con 58% cada mención y en tercer lugar “A veces, hay información que no está porque no existe una política de gestión de archivos” con un 61%.

Tabla 27: Principales obstáculos para la correcta implementación de la Ley (%)

Obstáculos	1er Lugar	2do Lugar	3er Lugar
Los ciudadanos no saben usar la Ley de Transparencia.	67	15	18
Los organismos públicos no cuentan con la cantidad de funcionarios necesaria para realizar las tareas asociadas a la Ley de transparencia	23	58	19
A veces, hay información que no está porque no existe una política de gestión de archivos.	11	29	61
Los funcionarios públicos no conocen los procedimientos asociados a la Ley de Transparencia.	23	58	19
Los organismos públicos no cuentan con los recursos económicos necesarios.	24	40	35
Existe una cultura del secretismo al interior de los organismos públicos.	18	34	47
No existe voluntad política de los jefes de servicio para hacerse cargo de las obligaciones que	29	38	32
Ninguno	18	20	61
No sabe	4	16	80

P18 ¿Cuáles son los principales 3 obstáculos que usted identifica para la correcta implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública? (n= 787)

Costos de la Transparencia

Por otra parte, los funcionarios mencionaron en orden de importancia hasta 3 alternativas acerca de los costos que ha traído para el sector público la implementación de la Ley de Transparencia. Se infiere de la tabla que los tres costos más mencionados en orden de importancia es “La utilización política de la información” con un 58%, en segundo lugar “La mayor burocratización de los organismos públicos” y en tercer lugar “La generación de más conflictos entre el ciudadano y los organismos públicos” (45%).

Tabla 28: Percepción de los Costos de la Ley de Transparencia para el Sector Público (%)

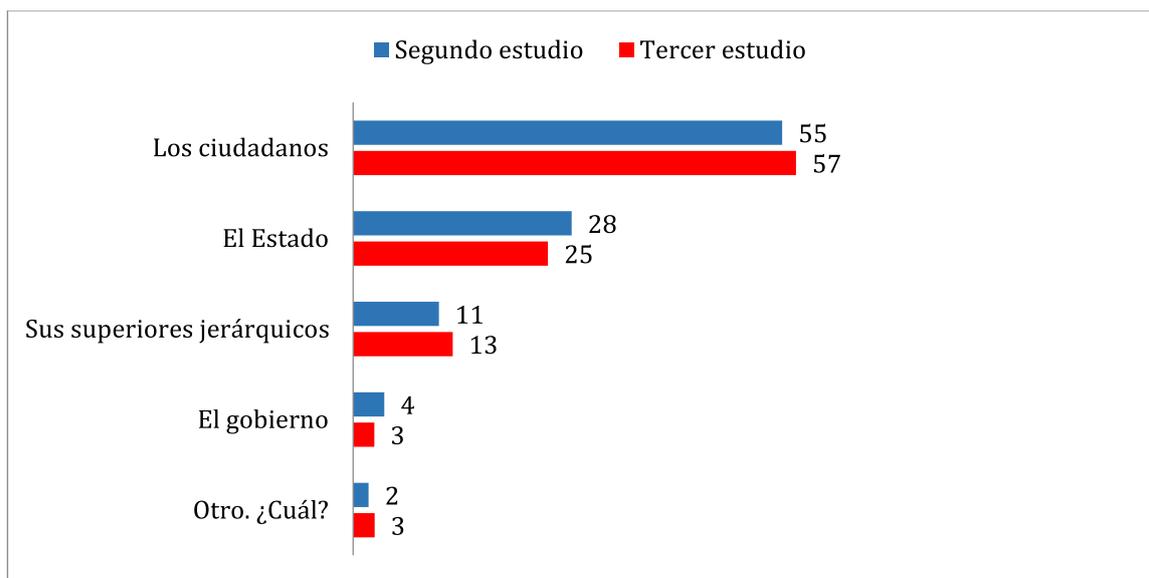
Costo	1er Lugar	2do Lugar	3er Lugar
La utilización política de la información obtenida.	58	21	21
Un aumento de la carga de trabajo del funcionario público.	46	24	30
La tergiversación de la información obtenida.	26	47	27
La mayor burocratización de los organismos públicos.	16	52	33
Se ha debido redirigir presupuesto para su implementación, sacrificando otras tareas.	13	46	41
La generación de más conflictos entre el ciudadano y los organismos públicos.	18	37	45
Ninguna.	9	9	81
Otro.	31	4	65

P20 Según su opinión ¿Cuáles han sido los principales costos que ha tenido la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el sector público? (n= 787)

El rol y la responsabilidad que los funcionarios públicos le asignan a sus propias funciones

Al preguntarle a los funcionarios con quién establecen su principal compromiso, éstos en su mayoría respondieron que con “los ciudadanos” (57%), en segundo lugar con “El Estado” (25%) y en un tercer lugar con “Los superiores jerárquicos” (13%).

Gráfico 25: Distribución porcentual de con quien se establecen los principales compromisos de un funcionario público

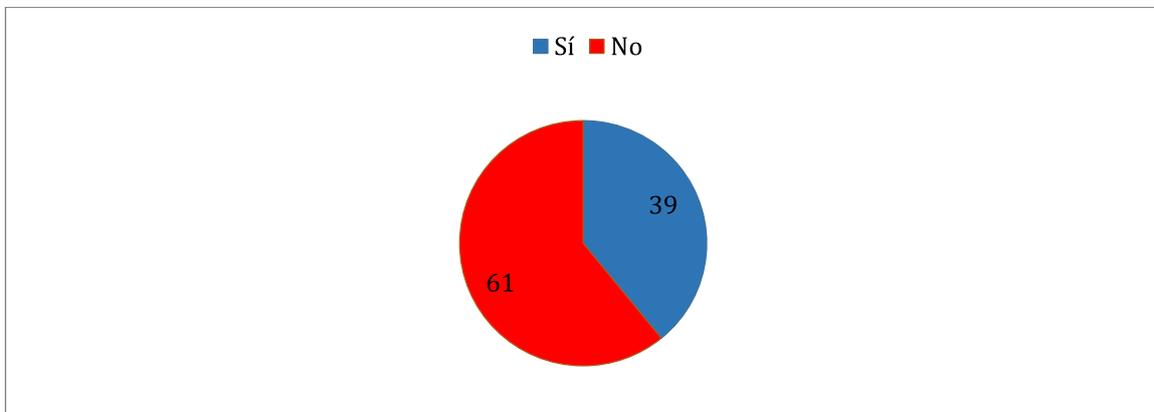


P3 A su juicio, los principales compromisos y obligaciones de un funcionario público se establecen con: (n=1084)

Al comparar los resultados de esta pregunta por institución, encontramos que los funcionarios municipales en un 75% dicen que el compromiso lo establecen con “los ciudadanos”, en cambio un 52% de los funcionarios de organismos centrales indica esta alternativa. Así mismo, las diferencias que se establecen en la categoría “El Estado” es bastante amplia, donde solo un 10% de los funcionarios de municipios establecen esta opción, a diferencia del 29% de los funcionarios de organismos centrales.

Se les pregunta los funcionarios si conocen la nueva Ley del Lobby. Sólo el 39% indica que sí.

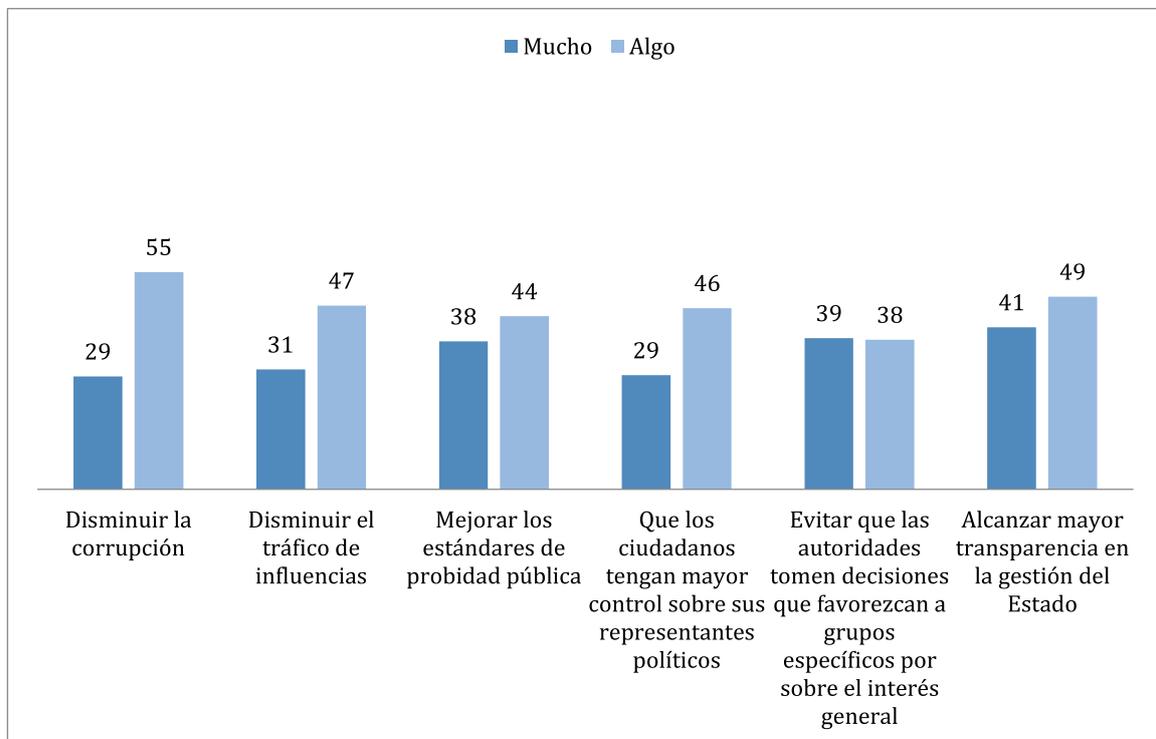
Gráfico 26: Conoce la Ley de Lobby



P32. El 8 de marzo de este año fue promulgada la Ley de Lobby ¿Sabía usted de la existencia de esta ley? (n=1084)

De aquellos funcionarios que respondieron que sí conocía esta Ley, creen en su mayoría que esta implementación ayudará a “alcanzar mayor transparencia en la gestión del Estado”, seguido por quienes creen que “disminuirá la corrupción”.

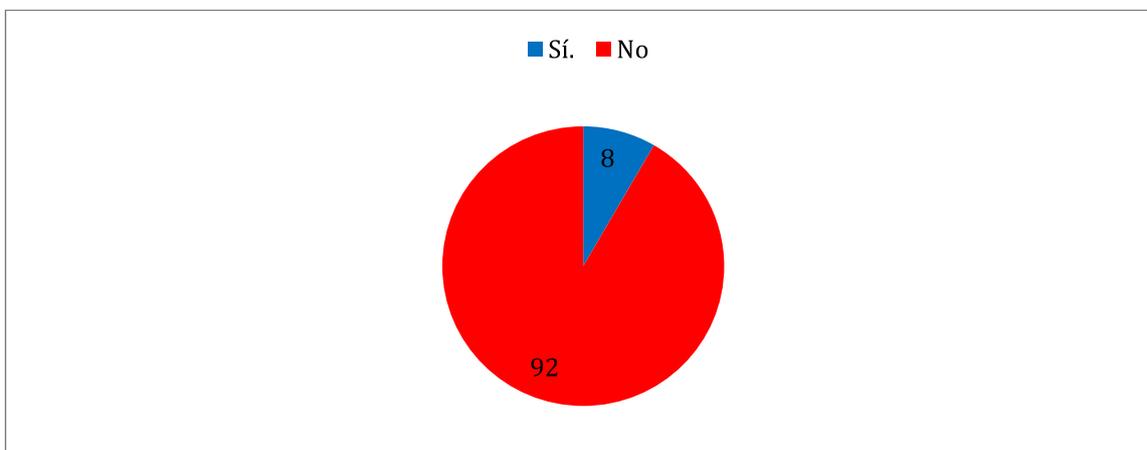
Gráfico 27: Cuánto ayudará la Ley de Lobby (%)



P33 ¿Cuánto cree usted que la ley de Lobby ayudará...? (n=424)

Al preguntar si sabe cuál es la institución que vela por el seguimiento y registro de las acciones de Lobby, sólo el 8% dice conocerla, mientras que el 92% restante no conoce esta institución.

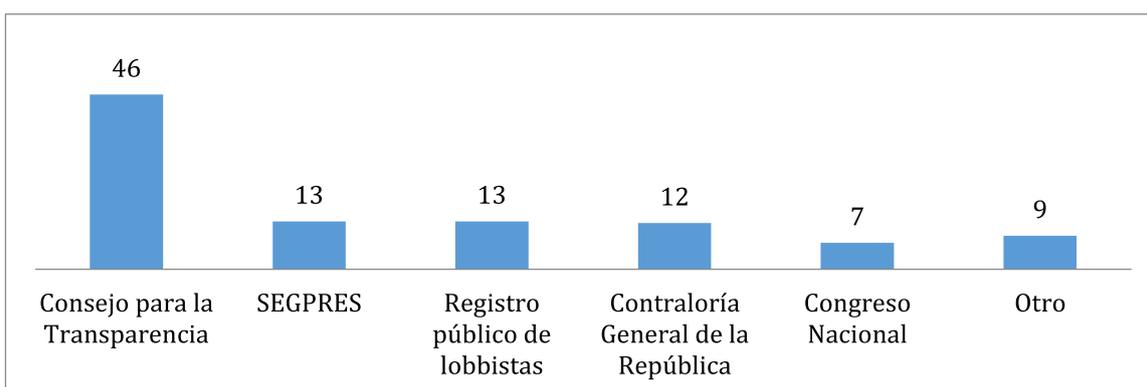
Gráfico 28: ¿Sabe si la Ley de Lobby considera a una institución para el seguimiento y registro?



P34 ¿Sabe si la Ley de Lobby considera una institución que vele por el seguimiento y registro de las acciones de Lobby?
(n=424)

En concordancia con la pregunta anterior, aquellos funcionarios que indicaron saber que existía una institución que velaba por la Ley de Lobby se les preguntó cuál era esta institución, a esto, el 46% dice que es el Consejo para la Transparencia, seguido por el 13% que dice ser el Ministerio Secretaría General de la Presidencia y por el 13% que indica al Registro público de lobistas.

Gráfico 29: ¿Cuál es la institución que vela por la Ley de Lobby? (%)

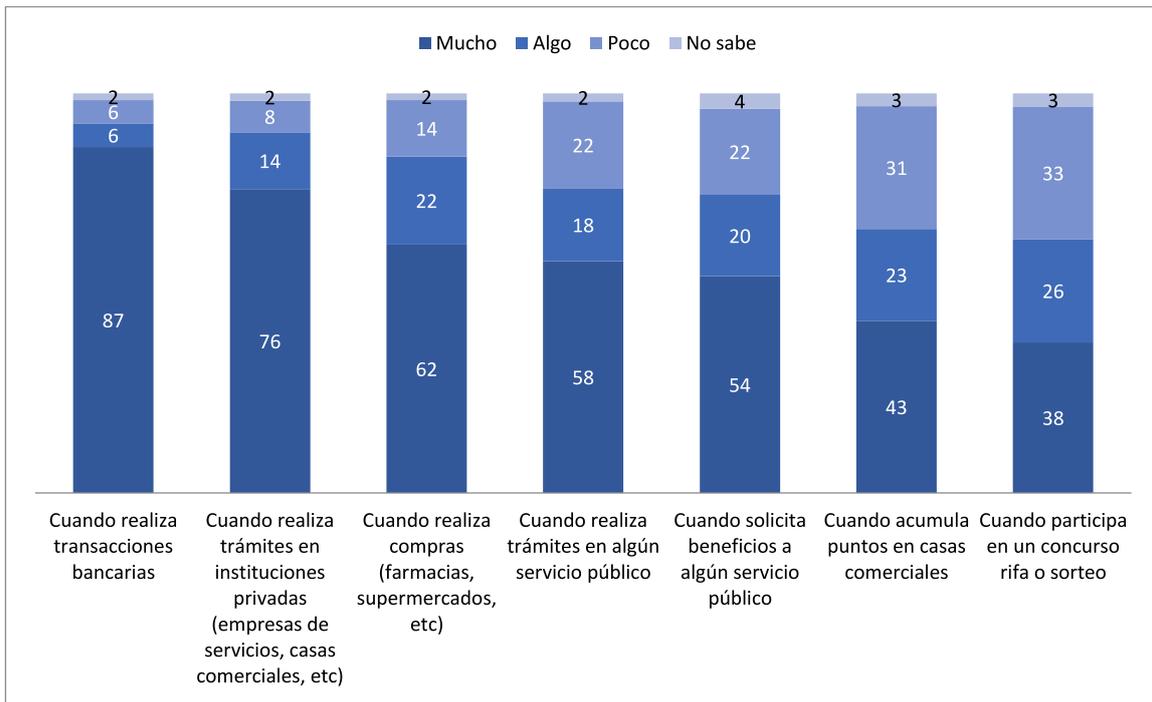


P34.1 ¿Sabe si la Ley de Lobby considera una institución que vele por el seguimiento y registro de las acciones de Lobby?
¿Cuál?(n= 24)

Protección de Datos Personales

La preocupación de los funcionarios sobre el mal uso de la información personal se enfoca principalmente a las transacciones bancarias o cuando se realizan trámites en instituciones privadas. Esto se refleja en el 87% que dice preocuparle mucho “cuando realiza transacciones bancarias”, seguido por el 76% “cuando realiza trámites en instituciones privadas (empresas de servicios, casas comerciales, etc.) y el 62% “cuando realiza compras (farmacias, supermercados, etc.).

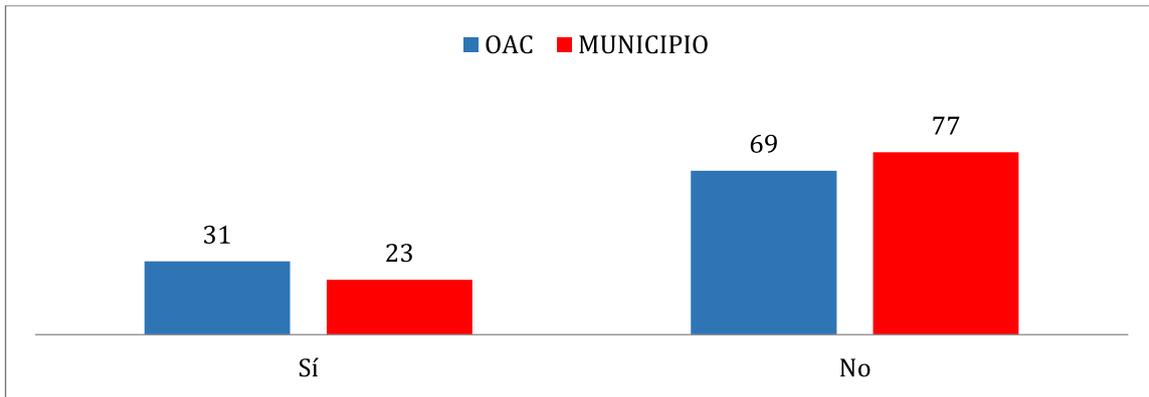
Gráfico 30: Preocupación por mal uso de información personal (%)



P35. En general, cuánto le preocupa que se haga un **mal uso** de su información personal en las siguientes situaciones:
(n=1084)

El 31% de los funcionarios de Organismos de Administración Central dice saber que hay una normativa que regula la protección de datos personales en poder del Estado, mientras que el 23% de los funcionarios municipales conocen de esta existencia.

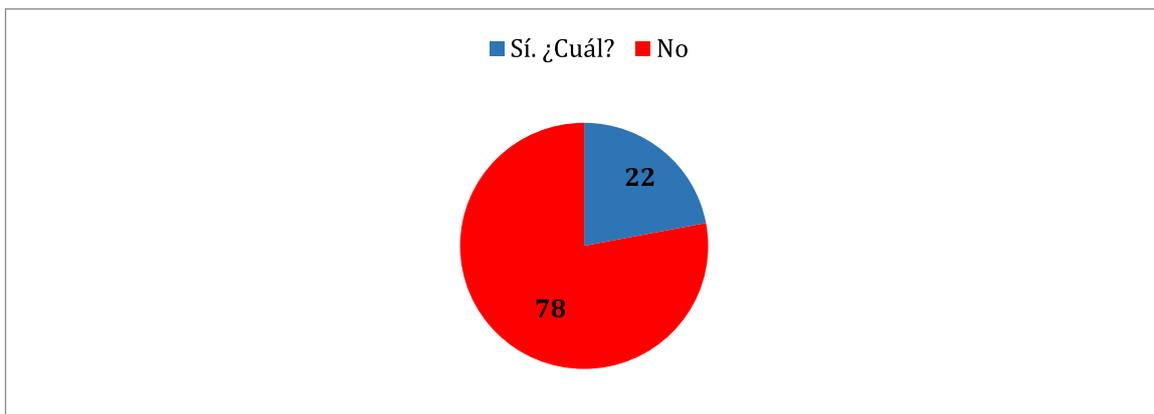
Gráfico 31: Conocimiento de normativa protección de datos (%)



P36. ¿Sabe usted si existe alguna normativa que regule la protección de datos personales en poder del Estado? (n=1084)

De acuerdo a la pregunta anterior, de los funcionarios que indicaban conocer una normativa que regulaba la protección de datos personales en poder del Estado, el 22% sabe que hay una institución que vela por la protección de datos, mientras que el 78% restante desconoce esta existencia.

Gráfico 32: Conocimiento de institución que vele por la protección de datos (%)



P37. ¿Sabe si la normativa considera una institución que vele por la protección de datos personales en el Estado? (n= 319)

De aquellos funcionarios que en la pregunta anterior decían conocer una institución que velaba por la protección de datos personales (22%), el 27% que indica al Consejo para la Transparencia.

Tabla 29: Conocimiento de institución que vele por la protección de datos. ¿Cuál? (%)

¿Sabe si la normativa considera una institución que vele por la protección de datos personales en el Estado? ¿Cuál?	%
Ley de Protección de Datos Personales	31
Consejo para la Transparencia	27
No recuerda	12
Otros	10
Sernac	8
Tribunales	8
Contraloría General de la República	3
Registro civil	0,3

P37. ¿Sabe si la normativa considera una institución que vele por la protección de datos personales en el Estado? ¿Cuál?
(n=70)

Del total de funcionarios encuestados, el 24% sabe si su institución cuenta con algún protocolo de protección de datos personales de los usuarios y el 76% dice no saber si su institución cuenta con este protocolo.

Gráfico 33: Su institución vela por la protección de datos de sus usuarios (%)



P38. ¿Ud. sabe si su institución cuenta con un algún protocolo de protección de los datos personales de sus usuarios?
(n=1084)

Caracterización

Con el objetivo de caracterizar la muestra de funcionarios que respondieron a la encuesta on line, se presentarán las respuestas sobre caracterización, vale decir, que hay 5 casos que se no contestaron todo el ítem de “caracterización” y por lo tanto se optó por dejarlos perdidos por el sistema.

La mayoría de los funcionarios que han sido encuestados se muestran desconfiados con el prójimo, es decir el 70% dice que “no se puede confiar en la mayoría de las personas”, mientras que el 26% dice que “se puede confiar en la mayoría de las personas”.

Tabla 30: En general, ¿Ud. diría que...? (%)

	Tipo de institución		Estamento			Total
	Municipio	OAC	Directivos	No Profesionales	Profesionales	
Se puede confiar en la mayoría de las personas	24	26	47	19	35	26
No se puede confiar en la mayoría de las personas	72	69	51	77	60	70
No sabe	4	3	5	3	4	5
Total	100	100	100	100	100	100

P39. En general, ¿Ud. diría que...? (1084)

Al catalogar a los chilenos en distintas áreas, los funcionarios se inclinan principalmente el que los chilenos son “mucho/bastante” “solidarios” (58%) y el 54% que cree que “son exigentes de sus derechos”. Por otro lado, se cree que los chilenos están “poco/nada” “están conscientes de sus obligaciones y deberes” (77%) y el 68% cree que “poco/nada” “cumplen las leyes”.

Tabla 31: Diría Ud. que los chilenos... (%)

	Cumplen las leyes	Son exigentes de sus derechos	Están conscientes de sus obligaciones y deberes	Son solidarios	Son honrados	Son transparentes
Mucho/Bastante	32	54	22	58	31	20
Poco/Nada	68	46	77	42	68	79
No sabe	0	0	1	0	1	1
Total	100	100	100	100	100	100

P40. Diría Ud. que los chilenos... (n= 1084)

Del total de funcionarios, el 72% cree que las personas “deben obedecer la ley sin excepción”, mientras que el 24% dice que “deben seguir la conciencia en ocasiones”, aunque eso signifique quebrar la ley.

Tabla 32: Obediencia a las leyes

Obediencia a las leyes		
	%	n
Deben obedecer la ley sin excepción	72	781
Deben seguir la conciencia en ocasiones	24	256
No sabe	4	41
Total	100	1079

P41. En general, Ud. diría que las personas deben obedecer las leyes sin excepción, o hay ocasiones excepcionales en las que las personas pueden seguir su conciencia aunque eso signifique quebrar la ley. (n= 1079)

Los funcionarios concuerdan en un 69% al catalogar a “la democracia es preferible a cualquier otra forma de gobierno”, mientras que un 13% concuerda con que “a la gente como uno, le da lo mismo un régimen democrático que uno autoritario”.

Tabla 33: Afirmaciones sobre democracia

Afirmaciones sobre Democracia		
	%	n
La democracia es preferible a cualquier otra forma de gobierno	69	748
A la gente como uno, le da lo mismo un régimen democrático que uno autoritario	13	139
En algunas circunstancias, un gobierno autoritario puede ser mejor	10	111
No sabe	7	80
Total	100	1079

P42. ¿Con cuál de las siguientes frases está Ud. más de acuerdo? (n= 1079)

La mitad de los funcionarios encuestados cree que la democracia es “regular” en nuestro país y el 30% dice que está “bien”.

Tabla 34: Evaluación de la democracia chilena

Funcionamiento de la democracia		
	%	n
Muy bien	3	32
Bien	30	324
Regular	51	545
Mal	10	110
Muy mal	5	50
No sabe	2	20
Total	100	1079

P43. ¿Qué tan bien o qué tan mal cree Ud. que funciona la democracia en Chile? (n=1079)

Del total de funcionarios, el 58% “ve algún noticiario en televisión” “todos los días”, al mismo tiempo, el 58% “usa internet para informarse” también como una práctica diaria.

Tabla 35: Frecuencia con que se informa (%)

	Lee las noticias en algún diario impreso	Ve algún noticiario en televisión	Mira y/o escucha foros y programas políticos	Escucha noticias en la radio	Usa internet para informarse	Conversa con amigos sobre política	Conversa en familia sobre política
Todos los días	33	58	6	33	58	10	10
4 -6 días a la semana	13	17	8	13	19	11	8
1 a 3 días a la semana	28	16	27	20	11	22	23
Menos de una vez a la semana	11	4	27	15	6	23	23
Nunca o casi nunca	15	4	32	19	6	33	35
No sabe	0	0	1	0	0	0	0
Total	100	100	100	100	100	100	100

P44.. ¿Con qué frecuencia Ud...? (n=1079)

La red social que más utilizan los funcionarios es “WhatsApp” (77%), seguido por “Facebook” (75%) y “Youtube” (67%).

Tabla 36: Uso de redes sociales (%)

	Sí	No	Total
Whats App	77	23	100
Facebook	75	25	100
Youtube	67	33	100
Twitter	27	73	100
Linkedin	23	77	100
Line	14	86	100
Instagram	13	87	100
Windows Live Space	6	94	100
Pinterest	3	97	100
Fotolog	2	98	100
Otro	5	95	100

P45. ¿Usa alguno de los siguientes servicios de redes sociales de internet? (n=1079)

El 84% de los funcionarios indica que “sí” participó con su voto en las últimas elecciones presidenciales del año 2013.

Tabla 37: Participación elecciones 2013

Participación elecciones 2013		
	%	n
Sí	84	908
No	16	169
Total	100	1077

P46. ¿Votó Ud. en la pasada elección presidencial de 2013?

La participación de los funcionarios en agrupaciones sociales es del 20%, mientras que el 80% restante indica no participar en alguna agrupación.

Tabla 38: Participación en agrupaciones sociales

Participación agrupación social		
	%	n
Sí	20	213
No	80	865
Total	100	1077

P47. ¿Pertenece Ud. a algún tipo de grupo o asociación social?

De aquellos funcionarios que indicaron pertenecer a una agrupación social, el 20% lo hace en “partidos políticos”, seguido por un 12% que participa en clubes “deportivos”, “iglesia” y “sindicatos y asociaciones de funcionarios públicos”.

Tabla 39: Agrupaciones sociales (%)

Agrupación social	%
Partido Político	20
Deportivo	12
Iglesia	12
Sindicato y Asociaciones de Funcionarios Públicos	12
Junta de vecinos	7
Otro	7
Cultural	5
Movimiento Social	4
No pertenece	3
No responde	3
ONG y Corporaciones	3
Agrupación Indígena	2
Centro de Padres	2
Bomberos	2

Agrupaciones Juveniles	2
Colegios Profesionales y Asociaciones Profesionales	2
Folclórico	1
Agrupación de Ex alumnos	1
Agrupación Animalista	1
Agrupación de Mujeres	0
Total	100

P47. ¿Pertenece Ud. a algún tipo de grupo o asociación social? ¿Cuál? (n=225)

V. CONCLUSIONES

Conocimiento de la Ley de Transparencia

Pensando en que la Ley de Transparencia es transversal a todos los funcionarios de las instituciones públicas del país que son sujetos obligados, un 73% la conoce. De aquellos que sí conocen la Ley el 72% lo hizo a través de una capacitación o por las funciones que realiza, es decir, no todos los funcionarios han recibido una información oficial o formal acerca de una Ley que es de gran relevancia para todo ciudadano común.

Además, el bajo conocimiento de los funcionarios sobre cuál es la institución que se dedica a acoger reclamos de los ciudadanos cuando los organismos públicos no entregan la información solicitada (56%) alertar al Consejo para la Transparencia, pues es confundida con otras instituciones del Estado. Por lo tanto, se deben reforzar los esfuerzos para entregar esta información a los funcionarios, ya que de ellos saldrán las orientaciones que se entreguen a la ciudadanía.

Percepción de la Ley de Transparencia

La implementación de la Ley ha mejorado la relación ciudadano-funcionarios, según estos últimos. Además los funcionarios indican que se han transparentado las acciones de las instituciones en general.

Esta relación entre transparencia y mejoramiento de la imagen de los funcionarios e instituciones es tal, ya que los funcionarios señalan que son los ciudadanos los que juzgan en última instancia a sus instituciones y a los que trabajaban en estas.

Relación Estado/ciudadanía

Se destaca que para los funcionarios, la modernización del Estado debe tener como principal eje el servicio y compromiso con la ciudadanía, los cuales son claves en la relación que desee construir el Estado con sus ciudadanos.

Por lo tanto, la relación del Estado con el ciudadano se debe construir en base a la transparencia y a la participación de la ciudadanía en temas tan relevantes como la administración pública. Es así que tener a una ciudadanía que no tiene conocimiento de lo que se está realizando en las instituciones es tener a una ciudadanía desconfiada.

Experiencia con solicitudes de información

Por lo general, son pocos los funcionarios que han recibido solicitudes de información pública por parte de los usuarios, y al situarlos en una situación hipotética de petición de información por parte de un usuario, son pocos los que podrían conducirlo a la ventanilla correcta o el banner correcto para ingresarla, tampoco sabrían indicarle correctamente los plazos de respuesta.

Esta información debe ser manejada por las instituciones participantes de este estudio, ya que hay funcionarios que no podrán entregar una respuesta correcta a las peticiones de los usuarios, por lo tanto no estarán cubriendo las necesidades de la ciudadanía. Además las instituciones deben reforzar las capacitaciones a los funcionarios, ya que es el único medio confiable para instruir a los funcionarios en temas tan relevantes como este.

Usuarios de la Ley

Los funcionarios creen que para los usuarios el acceso a la información es útil, pero a la vez es difícil de conseguir. Por lo tanto, resulta relevante que siendo los mismos funcionarios quienes indican este obstáculo en el acceso a la información, se tome en consideración para crear canales más amigables y fáciles de utilizar por parte de la ciudadanía.

Acceso a la información

El 94% indica estar “de acuerdo” o “muy de acuerdo” con la afirmación “si un organismo público no entrega la información solicitada, exista derecho a reclamar” y el 90% con que “todas las personas tengan derecho a acceder a información de cualquier organismo público” y “la información pública pertenece a la ciudadanía, pero el Estado es el encargado de cuidarla”. Es decir, los funcionarios están casi en su totalidad de acuerdo con que la información pública debe ser de conocimiento público y por lo tanto pertenece a la ciudadanía, aunque de todas formas es el Estado el que debe velar por la protección de estos datos.

Ley de Lobby

Los funcionarios indican tener un bajo conocimiento de la implementación de esta ley y no conocen cuál es la institución encargada de velar por el correcto seguimiento y registro de las acciones de Lobby. Sin embargo indican que esta Ley ayudará a disminuir la corrupción y que el Estado alcanzará mayor transparencia en su gestión.

VI. RECOMENDACIONES

Luego de conocer los resultados de este estudio, es relevante dar algunas señales al Consejo para la Transparencia en aquellos temas donde se requiere continuidad o mayor énfasis:

1.- Si bien los funcionarios conocen la Ley de Transparencia, ellos no la manejan a la perfección, pues si bien la mayoría dijeron manejar información relevante para la ciudadanía, algunos entregaban información errada -por ejemplo el 37% del total de encuestados podría dar información correcta sobre la ventanilla u oficina donde pedir información, el 43% la página web donde pedir información y el 29% el plazo de respuestas para las solicitudes-, a pesar de que este porcentaje fue bajo, es relevante al momento de entregar este tipo de información a la gente. Por lo tanto, se debe hacer una entrega de herramientas necesarias a todos los funcionarios de las instituciones públicas, tanto municipios como organismos centrales, pues la formación que ellos tengan repercute en las personas que buscan en ellos algún tipo de ayuda.

Continuando con el punto anterior, es relevante hacer una mayor difusión de los beneficios e importancia de la Ley de Transparencia, esta difusión no sólo se debe realizar entre los funcionarios, sino también entre la población en general, ya que una ciudadanía informada es una ciudadanía menos desconfiada.

2.- Al igual que la Ley de Transparencia, es importante realizar una difusión de la labor que cumple el Consejo Para La Transparencia en instaurar y velar por el buen cumplimiento de la Ley. También es importante, que el ciudadano conozca esta institución, para saber a quién recurrir cuando necesita realizar un reclamo, sugerencia o simplemente plantear una duda, dado que el principal obstáculo para la implementación de la Ley percibido por los funcionarios es el bajo conocimiento de ésta por parte de los ciudadanos.

3.- Se deben realizar capacitaciones sobre la Ley de Transparencia e información relevante que el funcionario debe entregar a los usuarios en situaciones puntuales, ya que son pocos los funcionarios -tanto de municipios como de organismos de administración central- que no han recibido capacitación sobre estos temas.

4.- Para fortalecer la relación de los ciudadanos con el Estado se recomienda realizar estudios que identifiquen la información que es valiosa para los ciudadanos y a la vez potenciar el rol de los funcionarios públicos. Esto generaría un mecanismo de alto impacto sobre la legitimidad de lo público. Así mismo, se recomienda realizar un estudio sobre el impacto que ha tenido en los usuarios la implementación de la Ley de Transparencia, y así conocer cuáles son las fortalezas y debilidades de esta Ley.

De acuerdo a los resultados mostrados, se puede concluir que los funcionarios tienen una buena disposición para participar de la Ley de Transparencia, además de estar de acuerdo con esta y reconocer que es relevante en la relación que ellos mantienen con la ciudadanía. En consecuencia, el Consejo debe tomar este suministro a su favor y capacitar y difundir su labor entre los funcionarios.

VIII. ANEXOS

Cálculo del ponderador

Región	Estamento	Organismos centrales			Municipios		
		Total Población	Muestra Lograda	Factor	Total Población	Muestra Lograda	Factor
I	DIRECTIVO	149	2	0,4172	40	0	
	NO PROFESIONAL	2.677	11	1,2033	321	0	
	PROFESIONAL	1.776	12	0,7406	237	0	
Total I		4.602	25		598	0	
II	DIRECTIVO	151	1	0,6667	48	3	0,0706
	NO PROFESIONAL	3.337	9	1,6370	701	1	3,0949
	PROFESIONAL	2.339	10	1,0327	264	7	0,1665
Total II		5.827	20		1.013	11	
III	DIRECTIVO	131	0		57	3	0,2767
	NO PROFESIONAL	2.473	8	1,3648	497	2	1,0971
	PROFESIONAL	1.750	8	0,9658	211	3	0,3105
Total III		4.354	16		765	8	
IV	DIRECTIVO	173	5	0,1528	98	3	0,1442
	NO PROFESIONAL	4.441	14	1,4005	864	2	1,9073
	PROFESIONAL	3.031	10	1,3382	511	4	0,5640
Total IV		7.645	29		1.473	9	
V	DIRECTIVO	366	5	0,3232	337	14	0,1063
	NO PROFESIONAL	11.038	18	2,7074	3.686	14	1,1624
	PROFESIONAL	7.470	27	1,2215	1.329	25	0,2347
Total V		18.874	50		5.352	53	
VI	DIRECTIVO	155	4	0,1711	194	4	0,2141
	NO PROFESIONAL	4.660	5	4,1148	1.319	9	0,6470
	PROFESIONAL	2.780	11	1,1158	649	6	0,4776
Total VI		7.595	20		2.162	19	
VII	DIRECTIVO	194	11	0,0779	196	4	0,2163
	NO PROFESIONAL	6.531	0		1.721	3	12,1441
	PROFESIONAL	3.708	2	8,1854	827	17	0,2148
Total VII		10.433	13		2.744	24	
VIII	DIRECTIVO	314	13	0,1066	374	6	0,2752
	NO PROFESIONAL	12.831	10	5,6649	3.143	7	1,9823
	PROFESIONAL	8.901	25	1,5719	1.902	23	0,3651
Total VIII		22.046	48		5.419	36	
IX	DIRECTIVO	2.25	4	0,4779	208	0	
	NO PROFESIONAL	6.821	12	3,0997	1.604	0	
	PROFESIONAL	4.532	34	0,6878	765	0	
Total IX		11.578	50		2.577	0	

Región	Estamento	Organismos centrales			Municipios		
		Total Población	Muestra Lograda	Factor	Total Población	Muestra Lograda	Factor
X	DIRECTIVO	195	4	0,2152	146	10	0,0645
	NO PROFESIONAL	5.976	13	2,0295	1.224	3	1,8013
	PROFESIONAL	4.182	17	1,0861	626	24	0,1152
Total X		10.353	34		1.996	37	
XI	DIRECTIVO	119	1	0,5254	36	0	
	NO PROFESIONAL	2.053	10	0,9064	181	1	0,7991
	PROFESIONAL	1.437	5	1,2689	109	1	0,4812
Total XI		3.609	16		326	2	
XII	DIRECTIVO	133	1	0,7461	37	3	0,0545
	NO PROFESIONAL	2.231	11	0,8954	379	3	0,5578
	PROFESIONAL	1.632	5	1,4410	237	5	0,2093
Total XII		3.996	17		653	11	
XIV	DIRECTIVO	130	1	0,5739	77	4	0,0850
	NO PROFESIONAL	2.895	2	6,3907	625	1	2,7594
	PROFESIONAL	2.030	1	8,9624	314	5	0,2773
Total XIV		5.055	4		1.016	10	
XV	DIRECTIVO	124	4	0,1369	22	1	0,0971
	NO PROFESIONAL	2.340	8	1,5342	440	0	
	PROFESIONAL	1.491	9	0,7314	162	3	0,2384
Total XV		3.955	21		624	4	
RM	DIRECTIVO	2.431	72	0,1491	754	41	0,0812
	NO PROFESIONAL	42.937	97	1,9543	11.105	31	1,5816
	PROFESIONAL	35.670	161	0,9782	5.576	92	0,2676
Total RM		81.038	330		17.435	164	
EXTRANJEROS	DIRECTIVO	6	1	0,1280			
	NO PROFESIONAL	23	0				
	PROFESIONAL	386	2	0,8521			
Total EXT		415	3				
Total		201.375	696		44.153	388	

Debido a la metodología utilizada para el levantamiento de la información y en post de subsanar el efecto de sub o sobre representación de segmentos poblacionales en la muestra final, es que se necesario construir un factor de corrección. Estos segmentos seleccionados o estratos son definidos al realizar el cruce entre las variables “Región”, “Tipo de Institución” y “Estamento”.

El procedimiento de post-estratificación seleccionado para el análisis de los datos es la creación de factores de ponderación (ω_i), el cual permite inferir estadísticamente considerando la precisión correcta de la muestra basada en el tamaño de muestra real (n) y no en el tamaño expandido (N). La construcción de estos factores de ponderación (ω_i) se basa en:

$$\omega_i = (n * \frac{N_i}{\sum N_i}) / n_i \text{ para el } i\text{-ésimo estrato.}$$

En que:

- N_i : tamaño población al del i -ésimo estrato
- n_i : tamaño muestral final del i -ésimo estrato
- n : tamaño de la muestra total

Dicha fórmula cumple que $\sum \omega_i * n_i = n$ dado que $\sum N_i = N$, el tamaño poblacional del universo objetivo.

Es importante señalar que en aquellos estratos en los que no se obtuvo representación en la muestra (no respuesta, la no obtención del 100% de la muestra esperada por estrato), para el cálculo de los factores, se procedió a colapsar las categorías de la variable que presentaba el problema, de esta forma toda la población queda representada en la muestra final. Para mayor detalle revisar anexo de factores de ponderación, el cual se entrega como documento anexo en este informe, en formato Excel.

OBSERVACIONES METODOLÓGICAS SOBRE EL ESTUDIO, SUS DESAFÍOS Y POTENCIAL REPLICABILIDAD

En este apartado se presentarán las observaciones y desafíos que se fueron presentando desde la implementación y levantamiento del estudio. Además se complementará con observaciones para lograr su replicabilidad.

En primera instancia se solicita la ayuda del Consejo Para La Transparencia en la difusión de los objetivos del estudio, como las posibles fechas de levantamiento y también la institución que llevará a cabo este estudio. Esto, con el objetivo de disminuir las desconfianzas por parte de los organismos centrales y los municipios.

Luego de ello, **se debe realizar una muestra mayor a la esperada tanto para las instituciones como para los funcionarios públicos, para no tener como imprevistos que algunas instituciones se nieguen a participar del estudio o que por retraso queden fuera de este.** Así mismo, dentro de la muestra **se debe seleccionar un menor contingente de funcionarios “no profesionales”, ya que estos son los que más demoran en responder la encuesta debido a que muchas veces trabajan en terreno y no tienen un número de contacto o un correo institucional** donde ubicarlos.

Se recomienda, además, **sacar de la muestra o realizar encuesta telefónica aquellos funcionarios que no trabajan frente a un computador durante todo el día, por ejemplo funcionarios JUNJI o GENCHI, pues a pesar de tener la disposición a responder la encuesta no contaban con un correo institucional** o no fueron informados de la implementación de este estudio.

La metodología de la encuesta debe ser más flexible, es decir, **no sólo aplicar la encuesta on line, sino que también a través de telefonistas que estén capacitadas para este tipo de encuestas, esto agilizaría el proceso de recolección de información, pues para muchos funcionarios es más fácil y rápido** que le apliquen una encuesta telefónica.

Considerando los tiempos y la disposición de los funcionarios se hace necesario reducir el número de preguntas que contiene la encuesta, esto aumentaría la tasa de respuesta de todos los funcionarios, ya que se debió limpiar la base de datos y eliminar aquellos casos no alcanzaron a responder la encuesta completa, dejando sólo aquellos casos en que habían respondido un 80% de la encuesta y dejando como "No sabe/No responde" las respuestas que no fueron respondidas. En aquellos casos que respondieron el 80% de la encuesta, solo faltaba el ítem de "caracterización" que contenía la encuesta. A pesar de esto, fueron sólo 10 casos los que no tenían el ítem de caracterización.



**3ER ESTUDIO DE PERCEPCIÓN DEL DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN EN
FUNCIONARIOS PÚBLICOS
2014**

STATCOM, por encargo del PNUD (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo) en colaboración con el CPLT (Consejo para la Transparencia), está desarrollando el Tercer Estudio Nacional de Funcionarios Públicos, cuyo objetivo es conocer la percepción y opiniones sobre la implementación de la Ley de Transparencia de los funcionarios como usted.

Usted ha sido seleccionado aleatoriamente para ser parte de este estudio. Para concretar su participación, le pedimos que conteste la siguiente encuesta, que no le tomará más de 15 minutos.

Su opinión es muy importante para nosotros ya que nos permitirá conocer su percepción y evaluación respecto de la implementación de la Ley de Transparencia. Es importante señalar que la información que nos entregue en esta encuesta será tratada de manera confidencial y sus respuestas no serán identificadas individualmente en ninguna instancia del estudio.

Desde ya le agradecemos su participación y la dedicación de su tiempo.

Sección I. Percepción general de transparencia

1. De la siguiente lista de temas, a su juicio, ¿cuáles son los cuatro ámbitos que más contribuyen a la Modernización del Estado?

	Más Importantes (marque hasta 4)
a. Calidad de servicio y orientación al usuario	1
b. Descentralización administrativa, política y fiscal del país	2

c. Ética y probidad pública	3
d. Fomento a la participación ciudadana	5
e. Profesionalización y selección de altos funcionarios a través de la Alta Dirección Pública	6
f. Transparencia y Derecho de Acceso a la Información Pública	7
g. Gobierno digital y tecnología	8
h. Fomento a la Innovación	9
i. Implementación de una gestión pública eficaz y eficiente	10
j. Mejoramiento de la infraestructura en las instituciones públicas	12
k. Otro ¿Cuál?:.....	13
l. No sabe	88

2. En una escala de 1 a 10, Ud. diría que la relación entre los ciudadanos y el Estado es más bien...											
DISTANTE	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	CERCANA
DE NO COOPERACIÓN	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	DE COOPERACIÓN
DE MAL TRATO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	DE BUEN TRATO
DE DISCRIMINACIÓN	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	JUSTA

3. A su juicio, los principales compromisos y obligaciones de un funcionario público se establecen con: **(MARQUE SÓLO UNA)**

a. El Estado	1
b. El gobierno	2
c. Sus superiores jerárquicos	3
d. Los ciudadanos	4
e. Otro. ¿Cuál?	5

4. ¿Qué tan de acuerdo está Ud. con las siguientes afirmaciones sobre el Estado de Chile?

El Estado de Chile...	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	No sabe
a. Es moderno	1	2	3	4	88
b. Es transparente	1	2	3	4	88
c. Es democrático	1	2	3	4	88
d. Es eficiente	1	2	3	4	88
e. Es profesional	1	2	3	4	88
f. Facilita el acceso ciudadano a sus servicios	1	2	3	4	88
g. Promueve la innovación	1	2	3	4	88
h. Fomenta la participación ciudadana	1	2	3	4	88
i. Es descentralizado	1	2	3	4	88
j. Cuenta con infraestructura adecuada	1	2	3	4	88

5. Por favor indique, ¿qué tan de acuerdo está con cada una de las siguientes afirmaciones?

	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	No sabe
a. Que todas las personas tengan derecho a acceder a información de cualquier organismo público.	1	2	4	5	88
b. Que cuando una persona solicite información pública a un organismo del Estado, éste esté obligado a responder	1	2	4	5	88
c. Que si un organismo público no entrega la información solicitada, exista derecho a reclamar	1	2	4	5	88

6. Respecto a la información que manejan los organismos públicos ¿Qué tan de acuerdo está Ud. con las siguientes afirmaciones?

	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	No sabe
a. La información pública pertenece a la ciudadanía, pero el Estado es el encargado de cuidarla.	1	2	4	5	88
b. El funcionario público que se niega a entregar información pública solicitada por la ciudadanía, debe ser responsabilizado por ello	1	2	4	5	88
c. Hay cierta información, que por su naturaleza, debe ser mantenida bajo reserva.	1	2	4	5	88

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

a. Sí	1
b. No (pasar a p.8)	2

8. ¿Cuál?

--

Sección II. Acceso a la información pública y ley de transparencia

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

9. Usted cree que para los ciudadanos, el acceso a la información pública	Sí	No	No sabe
---	----	----	---------

es...			
a. Fácil	1	0	88
b. Útil	1	0	88
c. Necesario	1	0	88

10. A su juicio ¿Quiénes hacen un mayor uso del derecho de acceso a la información pública?
(mencione los tres que usted considera en mayor medida).

a. El ciudadano común.	1	1º	2º	3º
b. Las organizaciones sociales o no gubernamentales (ONG's).	2			
c. Los periodistas.	3			
d. Las empresas privadas / empresarios.	4			
e. Los investigadores y académicos.	5			
f. Los estudiantes.	6			
g. Los políticos.	7			
h. La misma administración pública.	8			
i. Otro. ¿Cuál?	9			

11. ¿Cuál es la principal razón por la que se solicita información pública? (Elija sólo una alternativa)

a. Para conocer/postular a beneficios y subsidios.	1
b. Para negocios/emprendimiento.	2
c. Para realizar trámites y obtener certificados.	3
d. Para desenmascarar una irregularidad.	4
e. Para jubilación/pensión.	6
f. Para pedir información general sobre lo que hace el Estado	7
g. Para controlar lo que hacen las autoridades.	8

h. Para usar en el trabajo o estudios.	9
i. Para solucionar un problema.	10
j. Otros ESPECIFICAR _____	11

12. El 20 de abril del 2009 entró en vigencia la Ley de Transparencia (Ley N° 20.285), que obliga a los organismos públicos a dar a conocer lo que se llama “**información pública**”
¿Conoce Ud. esta ley?

a. Sí (siga)	1
b. No (pase a P.22)	0

13. ¿A través de qué medios se informó sobre la Ley de Transparencia? (MARQUE TODAS LAS QUE CORRESPONDA)

a. Por vías informales en mi trabajo(compañeros de trabajo)	1
b. Por vías formales en mi trabajo (capacitación, por mis funciones, etc)	2
c. Por mis estudios	3
d. Por familiares, amigos o conocidos	4
e. Por la web Portal de Transparencia del Estado de Chile	5
f. Por otros sitios web o redes de internet	6
g. Por otros medios de comunicación, tv radio diario o publicidad en la calle	7
h. Otros	8
i. No Sabe	88

14. ¿Cuál es su evaluación sobre la **existencia** de la Ley de Transparencia y Acceso a la información Pública en Chile?

Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy buena	No sabe
1	2	3	4	5	88

15. ¿Cuál es su evaluación sobre la **implementación** de la Ley de Transparencia y Acceso a la

información Pública en Chile?					
Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy buena	No sabe
1	2	3	4	5	88

Sección III. Costos y beneficios de la Ley

16. ¿Con cuál de las siguientes afirmaciones se identifica más?

a. Los beneficios que aporta la Ley de Transparencia son superiores a cualquier costo (tiempo, trabajo, recursos, riesgos) que implique su implementación.	1
b. Los beneficios que aporta la Ley de Transparencia son inferiores a cualquier costo (tiempo, trabajo, recursos, riesgos) que implique su implementación.	2
c. Los beneficios y los costos son iguales.	3
d. No sé cuáles son los beneficios ni los costos asociados a la Ley de Transparencia.	4
e. Otra, ¿Cuál? _____	5

17. En su opinión, ¿Cuáles son los tres principales beneficios que la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública le aporta **al país**? (REGISTRAR 3 MENCIONES EN ORDEN DE IMPORTANCIA).

	1º	2º	3º
a. Fomenta la participación ciudadana.			
b. Posibilita el control de los ciudadanos sobre las acciones del Estado.			
c. Permite a los ciudadanos entender mejor las decisiones de las autoridades.			
d. Garantiza la protección y defensa de los ciudadanos y sus derechos.			
e. Brinda información a los ciudadanos sobre lo que hace el Estado.			
f. Combate la corrupción dentro del Estado.			

g. Permite el control y rendición de gastos del Estado.	
h. Ninguno.	
i. No sabe.	

18. ¿Cuáles son los principales 3 obstáculos que usted identifica para la correcta implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública? (REGISTRAR 3 MENCIONES EN ORDEN DE IMPORTANCIA).

a. Los ciudadanos no saben usar la Ley de Transparencia.	1º	2º	3º
b. Los funcionarios públicos no conocen los procedimientos asociados a la Ley de Transparencia.			
c. Los organismos públicos no cuentan con los recursos económicos necesarios para realizar las tareas asociadas a la Ley de Transparencia.			
d. Los organismos públicos no cuentan con la cantidad de funcionarios necesaria para realizar las tareas asociadas a la Ley de Transparencia.			
e. No existe voluntad política de los jefes de servicio para hacerse cargo de las obligaciones que impone la Ley de Transparencia.			
f. Existe una cultura del secretismo al interior de los organismos públicos.			
g. A veces, hay información que no está porque no existe una política de gestión de archivos.			
h. Otro, ¿Cuál? _____			
i. Ninguno			
j. No sabe			

19. Según su opinión ¿Cuáles han sido los principales **beneficios** que ha tenido la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el **sector público**? (REGISTRAR 3 MENCIONES EN ORDEN DE IMPORTANCIA):

a. Ha producido un acercamiento entre el ciudadano y los organismos públicos.	1	1º	2º	3º
---	---	----	----	----

b. Ha impactado en la mejora de la imagen de los organismos públicos y funcionarios públicos.	2			
c. Ha impactado en un aumento de la confianza del ciudadano en los organismos públicos.	3			
d. Ha ayudado a que los funcionarios públicos sean más conscientes de su rol de servidores públicos.	4			
e. Ha aumentado la satisfacción de los funcionarios públicos con su trabajo.	5			
f. Ha impactado en una mayor eficiencia en los organismos públicos.	6			
g. Ha generado mejoras en la manera como se archiva la información de la institución donde trabajo.	7			
h. Ninguna	8			
i. Otro ¿Cuál?	9			

20. Según su opinión ¿Cuáles han sido los principales **costos** que ha tenido la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el **sector público**? (REGISTRAR 3 MENCIONES EN ORDEN DE IMPORTANCIA):

a. La utilización política de la información obtenida.	1	1º	2º	3º
b. La tergiversación de la información obtenida.	2			
c. Un aumento de la carga de trabajo del funcionario público.	3			
d. La mayor burocratización de los organismos públicos.	4			
e. La generación de más conflictos entre el ciudadano y los organismos públicos.	5			
f. Se ha debido redirigir presupuesto para su implementación, sacrificando otras tareas.	6			
g. Ninguna.	7			

h. Otro ¿Cuál?	8
----------------	---

21. Le pedimos indicar en una escala de 1 a 10, el punto donde Ud. cree que se ubica la relación costos/beneficios de la implementación de la Ley de Transparencia para:

	1.Costos	2	3	4	5	6	7	8	9	10.Beneficios
a. Los servicios e instituciones públicas en general										
b. La institución o servicio en el cual Ud. trabaja										
c. Los funcionarios públicos										
d. Los ciudadanos										

22. (PARA TODOS) La Ley de Transparencia brinda acceso a los ciudadanos a información que se encuentra en poder del Estado, por ejemplo, sobre las compras y gastos que realiza. En una escala del 1 al 10, donde 1 es “ninguna utilidad” y 10 es “mucho utilidad”. ¿Cuánta utilidad tiene para Ud. la existencia de Transparencia en el Estado?

NINGUNA UTILIDAD	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	MUCHA UTILIDAD

A continuación, le solicitamos que responda algunas preguntas asociadas a su conocimiento y experiencia en relación a los mecanismos de acceso a la información pública.

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

1. Sí	1
2. No	0

24. Imagine que alguien le pregunta “cómo puede acceder a la información relativa a los gastos de su institución en viáticos del jefe de servicio”. ¿Ud. sabría indicarle lo siguiente?

24.1 En qué oficina o ventanilla podría pedir esta información		→	¿Cuál?	
1. Sí	1			
2. No	0			

24.2 En qué sección de la página web podría pedir esta información		→	¿Cuál?	
1. Sí	1			
2. No	0			

24.3 Los plazos de respuesta para este tipo de solicitud		→	¿Cuál?	
1. Sí	1			Días Hábiles
2. No	0			

25. ¿Ha recibido o le ha tocado responder solicitudes de información pública en el último año?

1. Sí	1
2. No (pase a P.27)	0

26. Cuando usted ha recibido solicitudes de información:

	Sí	No	No sabe
26.1 Pudo identificar con facilidad la información que le pidieron.	1	0	88
26.2 Supo dónde o cómo encontrar la información al interior de su institución.	1	0	88
26.3 Conocía el plazo de respuesta.	1	0	88

Sección V. Conocimiento del CPLT

27. ¿Ha escuchado hablar del Consejo para la Transparencia?

- a. Sí (pase a P.27.1)
- b. No (pase a P.29)
- c. No Sabe (pase a P.29)

27. 1 ¿A través de qué medios supo del Consejo para la Transparencia? (MARQUE TODAS LAS QUE CORRESPONDA)

a. Por vías informales en mi trabajo (compañeros de trabajo)	1
b. Por vías formales en mi trabajo (capacitación, por mis funciones, etc)	2
c. Por mis estudios	3
d. Por familiares, amigos o conocidos	4
e. Por la web Portal de Transparencia del Estado de Chile	5
f. Por otros sitios web o redes de internet	6
g. Por otros medios de comunicación, tv radio diario o publicidad en la calle	7
h. Otros	8
i. No Sabe	88

28. ¿Diría Ud. que el Consejo para la Transparencia es un organismo...?:

	SI	NO	No sabe
a. Autónomo (que no depende de ninguno de los tres poderes del Estado)	1	2	88
b. Que cumple con su misión	1	2	88
c. Transparente	1	2	88
d. Políticamente independiente	1	2	88

29. ¿Ud. ha recibido capacitación relativa a temas de Transparencia o Derecho de Acceso a la Información Pública?

1. Sí (pase a P.30)	1
2. No (pase a P.31)	2
88. No sabe (pase a P.31)	88

30. En la(s) capacitación(es) relativa(s) a temas de Transparencia en la que ud. participó, los relatores eran: (MARQUE TODAS LAS QUE CORRESPONDA)

1. Funcionarios de su propia institución	1
2. Funcionarios del Consejo para la Transparencia	2
3. Otros relatores (de una Universidad, OTEC, etc.)	3
88. No sabe/No recuerda	88

31. ¿Ha realizado algún curso en línea a través del sitio web Educa Transparencia?

1. Sí	1
2. No	2
88. No recuerda/no está seguro	88

Sección VI. Ley de Lobby

La **Ley del Lobby** regula la publicidad de las gestiones de intereses en el sector público y ordena a las autoridades poner a disposición de la ciudadanía sus agendas públicas, indicando con quién se

reúnen y a quién le otorgan una audiencia. Así también, obliga a informar de los viajes realizados y los regalos recibidos.

32. El 8 de marzo de este año fue promulgada la Ley del Lobby ¿Sabía Ud. de la existencia de esta ley?		
1. Sí	1	PASE A PREGUNTA SIGUIENTE P33
2. No	2	PASE A P.35

33. ¿Cuánto cree Ud. que la Ley del Lobby ayudará a...				
	Mucho	Algo	Nada	No sabe
1. Disminuir la corrupción	1	2	3	88
2. Disminuir el tráfico de influencias	1	2	3	88
3. Mejorar los estándares de probidad pública	1	2	3	88
4. Que los ciudadanos tengan mayor control sobre sus representantes políticos	1	2	3	88
5. Evitar que las autoridades tomen decisiones que favorezcan a grupos específicos por sobre el interés general	1	2	3	88
6. Alcanzar mayor transparencia en la gestión del Estado	1	2	3	88

34. ¿Sabe si la Ley del Lobby considera una institución que vele por el seguimiento y registro de las acciones de Lobby?		
1. Sí	1	P34.1 ¿Cuál?
2. No	2	

Sección VII. Protección de Datos Personales

35. En general, cuánto le preocupa que se haga un mal uso de su información personal en las siguientes situaciones:
--

	Mucho	Algo	Poco	No sabe
1. Cuando realiza transacciones bancarias	1	2	3	88
2. Cuando realiza compras (farmacias, supermercados, etc)	1	2	3	88
3. Cuando realiza trámites en instituciones privadas (empresas de servicios, casas comerciales, etc)	1	2	3	88
4. Cuando participa en un concurso rifa o sorteo	1	2	3	88
5. Cuando acumula puntos en casas comerciales	1	2	3	88
6. Cuando solicita beneficios a algún servicio público	1	2	3	88
7. Cuando realiza trámites en algún servicio público	1	2	3	88

36. ¿Sabe usted si existe alguna normativa que regule la protección de datos personales en poder del Estado?		
1. Sí	1	PASE A PREGUNTA SIGUIENTE
2. No	2	PASE A 38

37. ¿Sabe si la normativa considera una institución que vele por la protección de datos personales en el Estado?		
1. Sí	1	P37.1 ¿Cuál?
2. No	2	

38. ¿Ud. Sabe si su institución cuenta con un algún protocolo de protección de los datos personales de sus usuarios?	
Sí	1
No	2

Le agradecemos que se haya dado el tiempo para responder esta encuesta.

Para finalizar, le haremos algunas preguntas de caracterización. Las respuestas a cada pregunta sólo serán utilizadas para realizar cálculos con fines estadísticos y su tratamiento se realiza bajo las normas de confidencialidad que establece la Ley 19.628 sobre protección de la vida privada.

Sección VIII. Caracterización

39. En general, ¿Ud. diría que:	
1. Se puede confiar en la mayoría de las personas	1
2. No se puede confiar en la mayoría de las personas	2
88. No sabe	88

40. Diría Ud. que los chilenos...

	Mucho	Bastante	Poco	Nada	No sabe
a. Cumplen las leyes	1	2	3	4	88
b. Son exigentes de sus derechos	1	2	3	4	88
c. Están conscientes de sus obligaciones y deberes	1	2	3	4	88
d. Son solidarios	1	2	3	4	88
e. Son honrados	1	2	3	4	88
f. Son transparentes	1	2	3	4	88

41. En general, Ud. diría que las personas deben obedecer las leyes sin excepción, o hay ocasiones excepcionales en las que las personas pueden seguir su conciencia aunque eso signifique quebrar la ley.

a. Deben obedecer la ley sin excepción	1
b. Deben seguir la conciencia en ocasiones	2
c. No sabe	3

42. ¿Con cuál de las siguientes frases está Ud. más de acuerdo?

1. La democracia es preferible a cualquier otra forma de gobierno	1
2. En algunas circunstancias, un gobierno autoritario puede ser preferible a uno democrático	2
3. A la gente como uno, le da lo mismo un régimen democrático que uno autoritario	3
88. No sabe	88

43. ¿Qué tan bien o qué tan mal cree Ud. que funciona la democracia en Chile?

1. Muy bien	1
2. Bien	2
3. Regular	3
4. Mal	4
5. Muy mal	5
88. No sabe	88

44. ¿Con qué frecuencia Ud...?

	Todos los días	4 -6 días a la semana	1 a 3 días a la semana	Menos de una vez a la semana	Nunca o casi nunca	No sabe
1. Lee las noticias en algún diario impreso.	1	2	3	4	5	88
2. Ve algún noticiario en televisión	1	2	3	4	5	88
3. Mira y/o escucha foros y programas políticos	1	2	3	4	5	88

4. Escucha noticias en la radio	1	2	3	4	5	88
5. Usa internet para informarse	1	2	3	4	5	88
6. Conversa con amigos sobre política	1	2	3	4	5	88
7. Conversa en familia sobre política	1	2	3	4	5	88

45. ¿Usa alguno de los siguientes servicios de redes sociales de internet?		
Facebook	SI	NO
Pinterest	SI	NO
Youtube	SI	NO
Fotolog	SI	NO
Twitter	SI	NO
Windows Live Space	SI	NO
Instagram	SI	NO
Linkedin	SI	NO
Whatsapp	SI	NO
Line	SI	NO
Otro	SI	NO
No usa ninguno	SI	NO

46. ¿Votó Ud. en la pasada elección presidencial de 2013?	
1. Sí	1
2. No	2

47. ¿Pertenece Ud. a algún tipo de grupo o asociación social?		47.1. ¿Cuál(es)?
1. Sí	1	
2. No	2	
88. No sabe	88	

48. ¿Cuál es su último curso aprobado? (MARQUE SÓLO UNO)

a. Educación Básica completa o incompleta	1
b. Educación Media Incompleta (científico humanista y técnica)	2
c. Educación Media Completa (científico humanista y técnica)	3
d. Estudios Técnico Profesionales (Instituto Profesional, Centro Formación Técnica)	4
e. Estudios Universitarios	5
f. Estudios de Postgrado (sólo magíster y/o doctorado)	6
g. No sabe	88

49. ¿Hace cuánto tiempo trabaja en esta organización?

h. Menos de 1 año	1
i. Entre 1 y 5 años	2
j. Entre 6 y 10 años	3
k. Entre 11 y 15 años	4
l. Entre 16 y 20 años	5
m. Más de 21 años	6

50. ¿La función que Ud. desempeña en el organismo público en que trabaja, está vinculada a la Ley de Transparencia?

1. Sí	1
2. No	2

51. Entre las funciones de su cargo, ¿le corresponde atender público?

1. Sí, como función principal (personal de OIRS u otro mesón de atención de público)	1
2. Sí, como función secundaria y esporádica	2
3. No	3

52. Ud. fue seleccionado en el cargo...

1. Por concurso público	1
2. Por concurso interno	2
3. Por designación	3
4. A través de otro mecanismo	4

53. Ud. desempeña sus funciones en calidad de...

1. Planta	1
2. Contrata	2
3. Honorarios	3
4. Contrato indefinido (código del trabajo)	4
5. Contrato a plazo fijo	5

54. ¿A cuál de las siguientes categorías corresponde su cargo actual? (MARQUE SÓLO UNA)

1. Directivo	1
2. Profesional	2
3. Técnico	2
4. Administrativo	3
5. Auxiliar	4

Cuerpo de correo electrónico

Estimado/a,

STATCOM, por encargo del **PNUD** (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo) en colaboración con el **CPLT** (Consejo para la Transparencia), está desarrollando el **TERCER ESTUDIO NACIONAL DE FUNCIONARIOS PÚBLICOS**, cuyo objetivo es conocer la percepción y opiniones sobre la implementación de la Ley de Transparencia de los funcionarios como usted.

Usted ha sido seleccionado aleatoriamente para ser parte de este estudio. Para concretar su participación, le pedimos que conteste la siguiente encuesta, que no le tomará más de 15 minutos.

Su opinión es muy importante para nosotros ya que nos permitirá conocer su percepción y evaluación respecto de la implementación de la Ley de Transparencia. Es importante señalar que la información que nos entregue en esta encuesta será tratada de manera confidencial y sus respuestas no serán identificadas individualmente en ninguna instancia del estudio.

Desde ya le agradecemos su participación y la dedicación de su tiempo.

Para responder la encuesta, por favor, pulse en el siguiente link:

Así mismo, agradeciendo su colaboración y tiempo invertido, usted al finalizar la encuesta estará participando en un **SORTEO DE 15 TABLET SAMSUNG GALAXY TAB LITE**.

EL PLAZO PARA RESPONDER LA ENCUESTA ES HASTA EL DÍA MARTES 4 DE NOVIEMBRE DEL PRESENTE AÑO.

Si desea mayor información acerca de los avances del estudio o desea realizar alguna consulta, por favor comuníquese con: Ximena Prado, Jefe de Proyectos de STATCOM o Daniela Valenzuela, Asistente de proyectos al fono 22 599 47 77.

De ante mano muchas gracias por su colaboración y su tiempo, se despide cordialmente

Paulina Valenzuela

Directora ejecutiva y Socia

Statcom Opinión Pública e Investigación de Mercado