



INFORME FINAL  
**ENCUESTA NACIONAL DE POSICIONAMIENTO**



PONTIFICIA UNIVERSIDAD  
CATÓLICA DE CHILE  
ESCUELA DE PSICOLOGÍA

## INDICE

<b>Introducción .....</b>	<b>4</b>
<b>1. Metodología .....</b>	<b>5</b>
1.1 Muestra .....	5
1.1.1 Población de Estudio .....	5
1.1.2 Diseño Muestral.....	6
1.2 Instrumento.....	10
1.3 Procedimiento de aplicación .....	10
1.4 Análisis realizados .....	12
<b>2. Resultados .....</b>	<b>16</b>
2.1 Relevancia social .....	16
2.1.1 Resultados descriptivos .....	17
2.1.2 Diferencias Significativas .....	20
2.1.3 Comentarios finales sobre la dimensión .....	29
2.2 Derechos ciudadanos: conocimiento y percepciones .....	30
2.2.1 Resultados descriptivos .....	30
2.2.2 Diferencias significativas.....	34
2.2.3 Comentarios finales sobre la dimensión .....	43
2.3 Democracia.....	44
2.3.1 Resultados descriptivos .....	44
2.3.2 Diferencias significativas.....	46
2.3.3 Comentarios finales sobre la dimensión .....	47
2.4 Confianza social .....	48
2.4.1 Resultados descriptivos .....	48
2.4.2 Diferencias significativas.....	50
2.4.3 Comentarios finales sobre la dimensión .....	52
2.5 Percepciones de sector público .....	54
2.5.1 Resultados descriptivos .....	54
2.5.2 Diferencias significativas.....	56
2.5.3 Comentarios finales sobre la dimensión .....	61

2.6	Percepciones de información entregada por sector público.....	63
2.6.1	Resultados descriptivos .....	63
2.6.2	Diferencias significativas.....	65
2.6.3	Comentarios finales sobre la dimensión .....	72
2.7	Búsqueda pasada de información.....	74
2.7.1	Resultados descriptivos .....	75
2.7.2	Diferencias significativas.....	77
2.7.3	Comentarios finales sobre la dimensión .....	80
2.8	Conocimiento de Ley de Transparencia .....	82
2.8.1	Resultados descriptivos .....	82
2.8.2	Diferencias significativas.....	83
2.8.3	Comentarios finales sobre el indicador.....	91
2.8.4	Búsqueda potencial de información .....	92
2.8.4.1	<i>Resultados descriptivos.....</i>	93
2.8.5	Diferencias significativas.....	97
2.8.6	Comentarios finales sobre el indicador .....	109
2.9	Percepciones Ley de Transparencia.....	111
2.9.1	Resultados descriptivos .....	111
2.9.2	Diferencias significativas.....	112
2.9.3	Comentarios finales sobre el indicador .....	117
2.10	Conocimiento CPT .....	118
2.10.1	Resultados descriptivos .....	118
2.10.2	Diferencias significativas.....	119
2.10.3	Comentarios finales sobre el indicador .....	126
2.11	Percepciones CPT .....	127
2.11.1	Resultados descriptivos .....	127
2.11.2	Diferencias significativas.....	132
2.11.3	Comentarios finales sobre el indicador.....	139
<b>3.</b>	<b>Construcción de una tipología de ciudadanos .....</b>	<b>142</b>
3.1	La tipología del ciudadano democrático versus el a-democrático.....	143
3.2	Los cuatros tipos de conglomerados o cluster ciudadanos .....	146
<b>4.</b>	<b>Síntesis y comentarios finales.....</b>	<b>155</b>

<b>5. Anexos .....</b>	<b>160</b>
5.1 Cuestionario de Opinión Pública.....	160

## **Introducción**

El Consejo para la Transparencia solicitó a fines de 2009 al Centro de Medición de la Pontificia Universidad Católica de Chile un estudio de posicionamiento del Consejo en la opinión pública. El objetivo de este estudio consistía en obtener, identificar y evaluar, a través de una encuesta de opinión pública, las percepciones de los ciudadanos acerca de temáticas relacionadas a la Ley de Transparencia, a las funciones del Consejo y también con respecto a áreas más amplias como derechos ciudadanos y confianza social.

El presente documento corresponde al Informe Final de esta encuesta de posicionamiento y le permitirá al Consejo tener una noción más adecuada de las necesidades de información que los ciudadanos realmente presentan y la manera en que se relacionan con el concepto de transparencia y ejercicio de la ciudadanía. En último término, se buscó a partir de la encuesta de posicionamiento generar tipologías de ciudadanos en relación a tópicos relevantes como democracia, información y confianza.

El informe que se presenta a continuación describe el proceso de elaboración de dicho instrumento de evaluación, los procedimientos de aplicación de éste, y los resultados obtenidos. Para ello, se da a conocer primero la metodología utilizada, incluyendo la caracterización de la muestra y del instrumento para luego continuar con la descripción de los procedimientos de aplicación. Posteriormente, se señalan los resultados obtenidos, describiendo en primer lugar resultados generales para luego identificar diferencias relevantes entre grupos (en particular, en función de sexo, edad, nivel socioeconómico y conductas pasadas de búsqueda de información). Antes de concluir, se realiza una descripción exploratoria de posibles tipologías ciudadanas en función de sujetos ideales y conglomerados estadísticos. Finalmente se presentan las conclusiones más relevantes del estudio.

# 1. Metodología

## 1.1 Muestra

Para cumplir con los objetivos del estudio, se seleccionó una muestra representativa a nivel nacional, con el fin de obtener la información requerida. La muestra se conformó de la siguiente manera:

### 1.1.1 Población de Estudio

- **Ámbito Geográfico:** Gran Santiago (comprende un total de 34 comunas, es decir, todas las de la Provincia de Santiago más Puente Alto y San Bernardo); Valparaíso y Viña del Mar (incluye la comuna de Con-Con); Talcahuano y Concepción (considera Chihuayante y San Pedro de la Paz); Antofagasta y Temuco.
- **Características sociodemográficas:** hombres y mujeres de todos los grupos socioeconómicos (ABC1-C2-C3-D-E), entre los 18 y los 64 años de edad, con residencia permanente en los principales centros urbanos de Chile
- **Universo:** fue calculado a partir de las estimaciones oficiales de población comunales por sexo y edad (INE-CELADE) para el año 2010, representando 5,1 millones de personas. Para el desglose por grupos socioeconómicos se utilizaron las proporciones estándares del mercado chileno según información publicada por ICCOM.

El marco muestral utilizado puede observarse en la Tabla 1:

**Tabla 1:** Marco muestral

	<b>Total</b>	<b>Gran Santiago</b>	<b>Valparaíso Viña del Mar Concón</b>	<b>Concepción Chihuayante Talcahuano San Pedro de la Paz</b>	<b>Temuco Antofagasta</b>
<b>Total</b>	<b>5.140.254</b>	3.913.144	398.893	398.520	429.697
<b>ABC1</b>	<b>480.783</b>	406.967	26.327	19.129	28.360
<b>C2</b>	<b>928.201</b>	731.758	68.610	52.206	75.627
<b>C3</b>	<b>1.253.855</b>	966.547	101.319	83.291	102.698
<b>D</b>	<b>1.912.106</b>	1.428.297	155.967	164.987	162.855
<b>E</b>	<b>565.309</b>	379.575	46.670	78.907	60.157

	<b>Total</b>	<b>Gran Santiago</b>	<b>Valparaíso Viña del Mar Concón</b>	<b>Concepción Chihuayante Talcahuano San Pedro de la Paz</b>	<b>Temuco Antofagasta</b>
<b>18-24 AÑOS</b>	<b>985.777</b>	739.903	79.184	79.694	86.996
<b>25-34 AÑOS</b>	<b>1.220.690</b>	925.661	96.054	93.424	105.551
<b>35-49 AÑOS</b>	<b>1.726.564</b>	1.326.088	123.849	131.474	145.151
<b>50-64 AÑOS</b>	<b>1.207.223</b>	921.492	99.806	93.926	91.999

<b>MUJER</b>	<b>2.614.074</b>	1.998.005	201.281	205.232	209.556
<b>HOMBRE</b>	<b>2.526.180</b>	1.915.139	197.612	193.288	220.141

### 1.1.2 Diseño Muestral

- **Diseño Muestral:** se trata de una muestra probabilística y estratificada no proporcional a la población según Ciudad, Nivel Socioeconómico (NSE), Tramos de Edad y Sexo, para asegurar así mejores estimaciones en cada uno de los estratos y particularmente en aquellos de relevancia aunque con menor población (p.e. NSE extremos: ABC1 y E).
- **Marco Muestral:** mapas y listados de hogares oficial del INE con base al censo del 2002 y actualizado al año 2006 según el crecimiento poblacional de los últimos años de acuerdo a datos comunales.
- **Selección Muestral:** la selección fue tri-etápica dentro de cada Ciudad, seleccionando, en primer lugar, Sectores (agrupación de manzanas con aproximadamente 400 viviendas); siendo la segunda etapa la Vivienda (que debía cumplir la condición de ser particular habitada); para finalmente seleccionar la Persona a entrevistar dentro de los

residentes permanentes que cumplieran la condición de edad de la población (en caso de haber más de 1 persona que cumpliera el público objetivo poblacional se usó una tabla de Kish para seleccionar al respondiente).

- Representatividad: en la medida que se trató de un diseño muestral estratificado se aseguró la presencia en la muestra de las características geográficas, demográficas y socioeconómicas principales de la población en estudio. Adicionalmente a lo anterior, para asegurar una buena dispersión geográfica dentro de las comunas del estudio, se realizaron hasta un máximo de 6 entrevistas efectivas en cada sector seleccionado<sup>1</sup>.
- Tamaños de Muestra: la muestra final obtenida fue de 1.017 personas distribuidas según el diseño muestral definido en los distintos estratos de acuerdo a lo presentado en la Tabla 2:

**Tabla 2:** Distribución muestra

	<b>Total</b>	<b>Gran Santiago</b>	<b>Valparaíso Viña del Mar Concón</b>	<b>Concepción Chihuahante Talcahuano San Pedro de la Paz</b>	<b>Temuco Antofagasta</b>
<b>Total</b>	<b>1017</b>	510	174	213	120
<b>ABC1</b>	<b>138</b>	70	22	30	16
<b>C2</b>	<b>161</b>	85	29	33	23
<b>C3</b>	<b>273</b>	142	48	51	32
<b>D</b>	<b>382</b>	179	74	90	39
<b>E</b>	<b>63</b>	34	10	9	10
<b>18-24 AÑOS</b>	<b>191</b>	87	35	45	24
<b>25-34 AÑOS</b>	<b>254</b>	139	39	48	28
<b>35-49 AÑOS</b>	<b>329</b>	165	55	69	40
<b>50-64 AÑOS</b>	<b>243</b>	119	45	51	28
<b>MUJER</b>	<b>471</b>	240	76	101	54
<b>HOMBRE</b>	<b>546</b>	270	98	112	66

<sup>1</sup> El realizar máximo 6 entrevistas efectivas por sector o punto muestral significa que con una muestra de 1.017 casos finales hubo al menos 170 puntos muestrales seleccionados aleatoriamente (1.017/6) con lo cual la muestra final asegura mayor probabilidad de quedar más distribuida geográficamente.



- Error Muestral: el cálculo del error muestral está definido en cada estrato por el tamaño de la muestra y la varianza asociada a la variable calculada. De una manera general, se realizó el cálculo del error muestral (em) utilizando la fórmula del muestreo aleatorio simple para proporciones de poblaciones estadísticamente infinitas, al 95% de confianza:

en donde  $p$  = proporción de ocurrencia del evento (p.e. Respuesta Sí a una pregunta dicotómica)  
 $q = 1 - p$  (p.e. Respuesta No a la pregunta)  
 $n$  = tamaño de la muestra

Además, cuando se desconoce el valor del estimador (que es precisamente lo que se quiere averiguar con el estudio), se opta por calcular el error muestral máximo que ocurre cuando la varianza es máxima, es decir, cuando  $p=q=0,50^2$ . A continuación se presentan los errores muestrales máximos para los principales estratos del estudio:

- a) Para el total es posible hacer estimaciones con un margen de error máximo de  $\pm 3,1\%$ , siendo además inferior a 10% en casi todos los estratos por NSE, Edad y Sexo (sólo es levemente mayor para el NSE E).

---

<sup>2</sup> Al hacer el diseño muestral de un estudio por lo general se desconocen los valores poblacionales (de hecho se está haciendo el estudio para hacer una estimación de dichos valores a partir de datos muestrales). Luego, aunque es estrictamente correcto señalar que los errores muestrales se refieren de manera específica a las estimaciones de cada variable, como dichos valores se desconocen antes de hacer el estudio lo que se hace es calcular el error muestral máximo posible, es decir, aquel que se obtiene cuando hay varianza máxima o la más alta heterogeneidad en los valores de cualquiera de las variables y este error muestral máximo posible -que es efectivamente teórico- nos asegurará un nivel de precisión mínimo. En efecto, la precisión o dispersión de la distribución del estimador (variabilidad de la estimación si se tomarán  $n$  muestras del mismo tamaño) tiene una relación inversa con el error muestral: cuanto más grande es el error muestral menor es la precisión y viceversa...

**Tabla 3:** Error muestral del estudio

	<b>Total Población Estudio</b>
<b>Total</b>	±3,1%
<b>ABC1</b>	±8,3%
<b>C2</b>	±7,7%
<b>C3</b>	±5,9%
<b>D</b>	±5,0%
<b>E</b>	±12,3%
<b>18-24 años</b>	±7,1%
<b>25-34 años</b>	±6,1%
<b>35-49 años</b>	±5,4%
<b>50-64 años</b>	±6,3%
<b>Mujer</b>	±4,5%
<b>Hombre</b>	±4,2%

Si se desea analizar por ciudades, el error muestral máximo para Gran Santiago es equivalente al del subtotal de provincias. Aún si se quiere analizar por centro urbano, los errores muestrales asociados son inferiores a 10%.

**Tabla 4:** Error muestral del estudio por ciudad

	<b>Total población estudio</b>	<b>Gran Santiago</b>	<b>Subtotal Ciudades Provincia</b>	<b>Valparaíso Viña del Mar Concón</b>	<b>Concepción Chihuahayante San Pedro de la Paz</b>	<b>Temuco Antofagasta</b>
<b>Total</b>	±3,1%	±4,3%	±4,4%	±7,4%	±6,7	±8,9

Es importante considerar que con el fin de realizar análisis estadísticamente más representativos de la población general, se utilizó un factor de expansión en la muestra correspondiente a los universos oficiales de personas proyectados al 2010 según INE-CELADE. Es por ello, que a la hora de presentar las tablas de resultados no se presentará el número de casos, sino que las proporciones de respuesta en términos de porcentajes.

Teniendo esto en consideración, a continuación se presenta una caracterización de la población que participó del estudio, con sus proporciones ponderadas.

## ***1.2 Instrumento***

Con el fin de responder a esta línea de trabajo, MIDE UC elaboró una propuesta de instrumento correspondiente a un cuestionario de opinión pública para ser aplicado a una muestra representativa de la población chilena. Este instrumento fue revisado por el equipo del Consejo para la Transparencia, y a partir de los aportes conjuntos, se definió el instrumento definitivo.

El instrumento se compone de 50 preguntas, en su mayoría de respuesta cerrada, y se complementa con 9 preguntas de respuesta abierta. Algunas de estas preguntas deben ser respondidas por todos los encuestados, y otras, dependen de la respuesta entregada en alguna pregunta anterior. Al término de la encuesta, se solicitan algunos datos de caracterización de los sujetos con el fin de incorporar análisis según diferentes variables. La aplicación se realiza de manera presencial, y tiene una duración aproximada de 45 minutos.

La versión final del instrumento puede se encuentra en el Anexo 5.1.

## ***1.3 Procedimiento de aplicación***

A continuación se describe el procedimiento a través del cual se llevó a cabo la recolección de la información:

### Trabajo de Campo

- Estructura de Campo: se contó con un equipo senior de 5 supervisores de campo. De cada uno de ellos dependían 4 encuestadores (20 en total). El hecho que los supervisores manejaran un reducido número de encuestadores, aparte de facilitar su función de supervisión desde el punto de vista del control de la ejecución, permitió resolver de manera rápida y efectiva eventuales imprevistos que surgieran en el desarrollo del trabajo en encuestas cara a cara.

Cada supervisor cumplió con las siguientes funciones:

- Supervisar el trabajo de los encuestadores. Supervisión directa (presencial junto al encuestador) en al menos el 25% de los casos, con revisión en el mismo día del 100% de las respuestas obtenidas por sus entrevistadores.
- Solicitar encuestadores de reemplazo en caso de que alguno de los que tenía asignados hubiera faltado por razones de fuerza mayor y/o se solicitara cambio por bajo rendimiento.
- Asegurar el cumplimiento de los horarios y las rutas asignadas a cada encuestador
- Confirmar que la selección de viviendas y personas siguiera los procedimientos establecidos.

Además, cada supervisor contó con un automóvil con el que desplazó a sus encuestadores a los sectores seleccionados y le permitió cumplir de manera efectiva sus funciones.

- Procedimientos para conseguir aceptación y asegurar representatividad: dada la dificultad que conlleva realizar estudios cara a cara, especialmente en los grupos socioeconómicos más altos (ABC1 y C2), pues existen lugares con acceso restringido (condominios y edificios de departamento), se utilizaron procedimientos estándares que permiten disminuir dichas dificultades, a saber:
  - a) Encuestadores con buena presencia y buenos modales que no generen desconfianza a primera vista, además de uso de vestimenta formal.
  - b) Identificar, tanto a encuestadores como supervisores, con credenciales además de entregar una carta de presentación del estudio que se está realizando.
  - c) Explicar la importancia del estudio en términos de sus objetivos y el uso que se hará de la información.
  - d) Insistir en la confidencialidad de la información proporcionada (secreto estadístico).

- e) Tener flexibilidad para fijar días y horarios de aplicación de los instrumentos para encontrar a los potenciales encuestados en sus hogares.

En el caso particular de la encuesta de posicionamiento del Consejo para la Transparencia, fue necesario considerar tres factores adicionales de complejidad:

- a) Realización del campo en los meses de verano: se inició el 12 de enero y finalizó el 23 de febrero;
- b) Aplicación del instrumento en un contexto electoral con preguntas de opinión pública; y,
- c) Longitud del cuestionario que demandaba una aplicación en torno a 50 minutos.

En función de lo anterior se adoptaron las siguientes medidas adicionales en campo:

- a) Se entregó un obsequio a las personas de NSE ABC1 y C2
- b) Se supervisó en terreno el 100% de las encuestas realizadas a los participantes de NSE ABC1 y C2 en Gran Santiago y Viña del Mar, para asegurar que quien respondía fuera efectivamente residente permanente de la vivienda seleccionada (por las vacaciones se encontraron numerosas situaciones de personas que atendían a nuestros encuestadores que no correspondían a residentes habituales de dicha vivienda sino que estaban allí vacacionando o cuidando la casa).

La dificultad de no haber siempre un residente permanente en el hogar o la existencia de un importante número de viviendas vacías en Viña del Mar y los sectores de NSE altos de Santiago, motivó que el estudio se prolongara hasta la tercera semana de febrero.

## ***1.4 Análisis realizados***

Para la realización del análisis de los resultados, se elaboraron bases de datos con las respuestas de los sujetos encuestados. En el caso de las preguntas de respuesta abierta, se hizo una codificación de cada respuesta de acuerdo con las categorías más relevantes

que emergieron del análisis de las mismas. Tanto la respuesta literal como su codificación fueron incluidas en la base de datos.

En el caso de las preguntas de respuesta múltiple, es decir, preguntas en las cuales los encuestados podían dar más de una categoría de respuesta, los porcentajes de menciones que se presentan están hechos sobre el total de respuestas entregadas (las preguntas donde ello ocurre son: 7, 14, 20, 25, 31, 35, 41, 44, 45 y 50)-

El análisis de los datos se planificó considerando las dimensiones que se deseaba evaluar. Para cada dimensión, se analizó la información obtenida de las preguntas asociadas a ésta (ver tabla 5).

Primeramente, se hizo un análisis descriptivo de los resultados obtenidos en cada dimensión. Luego, se analizó la existencia de diferencias significativas en cada dimensión, según diferentes variables, a saber: sexo, edad, NSE y una última variable que distingue a aquellos que han solicitado información a un organismo público alguna vez de los que no lo han hecho. Se hizo especial énfasis en esta última dada la importancia que tiene para el estudio. Para reportar estas diferencias significativas de modo que sea comprensible, en cada dimensión se mencionan todas aquellas variables que presentaron diferencia significativa, profundizando en aquellas más relevantes para el estudio, o en aquellas que a la luz de los datos mostraron ser de más importancia o mayor interés para interpretar los resultados. En dichos casos, se presentan los datos específicos.

Para el análisis de diferencias estadísticamente significativas entre los grupos mencionados para cada dimensión, se utilizaron diferentes métodos. Todas las preguntas que presentaban respuestas de tipo categóricas o nominales –es decir, preguntas con categorías de respuesta cualitativamente diferentes- fueron analizadas mediante la prueba estadística del chi cuadrado. Para cada una de estas preguntas se evaluó si el sexo, la edad, el nivel socioeconómico o las conductas pasadas de búsqueda de información se asociaban a las respuestas entregadas por los participantes. Es decir, se aplicó una prueba estadística para evaluar si se verificaba independencia o asociación entre las respuestas categóricas y los antecedentes de los encuestados (tomados cada uno por separado).

Por su parte, para las preguntas que implicaban respuestas de tipo ordinal -es decir, categorías de respuesta que pueden ser jerarquizadas u ordenadas en una escala continua- se utilizó el análisis de la varianza (ANOVA) para evaluar diferencias significativas entre promedios. Para ello, todas las categorías de respuesta para las preguntas ordinales se tradujeron en un número de 1 a 4, donde 1 representaba la medida menor y 4 representaba la medida mayor. Por ejemplo, en el caso de la pregunta 8 del Cuestionario de Opinión Pública (ver anexo 5.1), "¿Cuánto le interesa a usted la política?", a las categorías de respuesta (a) me interesa mucho, (b) me interesa, (c) me interesa poco y (d) no me interesa nada, se les asignaron puntajes de 4, 3, 2 y 1, respectivamente<sup>3</sup>. En los análisis realizados, las respuestas de los participantes fueron tratadas como variable dependiente, y los antecedentes de los participantes (sexo, edad, NSE y conductas pasadas de búsqueda de información), fueron tratadas como variables independientes. Sólo se presentarán los resultados de aquellos cruces que resultaron estadísticamente significativos ( $p < 0,05$ ). Todos estos análisis se realizaron a través del software SPSS. A continuación se presentan las dimensiones que fueron analizadas, así como las preguntas del cuestionario asociadas a dicha dimensión:

---

<sup>3</sup> La práctica de analizar variables medidas en escalas ordinales mediante el cálculo de promedios y comparación de promedios (mediante ANOVA), es ampliamente extendida en la investigación psicológica, sociológica y de opinión pública, donde el nivel de medición más usual es el ordinal (en rigor, ninguna escala psicológica o de opinión pública cumple plenamente con las exigencias de una escala intervalar). El promedio es en este caso una medida razonable de tendencia central y su comparación mediante el ANOVA es adecuada, incluso si no se cumplen totalmente los supuestos distribucionales de esta técnica estadística, pues la investigación ha demostrado que esta técnica es en general resistente a la violación de sus supuestos (distribución normal y homoscedasticidad).

**Tabla 5:** Dimensiones y preguntas asociadas

DIMENSIÓN		PREGUNTA
Relevancia social: Importancia otorgada a la transparencia en relación a otras temáticas socialmente relevantes.		1, 2
Derechos ciudadanos: conocimiento y percepciones.		3, 4, 5, 6, 7
Democracia: Nociones y percepciones.		8, 9, 10
Confianza social: Grado en que ciudadanos confían en personas y organizaciones.		11, 12, 13
Percepciones de sector público		14, 15, 20
Percepciones de información entregada por sector público		16, 17, 18, 19
Búsqueda pasada de información: Comportamientos de búsqueda activa de información en organismos públicos.		21, 22, 23, 24, 25
Conocimiento de Ley de Transparencia: Nociones básicas y tipos de información pública.		26, 27, 33, 34
Búsqueda potencial de información: Comportamientos potenciales de demandas de información	Organismo	28
	Tipo de información	29, 30, 35
	Procedimiento	31, 32, 36, 37
Percepciones Ley de Transparencia		38, 39, 40
Conocimiento CPT		41, 43, 44
Percepciones CPT	Implícita: Percepciones del rol del CPT sin mención explícita de organismo	42, 50
	Explícita: Percepciones del rol del CPT mencionando explícitamente al organismo	45, 46, 47, 48, 49

Es importante tener en cuenta que la gran mayoría de respuestas consignadas como “no sé” fueron consideradas como “faltantes” (“missing”) para efectos del análisis. Esto se hizo para todas las preguntas en las cuales esta respuesta obtuvo un porcentaje menor al 5%. La respuesta “no sé” fue tomada en cuenta entre los porcentajes válidos, en los casos en que la tasa de esta respuesta superaba los 5%, o en aquellos casos en que se consideró que por el carácter de la pregunta, la respuesta “no sé” constituía una respuesta relevante.

Finalmente, se llevó a cabo un análisis con el fin de identificar la existencia de tipologías de ciudadanos caracterizados por determinados conjuntos de opiniones y disposiciones en este ámbito. En este caso, se definieron dos tipologías prototípicas e hipotéticas de ciudadano, y se seleccionaron las preguntas que mostrarían la existencia de dicha tipología, considerando la respuesta esperada para cada uno de estos prototipos. Luego,



se analizó si se encontraban sujetos que hubieran respondido de forma concordante con alguno de estos dos perfiles. Posteriormente, se realizó un análisis exploratorio de las respuestas a dichas preguntas, de modo de analizar si se generaban diferentes grupos de personas y si podrían asociarse a un determinado perfil de ciudadano. En la medida que esta construcción típico ideal permitía sólo dar cuenta de tipos polares pero no discriminaba sobre la distribución de la población se realizó una segunda aproximación para la generación de tipologías de ciudadanos basado en un método multivariado de análisis estadístico de conglomerados por el cual se buscó agrupar objetos o sujetos en conglomerados de modo tal que los objetos que pertenecieran a un conglomerado compartieran más características entre sí que las que compartían con objetos o sujetos pertenecientes a otro conglomerado. El tipo de análisis de conglomerado usado fue el de método de análisis de conglomerado de K medias o de dos fases con lo que originaron cuatro tipos diferentes de conglomerados. Una vez definidos estos se procedió a indagar como contestaban cada uno de grupos las preguntas relacionadas con la Ley de Transparencia y el Consejo para la Transparencia.

## **2. Resultados**

A continuación se dan a conocer los resultados obtenidos para cada dimensión del estudio. Se reporta en cada caso el resultado general para cada una de las preguntas que constituye la dimensión. Luego, se reporta si hubo diferencias significativas en algunas de las variables y se comentan las diferencias más relevantes en función de los objetivos del estudio. Finalmente, se realiza un comentario general sobre los resultados de la dimensión, integrando la información anterior.

### ***2.1 Relevancia social***

Esta dimensión apunta a evaluar cuál es, en opinión de los ciudadanos, el nivel de relevancia de temas de actualidad nacional, así como la percepción que tienen estos ciudadanos acerca de su nivel de conocimiento sobre los temas nombrados. Se buscó además conocer qué tan importante es para la población la transparencia en los organismos públicos y sus temáticas asociadas, en relación a otros tópicos sociales relevantes.

### 2.1.1 Resultados descriptivos

Se solicitó a los participantes identificar de una lista aquellos temas que consideraban de mayor y de menor relevancia para el país. Como se observa en las tablas que se presentan a continuación, la gran mayoría de los ciudadanos considera que los temas más relevantes para nuestro país en la actualidad están relacionados con educación y salud. Sobre el 70% de los encuestados nombró como tema relevante "salud" y un porcentaje muy similar también mencionó "educación" como uno de los cinco temas más relevantes para ellos. Un porcentaje un poco mayor al 50% de los respondientes afirmaron que "empleo" y "crimen y delincuencia" eran temáticas relevantes. A su vez, menos del 20% de los participantes consideró que "seguridad nacional", "transparencia de los organismos públicos" y "protección de los datos personales" fueran temas relevantes para el país, en comparación con otras temáticas.

**Tabla 6:** Para partir le mostraré una tarjeta que incluye algunos temas que son relevantes para el país. Por favor indique cuáles son para usted los cuatro temas **más** importantes<sup>4</sup>

Rank	Tema	% de encuestados que nombran el tema
1	Salud	74,4
2	Educación	73,9
3	Empleo	55,6
4	Crimen y delincuencia	45,7
5	Medio Ambiente	34,6
	Vivienda	
6	Derechos ciudadanos	28,2
7	Corrupción	22,0
8	<b>Transparencia de los organismos públicos</b>	17,7
9	Seguridad nacional	17,6
10	Protección de los datos personales de los individuos	14,0

Tal como se presenta en la Tabla 6, entre los temas considerados menos relevantes por los ciudadanos se encontró la "protección de datos personales" y la "transparencia de los organismos públicos", acumulando sobre un 50% de las respuestas. En tercer lugar se

<sup>4</sup> El porcentaje expresado en la tabla representa al conjunto de personas de la muestra que mencionaron cada tema

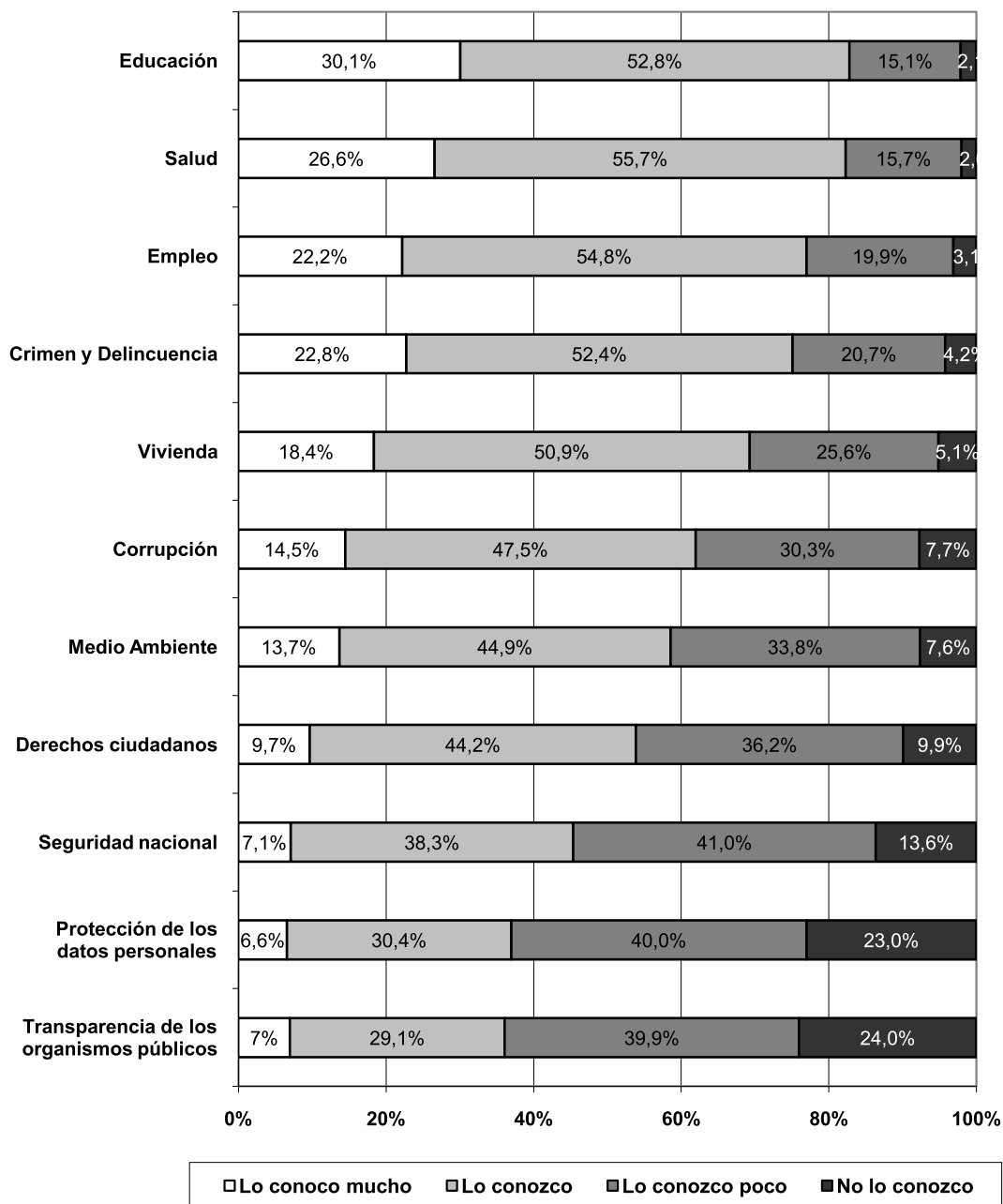
encontró "seguridad nacional" y los temas percibidos como más relevantes por la mayoría de los ciudadanos –"salud" y "educación"- sólo fueron mencionados como poco relevantes por un 5,5% de la muestra.

**Tabla 7:** Para partir le mostraré una tarjeta que incluye algunos temas que son relevantes para el país. Por favor indique cuáles son para usted los cuatro temas **menos** importantes

Rank	Tema	% de encuestados que nombran el tema
1	Protección de los datos personales de los individuos	63,0
2	<b>Transparencia de los organismos públicos</b>	55,1
3	Seguridad nacional	43,5
4	Medio Ambiente	39,9
5	Corrupción	36,0
6	Derechos ciudadanos	34,0
7	Vivienda	28,1
8	Crimen y delincuencia	14,1
	Empleo	
9	Educación	5,5
	Salud	

Además de pedirles a los ciudadanos que jerarquizaran los temas en cuanto a su relevancia para el país, se les pidió que consignaran en qué medida estaban familiarizados con los temas mencionados. Al respecto, los temas que los sujetos declaran conocer más son "crimen y delincuencia" y "empleo" con más de un 80% de menciones ("Lo conozco" y "Lo conozco mucho"). A continuación se ubican "educación", "vivienda" y "salud" (ver Gráfico 1).

**Gráfico 1: ¿Cuánto conoce cada uno de los temas nombrados?**

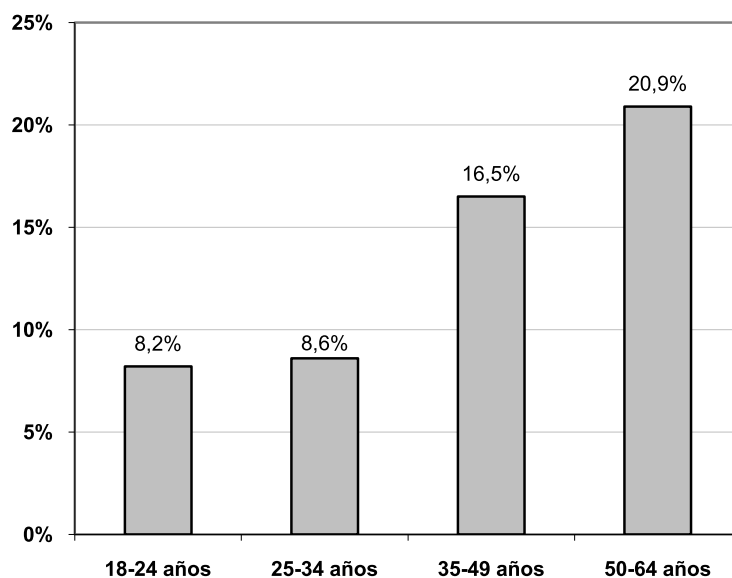


Entre los temas que son menos familiares para los chilenos están también aquellos temas que declaran como menos relevantes. Al respecto, más del 60% de los participantes señaló que conocía poco o no conocía en absoluto, temáticas referentes a “transparencia de los organismos públicos” y “protección de los datos personales”.

### 2.1.2 Diferencias Significativas

Los análisis muestran que existen diferencias significativas en la percepción de la importancia de ciertos temas, según sexo, edad y NSE. En cuanto a la relevancia que los ciudadanos perciben para cada uno de los temas mencionados, se observó que el *medio ambiente* es considerado como más relevante por las personas de los tramos extremos de edad inferior (18 a 24 años) y superior (50 a 64 años)<sup>5</sup>. Por su parte, la *protección de los datos personales* resulta significativamente más importante para las personas mayores de 50 años. En este punto, tal como se observa en el Gráfico 2, se observa una tendencia en la cual a medida que aumenta la edad de las personas, aumenta también la relevancia percibida para este tema<sup>6</sup>.

**Gráfico 2:** Porcentaje de menciones para *Protección de datos personales* como uno de los cuatro temas más relevantes (p1) según tramo de edad



También se perciben diferencias significativas en este punto de acuerdo a la búsqueda pasada de información de los ciudadanos. De este modo, quienes no han solicitado información a organismos públicos tienden a nombrar la *protección de los datos personales* entre los cuatro temas menos relevantes para el país de manera

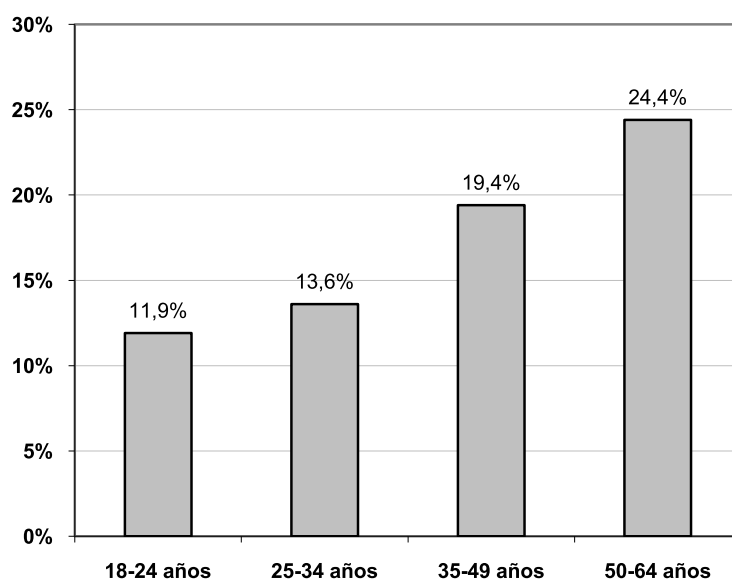
<sup>5</sup> Chi cuadrado=27.091; p=0,000

<sup>6</sup> Chi cuadrado=31.696; p=0,000

significativamente más frecuente (66,8%) que los encuestados que han solicitado información (58,3%)<sup>7</sup>.

La tendencia observada para *protección de los datos personales* según la edad de las personas se mantiene en el caso de *transparencia de los organismos públicos*, tal como se observa en el Gráfico 3. De esta manera, quienes más mencionan este tema como uno de los cuatro más relevantes para el país son las personas mayores de 50 años (24,4%), mientras que los más jóvenes son quienes menos relevancia le otorgan a dicho tópico (11,9%)<sup>8</sup>.

**Gráfico 3:** Porcentaje de menciones para *Transparencia de los organismos públicos* como uno de los cuatro temas más relevantes (p1) según tramo de edad



El nivel socioeconómico de las personas también se relaciona de manera significativa con la relevancia otorgada a la *transparencia de los organismos públicos*. En este caso, las personas pertenecientes al nivel medio (C3) son quienes más frecuentemente mencionan la transparencia entre las temáticas más relevantes (21,8%). El nivel socioeconómico más bajo es el que menos relevancia le otorga al tema (10,9%), a la vez de ser el grupo que

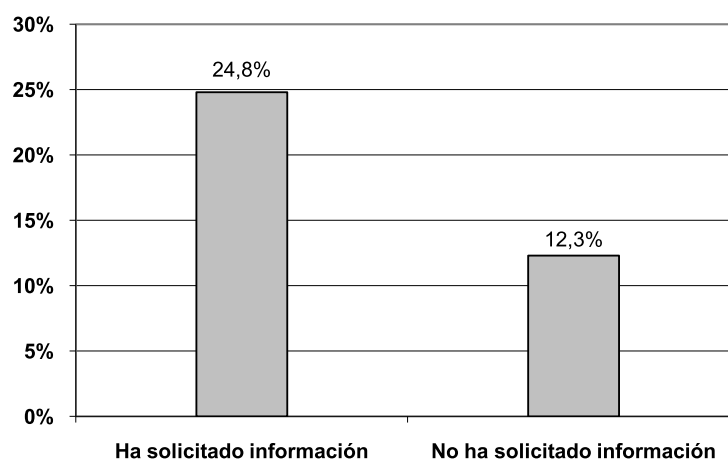
<sup>7</sup> Chi cuadrado=12.051; p=0,002

<sup>8</sup> Chi cuadrado=19.072; p=0,004

más nombra la transparencia de los organismos públicos entre las temáticas menos relevantes para el país (55,5%)<sup>9</sup>.

A su vez, las personas que han solicitado información a organismos públicos en el pasado le otorgan una relevancia significativamente más alta a la temática referente a *transparencia de los organismos públicos* que quienes no han solicitado información. Como se observa en el siguiente gráfico, mientras que un 24,8% de los primeros mencionan este tema entre los cuatro más relevantes para el país, sólo un 12,3% de los últimos hace esta afirmación.

**Gráfico 4:** Porcentaje de menciones para *Transparencia de los organismos públicos* como uno de los cuatro temas más relevantes (p1) según si ha solicitado información a organismos públicos



En la misma línea, un 60,9% de quienes no han solicitado información sitúa la *transparencia de los organismos públicos* entre los cuatro temas menos importantes<sup>10</sup>.

En el caso de *derechos ciudadanos*, si bien los sujetos mayores de 50 años son el grupo que más menciona este tema entre los cuatro más relevantes para el país (33,3%), las personas que se ubican en el polo opuesto de los grupos etarios también perciben este tema como altamente importante (32,3%)<sup>11</sup>. Quienes menos relevancia otorgan a los

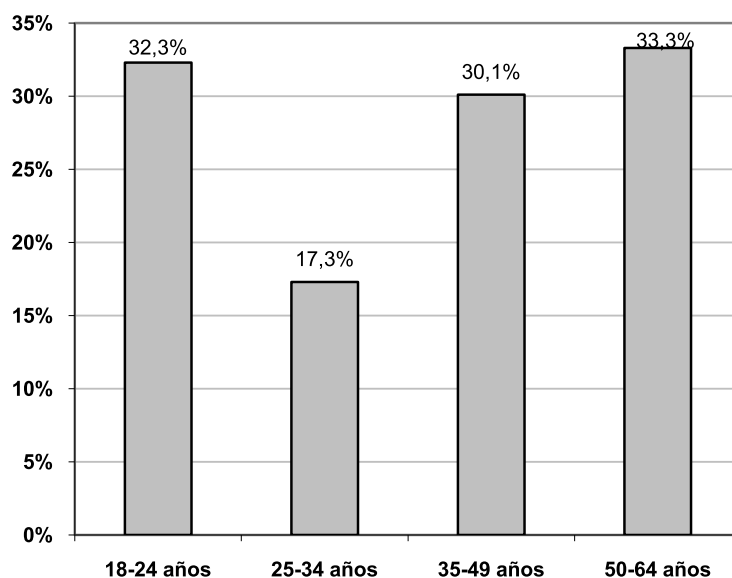
<sup>9</sup>Chi cuadrado=17.632; p=0,024

<sup>10</sup> Chi cuadrado=28.814; p=0,000

<sup>11</sup> Chi cuadrado=22.796; p=0,001

derechos ciudadanos son los encuestados entre 25 y 34 años, donde más cerca del 40% ubica a este tema entre los cuatro menos relevantes para el país (ver Gráfico 5).

**Gráfico 5:** Porcentaje de menciones para *Derechos ciudadanos* como uno de los cuatro temas más relevantes (p1) según tramo de edad



En el caso del nivel socioeconómico de las personas, las personas provenientes del NSE ABC1 son quienes menos mencionan los *derechos ciudadanos* como un tema relevante (21,1%). Más aún, sobre el 50% de los encuestados de este grupo cree que los *derechos ciudadanos* están entre los temas menos relevantes para el país<sup>12</sup>. Los niveles socioeconómicos restantes se comportan de manera relativamente similar en ambos casos.

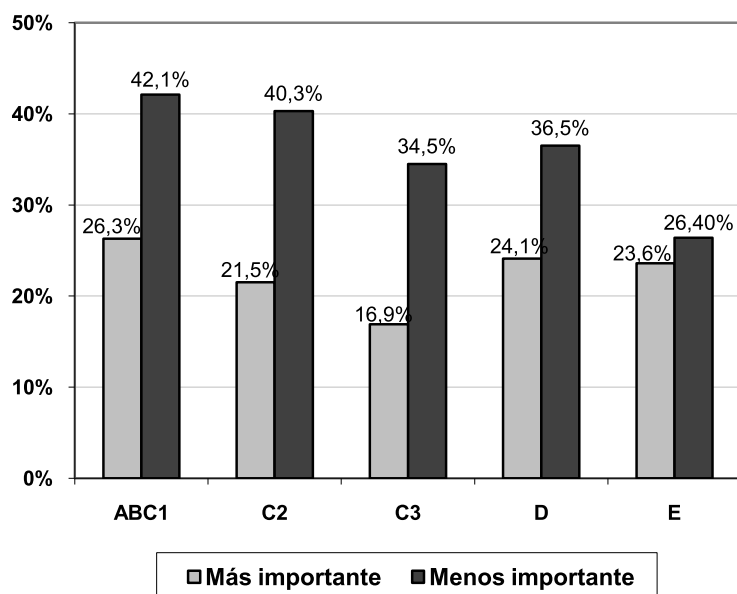
En cuanto a la *corrupción*, existe una mayor cantidad de personas del nivel socioeconómico más alto -en comparación a los otros grupos NSE- a ubicar este tema entre los cuatro más relevantes (26,3%). No obstante, existe un porcentaje aún mayor de personas en este mismo grupo socioeconómico que menciona la *corrupción* entre los cuatro temas menos relevantes para el país (42,1%). En ambos casos, el grupo ABC1

<sup>12</sup> Chi cuadrado=20.114; p=0,010



reúne los mayores porcentajes de menciones al ser comparado con los grupos socioeconómicos restantes<sup>13</sup> (ver Gráfico 6).

**Gráfico 6** Porcentaje de menciones para *Corrupción* como uno de los cuatro temas más y menos relevantes (p1) según nivel socioeconómico



La *seguridad nacional* es percibida de manera significativamente más relevante por las personas mayores de 50 años (21,8%). Quienes menos importancia le otorgan son los encuestados menores de 24 años, presentando un total de 10 puntos porcentuales menos que los del grupo etario más alto (10,8% de menciones)<sup>14</sup>.

En el caso de *educación*, las mujeres consideran como más relevante esta temática que los hombres. Si bien existe un porcentaje similar de hombres y mujeres que ubican a la *educación* entre los cuatro temas más relevantes para el país (72,3% y 75,6%; respectivamente), un porcentaje mayor –aunque pequeño– de hombres ubican este tema entre los menos relevantes, en comparación con las mujeres (7,4% y 3,7%; respectivamente)<sup>15</sup>.

<sup>13</sup> Chi cuadrado=17.651; p=0,024

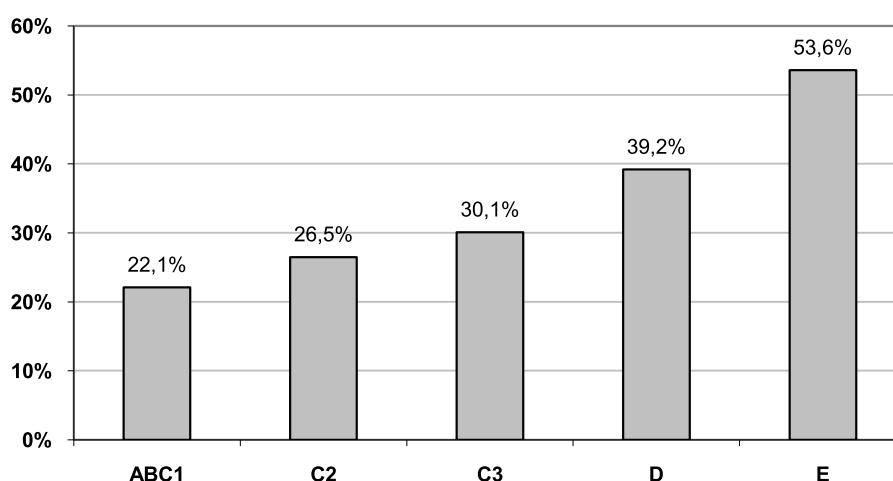
<sup>14</sup> Chi cuadrado=14.619; p=0,023

<sup>15</sup> Chi cuadrado=6.728; p=0,035

Algo similar ocurre en el caso de *vivienda*. En comparación con los hombres, las mujeres le otorgan una importancia significativamente mayor a este tema. Mientras que un 31,3% de los hombres ubica a *vivienda* entre los temas más relevantes, un 38,2% de las mujeres realiza esta afirmación<sup>16</sup>.

Asimismo, como se observa en el Gráfico 7, la importancia otorgada a la *vivienda* disminuye a medida que aumenta el nivel socioeconómico de las personas. De este modo, mientras que más del 50% de las personas pertenecientes al NSE E menciona *vivienda* entre los cuatro temas más relevantes para Chile, menos del 24% de los encuestados ABC1 ubica *vivienda* en esta categoría<sup>17</sup>.

**Gráfico 7:** Porcentaje de menciones para *Vivienda* como uno de los cuatro temas más relevantes (p1) según nivel socioeconómico



En cuanto a *salud*, si bien la mayor parte de la población tiende a ubicarla entre los temas más relevantes para el país, también existen diferencias significativas en función del nivel socioeconómico de los encuestados. De este modo, el grupo que mayor importancia le otorga a este tema es el D (76,3%), mientras que cerca de un 10% de las personas

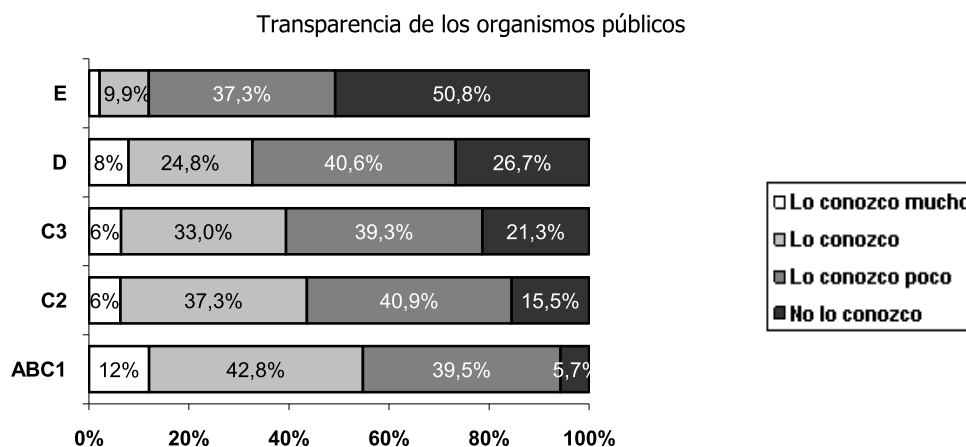
<sup>16</sup> Chi cuadrado=7.061; p=0,029

<sup>17</sup> Chi cuadrado=54.773; p=0,000

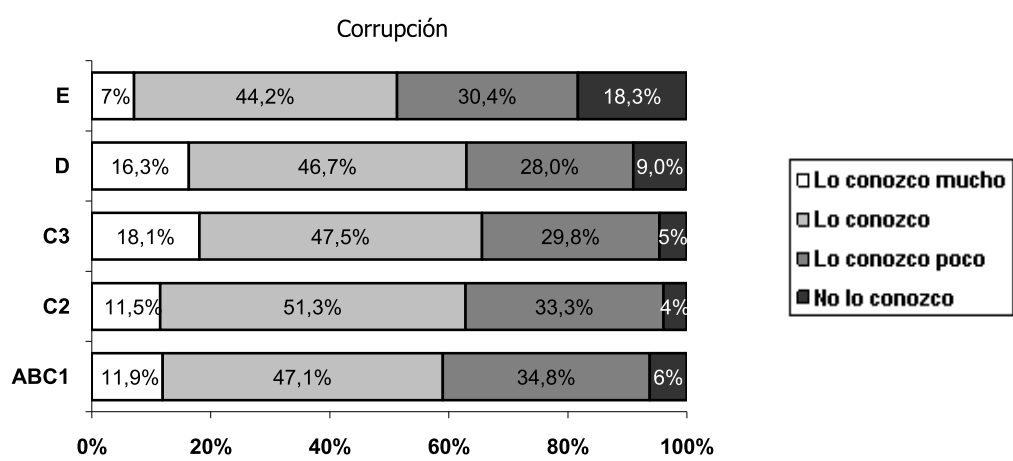
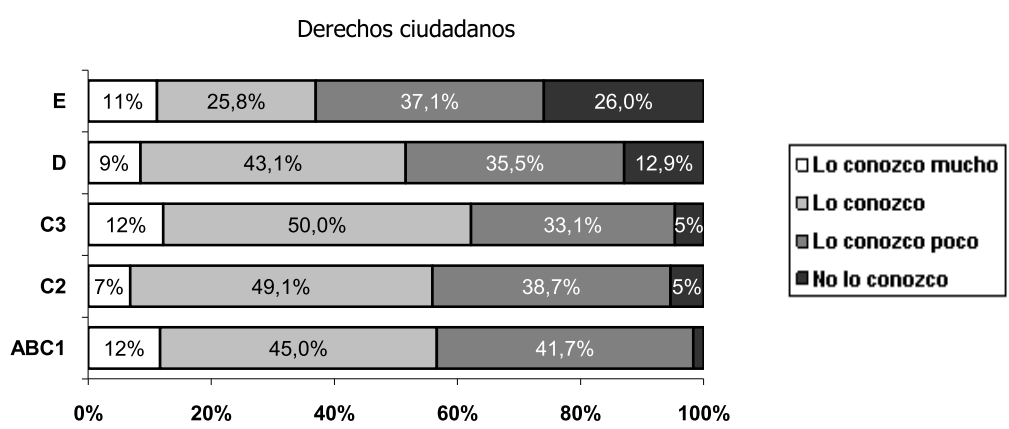
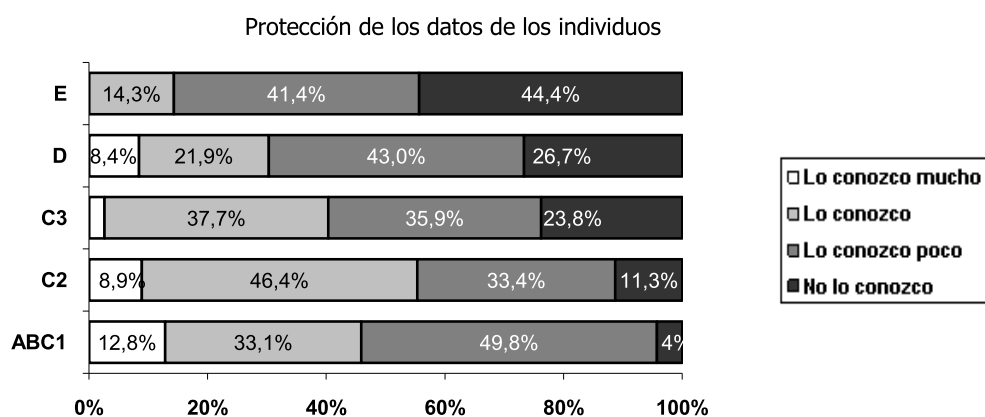
pertenecientes al grupo C2 menciona *salud* entre los cuatro temas menos relevantes para Chile<sup>18</sup>.

Al analizar diferencias en cuanto al nivel de conocimiento de los diferentes temas mencionados, se observan diferencias altamente significativas por NSE en todos los temas ( $p < 0,005$ ). Asimismo, se observan ciertas temáticas en las cuales los ciudadanos declaran tener mayor conocimiento a medida que aumenta el NSE: *medio ambiente, protección datos personales, transparencia organismos públicos, derechos ciudadanos y seguridad nacional*. En el resto de los casos (*corrupción, crimen y delincuencia, educación, salud, y empleo y vivienda*), se aprecia que los mayores niveles de conocimiento se concentran en los tramos intermedios (C3 y D), siendo siempre el NSE menor el que presenta menor nivel de conocimiento. En el Gráfico 8 se pueden ver estas diferencias en temas atinentes a los de transparencia y derechos ciudadanos).

**Gráficos 8:** Grado de conocimiento por temas atinentes al Consejo para la Transparencia según nivel socioeconómico



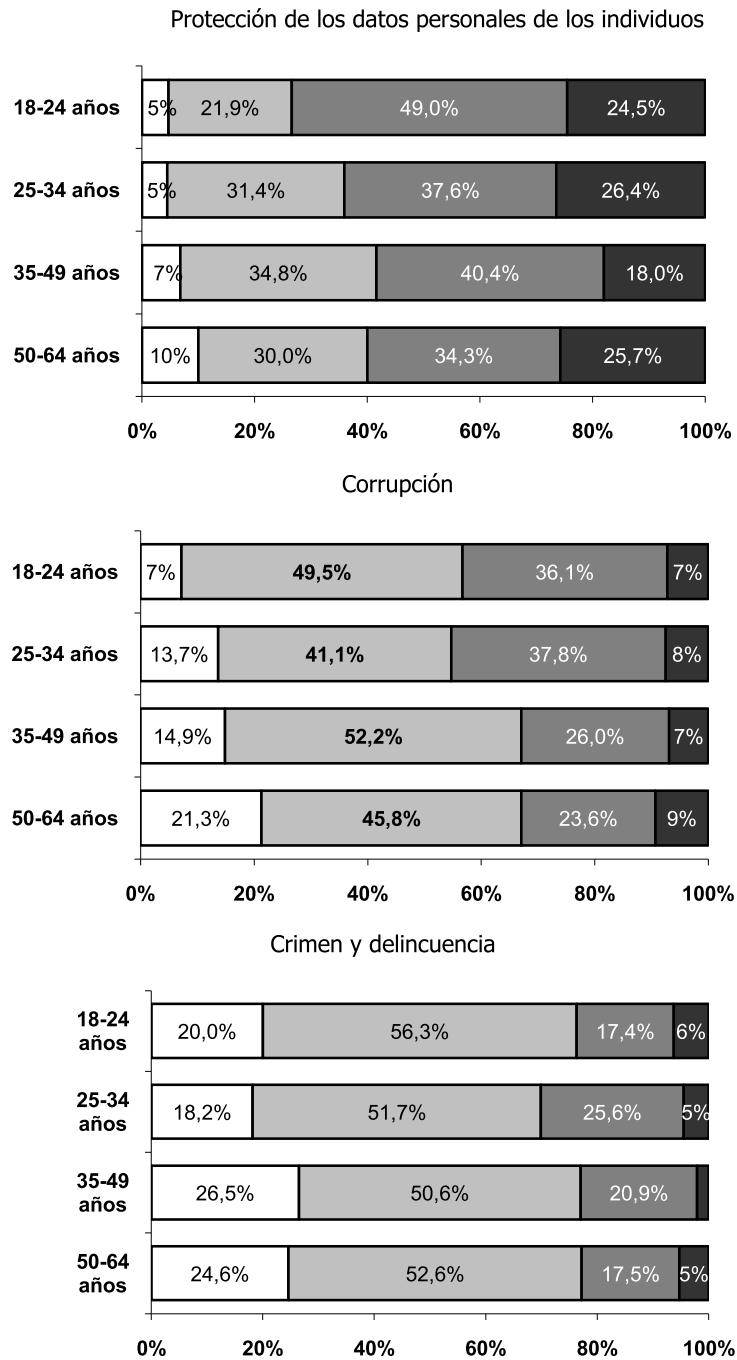
<sup>18</sup> Chi cuadrado=18.504;  $p=0,018$



Algunas de estas diferencias en los niveles de conocimiento se observan también por edad (ver Gráfico 9), siendo las personas del tramo menor (18 a 24 años) quienes reportan el menor nivel de conocimiento acerca de los diversos temas. En el caso de protección de datos personales, corrupción y vivienda se observa en general que, a mayor edad, se declara un mayor nivel de conocimiento. A su vez, en crimen y delincuencia, salud y

empleo, el nivel de conocimiento varía en los diferentes tramos siendo el tramo de 35 a 49 años el declara conocer más de estos temas ( $p < 0,05$ ).

**Gráfico 9:** Grado de conocimiento por temas atingentes al Consejo para la Transparencia según tramo edad



### 2.1.3 Comentarios finales sobre la dimensión

En términos de la dimensión, se aprecia que los ciudadanos consideran más relevantes para el país los temas relativos a la salud, educación, vivienda y delincuencia. De manera más o menos coincidente, son los temas que las personas declaran conocer en mayor medida.

Por otra parte, los temas que podrían asociarse a tópicos relacionados con la transparencia y Ley de Transparencia, a saber, derechos ciudadanos, transparencia en organismos públicos, protección de datos personales y en menor medida corrupción, son para los participantes los temas menos relevantes. Asimismo son los temas que las personas declaran conocer en menor medida.

Una hipótesis muy factible para explicar la baja importancia que otorgan los ciudadanos a estas temáticas es que las materias relativas a salud, educación, vivienda, empleo y delincuencia atañen más directamente la vida diaria de las personas, mientras que los temáticas relacionadas a la transparencia no presentan efectos tan evidentes en la vida cotidiana, y sus efectos se manifiestan más bien de modo grupal que individual.

Esta hipótesis se apoya en las diferencias significativas que se observan en la relevancia asignada a las temáticas por los distintos grupos socioeconómicos, los grupos de menor nivel socioeconómico son quienes asignan menor importancia a las temáticas relacionadas con la transparencia.

Sin embargo es necesario preguntarse si la menor relevancia otorgada a estos temas se relaciona con un escaso nivel de información y cobertura por parte de los medios de comunicación, en cuyo caso estaría operando aquí un fenómeno conocido mediáticamente, referido a que aquellos temas más presentes en la agenda comunicacional son considerados más relevantes por los individuos. Esta hipótesis se relaciona con lo observado en el capítulo de caracterización del cliente potencial y privado del presente estudio, en ambos casos los entrevistados señalan la falta de información que existe en torno a las temáticas relacionadas con la transparencia (incluso esta falta de

información es señalada por los clientes públicos), así como expresan una necesidad de mayor difusión de dicha Ley (comparándolo con el nivel de difusión que han tenido otras reformas del gobierno).

Apoya esta además hipótesis el hecho de que a mayor edad los participantes otorgan en general mayor relevancia a las temáticas asociadas a la transparencia, al mismo tiempo que declaran tener mayores conocimientos al respecto. Junto con esto, aquellos que ya han solicitado información a organismos públicos, por lo que se podría suponer se encuentran más informados de sus derechos, otorgan mayor relevancia a los temas de transparencia en organismos públicos y protección de datos.

## ***2.2 Derechos ciudadanos: conocimiento y percepciones***

Esta dimensión apunta a evaluar el conocimiento de los encuestados acerca de sus derechos, y su percepción con respecto al respeto y cumplimiento de éstos. Se incluye también en esta dimensión la identificación de las características que los participantes considerarían constituyentes de un ciudadano (sujeto de derechos). A continuación se presentan los resultados obtenidos.

### **2.2.1 Resultados descriptivos**

La mayoría de los ciudadanos (62%) afirma que conoce cuáles son sus derechos ciudadanos, sin embargo, llama la atención que exista un porcentaje relativamente alto que declara no conocer estos derechos (38%).

En concordancia con preguntas anteriores, entre los derechos más mencionados por los encuestados de manera espontánea se encuentran el derecho a la salud y el derecho a la educación. El derecho a votar y a la libre expresión también fueron nombrados por los participantes, aunque en menor medida. En la Tabla 8 se presentan los derechos mencionados por los ciudadanos.

**Tabla 8:** ¿Me podría nombrar algunos de sus derechos ciudadanos?

<b>Derecho</b>	<b>% Menciones</b>	<b>Derecho</b>	<b>% Menciones</b>
Derecho a la salud	52.0%	Derecho a la protección/ayuda social	3.2%
Derecho a la educación	45.2%	Derecho a la igualdad	2.3%
Derecho a votar/elegir representantes	15.9%	Derechos ciudadanos/civiles	2.3%
Derecho a opinar/libertad de expresión	14.6%	Derechos humanos	1.7%
Derecho a la vivienda	13.0%	Derecho a la privacidad	1.5%
Derecho a la libertad	7.2%	Derechos de la mujer	1.3%
Derecho al trabajo/empleo	6.0%	Derecho a la justicia	1.2%
Derecho a la vida	5.9%	Derecho a la información	0.7%
Derechos del consumidor	5.8%	Derecho a vivir en paz	0.5%
Derecho a la seguridad	5.1%	Derecho a la propiedad	0.5%
Derechos laborales	4.1%	Derecho a la alimentación	0.4%

Al preguntarle a los participantes en qué medida percibían que se respetaban ciertos derechos puntuales, los ciudadanos tienden a considerar que la mayor parte de los derechos son respetados parcialmente o sólo un poco. El derecho que se considera más respetado es el derecho a voto. Al respecto, más del 80% de los respondientes piensa que este derecho se respeta totalmente o parcialmente. A continuación, aunque bastante alejado, los derechos considerados como más respetados son el derecho a la educación (50% de entrevistados señala que se respeta total o parcialmente), derecho a la libertad de opinión e información (49%) y derechos del consumidor (48%).

Entre los derechos que son percibidos como menos respetados se encuentran el derecho de igualdad ante la Ley (65% señala que "No se respeta" o "Se respeta sólo un poco"), el derecho a la seguridad ciudadana (64%) y el derecho a la protección de la información personal (63%). Estos resultados pueden apreciarse en la tabla a continuación:



**Tabla 9:** Por favor dígame en qué medida cree usted que actualmente se respetan los derechos ciudadanos que le nombraré a continuación

Derecho	Se respeta totalmente %	Se respeta parcialmente %	Se respeta sólo un poco %	No se respeta %
Derecho a la salud	6.0	35.8	37.4	20.8
Derechos laborales	4.0	36.6	37.8	21.6
Derechos de educación	9.0	40.5	35.1	15.4
Derecho de acceder a la información pública	6.8	31.7	37.2	24.4
Derechos del consumidor	8.5	39.2	34.1	18.2
Derechos a la seguridad ciudadana	5.2	31.1	42.3	21.5
Derecho a la libertad de opinión e información	12.4	36.5	35.7	15.4
Derecho a la protección de la vida privada	8.5	29.8	37.4	24.3
Derecho a voto	53.4	27.6	12.5	6.5
Derecho a la igualdad ante la Ley	6.1	28.9	33.6	31.4
Derecho a la protección de la información personal	6.7	30.8	35.9	26.6

En cuanto a la percepción del chileno como ciudadano, se observa en general una visión negativa (ver Tabla 10). Los participantes tienden a estar "En Desacuerdo" o "Totalmente en desacuerdo" con la afirmación "Los chilenos conocen sus derechos" (68,7%). Se observa una situación similar en el caso de la afirmación "Los chilenos se esfuerzan por conocer cuáles son sus derechos" (68,3% se encuentra "En desacuerdo" o "Totalmente en desacuerdo"). Asimismo, más del 70% de los respondientes estuvieron "En desacuerdo" o "Totalmente en desacuerdo" con la idea de que los chilenos hacen uso de sus derechos, y un porcentaje similar (74,3%) se declara en desacuerdo con que los chilenos son respetuosos de los derechos de los demás. En el caso de esta última afirmación, sólo un cuarto de los participantes (25,7%) cree que los chilenos respetan los derechos de otros. Esta percepción más bien negativa de la cultura ciudadana chilena se condice con la opinión prevalente entre los respondientes que los chilenos tienden a aprovecharse de los derechos que les entregan (68% se encuentra "Muy de acuerdo" a "De acuerdo" con dicha afirmación).

Llama la atención que pese a esta visión de que los chilenos se aprovechan de sus derechos, menos del 40% de los participantes está de acuerdo o muy de acuerdo con que los chilenos exigen que se cumplan sus derechos (para aprovecharse de los derechos sería necesario en primer lugar, exigirlos).

**Tabla 10:** Dígame cuán de acuerdo está con las siguientes afirmaciones

<b>Afirmación</b>	<b>Muy de acuerdo %</b>	<b>De acuerdo %</b>	<b>En desacuerdo %</b>	<b>Totalmente en desacuerdo %</b>
Los chilenos conocen sus derechos	1.9	29.4	53.5	15.2
Los chilenos hacen uso de sus derechos	1.8	25.6	59.8	12.8
Los chilenos exigen que se cumplan sus derechos	5.9	31.8	49.8	12.5
Los chilenos se esfuerzan por conocer cuáles son sus derechos	3.2	28.5	51.6	16.7
Los chilenos tienden a aprovecharse de los derechos que les entregan	20.0	48.0	26.1	6.0
Los chilenos son respetuosos de los derechos de los demás	1.5	24.2	52.5	21.8

Los participantes de la encuesta de opinión creen que lo que caracteriza a un ciudadano es, principalmente, ejercer su derecho a voto<sup>19</sup> (ver Tabla 11). Un 49,2% de los respondientes afirmó que votar es una de las características más importantes que constituyen a un ciudadano. Más aún, casi un tercio de los encuestados ubica esta característica en primer lugar. Después de "Votar", "Hacer valer sus derechos" y "Cumplir con las Leyes" fueron las características más frecuentes nombradas en primer, segundo o tercer lugar como comportamientos característicos de un ciudadano (45,0% y 42,0%; respectivamente).

Cerca de un tercio de los participantes considera que "Pagar impuestos", "Usar los beneficios que entrega el gobierno" y "Ayudar a las personas que se encuentran en peores condiciones que uno" se encuentran entre las características más importantes que debe tener una persona para ser considerada ciudadana.

Un porcentaje menor de ciudadanos considera que obtener información acerca de lo que hace el gobierno o solicitar información pública son características importantes de un ciudadano (15,0% y 13,3%; respectivamente). Menos del 5% de los encuestados ubicó estas características en primer lugar de importancia.

---

<sup>19</sup> La alta presencia de este derecho puede haber sido influido debido a que el levantamiento de datos de la encuesta ocurrió en el período del balotaje de la campaña presidencial 2009-2010.

“Cuidar el medioambiente” y “Hacer el servicio militar” fueron características que obtuvieron cada una cerca del 15% de las menciones, pero tampoco obtuvieron porcentajes mayores al 5% en el primer lugar jerárquico.

Las características nombradas con menor frecuencia fueron “Participar en organizaciones sociales y partidos políticos”, obteniendo menos del 10% de las respuestas en cada caso.

**Tabla 11:** En su opinión, un ciudadano se caracteriza principalmente por

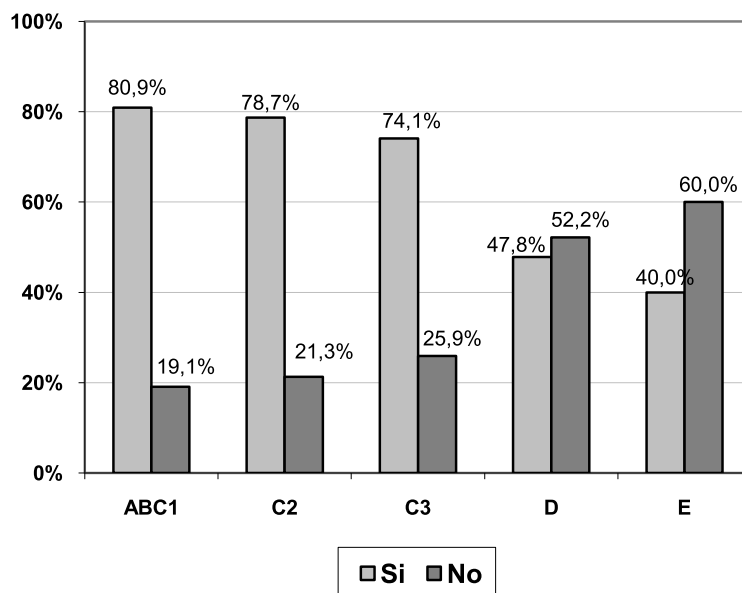
Rank	Característica	% Orden de importancia			% Total de menciones
		1	2	3	
1	Votar	30,0	10,3	8,8	49,2
2	Hacer valer sus derechos	13,8	15,6	15,6	45,0
3	Cumplir con las Leyes	11,6	15,7	14,7	42,0
4	Pagar impuestos	11,4	12,4	9,7	33,5
5	Usar los beneficios que entrega el gobierno	7,0	9,2	11,3	27,6
5	Ayudar a las personas que se encuentran en peores condiciones que uno	7,4	10,9	9,4	27,6
6	Informarse de lo que hace el gobierno	3,7	5,4	5,9	15,0
7	Cuidar el medioambiente	4,1	4,7	5,6	14,4
8	Hacer el servicio militar	3,4	4,4	5,9	13,7
9	Solicitar información que es pública	2,5	3,8	7,0	13,3
10	Participar en organizaciones sociales	2,5	3,8	3,3	9,6
11	Participar en un partido político	1,8	2,4	1,0	5,2

### 2.2.2 Diferencias significativas

En esta dimensión, se encontraron diferencias significativas según sexo, NSE y edad. En primer lugar, se observan diferencias altamente significativas en el conocimiento de los derechos ciudadanos en función del origen socioeconómico de los participantes. De este modo, el grado de conocimiento de derechos que es reportado por los ciudadanos se acrecienta a medida que el nivel socioeconómico aumenta. Mientras que sobre el 80% de las personas provenientes del NSE ABC1 dicen conocer sus derechos ciudadanos, más del 60% de los encuestados del grupo E afirman que no los conocen<sup>20</sup> (ver Gráfico 10).

<sup>20</sup> Chi cuadrado=104.703; p=0,000

**Gráfico 10:** Conocimiento de derechos ciudadanos según nivel socioeconómico



En cuanto a la percepción que tienen los ciudadanos en relación a cuánto se respetan sus derechos, existen diferencias significativas de acuerdo con el NSE y la edad de las personas<sup>21</sup>. Como se observa en el Gráfico 11, para cada uno de los casos mencionados en la pregunta 5<sup>22</sup> del instrumento, las personas provenientes del NSE más bajo perciben un menor grado de respeto de sus derechos ciudadanos que el resto de los encuestados (a excepción del derecho a educación, donde el grupo C2 es el que obtiene el promedio más bajo). Al mismo tiempo, los encuestados de los niveles más altos -en particular el ABC1- tienden a percibir un nivel más alto de cumplimiento de derechos.

De esta manera, los ciudadanos del grupo E tienden a percibir que sus derechos se respetan poco o nada, mientras que aquellos provenientes del NSE ABC1 tienden a creer que sus derechos se respetan al menos parcialmente. Entre los derechos que los ciudadanos provenientes del grupo E perciben como poco respetados están los derechos

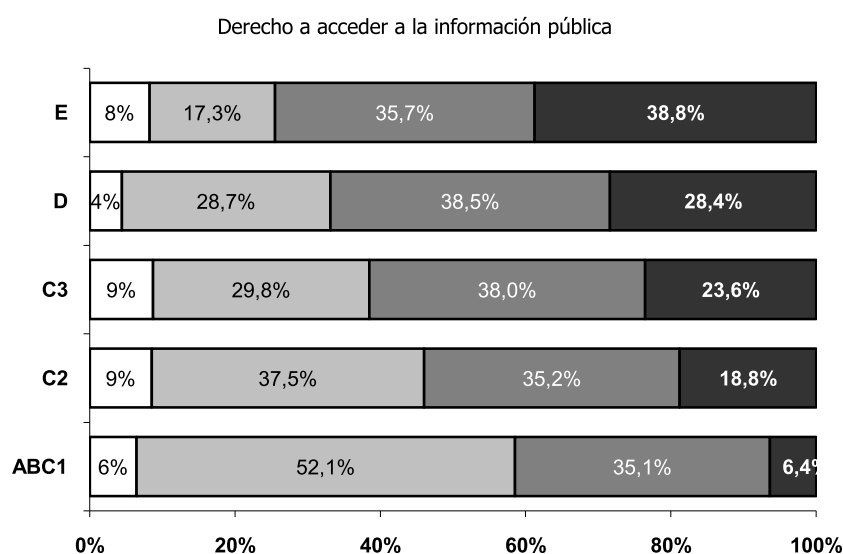
<sup>21</sup> ( $p < 0,005$ )

<sup>22</sup> "Por favor dígame en qué medida cree usted que actualmente se respetan los derechos ciudadanos que le nombraré a continuación"

laborales<sup>23</sup>, los derechos del consumidor<sup>24</sup>, el derecho a la libertad de opinión e información<sup>25</sup>, el derecho a acceder a la información pública<sup>26</sup>, el derecho a protección de la información personal<sup>27</sup>, el derecho a la protección de la vida privada<sup>28</sup>, el derecho a la seguridad ciudadana <sup>29</sup> y el derecho a la igualdad ante la Ley<sup>30</sup>.

En lo referente a los derechos que son relevantes al rol específico del Consejo para la Transparencia se observaron diferencias significativas para estos derechos en particular, en función de la edad de los participantes (ver gráfico 11). En este caso, la percepción de cumplimiento aumenta a medida que la edad de los participantes disminuye. Esto es, las personas de menor edad tienden a percibir que sus derechos de acceso a la información y protección de la vida y datos personales son respetados en mayor medida que las personas de más edad<sup>31</sup>.

**Gráfico 11:** ¿En qué medida cree usted que actualmente se respetan los siguientes derechos ciudadanos?



<sup>23</sup> (M=1,99)

<sup>24</sup> (M=1,98)

<sup>25</sup> (M=1,98)

<sup>26</sup> (M=1,95)

<sup>27</sup> (M=1,94)

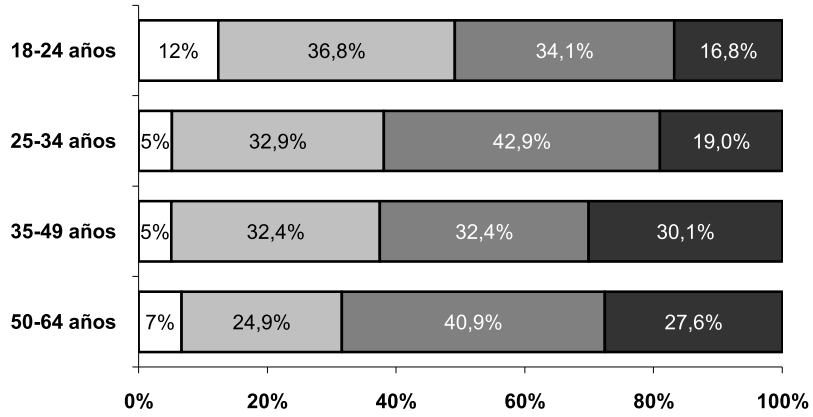
<sup>28</sup> (M=1,88)

<sup>29</sup> (M=1,84)

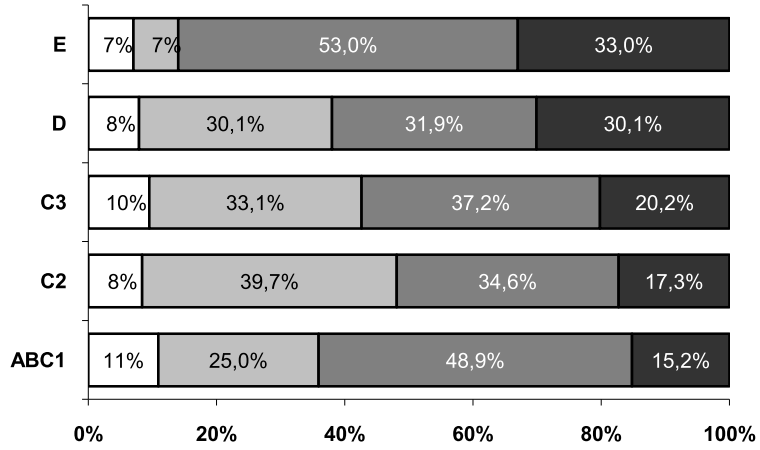
<sup>30</sup> (M=1,54)

<sup>31</sup> (p<0,008)

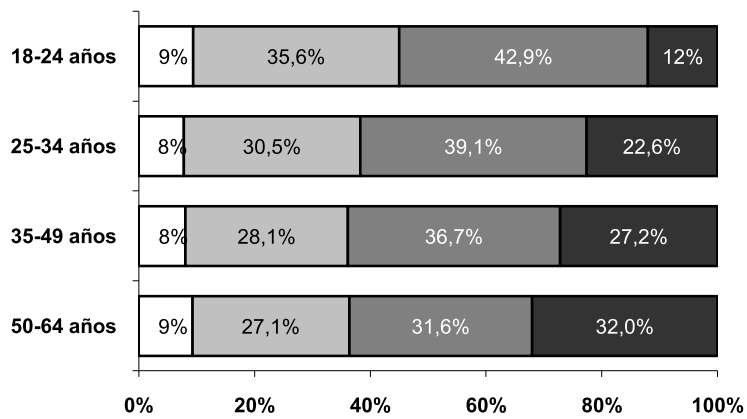
Derecho a acceder a la información pública



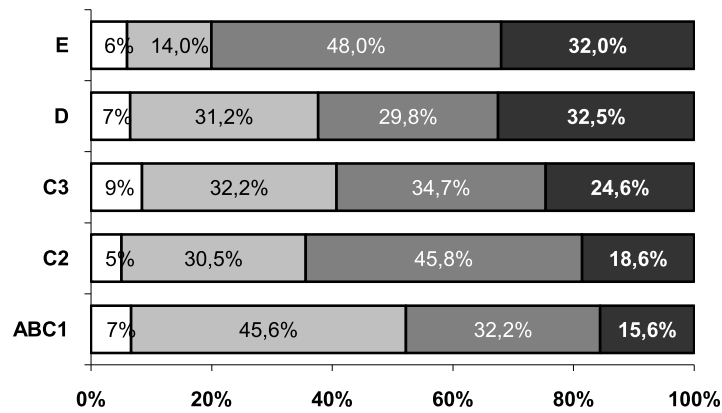
Derecho a la protección de la vida privada



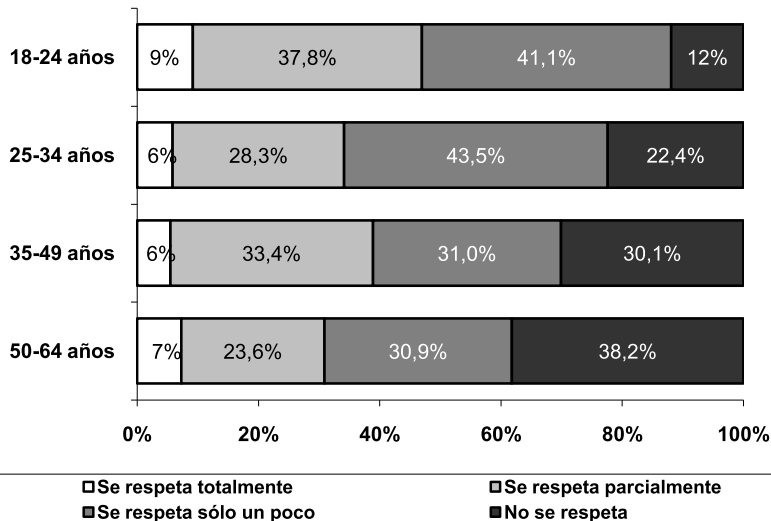
Derecho a la protección de la vida privada



Derecho a la protección de los datos personales



Derecho a la protección de los datos personales



La clase social también tiene incidencia sobre la percepción que tienen los ciudadanos acerca del modo en que los chilenos se relacionan con sus derechos. De este modo, las personas pertenecientes a sectores más acomodados tienden a estar más de acuerdo con que los chilenos conocen sus derechos y que son respetuosos de los derechos de los demás<sup>32</sup> que las personas pertenecientes a sectores menos acomodados. Al mismo tiempo, quienes más de acuerdo están con que los chilenos hacen uso de sus derechos son las personas pertenecientes al grupo ABC1 y D<sup>33</sup>. Los niveles socioeconómicos extremos, a su vez, tienden a estar más de acuerdo que los niveles medios con que los

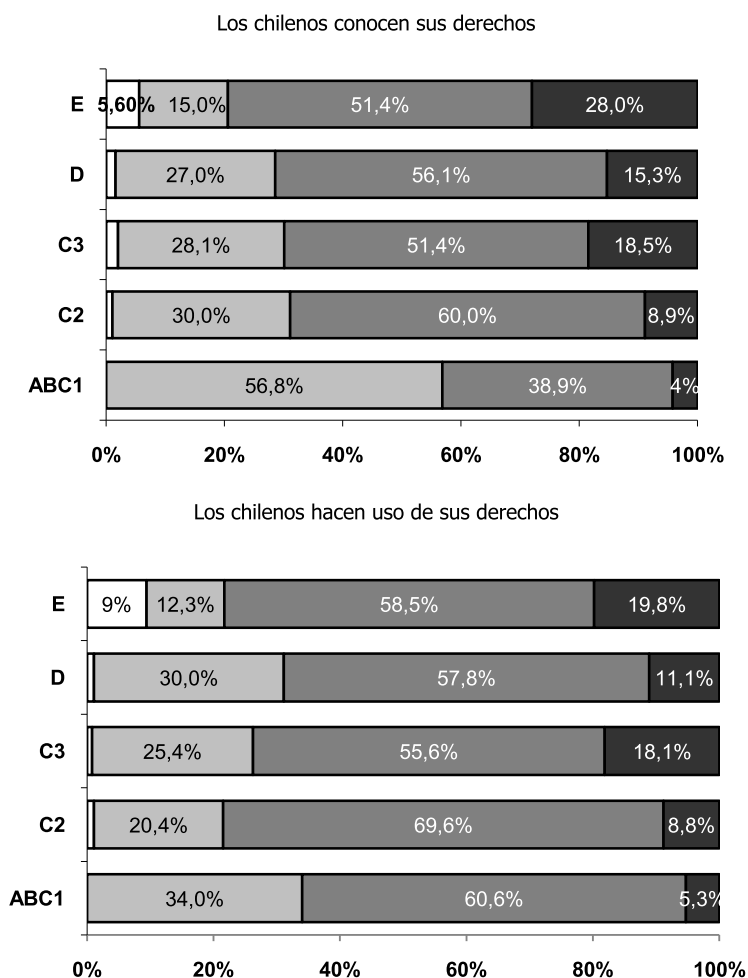
<sup>32</sup> (p<0,005)

<sup>33</sup> F=2,490; p=0,042

chilenos exigen que se cumplan sus derechos<sup>34</sup>. Por último, los niveles socioeconómicos medios-bajos tienden a tener una visión más negativa del uso de estos derechos ya que tienden a señalar de manera significativamente más frecuente que los sectores más altos que los chilenos tienden a aprovecharse de los derechos que les entregan<sup>35</sup>.

En el Gráfico 12 se presentan las diferencias en la distribución de respuestas de los ciudadanos según su grupo socioeconómico respecto de un conjunto de afirmaciones sobre la relación entre los chilenos y los derechos que les asisten.

**Gráfico 12:** ¿Cuán de acuerdo está con las siguientes afirmaciones?

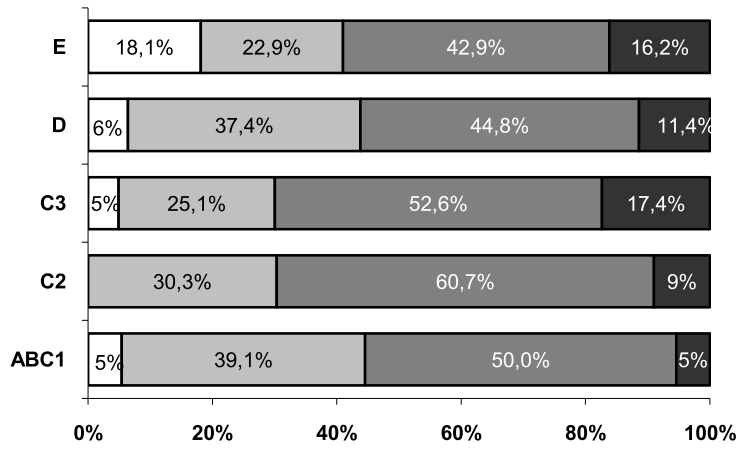


<sup>34</sup> F=4,923; p=0,001

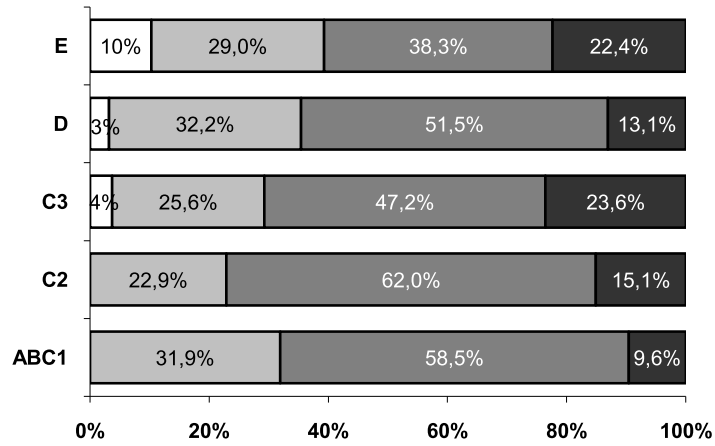
<sup>35</sup> F=7,135; p=0,000



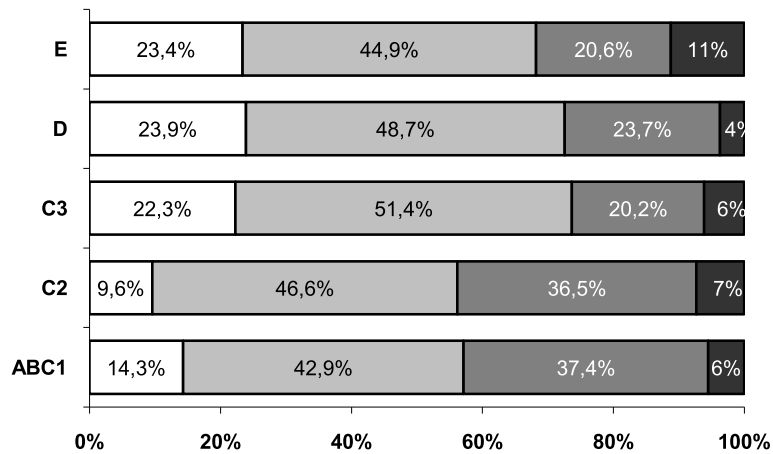
Los chilenos exigen que se cumplan sus derechos



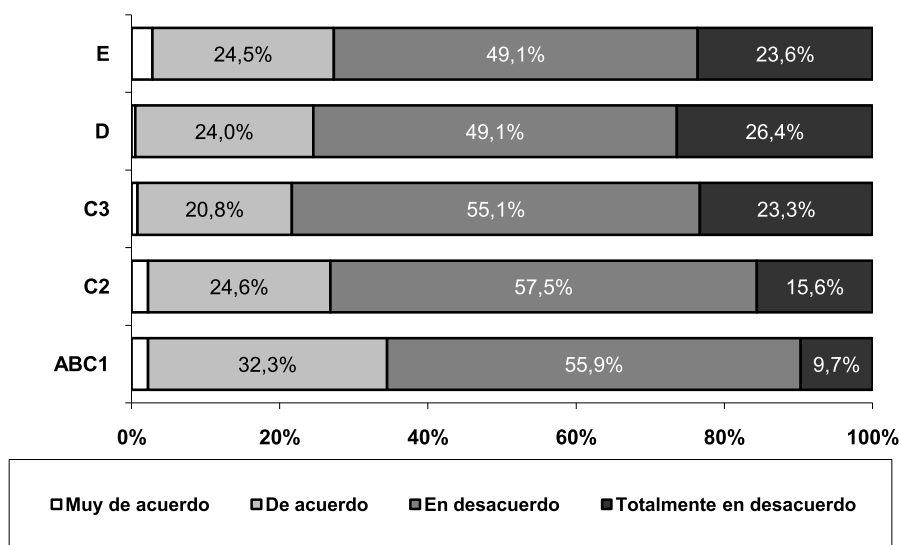
Los chilenos se esfuerzan por saber cuáles son sus derechos



Los chilenos tienden a aprovecharse de los derechos que les entregan

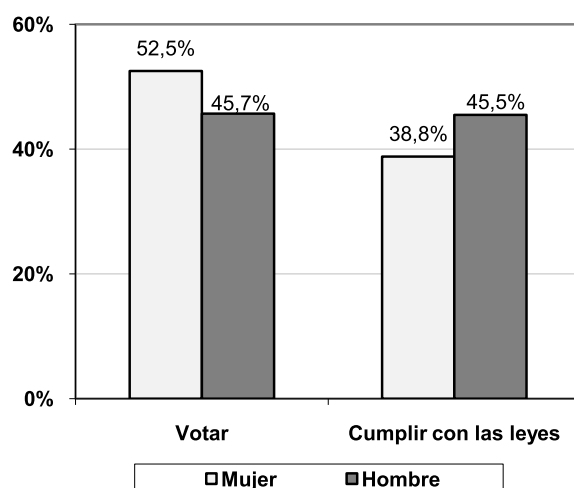


Los chilenos son respetuosos de los derechos de los demás



Los encuestados también se diferencian, en su modo de caracterizar a un ciudadano, dependiendo de la edad que tienen, el nivel socioeconómico al que pertenecen y su sexo. De este modo, tal como se muestra en el Gráfico 13, las mujeres tienden a afirmar que un ciudadano se caracteriza por votar en una medida mayor (52,5%) que los hombres (42,7%)<sup>36</sup>. Estos últimos, a su vez, creen en mayor medida que las mujeres que un ciudadano se caracteriza por cumplir con las leyes (45,5% y 38,8%; respectivamente)<sup>37</sup>.

**Gráfico 13:** En su opinión, un ciudadano se caracteriza principalmente por:

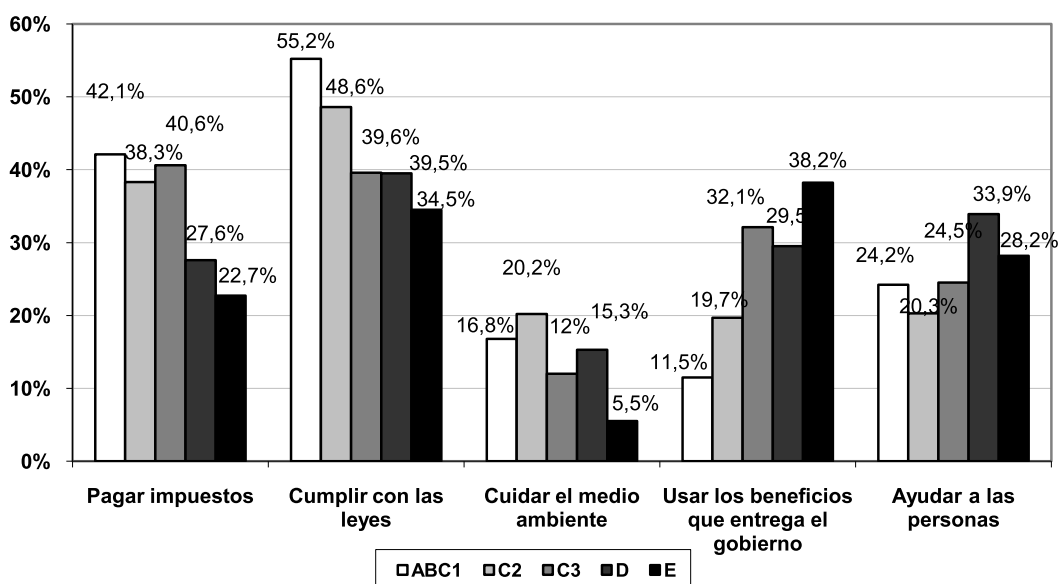


<sup>36</sup> Chi cuadrado=4.718; p=0,030

<sup>37</sup> Chi cuadrado=4.751; p=0,029

En función del NSE de los participantes, se observa que las personas de los grupos medios-altos tienden a pensar que un ciudadano se caracteriza por pagar impuestos<sup>38</sup>, cumplir con las Leyes<sup>39</sup> y cuidar el medioambiente<sup>40</sup> en mayor medida que aquellos pertenecientes a los grupos medios-bajos. Estos últimos, por su parte, afirman con una frecuencia significativamente más alta que un ciudadano se caracteriza por ayudar a las personas que están en peores condiciones que uno<sup>41</sup> y usar los beneficios que entrega el gobierno<sup>42</sup> (ver Gráfico 14).

**Gráfico 14:** En su opinión, un ciudadano se caracteriza principalmente por:



Por último, se observó que los tramos de menor edad consideran en mayor medida como característica de un ciudadano el uso de beneficios que entrega el gobierno<sup>43</sup>, mientras que hacer el servicio militar es mencionado como una característica constitutiva de un ciudadano<sup>44</sup> con una frecuencia significativamente más alta entre las personas mayores de 50 años (ver Gráfico 15).

<sup>38</sup> Chi cuadrado=22.181; p=0,000

<sup>39</sup> Chi cuadrado=14.264; p=0,006

<sup>40</sup> Chi cuadrado=14.000; p=0,007

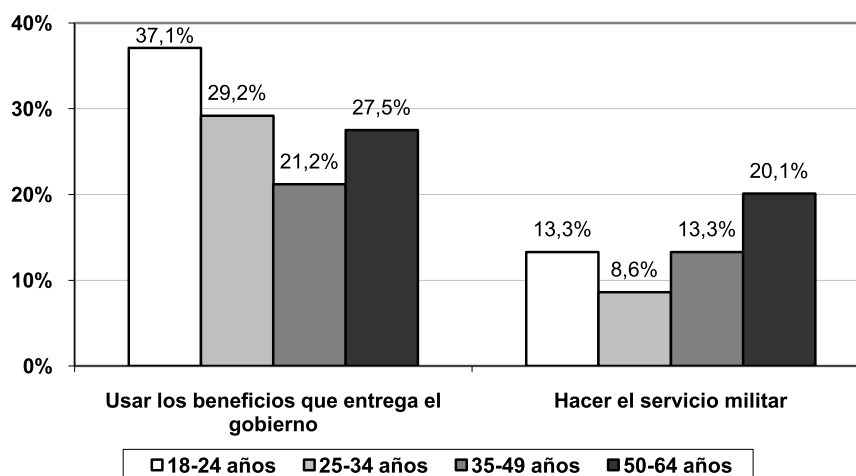
<sup>41</sup> Chi cuadrado=14.220; p=0,007

<sup>42</sup> Chi cuadrado=27.659; p=0,000

<sup>43</sup> Chi cuadrado=16.274; p=0,001

<sup>44</sup> Chi cuadrado=13.332; p=0,004

**Gráfico 15:** En su opinión, un ciudadano se caracteriza principalmente por:



### 2.2.3 Comentarios finales sobre la dimensión

Si bien la mayoría de los chilenos declara reconocer cuáles son sus derechos, llama la atención que cerca de un cuarenta por ciento reconoce no tener conocimiento de cuáles son estos derechos, situación que se vuelve más crítica en los grupos de nivel socioeconómico de más bajos ingresos, donde la mayoría declara no conocer sus derechos. Coincidente con lo observado recientemente, en los derechos que más nombran los chilenos se encuentran los derechos a la salud y la educación. Dado el ambiente electoral en que se realizó la encuesta, no es de extrañar que también aparezcan entre los derechos ciudadanos más nombrados el derecho a voto. Por esta misma razón, entre las características consideradas centrales en un ciudadano la que más aparece es la conducta del sufragio electoral. Nuevamente, las temáticas relacionadas con la transparencia aparecen entre las menos mencionadas, de tal forma que un bajo porcentaje declaró que obtener información acerca de lo que hace el gobierno o solicitar información pública es parte de las características constituyentes de un ciudadano.

En esta misma línea, el derecho al acceso a la información aparece entre los derechos menos mencionados cuando se pregunta a las personas por los derechos que conocen, lo que también puede relacionarse con la falta de conocimiento general en torno a tópicos de transparencia que se observó en la dimensión anterior. Llama la atención que a pesar del

bajo conocimiento respecto de este derecho, un amplio grupo declara que es un derecho que se respeta poco o nada, lo cual de todas formas debe considerarse a la luz de la percepción extendida de los ciudadanos de que todos los derechos mencionados son poco respetados (con excepción del derecho a voto, que como se mencionó, puede relacionarse con el período electoral en el que se levantó la encuesta), tendencia que aumenta en el caso de personas de nivel socioeconómico más bajo.

Esta percepción de escaso respeto a los derechos debe relacionarse con una visión más bien pesimista acerca de los derechos ciudadanos, lo cual se puede observar de forma más directa en la baja confianza que manifestaron los participantes respecto de la capacidad de los chilenos para conocer sus derechos, hacer uso de éstos o exigirlos. Esta baja confianza en el interés de los chilenos por sus derechos como ciudadanos debiera ser tomada en cuenta para la realización de políticas tendientes a la difusión de información en relación a derechos ciudadanos menos conocidos como es el de acceso a la información.

Sin embargo, es preciso considerar que la visión negativa respecto de los chilenos pareciera ser mucho más amplia, de tal forma que si bien por una parte los encuestados declaran en su mayoría que los chilenos no usan ni exigen sus derechos, paradójicamente también afirman que los chilenos abusan de los derechos que tienen. Al igual que en relación al conocimiento y percepción de respeto de los derechos ciudadanos, los niveles socioeconómicos más bajos son quienes presentan una visión más negativa y de mayor desconfianza respecto a estos temas.

## ***2.3 Democracia***

Esta dimensión evalúa el interés por la política, así como el concepto de democracia de los sujetos.

### **2.3.1 Resultados descriptivos**

Al consultar por el interés de los participantes en la política, la gran mayoría declara no estar interesado. El 30,8% declara tener "Poco interés" y un 41,7% señala tener "Nada de

interés" en la política. Menos de un quinto de las personas encuestadas señala que la política es un tema que le interesa o le interesa "mucho" (17,9% y 9,6%; respectivamente).

Pese a este mayoritario desinterés político, la gran mayoría de los participantes valora positivamente un sistema de gobierno democrático. Alrededor de dos tercios de los encuestados cree que la democracia es preferible a cualquier otra forma de gobierno (66%), y existe un pequeño grupo (6,2%) que presenta una actitud más bien indiferente, señalando que para ellos, es lo mismo un régimen democrático que uno no democrático. Solo un 11,9% de los ciudadanos encuestados considera que en algunas circunstancias, un gobierno autoritario puede ser preferible a uno democrático. Cabe señalar que un 5,9% de los participantes señaló no saber con cuál de las posturas anteriores se identificaba. A los participantes se les pidió también nombrar tres palabras que, en su opinión, definieran el concepto de democracia. Entre las palabras más mencionadas estuvieron "libertad", "igualdad", "libertad de opinión" y "derechos". Llama la atención, que existió un número pequeño de casos que utilizaron palabras con una connotación negativa para describir el concepto de democracia. De esta manera, hubo personas que hicieron uso de palabras como "corrupción", "mentiras" y "abuso" pero en porcentajes muy bajos.

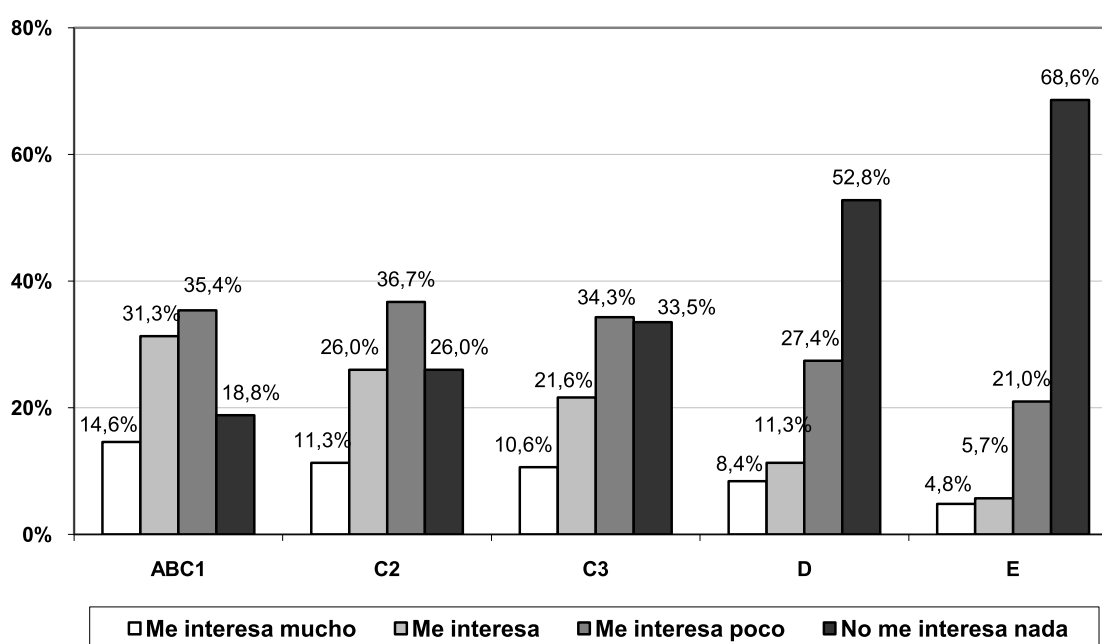
**Tabla 12:** ¿Podría nombrarme 3 palabras que a su juicio definen lo que es una democracia?

Palabra	% menciones	Palabra	% menciones
Libertad	42.2%	Transparencia	2.2%
Igualdad	32.3%	Deberes/Obligaciones	1.3%
Libertad opinión/ Expresión	21.8%	Abuso	1.1%
Derechos	21.2%	Equidad	1.0%
Respeto	13.0%	Confianza	0.9%
Votar/Elegir	11.8%	Información	0.8%
Participación	5.6%	Protección	0.7%
Justicia	3.7%	Responsabilidad	0.5%
Mentiras	3.0%	Seguridad/Tranquilidad	0.4%
Gobierno del pueblo	2.9%	Desigualdad	0.4%
Corrupción	2.8%	Solidaridad	0.4%

### 2.3.2 Diferencias significativas

Se observaron diferencias significativas por nivel socioeconómico para el grado de interés que las personas tienen en la política. Al respecto se aprecia una tendencia en la cual el promedio de interés en la política se acrecienta a medida que aumenta el NSE de los encuestados<sup>45</sup>, pasando de un 10,5% de personas interesadas en el grupo de más bajos ingresos a un 45,9% en el estrato más acomodado (ver Gráfico 16).

**Gráfico 16:** ¿Cuánto le interesa a usted la política?



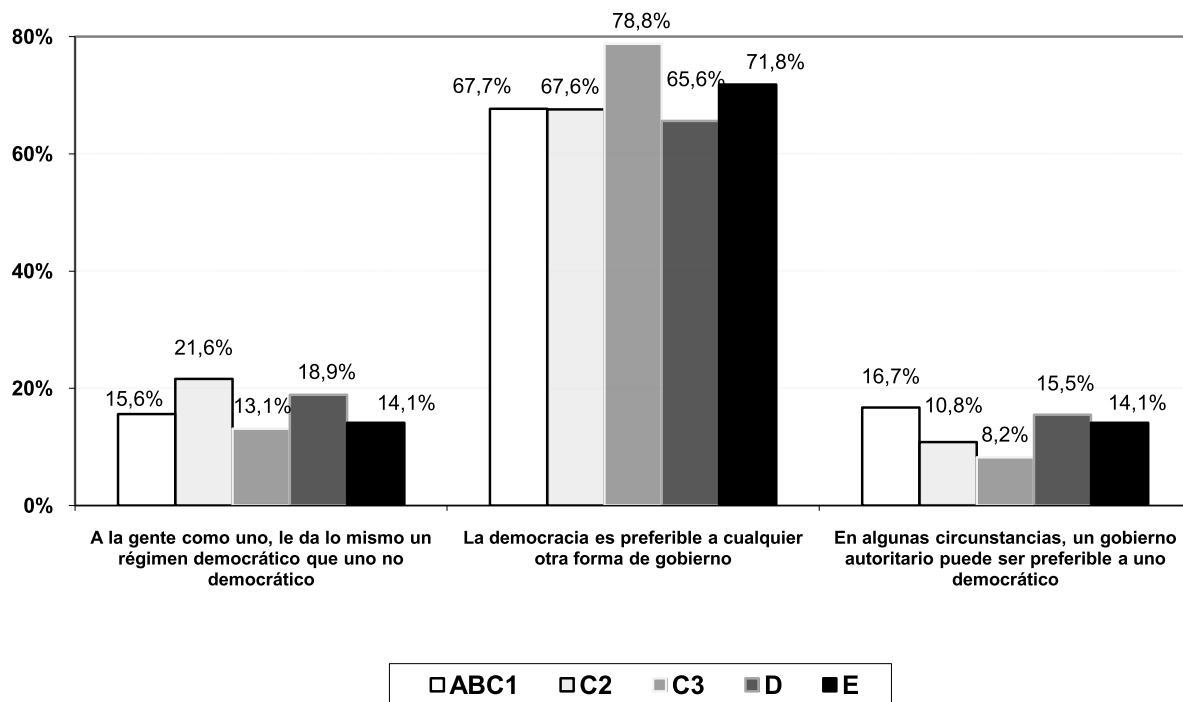
También se observaron diferencias significativas con respecto a la valoración de la democracia entre los distintos grupos socioeconómicos. Ahora bien, aquí no se observa una tendencia lineal, más bien, se aprecia que el NSE intermedio (C3) es el que en mayor medida señala que la democracia es preferible a cualquier otro sistema de gobierno<sup>46</sup>. A su vez, las personas provenientes de los NSE ABC1 y D mencionan en mayor medida que los otros grupos socioeconómicos que en ocasiones es preferible un régimen no democrático. Por último, los encuestados pertenecientes al grupo C2 señalan en una medida

<sup>45</sup> F=21,564; p=0,000

<sup>46</sup> Chi cuadrado=17.470; p=0,026.

significativamente mayor que los demás grupos que la forma de gobierno les es indiferente.

**Gráfico 17:** Valoración de la democracia



### 2.3.3 Comentarios finales sobre la dimensión

En concordancia con los resultados anteriormente presentados respecto a la percepción acerca del escaso interés de los chilenos en los derechos ciudadanos, los participantes declaran un escaso interés en la política.

Los niveles socioeconómicos menos favorecidos son quienes manifiestan menor interés. En estos grupos, la mayoría de las personas declaran no interesarse nada en la política, lo cual concuerda con lo observado en las dimensiones ya revisadas, respecto a un mayor interés de estos grupos en temas que atañen de forma más directa a su vida cotidiana, como el empleo, la educación o la salud, así como su visión más negativa respecto del conocimiento y respeto a los derechos ciudadanos, ya que es posible pensar que el interés



en la política se relaciona con el derecho a la participación que debiera asegurar un sistema democrático.

En cuanto al sistema de gobierno, la mayoría reconoce el sistema democrático como el más adecuado y sólo una décima parte de los encuestados considera que un sistema autoritario puede ser necesario en determinadas circunstancias. Si bien el porcentaje que se declara indiferente al sistema de gobierno imperante es menor (6,2%), llama la atención que un porcentaje similar declara (5,9%), no identificarse con ninguna de las tres ideas presentadas acerca de la relación con el sistema político. Respecto a las diferencias socioeconómicas observadas a lo largo del estudio, se puede destacar el hecho de que a pesar de la visión más inmediatista y pesimista que han presentado los niveles socioeconómicos más bajos, en este caso la amplia mayoría considera preferible un sistema democrático a cualquier forma de gobierno, y sólo alrededor del 10% se manifiesta indiferente en relación al tipo de gobierno imperante.

Para los chilenos, la democracia se relaciona con valores fundamentales tales como la libertad o la igualdad, seguidos de la libertad de expresión y los derechos. Llama la atención que a pesar de la visión negativa observada anteriormente en relación a los derechos ciudadanos, este concepto sea entre los más asociados a la democracia. Por otra parte, no existe un amplio reconocimiento a una de las características centrales de un sistema democrático, cual es la participación ciudadana.

## ***2.4 Confianza social***

Esta dimensión apunta a evaluar el nivel de confianza que los sujetos declaran tener sobre la sociedad, reflejada en su confianza en las otras personas, en quienes trabajan en el sector privado y en los organismos del estado.

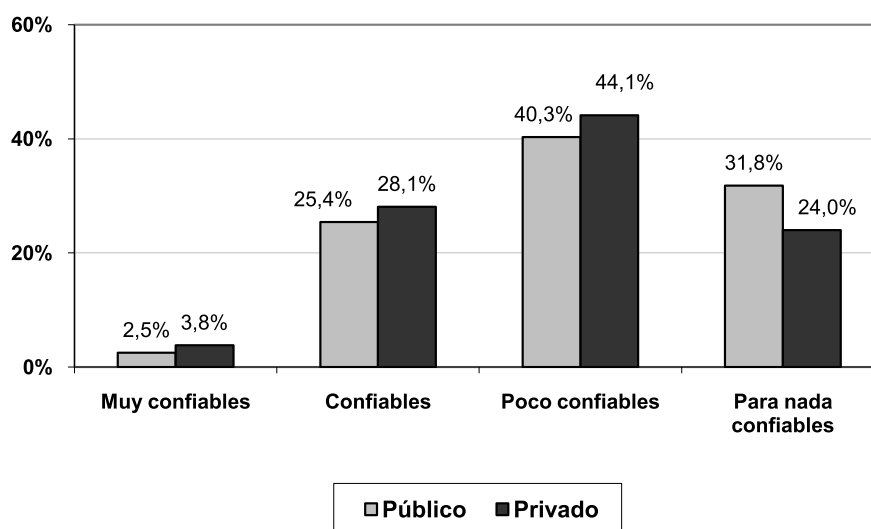
### **2.4.1 Resultados descriptivos**

En términos generales, se percibe un grado de confianza interpersonal más bien bajo entre los ciudadanos. En efecto, más de la mitad de los encuestados (51,3%) señala que sólo es posible confiar en la familia y en los amigos más cercanos. Asimismo, un 19,5% de

los participantes cree que no es conveniente confiar en las personas. Un porcentaje similar se ubica en un polo más positivo, afirmando que, en general, es posible confiar en las personas que se conoce (21,1%). Existe también un grupo de entrevistados, aunque más reducido, que confía de manera más amplia en las personas y cree que es posible confiar en la mayor parte de la gente (8,1%).

En cuanto a la confianza que los entrevistados señalan tener en las organizaciones, ésta es aún más baja (ver Gráfico 18). Tanto para organizaciones privadas como para los organismos del Estado, alrededor de un 70% de los participantes señala que las personas que trabajan en estas organizaciones son poco o nada confiables. Las instituciones privadas son percibidas de manera levemente más confiables que las públicas. Mientras que un 31,9% de los ciudadanos cree que las personas que trabajan en el sector privado son "Muy confiables" o "Confiables", un 27,9% tiene esta percepción de aquellas que se desempeñan en el sector público.

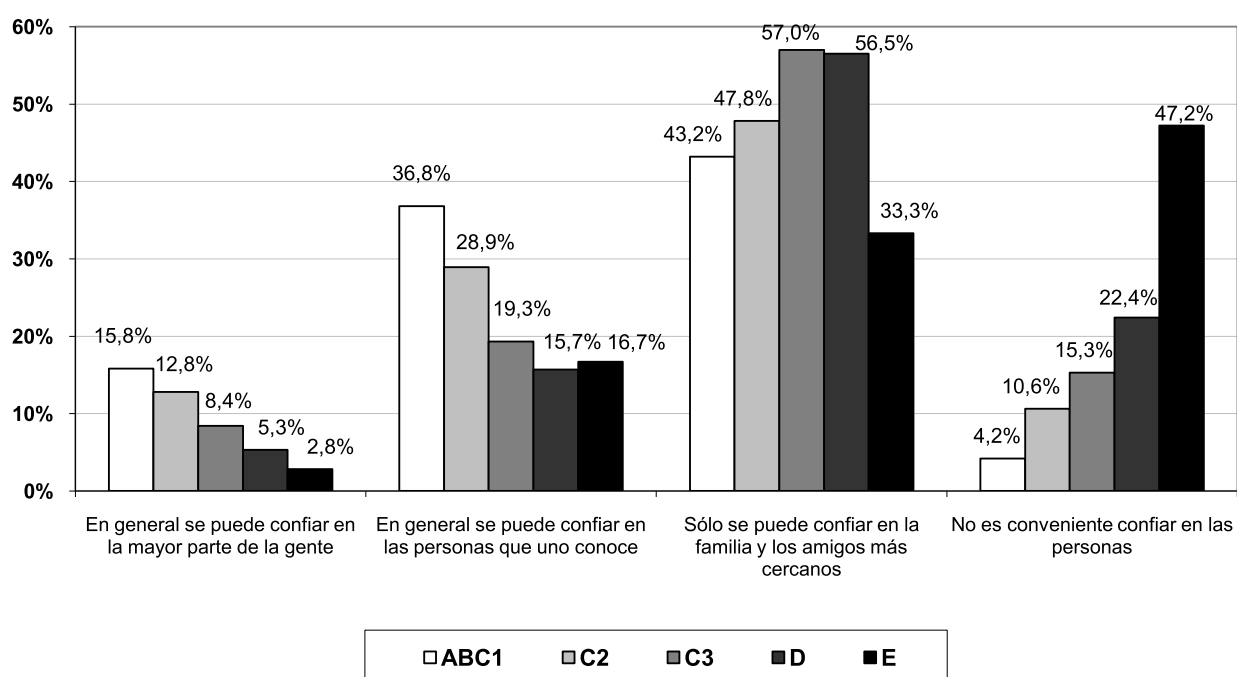
**Gráfico 18:** ¿Cuán confiables cree que son las personas que trabajan en el sector...?



## 2.4.2 Diferencias significativas

Se observa que el nivel de confianza interpersonal varía significativamente según NSE<sup>47</sup>. De esta manera, la confianza en las personas en general aumenta a medida que aumenta el nivel socioeconómico de los sujetos. La misma tendencia se observa en relación a la confianza en personas conocidas. Por otra parte, son los sectores medios quienes se encuentran de acuerdo en mayor medida con la idea de que *sólo se puede confiar en la familia y amigos cercanos*. Por su parte, el sector socioeconómico más bajo desconfía de la mayor parte de la gente de manera significativamente más alta que todos los demás sectores (ver Gráfico 19).

Gráfico 19: Confianza interpersonal

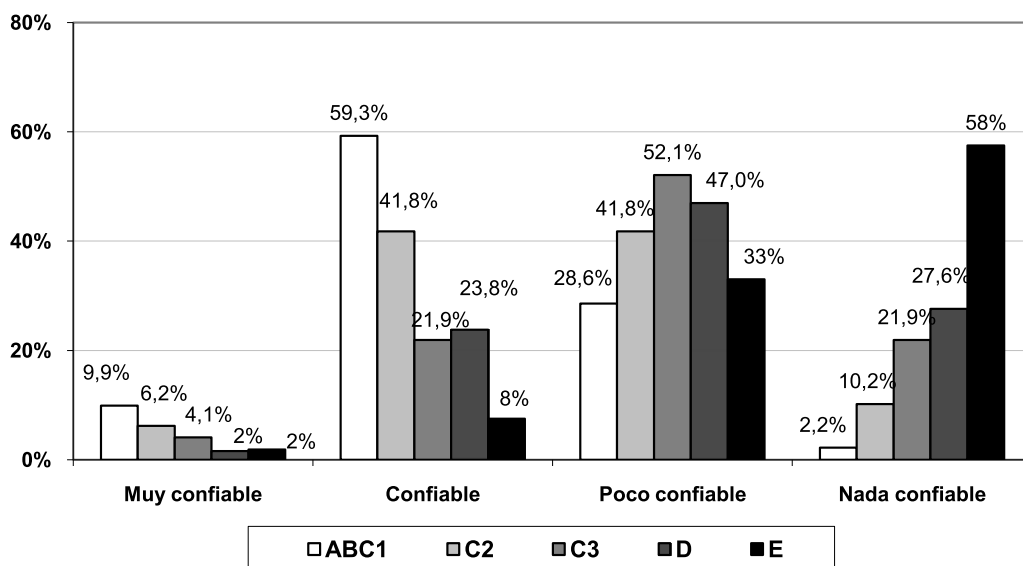


<sup>47</sup> Chi cuadrado=119.363; p=0,000

En cuanto a la confianza en las instituciones, sólo se observan diferencias en función del nivel socioeconómico. Cuando se pregunta por el nivel de confianza en personas que trabajan en organismos del Estado y el sector privado, se aprecia en ambos casos que a mayor NSE, mayor nivel de confianza<sup>48</sup>. Esto es, las personas de los niveles socioeconómicos más altos tienden –en promedio- a confiar más en los organismos públicos y privados que las personas de los grupos socioeconómicos menos acomodados.

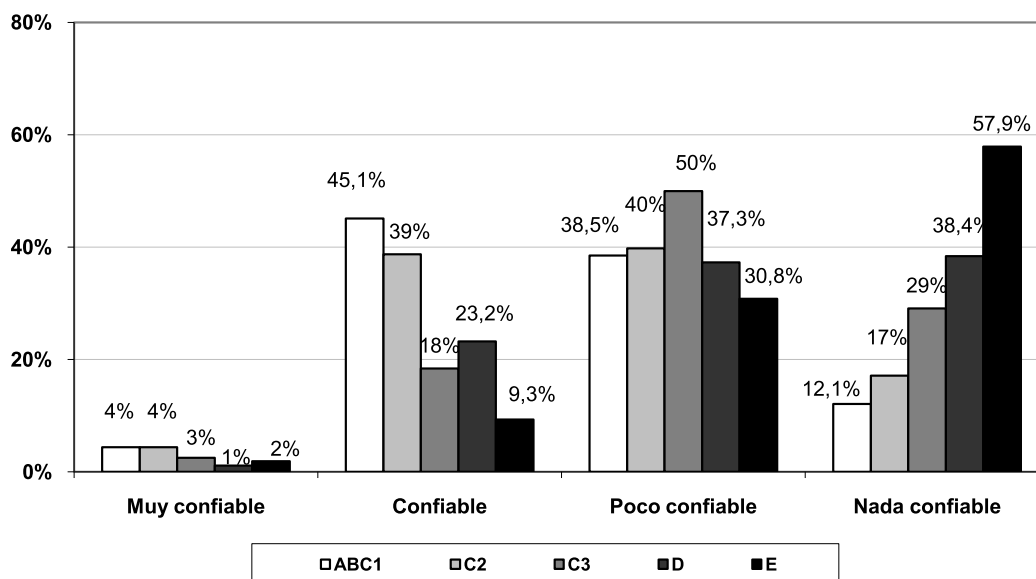
En los Gráficos 20 y 21 se muestra cómo se distribuyen las respuestas de los participantes de acuerdo con el nivel de confianza en instituciones públicas y privadas, según NSE.

**Gráfico 20:** Confianza en sector privado según NSE



<sup>48</sup> F=45,032; p=0,000

**Gráfico 21:** Confianza en sector público según NSE



Como se observa en los dos gráficos anteriores, el grupo más acomodado tiende a confiar algo (59,3%) o mucho (9,9%) en las personas que trabajan en el ámbito privado, pero sus niveles de confianza bajan cuando se trata del ámbito público. En este último caso, existe un porcentaje similar de personas del grupo ABC1 que se ubica en el polo de la confianza y en el de la desconfianza (49,5% y 50,5%; respectivamente). Las personas provenientes de sectores menos acomodados, por su parte, tienden a confiar poco o nada en las instituciones, sin hacer mayor distinción entre el ámbito público y el privado. De esta manera, sobre el 70% de los encuestados provenientes de los grupos C3, D y E piensan que las personas que trabajan en el sector público y privado son poco o nada confiables.

### 2.4.3 Comentarios finales sobre la dimensión

En general, los chilenos se mostraron a través de la encuesta como personas desconfiadas, donde la mayoría declara que sólo es posible confiar en la familia, mientras que un quinto de la muestra declara que no es conveniente confiar en las personas. Menos del 10% considera que es posible confiar en general en las personas. Esta

desconfianza está fuertemente marcada por ciertas características distintivas de los diversos niveles socioeconómicos, de tal forma que los niveles acomodados demuestran mayor confianza general, mientras que los niveles medios demuestran mayores niveles de confianza en los entornos familiares, mientras que los niveles socioeconómicos más bajos son quienes en mayor medida declaran desconfianza general en las personas.

Respecto de la confianza en las instituciones, una amplia mayoría no confía en los funcionarios públicos. Si bien esta desconfianza puede explicarse desde una desconfianza basal que tendrían los chilenos, el porcentaje de desconfianza en las organizaciones públicas es más alto, que el que se observa para las organizaciones privadas. Nuevamente, los niveles socioeconómicos más altos son quienes confían en mayor medida en las organizaciones públicas., lo cual puede atribuirse por una parte a un mayor conocimiento general del funcionamiento de estas organizaciones, pero por otra también se podría atribuir a un menor contacto directo con estas organizaciones; por otra parte, los niveles socioeconómicos más bajos dependen en mayor medida de los organismos públicos para poder obtener los diversos beneficios que otorga el gobierno así como para hacer valer sus derechos y lograr condiciones de igualdad, por lo que tienen una variedad de experiencias con los organismos públicos más amplia para evaluar su nivel de confianza.

La desconfianza en los organismos públicos es un punto central a tener en cuenta en cualquier planificación que pudiera hacerse en torno a las políticas de transparencia ya que esta desconfianza puede llevar a que la Ley de Transparencia sea percibida como "sólo un barniz de transparencia", en que los funcionarios realizan lo mínimo para cumplir con la Ley, pero que no implica verdaderos cambios en la transparencia de la gestión pública. Tal como señalaron los clientes públicos en las entrevistas realizadas para definir su perfil, la Ley de Transparencia ofrece una oportunidad única de cambio de la percepción de los chilenos respecto de la función pública, lo cual necesariamente pasa por mayor información y capacitación tanto para los ciudadanos como para los funcionarios de organismos públicos.

## ***2.5 Percepciones de sector público***

Esta dimensión busca evaluar la percepción de los ciudadanos con respecto a su valoración de los organismos públicos y con respecto a la transparencia que perciben en su quehacer a la hora de informar y cumplir sus labores.

### **2.5.1 Resultados descriptivos**

Entre las características más valoradas de los organismos públicos por parte de los ciudadanos se encuentra, en primer lugar, el cumplimiento de la Ley. Un 46,9% de los participantes valora que los organismos del Estado cumplan con la Ley. En segundo lugar se encuentra el trato equitativo de las personas. Al respecto, casi un 50% de los participantes considera una característica valiosa que los organismos públicos sean igualitarios en su atención. En tercer lugar se ubica la inversión adecuada de recursos con un 44,7% de los participantes mencionando esta característica entre las que más valora en un organismo público.

**Tabla 13:** ¿Cuáles son las tres características que usted más valora en una organización pública?

<b>Rank</b>	<b>Característica</b>	<b>% Total de menciones</b>
1	Que cumplan con la Ley	46.9
2	Que traten a todas las personas por igual	46.2
3	Que gasten bien los recursos	44.7
4	Que atiendan bien a las personas	35.7
5	Que cumplan sus promesas	30.2
6	Que entreguen la información que las personas les piden	26.0
7	Que admitan cuando se equivocan	23.8
8	Que evalúen a sus funcionarios	21.7
9	Que tomen en cuenta las opiniones de las personas	20.8

Entre las características menos mencionadas se encuentra tomar en cuenta las opiniones de las personas, la evaluación periódica de sus funcionarios y que admitan sus errores. Cada una de estas características fueron nombradas por entre un 20% y un 25% de los ciudadanos.

Los grados de confianza interpersonal y hacia las organizaciones expresados por los participantes en preguntas anteriores se condicen con la percepción que tienen respecto de la confianza de la ciudadanía en organismos públicos. En efecto, el 65,9% de los encuestados señala estar “En desacuerdo” o “Muy en desacuerdo” con la afirmación “Los chilenos confían en el sector público”. Asimismo, el 85% de los ciudadanos está “De acuerdo” o “Muy de acuerdo” con que “los chilenos creen que los organismos públicos ocultan información”. Algo similar ocurre ante la afirmación “los chilenos creen que los organismos públicos son corruptos”: el 78,1% estuvo “De acuerdo” o “Muy de acuerdo” con esta afirmación.

**Tabla 14:** En cuanto a las percepciones generales que tienen los chilenos acerca del sector público, ¿cuán de acuerdo está con las siguientes afirmaciones?

<b>Afirmación</b>	<b>Muy de acuerdo %</b>	<b>De acuerdo %</b>	<b>En desacuerdo %</b>	<b>Totalmente en desacuerdo %</b>
Los chilenos confían en el sector público	1.5	32.7	53.1	12.8
Los chilenos creen que los organismos públicos ocultan información	32.4	52.6	12.9	2.2
Los chilenos creen que los organismos públicos son corruptos	29.1	49.0	20.9	1.0

En la opinión de los ciudadanos, entre las acciones más importantes que se debieran implementar para que los organismos públicos sean más transparentes están: fiscalizar permanentemente, denunciar la corrupción y malas prácticas, y exigir que las autoridades rindan cuentas. Todas estas características son nombradas, en primer, segundo o tercer lugar por más del 50% de los encuestados.

Por otro lado, entre las acciones menos nombradas por los ciudadanos para promover la transparencia en los organismos públicos estuvo la difusión de información acerca de las acciones y decisiones de los organismos del Estado a través de Internet u otros medios. Aún así, esta medida fue mencionada entre las tres acciones más importantes a implementar por casi un 20% de los participantes.



A continuación se presenta una tabla que resume las acciones presentadas a los participantes y el porcentaje de respuestas correspondiente según el lugar de importancia otorgado. El orden jerárquico se hizo sobre la base del porcentaje total de menciones.

**Tabla 15:** ¿Qué acciones se deberían implementar para que los organismos públicos sean más transparentes?

Rank	Acción	% Orden de importancia			% Total de menciones
		1	2	3	
1	Fiscalizar permanentemente	30,6	15,0	14,2	59,7
2	Denunciar la corrupción y malas prácticas	16,7	20,2	21,5	58,4
3	Exigir que las autoridades rindan cuentas	14,1	20,0	18,2	52,2
4	Capacitar a los funcionarios en temas de transparencia	8,0	12,9	13,9	34,8
5	Modernizar la administración pública	11,2	10,8	8,0	30,0
6	Fomentar la participación ciudadana	11,2	8,3	10,2	29,7
7	Difundir información de sus acciones y decisiones a través de Internet u otros medios	3,8	7,7	8,2	19,7

### 2.5.2 Diferencias significativas

Las personas tienden a valorar distintas características los organismos públicos en función de la edad que tienen, el grupo socioeconómico al cual pertenecen y a su conducta pasada de búsqueda de información.

Los aspectos relacionados con la atención de las personas son valorados en distinta medida por los distintos grupos. Así, la *buena atención de las personas* es valorada mayormente por las personas mayores de 50 años (43,1%)<sup>49</sup>. Mientras, son los menores de 25 años quienes más importancia le dan a que los organismos públicos *tomen en cuenta las opiniones de las personas* (26,8%)<sup>50</sup>. Este aspecto también es altamente valorado por los encuestados pertenecientes al NSE más bajo, donde un 26,4% de las personas menciona esta característica entre las tres más importantes<sup>51</sup>. Asimismo, los participantes que han solicitado información pública tienden a valorar, en menor medida que los que no lo han hecho que las organizaciones públicas *tomen en cuenta las*

<sup>49</sup> Chi cuadrado=11.142; p=0,011

<sup>50</sup> Chi cuadrado=11.502; p=0,009

<sup>51</sup> Chi cuadrado=13.504; p=0,009

*opiniones de las personas*<sup>52</sup>. El *trato equitativo de las personas*, por su parte, es valorado de manera significativamente más alta por los ciudadanos que han solicitado información en el pasado<sup>53</sup> y por los participantes provenientes de sectores socioeconómicos medios-bajos (C3, D y E)<sup>54</sup>.

El *cumplimiento de la Ley* es mencionado entre las tres características más valoradas en un organismo público en mayor medida por las personas que nunca han solicitado información pública. Mientras que un 51,2% de estas personas afirma valorar esta característica, el 42,2% de quienes han solicitado información realiza esta afirmación<sup>55</sup>. El *cumplimiento de promesas*, por su parte, es más valorado por las personas menores 25 años, con más de un tercio de ellos nombrando esta característica entre las tres más importantes en un organismo público<sup>56</sup>.

Aspectos más propios del funcionamiento interno de los organismos públicos también son valorados de manera diferente según el NSE de los encuestados y su búsqueda pasada de información. De este modo, *que evalúen a sus funcionarios* es más valorado por quienes han realizado solicitudes de información que por quienes no lo han hecho (25,1% y 19,2%; respectivamente)<sup>57</sup>. Esta evaluación se menciona con más frecuencia, a su vez, entre las personas provenientes de los niveles socioeconómicos medios (C2 y C3), concentrando alrededor de un 25% de menciones<sup>58</sup>. Las personas pertenecientes al nivel E, por su parte, valoran significativamente menos la *evaluación de funcionarios* que el resto de los grupos socioeconómicos (7,5%).

El *gasto adecuado de recursos* es altamente valorado por todos los ciudadanos. Sin embargo, el porcentaje de menciones aumenta significativamente en el nivel socioeconómico medio (C3) para esta característica<sup>59</sup>, con más del 50% de las personas

---

<sup>52</sup> Chi cuadrado=5.755; p=0,016

<sup>53</sup> Chi cuadrado=4.582; p=0,032

<sup>54</sup> Chi cuadrado=14.788; p=0,005

<sup>55</sup> Chi cuadrado=7.834; p=0,005

<sup>56</sup> Chi cuadrado=10.374; p=0,016

<sup>57</sup> Chi cuadrado=5.069; p=0,024

<sup>58</sup> Chi cuadrado=17.920; p=0,001

<sup>59</sup> Chi cuadrado=19.122; 0,001

afirmando que la inversión correcta de recursos es una de las tres características que más valora en un organismo público.

Por último, los sectores más acomodados valoran en mayor medida que los otros sectores el hecho que los organismos públicos admitan sus errores. De este modo, cerca de un 30% de las personas provenientes del NSE ABC1 y C2 mencionan entre las tres características más valoradas *que admitan cuando se equivocan*<sup>60</sup>.

Frente a la pregunta sobre lo que debiera implementarse para que los organismos públicos sean más transparentes, se aprecia que entre los niveles socioeconómicos medios y altos se menciona más modernizar la administración pública<sup>61</sup> y difundir información de sus acciones<sup>62</sup>. Por su parte, capacitar a los funcionarios<sup>63</sup> se percibe como una acción significativamente menos importante por las personas del NSE más bajo. Mientras que sobre el 40% de las personas provenientes del NSE ABC1 y D señalan la capacitación entre las tres acciones más importantes a implementar en pos de la transparencia, sólo un 14,5% de los encuestados del grupo E hacen esta afirmación (ver Gráfico 22). A su vez, las personas entre 25 y 49 años tienden a mencionar en una medida significativamente mayor que los demás grupos etarios que denunciar la corrupción y las malas prácticas promovería la transparencia en los organismos públicos<sup>64</sup> (ver Gráfico 23).

---

<sup>60</sup> Chi cuadrado=25.547; p=0,000

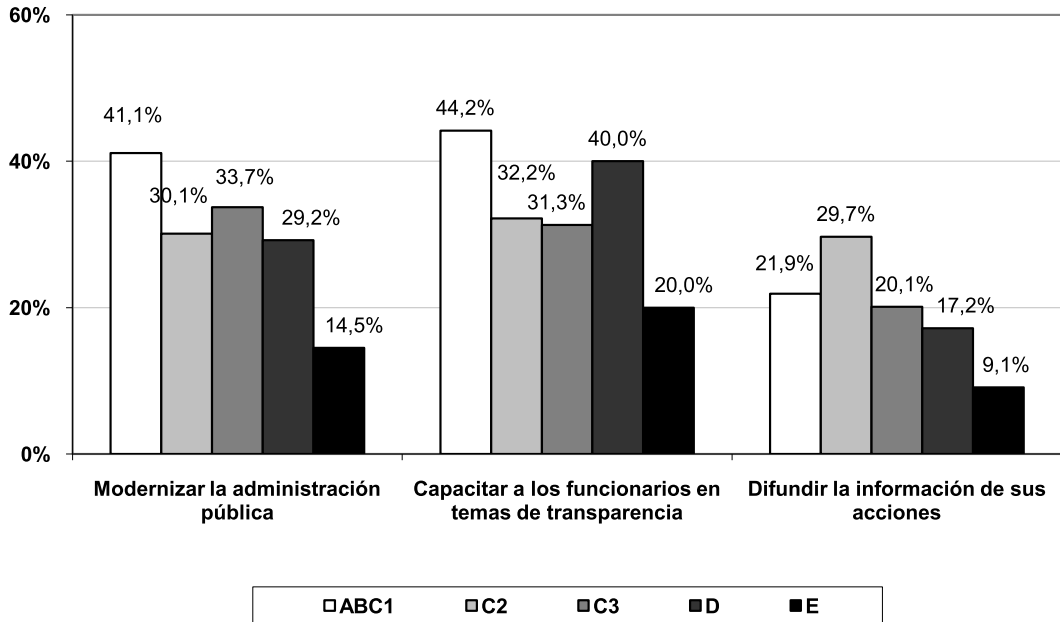
<sup>61</sup> Chi cuadrado=19.808; p=0,001

<sup>62</sup> Chi cuadrado=21.143; p=0,000

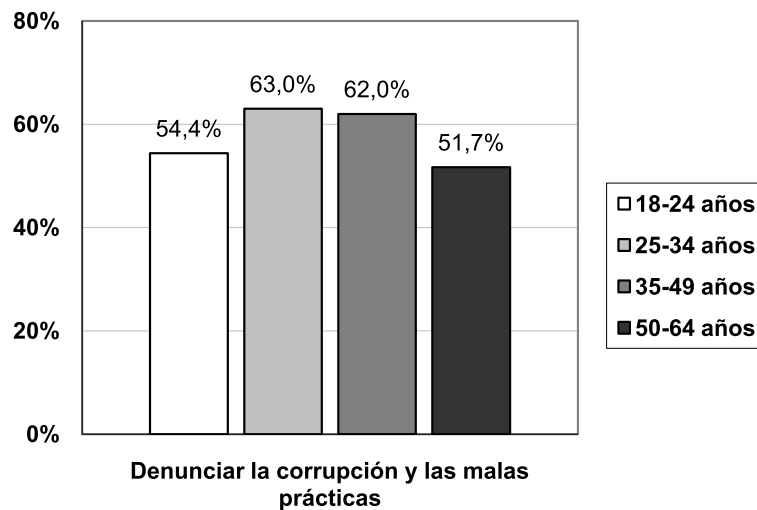
<sup>63</sup> Chi cuadrado=20.730; p=0,000

<sup>64</sup> Chi cuadrado=9.576; p=0,023

**Gráfico 22:** ¿Qué acciones se deberían implementar para que los organismos públicos sean más transparentes? (NSE)



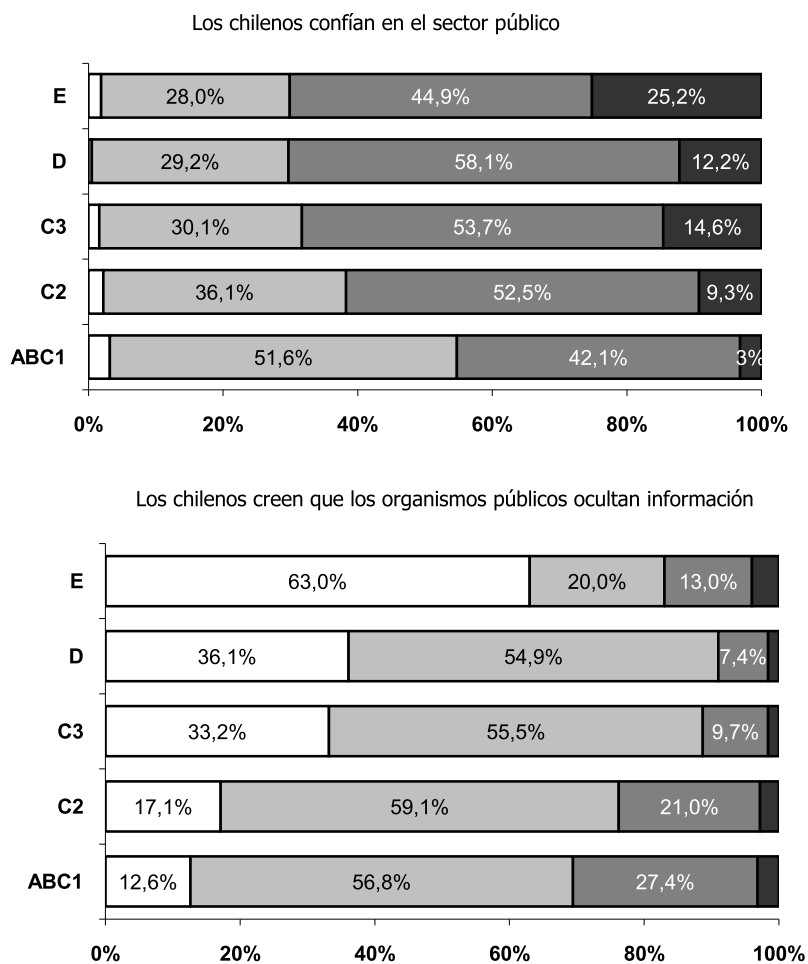
**Gráfico 23:** ¿Qué acciones se deberían implementar para que los organismos públicos sean más transparentes? (edad)



Finalmente, se observa que a mayor NSE existe una percepción de mayor confianza por parte de los chilenos en el sector público. Así, es posible afirmar que, en promedio, las personas provenientes de sectores más acomodados creen en mayor medida que los

chilenos confían en el sector público<sup>65</sup>. Esto se condice con la tendencia inversa para las afirmaciones los chilenos creen que los organismos públicos ocultan información<sup>66</sup> y los chilenos creen que los organismos públicos son corruptos<sup>67</sup>, donde son los ciudadanos pertenecientes a los grupos socioeconómicos menos acomodados quienes mayor grado de acuerdo presentan. En el Gráfico 24 se presentan estas tendencias a través de la distribución de respuestas de los diferentes grupos socioeconómicos para cada afirmación.

**Gráfico 24:** En cuanto a las percepciones generales que los chilenos tienen acerca del sector público, ¿cuán de acuerdo está con las siguientes afirmaciones?

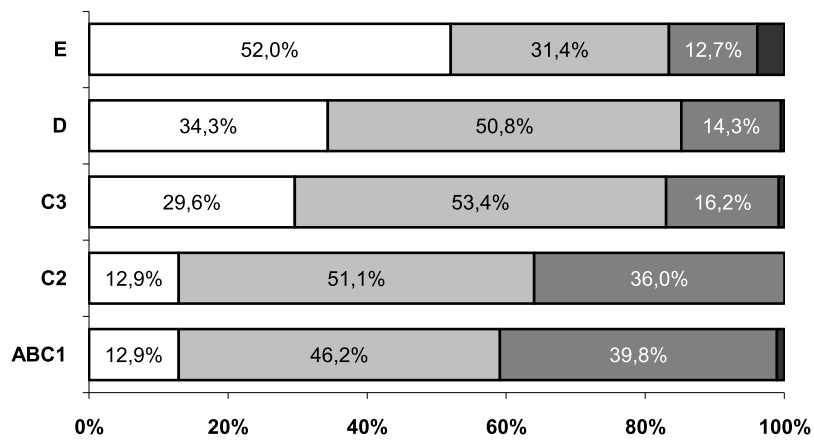


<sup>65</sup> F=8,350; p=0,000

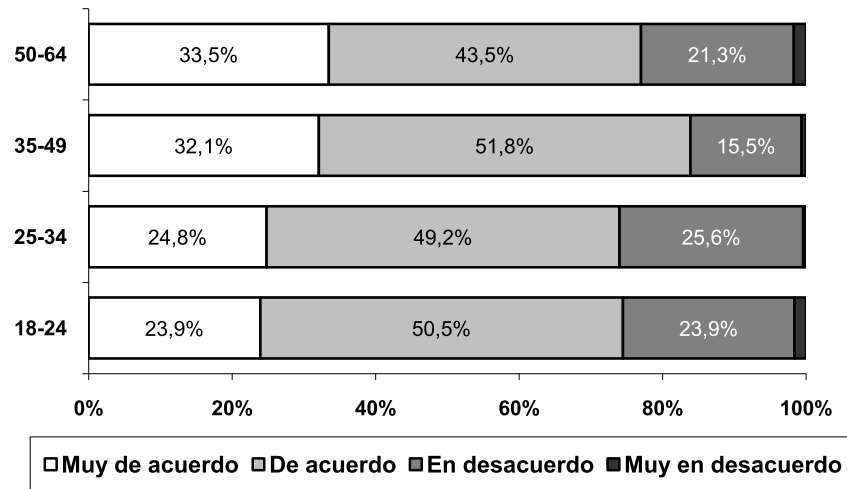
<sup>66</sup> F=17,524; p=0,000

<sup>67</sup> F=19,647; p=0,000

Los chilenos creen que los organismos públicos son corruptos



Los chilenos creen que los organismos públicos son corruptos



En cuanto a diferencias de acuerdo a la edad, los ciudadanos mayores de 35 años tienden a estar, en promedio, más de acuerdo con que los chilenos creen que los organismos públicos son corruptos<sup>68</sup>. El Gráfico 24 en su última sección presenta la distribución de respuestas para esta afirmación.

### 2.5.3 Comentarios finales sobre la dimensión

Las principales características que valoran los ciudadanos en un organismo público son el cumplimiento de la ley, la igualdad en el trato y el correcto gasto de los recursos. Si bien

<sup>68</sup> F=4,016; p=0,007

las temáticas relacionadas con la transparencia no aparecen nombradas en los primeros lugares, en este caso vale destacar que alrededor de un cuarto de los entrevistados sí valora el que se entregue información solicitada por los ciudadanos. Esta relativa mayor importancia otorgada en este caso al tema puede implicar que si bien, de acuerdo a lo observado en dimensiones anteriores, el tema de la transparencia no se encuentra instalado aún en el imaginario del ciudadano, es un tema de relativo interés y una característica que se espera que los organismos públicos cumplan.

En concordancia con lo observado en la dimensión anterior, los encuestados se encuentran mayoritariamente de acuerdo con la idea de que los chilenos no confían en las organizaciones públicas. Esta desconfianza vuelve a aparecer a la hora de consultar acerca de temáticas relacionadas con la transparencia, los participantes en su mayoría declaran que los chilenos piensan que los organismos públicos ocultan información o que son corruptos.

Para los chilenos encuestados, la transparencia en los organismos públicos se logra principalmente a través de la fiscalización, las denuncias de corrupción o malas prácticas y la exigencia a las autoridades en la rendición de cuentas. Si bien la opción de difundir información de las acciones y decisiones de los organismos públicos es uno de los mecanismos que obtiene un menor porcentaje de menciones, de todas formas es posible considerar que aquellas medidas que los ciudadanos consideran más adecuadas para la instauración de la transparencia se relacionan directamente con el acceso a la información (la fiscalización, denuncia y rendición de cuentas se relacionan de manera más o menos directa con el acceso de los ciudadanos a información de los organismos públicos).

Llama la atención que el porcentaje de menciones a la difusión de información como medida para lograr la transparencia en los organismos públicos sea menor, y hace pensar que en la ciudadanía no existe aún la noción de fiscalización ciudadana que ofrece el acceso a la información. La ausencia de esta noción puede relacionarse con lo señalado anteriormente respecto de que, debido a la desconfianza general de los chilenos en las organizaciones públicas, no exista tampoco la confianza en que la información difundida por las organizaciones sea genuina y completa.

Esta hipótesis es respaldada por el hecho de que en los niveles socioeconómicos más altos la mención a la difusión de información como una medida aseguradora de transparencia es nombrada en mayor medida, ya que como se observó en puntos anteriores, por una parte estos niveles tiene mayor conocimiento respecto de los derechos ciudadanos, y por otra parte, presentan un mayor nivel de confianza en las organizaciones públicas.

## ***2.6 Percepciones de información entregada por sector público***

Esta dimensión apunta a aspectos similares al anterior, pero considera, además de la opinión sobre cuán transparente se considera la entrega de información por parte de organismos públicos y la opinión sobre cuán transparentes debieran ser.

Es decir, la dimensión evalúa si los ciudadanos consideran que los organismos públicos manejan la información con el nivel de transparencia que debieran tener.

### **2.6.1 Resultados descriptivos**

En este caso, sólo un 13,6 % considera que la información publicada por organismos del Estado "No es confiable en lo absoluto". Un 40,7% declara confiar "poco" en esta información y un 36,4% declaró confiar "algo" en la misma (36,4%). Un porcentaje menor de los participantes señaló confiar "mucho" en la información publicada por los organismos del Estado (9,3%).

Por otro lado, los ciudadanos concuerdan en que toda la información disponible en los organismos públicos debe ser dada a conocer. Más del 90% de los participantes considera que los organismos de Estado deben hacer pública toda la información que poseen y que ésta debe ser entregada a los ciudadanos siempre que la soliciten. Mientras que un 90,2% de los encuestados estuvo "De acuerdo" o "Muy de acuerdo" con la primera afirmación, el 94,3% de los mismos señalaron un alto grado de acuerdo con la segunda afirmación (ver Tabla 16).



**Tabla 16:** ¿Cuán de acuerdo está con las siguientes afirmaciones?

<b>Afirmación</b>	<b>Muy de acuerdo %</b>	<b>De acuerdo %</b>	<b>En desacuerdo %</b>	<b>Totalmente en desacuerdo %</b>
Los organismos públicos deben hacer pública toda la información que poseen	50.3	39.9	8.6	1.2
Si una persona pide información a un organismo público, siempre se la deben dar	51.1	43.2	5.3	0.4

En adición a lo anterior, existe un bajo grado de confianza en la información que los organismos públicos efectivamente dan a conocer. En efecto, la desconfianza existente hacia los organismos públicos se refleja también en la baja confianza existente hacia la información que se pone a disposición de los ciudadanos. La mayor parte de los encuestados (74,8%) cree que los organismos del Estado hacen pública la información que les conviene y no la que es importante para los ciudadanos. Del mismo modo, el 75,4% de los participantes cree que, en lugar de entregar la información solicitada, los organismos públicos proveen a los ciudadanos de la información que ellos estiman conveniente (ver Tabla 17)

En comparación con los ítems anteriores, existe menos conocimiento entre la ciudadanía de la información pública disponible a través de Internet. Mientras que en las dos categorías anteriores, el porcentaje de respuestas "no sé" fue cercana al 2%, en el caso de la tercera este porcentaje aumentó a 14,6%.

La tendencia a desconfiar en la información entregada por organismos públicos se mantiene, no obstante, cuando se trata de Internet. En este caso, un 58,2% de los encuestados afirmó no confiar en la información que los organismos públicos ponen a disposición de los ciudadanos en sus páginas Web.

**Tabla 17:** En cuanto a la información que actualmente ponen a disposición de las personas los organismos públicos, ¿con cuál de las siguientes afirmaciones está más de acuerdo?

<b>Afirmación 1</b>	<b>%</b>	<b>Afirmación 2</b>	<b>%</b>	<b>No sabe %</b>
Los organismos públicos ponen a disposición de las personas información que es importante para ellas	23,3	Los organismos públicos ponen a disposición de las personas la información que les conviene	74,8	1,9
Si uno se contacta con un organismo público, recibe la información que solicita	22,3	Los organismos públicos entregan la información que quieren	75,4	2,3
La información que los organismos públicos ponen a disposición de los ciudadanos en sus páginas web es confiable	27,2	No confío en la información que los organismos públicos ponen a disposición de los ciudadanos en sus páginas web	58,2	14,6

Se observa también que los ciudadanos tienden a considerar que no debería existir información reservada en los organismos públicos. Mientras que el 56,5% de los participantes no está de acuerdo con que exista información reservada, más de un tercio de los mismos señala estar de acuerdo con que cierta información se mantenga reservada (35,9%). Cabe señalar que existe un 7,6% de respondientes que no sabe si está o no de acuerdo con esta afirmación.

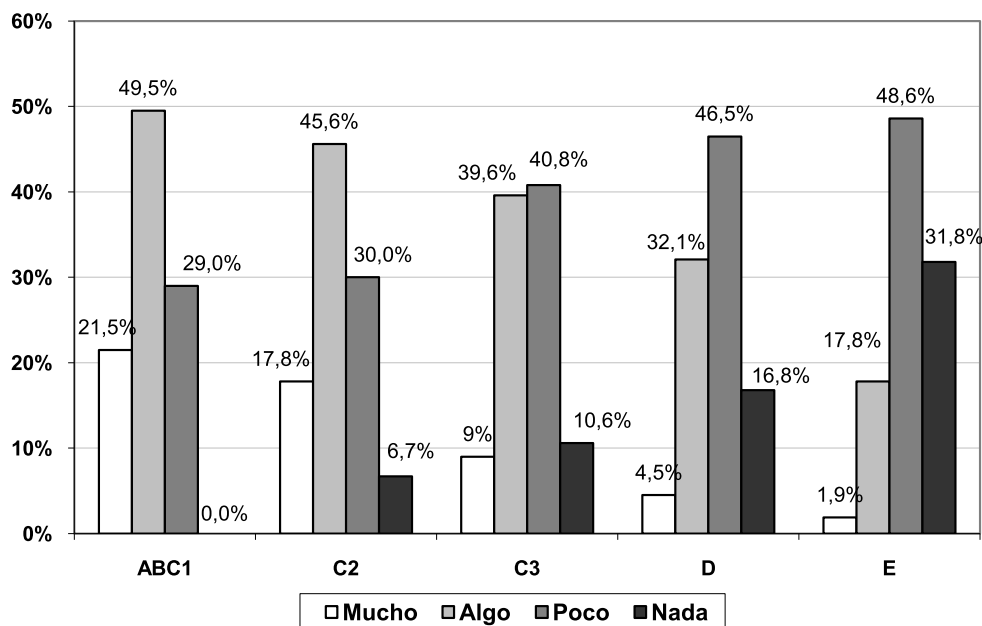
En cuanto a las razones entregadas para justificar su respuesta, las personas que no están de acuerdo con la existencia de información reservada tienden a señalar que el acceso a la información es un derecho de todos, que la información es pública y que no debe ser reservada debido a un tema de transparencia. Entre las razones entregadas para apoyar la existencia de información que no está disponible para todas las personas estuvieron la seguridad nacional, el derecho a la privacidad y la consideración que siempre debe haber información que se mantenga reservada.

### 2.6.2 Diferencias significativas

Sumadas a las ya reportadas anteriormente, se puede mencionar que hay diferencias según edad, nivel socioeconómico y conductas pasadas de búsqueda de información en cuanto a las percepciones que tienen los ciudadanos acerca de la información que el sector público pone a su disposición.

En concordancia con las diferencias halladas en dimensiones anteriores, existe una tendencia en la cual se incrementan los niveles de confianza en la información entregada por los organismos públicos a la ciudadanía a medida que aumenta el nivel socioeconómico de las personas<sup>69</sup>. En promedio, los encuestados pertenecientes a los sectores medios-altos confían más en la información provista por los organismos públicos que aquellos que provienen de sectores medios-bajos. A continuación se presenta la distribución de respuestas para esta pregunta, según nivel socioeconómico (ver Gráfico 25).

**Gráfico 25:** ¿Cuánto confía usted en la información entregada por los organismos públicos a los ciudadanos?

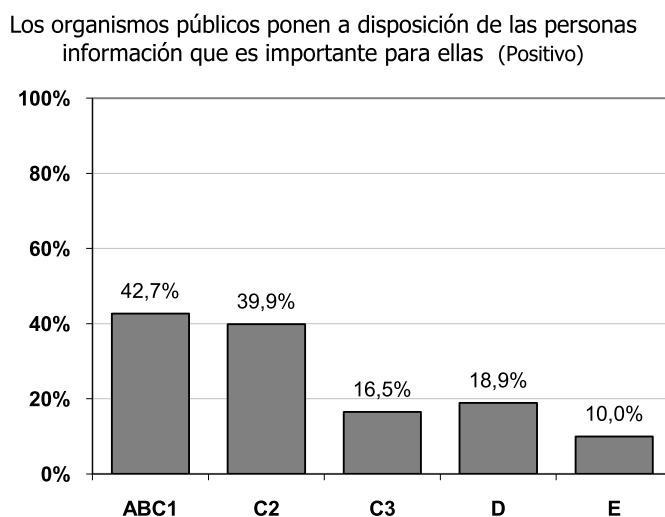


Llama la atención la baja confianza que los sectores bajos le tienen a la información entregada por organismos públicos. Mientras que no hubo personas en el NSE más alto que afirmara de manera tajante que no confiaban en la información que los organismos públicos ponen a disposición de los ciudadanos, casi un tercio (31,8%) de los encuestados provenientes del NSE E dicen no confiar en lo absoluto en esta información.

<sup>69</sup> F=34,006; p=0,000

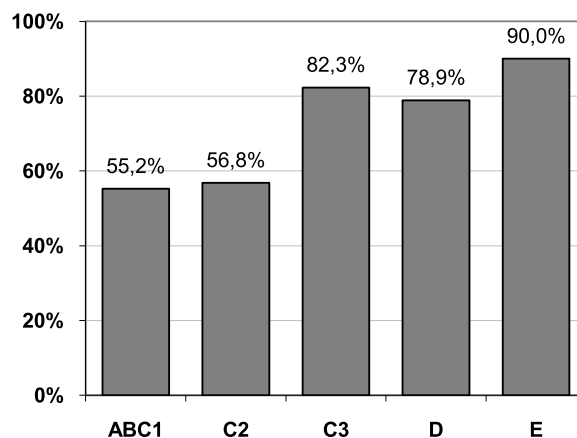
Lo anterior coincide con las diferencias encontradas en función del NSE de las personas en cuanto a la percepción que tienen acerca de la información que los organismos públicos ponen a disposición de los ciudadanos. De esta manera, las personas provenientes de sectores más acomodados tienden a tener una visión más positiva de la información que los organismos públicos entregan a los ciudadanos a través de sus diferentes medios que los encuestados provenientes de sectores menos acomodados. En efecto, mientras que el grado de acuerdo con la afirmación los organismos públicos ponen a disposición de las personas información que es importante para ellas se acrecienta a medida que aumenta el NSE, la tendencia se invierte para la afirmación contraria (los organismos públicos ponen a disposición de las personas información que les conviene)<sup>70</sup>. Esto es, si bien existe una tendencia entre los ciudadanos a estar de acuerdo con la versión negativa de la afirmación, las personas de sectores acomodados tienden a estar significativamente más de acuerdo que los otros grupos con la versión positiva, mientras que aquellos encuestados que pertenecen a sectores medios y bajos tienden a presentar grado significativamente mayores de acuerdo con la versión negativa (ver Gráfico 26).

**Gráfico 26:** En cuanto a la información que actualmente ponen a disposición de las personas los organismos públicos, ¿con cuál de las siguientes afirmaciones está más de acuerdo?



<sup>70</sup> Chi cuadrado=77.115; p=0,000

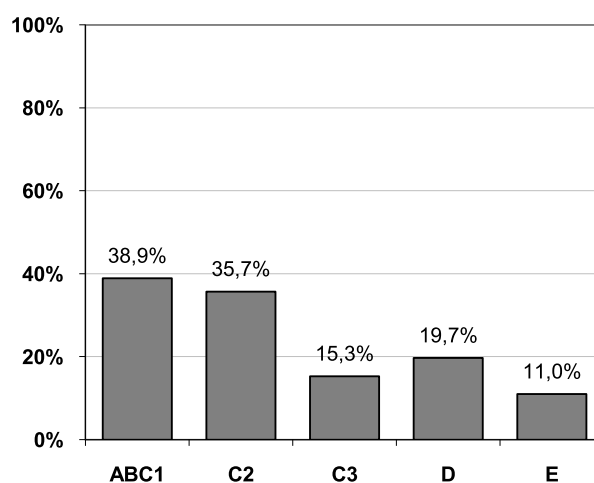
Los organismos públicos ponen a disposición de las personas información que les conviene (Negativo)



Una situación similar se presenta ante el grado de acuerdo con que uno recibe la información que solicita si se pone en contacto con un organismo público, este grado de acuerdo crece a medida que aumenta el nivel socioeconómico de origen<sup>71</sup> (ver Gráfico 27).

**Gráfico 27:** En cuanto a la información que actualmente ponen a disposición de las personas los organismos públicos, ¿con cuál de las siguientes afirmaciones está más de acuerdo?

Si uno se contacta con un organismo público, recibe la información que solicita (Positivo)

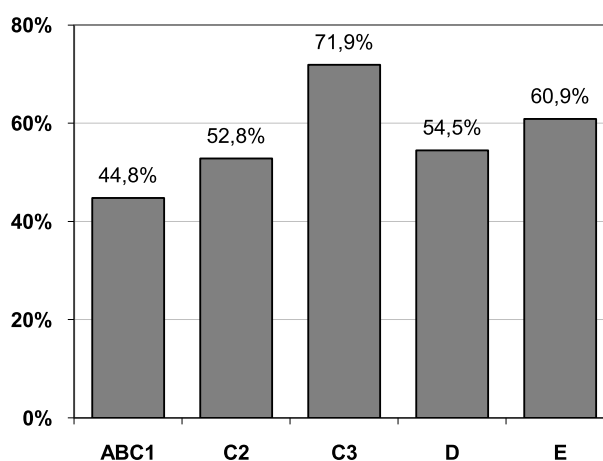


<sup>71</sup> Chi cuadrado=54.431; p=0,000

En cuanto a Transparencia Activa, quienes menos confían en la información puesta a disposición de los ciudadanos a través de las páginas web de los organismos públicos son los encuestados de clase media. Más del 70% de los participantes del grupo C3 no confía en la información que estos organismos publican en Internet. El único grupo socioeconómico en que se percibe mayor confianza que desconfianza en esta información corresponde al NSE ABC1, donde el 52,1% de los respondientes cree que la información que los organismos públicos ponen a disposición de los ciudadanos en sus páginas web es confiable<sup>72</sup> (ver Gráfico 28).

**Gráfico 28:** En cuanto a la información que actualmente ponen a disposición de las personas los organismos públicos, ¿con cuál de las siguientes afirmaciones está más de acuerdo?

No confío en la información que los organismos públicos ponen a disposición de los ciudadanos en sus páginas web (Negativo)



La información publicada por los diferentes organismos del Estado también es percibida de manera significativamente distinta dependiendo de las conductas pasadas de búsqueda de información y la edad. Así, en comparación con quienes no lo han hecho, las personas que han solicitado información a organismos públicos tienden a pensar que estos organismos ponen a disposición de las personas información que es conveniente para ellos y no aquella que es importante para las personas<sup>73</sup> (77,5% versus 72,6%, respectivamente).

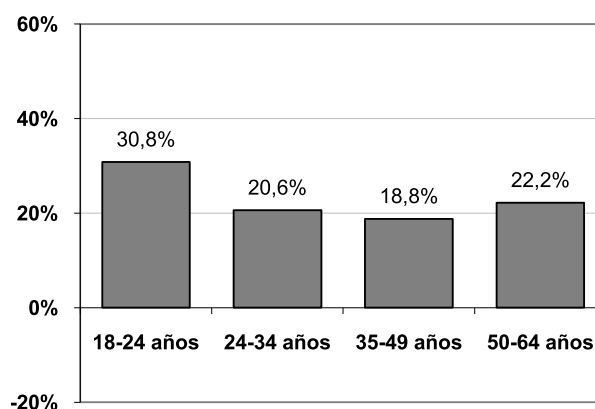
<sup>72</sup> Chi cuadrado=132.374; p=0,000

<sup>73</sup> Chi cuadrado=7.186; p=0,028

Con respecto a las solicitudes de información, las personas entre 18 y 24 años son los más confiados en que si uno se contacta con un organismo público, recibe la información que solicita (30,8%). Los más desconfiados en que esta información sea la solicitada son los encuestados entre 35 y 49 años, donde casi un 18,8% afirma que los organismos públicos entregan la información que quieren<sup>74</sup> (ver Gráfico 29).

**Gráfico 29:** En cuanto a la información que actualmente ponen a disposición de las personas los organismos públicos, ¿con cuál de las siguientes afirmaciones está más de acuerdo?

Si uno se contacta con un organismo público, recibe la información que solicita (Positivo)



Por otra parte, se perciben diferencias significativas según NSE en cuanto a la cantidad de información que debe estar disponible para los ciudadanos. Así, las personas provenientes de los grupos socioeconómicos más bajos son quienes más de acuerdo están con que toda la información de los organismos públicos debiera ser dada a conocer<sup>75</sup>. Se observa una tendencia similar en el caso de solicitudes de información. En promedio, los encuestados de los grupos socioeconómicos medios-bajos tienden a estar más de acuerdo con la afirmación *si una persona pide información a un organismo público, siempre se la deben dar* que aquellos pertenecientes a sectores más acomodados<sup>76</sup>.

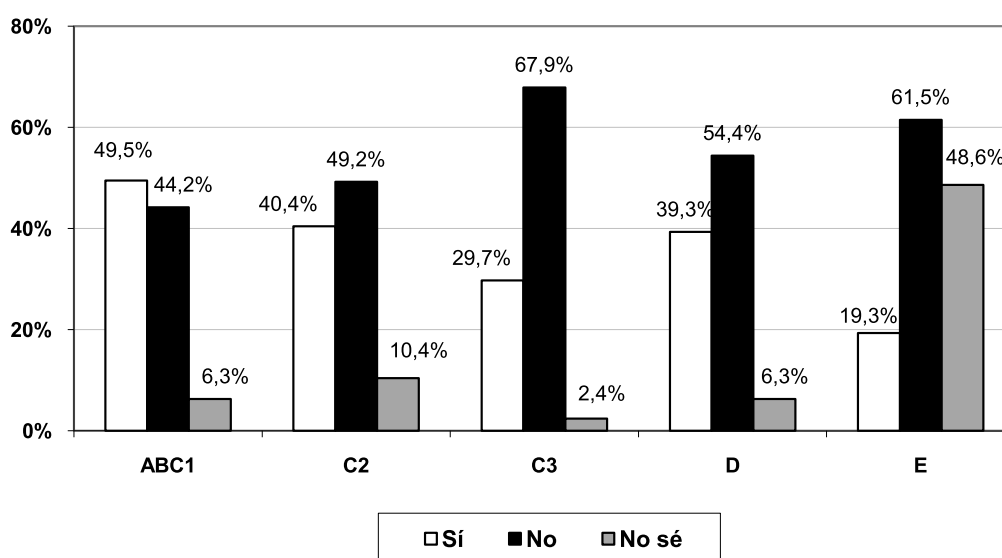
<sup>74</sup> Chi cuadrado=14.892; p=0,021

<sup>75</sup> F=6,736; p=0,000

<sup>76</sup> F=7,959; p=0,000

Lo anterior se condice con la opinión que tienen los ciudadanos pertenecientes a diferentes sectores socioeconómicos con respecto a la información reservada. En este punto, el grado de desacuerdo con que los organismos públicos cuenten con información reservada disminuye a medida que el nivel socioeconómico aumenta<sup>77</sup> (a excepción del NSE C3). El Gráfico 30 ilustra las opiniones de cada sector en relación a este tema.

**Gráfico 30:** ¿Está de acuerdo con que en los organismos públicos exista información reservada? (NSE)



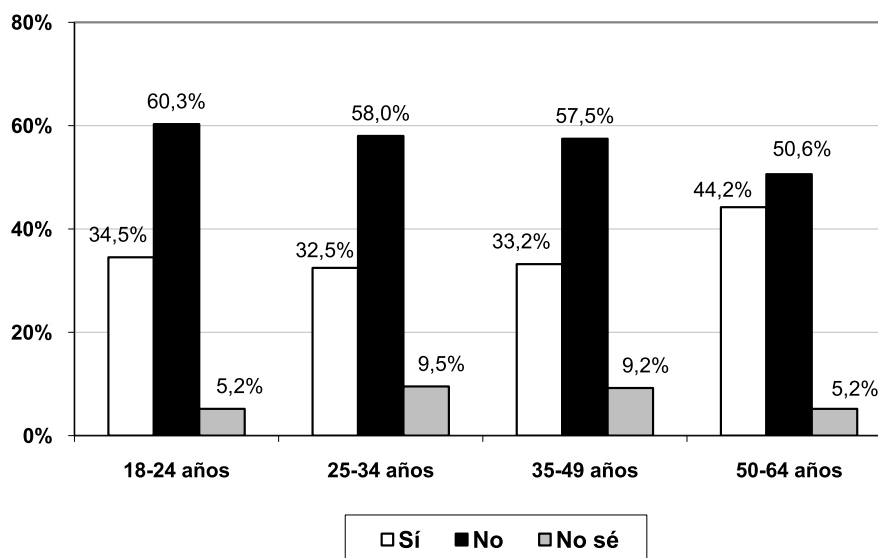
También se observan diferencias significativas en este punto en función de la edad de las personas y el hecho de haber solicitado información a organismos públicos en el pasado. Así, las personas mayores de 50 años tienden a estar más de acuerdo (44,2%) con que los organismos públicos mantengan información reservada, en comparación con los grupos más jóvenes (34,5%). Quienes más señalan su desacuerdo con este tipo de información son los encuestados entre 18 y 24 años, donde más del 60% afirma no estar de acuerdo con que exista información reservada<sup>78</sup> (ver Gráfico 31).

<sup>77</sup> Chi cuadrado=60.591; p=0,000

<sup>78</sup> Chi cuadrado=13.852; p=0,031



**Gráfico 31:** ¿Está de acuerdo con que en los organismos públicos exista información reservada? (edad)



Llama la atención que quienes han solicitado información a organismos públicos presenten mayor grado de acuerdo con que exista información reservada que quienes no han solicitado información. De esta forma los que han requerido información niegan que hayan información reservada en un 51,6% en comparación a un 61,4% de quienes no lo han hecho y correspondientemente los primeros afirman la posibilidad de este tipo de información en un 44,5% versus un 29,6% de las personas que nunca han solicitado información<sup>79</sup>.

### 2.6.3 Comentarios finales sobre la dimensión

En contraposición con lo observado anteriormente, si bien la mayoría de los encuestados señala que la información publicada por los organismos públicos es poco o nada confiable, se observa un mayor porcentaje de encuestados que muestra confianza respecto de la información entregada, de tal manera que cerca de la mitad de la muestra (45,7%) declara confiar algo o mucho en esta información.

<sup>79</sup> Chi cuadrado=28.924; p=0,000

Esta dimensión agrupa preguntas relacionadas de forma mucho más explícita con temáticas de transparencia y al explicitar este tema se observa un amplio grado de acuerdo con la necesidad de publicar la información de los organismos públicos. Cerca de la totalidad de la muestra considera que el Estado debe hacer pública toda la información que posea y debe entregar toda la información que es solicitada por los ciudadanos.

Lo anterior apoyaría la hipótesis planteada anteriormente, respecto de que las materias relacionadas con la Ley de Transparencia no son consideradas importantes por los ciudadanos por no estar presentes mayoritariamente en la agenda informativa y por el menor nivel de difusión que ha tenido esta Ley, lo que ha llevado a que sean los sectores con mayores recursos los que se encuentren mayormente informados al respecto (en tanto se observa un mayor conocimiento de estos grupos sobre este tema). De allí que cuando se pregunta directamente a los ciudadanos respecto a la necesidad e importancia de políticas de transparencia en los organismos públicos, se releva la importancia que otorgan las personas a estas políticas.

Sin embargo, la desconfianza general que se ha venido observando en los ciudadanos respecto de los organismos públicos afecta la valoración que se pudiera dar a la información que estos organismos entregan. En este sentido, una gran mayoría de los encuestados se declara de acuerdo con afirmaciones como "Los organismos públicos ponen a disposición de las personas la información que les conviene" o "Los organismos públicos entregan la información que quieren".

En relación a lo anterior, llama la atención las diferencias encontradas en relación a la confianza en la información que publican los organismos públicos en sus páginas web (Transparencia Activa). Si bien la confianza en general es baja, las personas mayores de 50 años presentan un nivel de desconfianza relativamente mayor. Cabe preguntarse en este caso, si un mayor desconocimiento respecto de este tipo de herramientas (páginas web), que es esperable en las personas de mayor edad influye en esta mayor desconfianza. Esta hipótesis se ve respaldada con el hecho que también los niveles socioeconómicos más bajos muestran mayor desconfianza a este respecto, en tanto es posible suponer que a mayor edad y menor nivel de ingresos se tiene un menor

conocimiento respecto de herramientas tecnológicas como la web. De ser así, este punto debiera tenerse en consideración a la hora de diseñar políticas orientadas a aumentar la confianza en la información difundida por los organismos, dado que especialmente los adultos y adultos mayores de menores recursos se relacionan de manera más directa con los organismos públicos.

Otro aspecto que llama la atención es la diferencia observada entre aquellas personas que ya han solicitado información a organismos públicos y las que no lo han hecho. Por una parte, aquellas personas que han solicitado información demuestran un menor grado de confianza en la información que entregan las instituciones (tanto en la información difundida como en la información entregada por solicitudes), lo cual podría estar dando cuenta de malas experiencias a la hora de solicitar información (cabe preguntarse en este caso si una mala experiencia se debe al desempeño incorrecto de el o los organismos a los que se ha recurrido, o a expectativas equivocadas – o desconocimiento - respecto de la información que es posible solicitar y cómo y dónde debe solicitarse).

Por otra parte, como se mencionó anteriormente, a pesar de la desconfianza expresada, las personas que ya han solicitado información se encuentran en mayor grado de acuerdo con el hecho de que debe existir información reservada. En esta misma línea, los niveles socioeconómicos más altos tienden a estar más de acuerdo con esta situación, lo que sugiere que el nivel de conocimiento respecto a la información que manejan los organismos públicos influye en la posición que se pueda tener respecto de la información reservada.

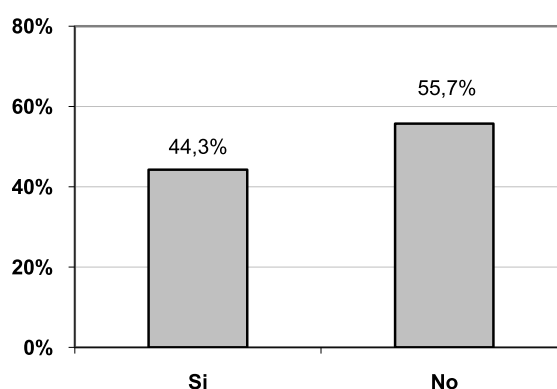
## ***2.7 Búsqueda pasada de información***

Con esta dimensión se busca evaluar la existencia de acciones de búsqueda activa de información en organismos públicos por parte de los ciudadanos y la evaluación que hacen de esa experiencia quienes han solicitado información.

### 2.7.1 Resultados descriptivos

Si bien la mayor parte de los ciudadanos señala no haber solicitado nunca información a un organismo público (55,7%), existe un porcentaje importante de personas (44,3%) que ha realizado una solicitud de información en algún organismo del Estado.

**Gráfico 32:** ¿Usted ha solicitado alguna vez información a un organismo público?



Existe una gran cantidad de tipos de información solicitada entre los encuestados que señalaron haber realizado una solicitud de información ver Tabla 18).

**Tabla 18:** ¿Qué tipo de información solicitó?

Tipo de información	% menciones	Tipo de información	% menciones
.. de vivienda	17.8%	... sobre transparencia	2.8%
...de salud	14.6%	... documentos/certificados	2.5%
... sobre AFP/INP/pensiones/previsión	9.0%	... sobre transporte/vehículos	2.2%
... acerca municipalidad	8.8%	... sobre seguridad ciudadana	1.8%
... sobre beneficios del gobierno/subsidios	7.7%	... sobre temas legales, legislativos y/o judiciales	1.6%
... Laborales	7.5%	... acerca del consumidor/ SERNAC	1.5%
... sobre negocios/proyectos	5.5%	... legales de familia	1.5%
... de educación	5.5%	... sobre medioambiente/defensa animales	1.3%
... del registro civil	5.1%	... acerca de procedimientos	0.8%
...de Impuestos/SII	5.0%	... estadísticas INE	0.8%
...Información general	3.5%		

Entre los tipos de información solicitada destacan información sobre vivienda, salud, asuntos previsionales, trámites municipales, beneficios sociales, subsidios y temas laborales.

Uno de los objetivos principales para solicitar esta información es manejar los datos necesarios para conocer y/o postular a beneficios o proyectos sociales. En segundo lugar se ubicó la necesidad de información en general. El trabajo y la vivienda se ubicaron en tercer lugar como objetivo de la solicitud de información a un organismo público.

**Tabla 19:** ¿Para qué solicitó esa información?

<b>Objetivo</b>	<b>% menciones</b>
Conocer/postular a beneficios proyectos sociales	21.1%
Necesitaba información	14.5%
Para tener/arreglar vivienda	13.0%
Para/por trabajo	12.9%
Trámites/Certificados	8.8%
Temas de salud	7.9%
Negocios/Empresas	6.3%
Por interés/uso personal	4.8%
Para solucionar problema	4.5%
Para jubilación/pensión	4.1%
Para estudiar	3.9%
Para hacer un trabajo escolar/para la universidad	3.7%
Para comprar/vender vehículo	1.3%

De las personas que solicitaron información, un 65,7% señaló haber recibido la información que pidió. Más de un tercio de estos ciudadanos, por tanto, considera que no le entregaron la información solicitada (34,3%).

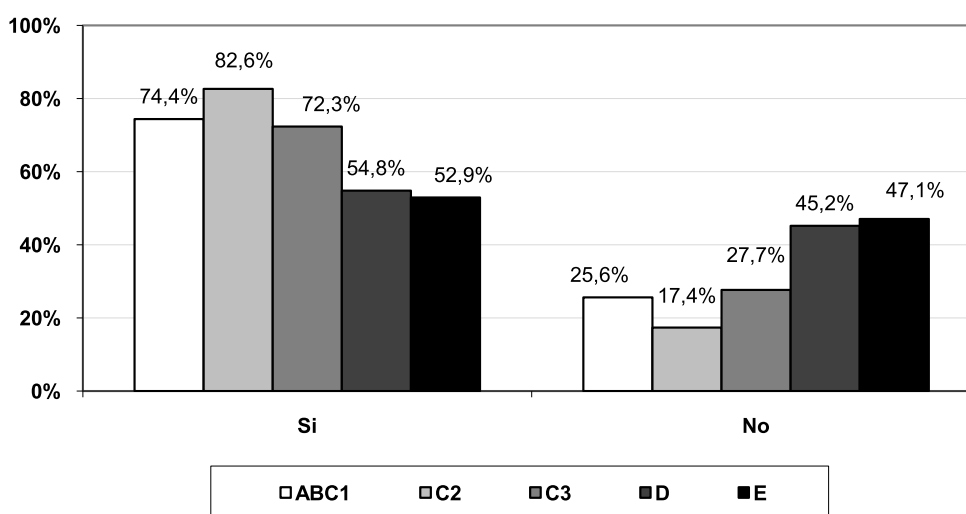
En cuanto a las personas que señalaron no haber solicitado nunca información, la gran mayoría señala que esto se debe a que no han tenido necesidad de hacerlo (68,5%).

Entre las razones mencionadas en menor medida se encontraron también la falta de interés (16,6%), la falta de confianza en que la información solicitada sea entregada efectivamente (8,5%) o en que ésta sea fidedigna (8,1%). Asimismo, existe un porcentaje cercano al 10% de personas que señalaron no saber que era posible solicitar este tipo de información a los organismos del Estado (8,5%).

### 2.7.2 Diferencias significativas

No se observaron diferencias significativas por ninguna de las variables independientes (NSE, sexo, edad) en relación a la búsqueda de información. No obstante, se hallaron diferencias según sexo, nivel socioeconómico y edad en las descripciones que hacen los ciudadanos con respecto a la búsqueda activa de información en organismos públicos. De esta manera, entre las personas que han solicitado información pública, se perciben diferencias en función del nivel socioeconómico en la entrega de la información solicitada<sup>80</sup>. En efecto, se aprecia cierta tendencia, exceptuando el grupo de más altos ingresos, en la cual la entrega de información disminuye a la par del nivel socioeconómico de las personas. Como se observa en el Gráfico 33, las personas que menos reportan haber recibido la información solicitada son los encuestados de los grupos socioeconómicos menos acomodados.

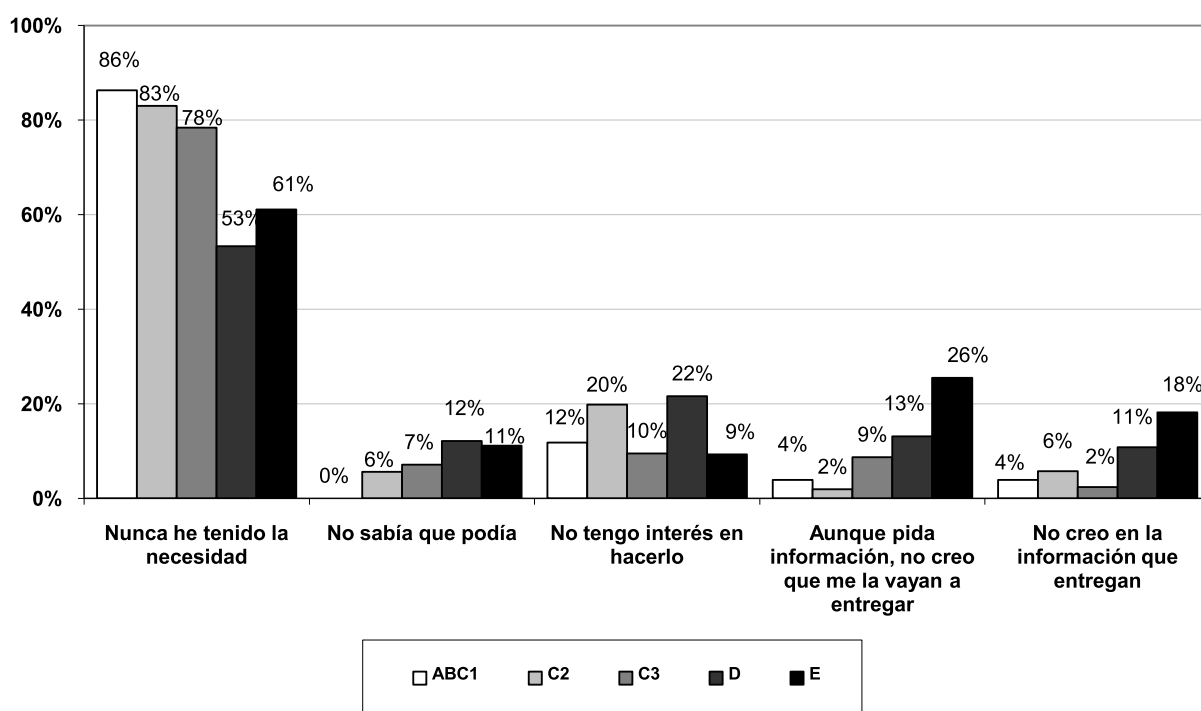
**Gráfico 33:** ¿Le entregaron la información que solicitó?



<sup>80</sup> Chi cuadrado=24.273; p=0,000

Se observan también diferencias significativas por sexo, nivel socioeconómico y edad con respecto a los motivos para no haber solicitado información a organismos públicos (ver Gráfico 34). De esta manera, la *falta de necesidad* es más reportada entre los motivos para no solicitar información por las personas provenientes de sectores más acomodados (ABC1: 86,3%; C2: 83%)<sup>81</sup>. A su vez, la *falta de conocimiento* es mencionada en mayor medida por los sectores socioeconómicos más bajos (D: 12,1% y E: 11,1%)<sup>82</sup>.

**Gráfico 34:** ¿Por qué no ha solicitado información? (GSE)



Quienes más mencionan que *no han tenido interés* en solicitar información pública son las personas pertenecientes al NSE C2 y D (19,8% y 21,6%; respectivamente)<sup>83</sup> y es coincidente con lo que se ha presentado en secciones anteriores con respecto al grado de confianza de los ciudadanos de acuerdo con su nivel socioeconómico, el hecho de

<sup>81</sup> Chi cuadrado=47.905; p=0,000

<sup>82</sup> Chi cuadrado=10.309; p=0,036

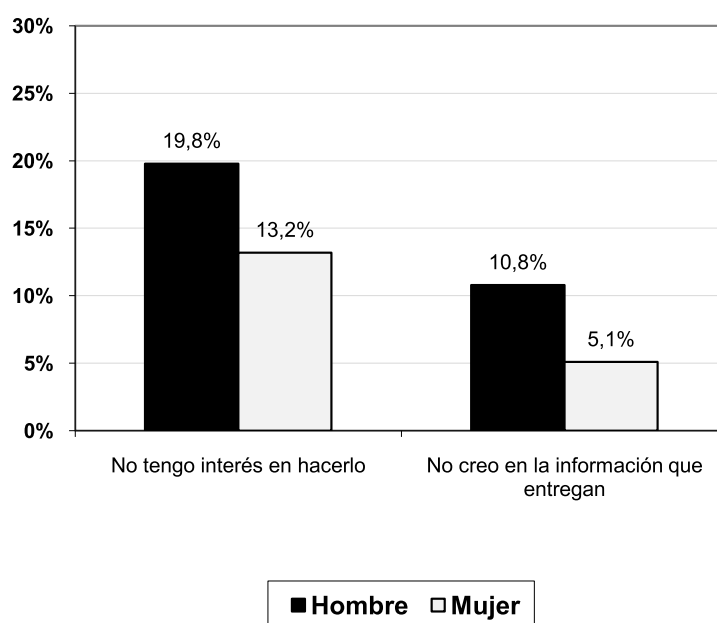
<sup>83</sup> Chi cuadrado=12.269; p=0,015

alrededor de un 26% de las personas provenientes del NSE E <sup>84</sup> afirma que *aunque pida información, no cree que se la vayan a entregar*.

Finalmente quienes menos creen en la información que entregan los organismos del Estado son las personas provenientes de los NSE D y E. En comparación con otros sectores socioeconómicos, los encuestados de los niveles socioeconómicos menos acomodados tienden a afirmar en una medida significativamente mayor<sup>85</sup> que no solicitan información porque no creen en ésta (D: 10,8% y E: 18,2%).

En comparación con las mujeres, los hombres reportan en mayor medida que no tienen interés en requerir información pública (13,2% y 19,8%; respectivamente)<sup>86</sup>. Estos últimos también afirman en un porcentaje mayor que las mujeres que *no creen en la información que entregan* los organismos públicos (10,8% y 5,1%; respectivamente)<sup>87</sup> (ver Gráfico 35).

**Gráfico 35:** ¿Por qué no ha solicitado información? (Sexo)



<sup>84</sup> Chi cuadrado=26.264; p=0,000

<sup>85</sup> Chi cuadrado=17.280; p=0,002

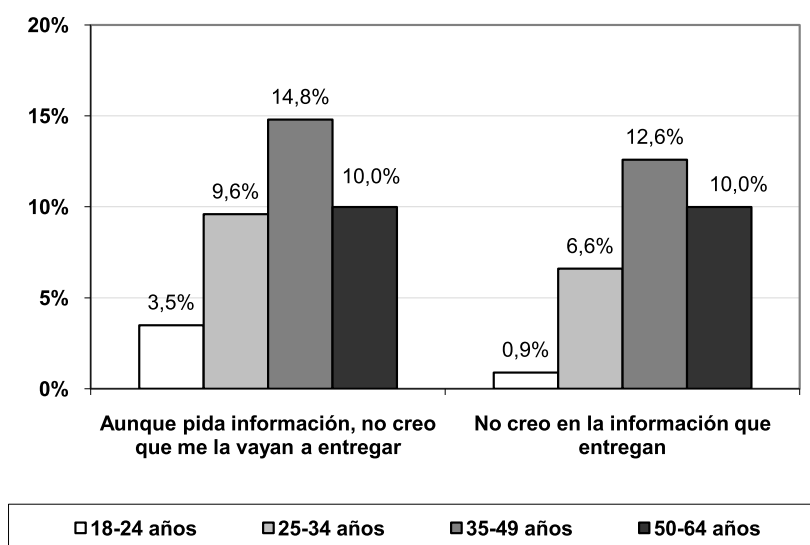
<sup>86</sup> Chi cuadrado=4.348; p=0,037

<sup>87</sup> Chi cuadrado=5.951; p=0,015



Según edad (ver Gráfico 36), se observa que el grupo que más reporta la opción de que no creen que le van a entregar información entre los motivos para no solicitarla es el comprendido entre los 35 y 49 años (14,8%)<sup>88</sup> y es este mismo grupo el que más afirma no creer en la información que los organismos públicos entregan (12,6%)<sup>89</sup>.

**Gráfico 36:** ¿Por qué no ha solicitado información? (Edad)



### 2.7.3 Comentarios finales sobre la dimensión

En esta dimensión, el primer aspecto que llama la atención es que si bien la mayoría de los encuestados declara no haber solicitado nunca información a organismos públicos, un importante porcentaje (44,3%) sí declara haberlo hecho. Esta situación llama la atención porque a lo largo de la información presentada hasta acá ha sido posible observar a un ciudadano más bien pasivo, con escaso interés en conocer y hacer uso de sus derechos ciudadanos y con escasa confianza en los organismos públicos. Se debe considerar en todo caso que la pregunta específica sólo señalaba "¿Usted ha solicitado alguna vez información a un organismo público?", por lo que no necesariamente refiere a solicitudes en el marco de la Ley de Transparencia, referidas a acceso de información propia de los

<sup>88</sup> Chi cuadrado=9.953; p=0,019

<sup>89</sup> Chi cuadrado=13.866; p=0,003

organismos públicos que se hace susceptible de ser solicitada con la puesta en vigencia de la Ley de Transparencia (tales como presupuestos, remuneraciones, decretos, etc.), lo cual es concordante con el tipo de información que las personas declaran haber solicitado (vivienda, salud, beneficios y trabajo).

De todas maneras, el hecho de que un grupo importante de los encuestados haya solicitado información da cuenta de que los ciudadanos efectivamente se encontrarían dispuestos a solicitar diversos tipos de información, al menos cuando esta información tiene efectos directos en su vida diaria o les interesa directamente. Esta hipótesis se apoya en el hecho de que las principales razones que declaran aquellas personas que han solicitado información para haberlo hecho se relacionan con motivaciones personales (conocer o acceder a beneficios, porque necesitaba conocerla, para tener o arreglar vivienda, etc.), y en que la principal razón que expresan las personas para no haber solicitado información es no haber tenido la necesidad de hacerlo. Es decir, los ciudadanos se encontrarían dispuestos a solicitar información a organismos públicos, siempre y cuando esta información traiga algún tipo de beneficio o satisfaga alguna motivación individual.

Otro aspecto importante a considerar es que la mayoría de las personas que han solicitado información señalan haber recibido la información requerida. Sin embargo, las personas de nivel socioeconómico más bajo son quienes declaran en mayor medida no haber recibido la información que requerían. Nuevamente cabe preguntarse si la insatisfacción respecto a la información recibida se refiere en este caso efectivamente a que no se entregó la información pertinente o a que existe un desconocimiento respecto de qué información se puede solicitar, cómo y dónde. Esta última hipótesis se apoya en el hecho de la falta de conocimiento como razón para no haber solicitado nunca información es mencionado en mayor medida por los grupos de menor ingreso.

Otra hipótesis posible es que si bien se entregó la información solicitada, ésta no satisfizo las expectativas del solicitante (por ejemplo, negación a un beneficio social), y por esta razón hay menos acuerdo con haber recibido la información solicitada.

## ***2.8 Conocimiento de Ley de Transparencia***

Se busca evaluar mediante esta variable si los ciudadanos conocen la existencia de una Ley de Transparencia y lo que ésta plantea, complementado con su opinión sobre qué tipo de información debiera ser considerada información "pública".

### **2.8.1 Resultados descriptivos**

La gran mayoría de los ciudadanos no sabe de la existencia de leyes acerca de la entrega de información por parte de los organismos públicos. De hecho, mientras que un 80,4% de los encuestados señala no saber de la Ley, sólo un 19,6% indicó que sabía que existían leyes en esta materia.<sup>90</sup>

Aquellas personas que señalaron conocer estas leyes, indicaron que se trataban principalmente de regulaciones sobre el derecho a ser informado, el acceso a la información y la garantía que esa información sea realmente puesta a disposición de los ciudadanos. En segundo lugar se mencionó de manera explícita que la Ley en cuestión refería a materias concernientes a la transparencia. En menor medida se señaló que estas leyes constituían un derecho de los ciudadanos o que regulaban las acciones de los funcionarios públicos.

Una vez que se les informó a los ciudadanos acerca de la existencia de la Ley de Transparencia, se les consultó si conocían esta Ley de manera más específica. En este caso, el porcentaje de personas que afirmó conocer la Ley aumentó a un 28,6%, mientras que la cantidad de encuestados que señalaron no haber oído hablar de ésta se redujo a un 71,4%.<sup>91</sup>

En cuanto a los tipos de información que los ciudadanos consideran que debieran ser públicos, la gran mayoría de los encuestados concuerda en que las funciones y

---

<sup>90</sup>Estos porcentajes se obtuvieron de la recodificación de la respuesta "no sé" como "no". Se tomó esta decisión dado el alto porcentaje de respuestas "no sé", ya que debido al tipo de pregunta, las respuestas "no sé" probablemente se referían a que no sabían de la existencia de estas Leyes.

<sup>91</sup>En este caso también se recodificaron las respuestas "no sé" como "no". Ello dado el carácter de la pregunta, pues el porcentaje de respuestas "no sé" fue menor a la pregunta anterior.

obligaciones de los organismos del Estado, la manera en que se gasta el presupuesto y los nombres de las personas que han ganado licitaciones (así como los motivos por los cuales fueron seleccionados) debieran ser de conocimiento público (93,1%, 92,2% y 82% respectivamente). Asimismo, más del 70% de los participantes cree que los resultados de las evaluaciones que se hacen a los funcionarios del Estado, los nombres de los postulantes a cargos públicos y las remuneraciones de los funcionarios públicos debieran ser puestos a disposición de la ciudadanía.

El único tipo de información que obtuvo un porcentaje menor al 60% fue aquel referido a información sobre deudas comerciales y financieras de las personas en general (31,1%).

A continuación se exponen los tipos de información que los ciudadanos creen que deben ser públicos, en orden de importancia.

**Tabla 20:** ¿Qué tipo de información cree usted que debería ser pública?

Ranking	Tipo de información	Aprueba %	Rechaza %	No sabe %
1	Funciones y obligaciones de los organismos públicos	93,1	4,8	2,1
2	Cómo se gasta el presupuesto público	92,2	4,8	2,8
3	Nombres de los ganadores de licitaciones públicas y motivos por los cuales fueron seleccionados	82,0	11,4	6,6
4	Resultados de evaluaciones que se les hacen a los funcionarios públicos	79,9	16,8	3,4
5	Nombres de postulantes a cargos públicos	78,4	15,5	6,1
6	Sueldos que ganan los funcionarios públicos	74,3	23,5	2,2
7	Nombres de personas que han sido acusadas de algún delito	67,4	27,9	4,7
8	Resultados de juicios penales	65,6	28,0	6,4
9	Deudas comerciales y financieras de las personas en general	31,1	64,6	4,2

### 2.8.2 Diferencias significativas

En cuanto a la información que los ciudadanos creen debe ser pública, se observan diferencias significativas por sexo, NSE y conductas pasadas de búsqueda de información.

De esta manera, si bien existe un amplio acuerdo con que las *funciones y obligaciones de los organismos públicos* debieran ser dadas a conocer, las personas provenientes del grupo socioeconómico C2 son quienes señalan, en mayor medida que esta información no debiera ser pública<sup>92</sup>. Aún así, este porcentaje es menor al 10% de los casos. Por su parte, las personas que han solicitado información a organismos públicos señalan en mayor medida que quienes no han hecho esta solicitud, que esta información debiera ser pública<sup>93</sup> (96,1% y 91,3%; respectivamente). En la Tabla 21 se detallan los porcentajes de respuesta según NSE y conductas pasadas de búsqueda de información.

**Tabla 21:** Debe ser público: Las funciones y obligaciones de los organismos públicos

	Nivel socioeconómico					¿Ha solicitado información pública?	
	ABC1	C2	C3	D	E	Sí	No
<b>Sí</b>	95,8%	90,7%	96,8%	92,1%	90,0%	96,1%	91,3%
<b>No</b>	3,2%	7,7%	2,4%	6,1%	2,7%	3,4%	6,1%
<b>No sabe</b>	1,1%	1,6%	0,8%	1,8%	7,3%	0,5%	2,5%

Los *saldos que ganan los funcionarios públicos* generan un mayor grado de interés entre las personas pertenecientes al GSE C2. Más del 80% de estos encuestados considera que esta información debiera ser pública. Quienes menos de acuerdo se encuentran con la publicación de esta información son las personas provenientes de los grupos ABC1 y D, con más de un 25% de respuestas negativas<sup>94</sup>.

**Tabla 22:** Debe ser público: Los saldos que ganan los funcionarios públicos

	Nivel socioeconómico				
	ABC1	C2	C3	D	E
<b>Sí</b>	71,6%	83,1%	74,7%	69,7%	78,0%
<b>No</b>	27,4%	15,3%	23,7%	28,4%	15,6%
<b>No sabe</b>	1,1%	1,6%	1,6%	1,8%	6,4%

<sup>92</sup>Chi cuadrado=26.582; p=0,001

<sup>93</sup>Chi cuadrado=10.851; p=0,004

<sup>94</sup>Chi cuadrado=26.384; p=0,001

Las mujeres consideran en mayor medida que los hombres que los *resultados de las evaluaciones* que se hacen a los funcionarios públicos debieran ser dados conocer<sup>95</sup>. También se hallaron diferencias entre los grupos socioeconómicos para este tipo de información: mientras que las personas provenientes del grupo C3 son quienes registraron el mayor número de respuestas positivas para esta pregunta, quienes reportan el mayor porcentaje de respuestas negativas fueron los encuestados del grupo C2<sup>96</sup>.

**Tabla 23:** Debe ser público: Los resultados de las evaluaciones que se les hacen a los funcionarios públicos

	Nivel socioeconómico					Sexo	
	ABC1	C2	C3	D	E	Masculino	Femenino
<b>Sí</b>	80,2%	75,4%	87,2%	81,0%	66,4%	78,0%	81,6%
<b>No</b>	17,7%	23,0%	11,2%	16,1%	20,0%	17,2%	16,5%
<b>No sabe</b>	2,1%	1,6%	1,6%	2,9%	13,6%	4,8%	1,9%

Quienes provienen del NSE C2 son quienes más consideran que la información de *deudas comerciales y financieras de las personas* debiera ser pública. Sus pares del grupo NSE C3, no obstante, consideraron en un 75% que esta información no debiera ser dada a conocer<sup>97</sup>. En cuanto a la pregunta 21, se observó que quienes habían realizado solicitudes de información consideran en menor medida que quienes no lo han hecho que esta información se publique<sup>98</sup>. De hecho, el 75% de las personas que han solicitado información pública considera que la información sobre *deudas comerciales de las personas* no debiera ser de conocimiento público.

**Tabla 24:** Debe ser público: Información de deudas comerciales y financieras de las personas en general

	Nivel socioeconómico					¿Ha solicitado información pública?	
	ABC1	C2	C3	D	E	Sí	No
<b>Sí</b>	31.6%	46.4%	22.5%	27.4%	38.5%	23,6%	36,6%
<b>No</b>	66.3%	52.5%	75.9%	67.1%	49.5%	75,0%	57,8%
<b>No sabe</b>	2.1%	1.1%	1.6%	5.5%	11.9%	1,4%	5,6%

<sup>95</sup>Chi cuadrado=6.659; p=0,036

<sup>96</sup>Chi cuadrado=52.665; p=0,000

<sup>97</sup>Chi cuadrado=63.369; p= 0,000

<sup>98</sup>Chi cuadrado=36.375; p=0,000

En la opinión de más del 80% de los ciudadanos, la información respecto del *modo en que se gasta el presupuesto* debiera ser pública. Aún así, existe un porcentaje –aunque menor– significativamente más alto de casos en el nivel socioeconómico menos acomodado que considera que esta información no debiera ser dada a conocer<sup>99</sup>. Aún cuando la proporción de respuestas positivas es muy alta en este punto para ambos grupos, se observa que la manera en que se gastan los fondos públicos resulta significativamente más relevante para las personas que han solicitado información pública con anterioridad en comparación con aquellos que no lo han hecho<sup>100</sup>.

**Tabla 25:** Debe ser público: Cómo se gasta el presupuesto público

	Nivel socioeconómico					¿Ha solicitado información pública?	
	ABC1	C2	C3	D	E	Sí	No
<b>Sí</b>	93.7%	91.8%	96.4%	92.6%	81.8%	94,8%	91,1%
<b>No</b>	6.3%	6.6%	2.4%	4.2%	8.2%	4,3%	5,4%
<b>No sabe</b>	0.0%	1.6%	1.2%	3.2%	10.0%	0,9%	3,4%

Quienes más de acuerdo están con que se den a conocer los nombres de las personas que postulan a cargos públicos son las personas provenientes del nivel socioeconómico C3<sup>101</sup> y las personas que han realizado alguna solicitud de información en el pasado<sup>102</sup>.

**Tabla 26:** Debe ser público: Los nombres de los postulantes a cargos públicos

	Nivel socioeconómico					¿Ha solicitado información pública?	
	ABC1	C2	C3	D	E	Sí	No
<b>Sí</b>	78.9%	73.8%	86.7%	77.6%	70.0%	83,4%	75,5%
<b>No</b>	17.9%	23.5%	11.2%	15.3%	10.0%	14,7%	16,2%
<b>No sabe</b>	3.2%	2.7%	2.0%	7.1%	20.0%	1,8%	8,3%

Por su parte, las personas de clase media (C2 y C3) consideran en una medida significativamente mayor<sup>103</sup> que los nombres de personas que han cometido algún delito

<sup>99</sup> Chi cuadrado=35.100; p=0,000

<sup>100</sup> Chi cuadrado=7.711; p=0,021

<sup>101</sup> Chi cuadrado=63.837; p=0,000

<sup>102</sup> Chi cuadrado=21.396; p=0,000

debieran ser dados a conocer. Asimismo, quienes han solicitado información a organismos públicos señalan en mayor medida que aquellos que no lo han hecho que este tipo de información no debiera darse a conocer<sup>104</sup>.

**Tabla 27:** Debe ser público: Los nombres de las personas que han sido acusadas de algún delito

	Nivel socioeconómico					¿Ha solicitado información pública?	
	ABC1	C2	C3	D	E	Sí	No
Sí	61.5%	70.5%	71.5%	65.5%	63.6%	66,6%	68,6%
No	34.4%	27.9%	26.5%	26.3%	30.9%	31,4%	25,5%
No sabe	4.2%	1.6%	2.0%	8.2%	5.5%	2,0%	6,0%

Por otro lado, tanto las mujeres<sup>105</sup> como las personas de los grupos C2 y C3<sup>106</sup>, además que quienes han solicitado información en el pasado<sup>107</sup>, son quienes más afirman que la publicación de información sobre los ganadores de licitaciones públicas, debiera ser pública.

**Tabla 28:** Debe ser público: Los nombres de los ganadores de licitaciones públicas y los motivos por los cuales fueron seleccionados

	Nivel socioeconómico					¿Ha solicitado información pública?		Sexo	
	ABC1	C2	C3	D	E	Sí	No	Masculino	Femenino
Sí	76.8%	84.7%	92.8%	78.2%	71.8%	88,2%	77,6%	81,0%	82,8%
No	21.1%	13.1%	5.6%	11.6%	11.8%	9,3%	13,4%	13,8%	9,1%
No sabe	2.1%	2.2%	1.6%	10.3%	16.4%	2,5%	9,0%	5,2%	8,1%

Por último, las personas que nunca han solicitado información creen en una medida significativamente mayor que los que sí lo han hecho que los resultados de los juicios penales deben ser públicos<sup>108</sup>.

<sup>103</sup>Chi cuadrado=21.034; p=0,007

<sup>104</sup>Chi cuadrado=12.078; p=0,002

<sup>105</sup>Chi cuadrado=8.247; p=0,016

<sup>106</sup>Chi cuadrado=63.141; p=0,000

<sup>107</sup>Chi cuadrado=23.799; p=0,000

<sup>108</sup>Chi cuadrado=13.924; p=0,001

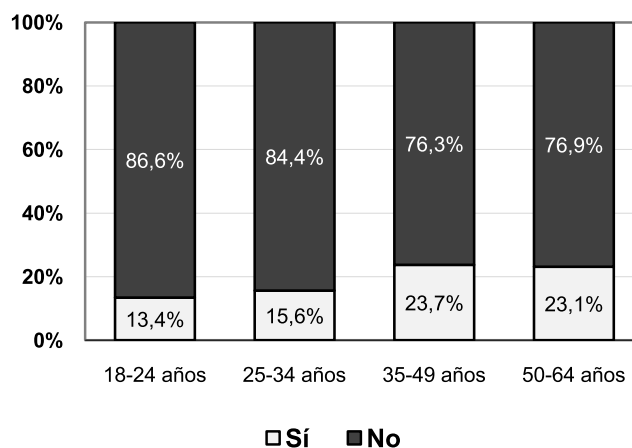


**Tabla 29:** Debe ser público: Los resultados de los juicios penales

	¿Ha solicitado información pública?	
	Sí	No
Sí	63,3%	67,1%
No	33,1	24,9%
No sabe	3,6%	7,9%

En cuanto al conocimiento que tienen las personas de la Ley de Transparencia, se perciben diferencias significativas en función de la edad, el nivel socioeconómico de las personas y el hecho de haber solicitado información pública en el pasado. Primeramente, se aprecia que existe una tendencia en la cual a medida que la edad aumenta, se presenta mayor conocimiento de la existencia de una Ley sobre la entrega de información por parte de organismos públicos (sin mencionar la Ley de Transparencia de manera explícita)<sup>109</sup>, pasando de un 13,4% de conocimiento en los jóvenes a sobre 23% en los adultos.

**Gráfico 37:** ¿Sabe si existen Leyes sobre la entrega de información por parte de los organismos públicos? (Conocimiento implícito por Grupo de Edad)



También se observa una tendencia marcada según el nivel socioeconómico de origen<sup>110</sup>. En este caso, las personas de niveles socioeconómicos más altos muestran mayor conocimiento sobre la existencia de una Ley sobre la entrega de información por parte de

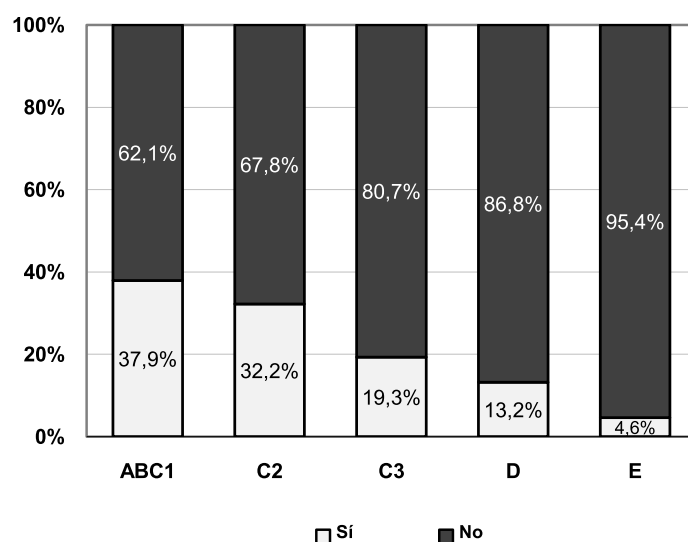
<sup>109</sup> Chi cuadrado=12.700; p=0,005

<sup>110</sup> Chi cuadrado=64.617; p=0,000

organismos públicos pasando de sobre un 30% en los dos primeros estratos a menos de un 5% en el estrato de más bajos ingresos.

**Gráfico 38:** ¿Sabe si existen Leyes sobre la entrega de información por parte de los organismos públicos?

(Conocimiento implícito por Nivel Socioeconómico)



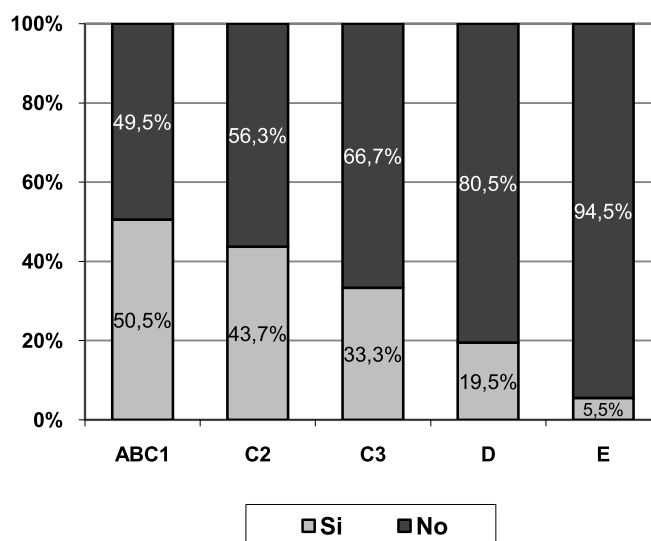
Esta tendencia se mantiene cuando se les pregunta a las personas por su conocimiento de la Ley de Transparencia de manera explícita<sup>111</sup>. Al nombrarles la Ley, se aprecia nuevamente que la proporción de personas que reportan conocer la Ley de Transparencia aumenta en conjunto con el nivel socioeconómico (ver Gráfico 39) pero el conocimiento declarado de los estratos más altos saltan en más de 10 puntos porcentuales mientras el estrato más bajo lo hace en menos de 1 punto porcentual y el estrato D en alrededor de 6 puntos. Llama la atención que, mientras para casi todos los grupos socioeconómicos el porcentaje de conocimiento aumenta de manera significativa cuando a las personas se les explicita de qué se trata la Ley, el NSE E mantiene un porcentaje de conocimiento muy similar entre ambas preguntas (conocimiento implícito y conocimiento explícito). En efecto, se observa que la proporción de personas que afirman conocer la Ley aumenta de un 37,9% a un 50,5% en ABC1; de un 32,2% a 43,7% en C2; de 19,3% a 33,3% en C3; y de 13,2% a 19,5% en D. En el caso del grupo E, este porcentaje se incrementa en

<sup>111</sup>Chi cuadrado=89.906; p=0.000

menos de 1 punto porcentual, pasando de un 4,6% a un 5,5% de encuestados que afirman conocer la Ley de Transparencia.

**Gráfico 39:** El año 2008 se promulgó la Ley de Transparencia, Ley N° 20.285. Esta Ley obliga a los organismos públicos a dar a conocer lo que se llama "información pública". ¿Conocía usted esta Ley?

(Conocimiento explícito por Nivel Socioeconómico)

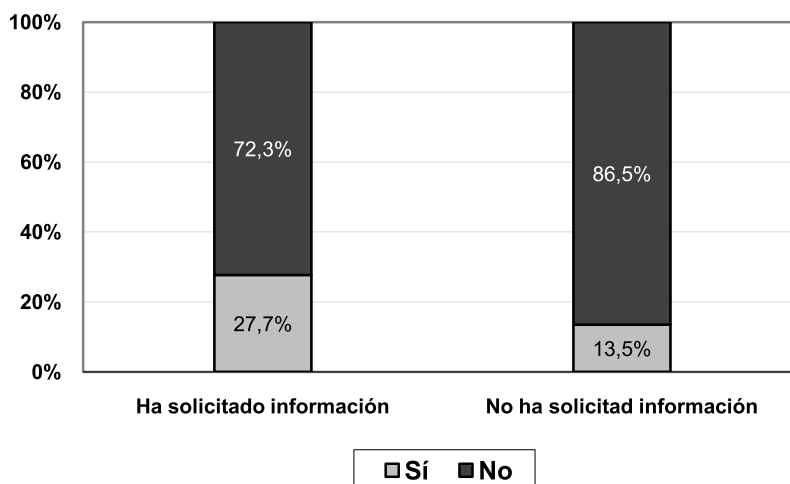


Por último, en relación a quienes sí han solicitado información a un organismo público con respecto a quienes no lo han hecho, se aprecia que si bien la mayoría desconoce la existencia de la Ley sobre la entrega de información por parte de organismos públicos, el conocimiento es mayor entre quienes han solicitado información (27,7% vs. 13,5%)<sup>112</sup> (ver Gráfico 40).

<sup>112</sup>chi cuadrado=30.858; p= 0.000

**Gráfico 40:** ¿Sabe si existen Leyes sobre la entrega de información por parte de los organismos públicos?

(Conocimiento implícito por si ha solicitado o no solicitado información previamente)



### 2.8.3 Comentarios finales sobre el indicador

Sólo un quinto de la población encuestada declara tener conocimientos respecto a la Ley, lo cual vendría a confirmar las hipótesis planteadas en dimensiones anteriores respecto a que a la base de de muchas actitudes o percepciones que demuestran los encuestados en relación a temáticas de transparencia estaría la falta de conocimientos de esta Ley. Las personas que declaran conocer la Ley muestran una noción correcta de lo que la Ley asegura (derecho a ser informado, acceso a la información y garantías de que la información sea puesta a disposición de los ciudadanos). Siguiendo la tendencia general, son los sectores de mayores recursos y las personas de mayor edad quienes declaran en mayor medida tener conocimientos respecto de esta Ley, tendencia que se mantiene al hacer explícita la pregunta por la Ley de Transparencia. Otro aspecto que llama la atención en esta dimensión es que si bien las personas que han solicitado información a los organismos declaran en mayor medida conocer la Ley, de todas maneras el porcentaje del grupo que conoce la Ley es menor al 30%.

Nuevamente aparece aquí la hipótesis de que la menor difusión de esta Ley, y por ende su menor posicionamiento en los temas públicos, influye en el reconocimiento que tiene las

personas al respecto. Esto porque al momento de que el encuestador hace explícita la Ley (la explica a los encuestados), aumenta el porcentaje de personas que declaran conocerla.

En concordancia con lo planteado por clientes privados en los focus groups realizados para identificar las características de éstos, los temas que la población general consideraría que deben ser públicos se relacionan con los presupuestos, remuneraciones y las funciones y obligaciones del Estado Independientemente del nivel socioeconómico estos temas son "las funciones y obligaciones de los organismos públicos" y "cómo se gasta el presupuesto público".

En términos generales se observa que en los niveles socioeconómicos más bajos los porcentajes de aprobación general a la publicación de diversos tipo de información es más reducido en comparación con los otros niveles, pero esta diferencia debe observarse teniendo en cuenta que estos grupos son también quienes contestan en mayor medida "No sé", lo cual nuevamente da cuenta de desconocimiento o desinterés al respecto. Llama la atención que en el caso del nivel socioeconómico D cerca de un 30% de la muestra considera que la información respecto de los sueldos no debería ser publicada.

Uno de los aspectos más relevantes a considerar en esta dimensión es el mayor grado en que los chilenos consideran que datos como la información financiera y los antecedentes penales no debieran ser publicados, lo cual daría cuenta de una noción instalada, aunque no tal vez a nivel explícito de derechos, de la importancia en la protección de los datos personales.

#### 2.8.4 Búsqueda potencial de información

Este indicador busca conocer cuál podría ser la demanda potencial de información de los ciudadanos, en caso de realizar acciones de búsqueda o solicitud de información. En este sentido, se buscó evaluar a qué organismos solicitarían información, a qué tipo de información les gustaría acceder y cómo es que intentarían acceder a ello.

### 2.8.4.1 Resultados descriptivos

La mayor parte de los ciudadanos encuestados señaló que no tiene interés en solicitar información de algún organismo público. En efecto, ante la pregunta “¿de qué organismo público le gustaría solicitar información?”, más del 50% de los participantes respondió “ninguno”. Entre los organismos públicos más mencionados estuvieron los municipios, los servicios de salud y los de educación. En la Tabla 30 se presentan las categorías de respuesta para la pregunta mencionada.

**Tabla 30:** ¿De qué organismo público le gustaría solicitar información?

Organismo	% menciones	Organismo	% menciones
Ninguno	52.2%	Justicia	0.9%
Municipalidad	11.8%	INP	0.9%
Salud	6.0%	Ministerio de Trabajo	0.7%
Otros organismos/instituciones públicas	4.7%	Gobierno/Poder ejecutivo	0.6%
Otros Ministerios	2.9%	Ministerio de Defensa	0.6%
Educación	2.7%	Congreso/legisladores	0.6%
Ministerio de Educación	2.7%	Fonasa	0.6%
Ministerio Salud	2.4%	Carabineros	0.5%
Vivienda	2.2%	Intendencia	0.4%
Ministerio Vivienda	1.6%	Registro Civil	0.4%
Ministerio de Hacienda	1.4%	Servicio de salud	0.4%
Serviu	1.1%	Sernac	0.3%
Ministerios en general	1.0%	Inspección del trabajo	0.3%
Impuestos internos	1.0%		

En los casos que hubieran mencionado un organismo se les interrogó en cuanto a la clase de información que desearían solicitar al organismo mencionado y destaca la información acerca de recursos disponibles y beneficios. Como se observa en la Tabla 31, las frecuencias más altas de menciones se concentran en aquella información que reporta algún tipo de beneficio personal para los ciudadanos en materia de recursos.

**Tabla 31:** ¿Qué tipo de información le gustaría solicitar al organismo nombrado?

Tipo de información	% menciones	Tipo de información	% menciones
Uso recursos disponibles y rendición de gastos	22.1%	Certificados/información personal	2.7%
Subsidios y beneficios	9.1%	Proyectos ayuda microempresas y organizaciones	2.2%
Beneficios vivienda	8.8%	Sobre instituciones educacionales	1.9%
Beneficios salud / Enfermedades plan auge	8.2%	Criterios y decisiones	1.7%
Becas	5.3%	Créditos, préstamos / temas económicos y financieros	1.7%
Derechos y Leyes	4.4%	Ninguna en particular	1.4%
Procedimientos para obtener beneficios/postulaciones	4.3%	Justicia y DDHH	1.2%
Reclamo/apelación solicitud beneficio	4.2%	Mantención calles, veredas y áreas verdes	1.2%
Funcionamiento del organismo	3.8%	Seguridad / crímenes	1.0%
Leyes laborales y posibilidades empleo	3.3%	Beneficios discapacitados	1.0%
Pensiones y ayuda adulto mayor	3.2%	Información tributaria / impuestos	0.9%
Corrupción y transparencia	2.8%	Beneficios trabajador	0.8%

Con respecto al objetivo de dicha solicitud los respondientes señalan que ella corresponde a información para poder aprovechar potenciales beneficios (40,3%). Obtener mayor conocimiento sobre ciertos temas es la otra gran causa esgrimida de los encuestados.

**Tabla 32:** ¿Para qué le gustaría solicitar esa información?

Objetivo	% menciones	Objetivo	% menciones
Para aprovechar beneficios	40.3%	Por transparencia	1.7%
Para saber/informarse	37.7%	Porque son derechos	0.8%
Para resolver problemas	4.0%	Castigar culpables	0.7%
Para evaluarlos/fiscalizarlos	3.9%	Hacer trámites correctos	0.6%
Para trabajo	3.2%	Para evitar abusos/injusticias	0.2%
Curiosidad/interés	1.8%		

En cuanto al tipo de información a la que los ciudadanos quisieran acceder y que consideran que dentro de la información considerada pública es la más relevante, los

resultados indican que la "manera en que se invierte el presupuesto público" es la más apreciada, obteniendo los mayores porcentajes (68,9%) de respuesta en los tres primeros lugares de importancia. Los "subsidios entregados a las personas" y la "transferencia de fondos públicos a la comunidad u otras organizaciones" también constituyen tipos de información que los ciudadanos están interesados en conocer, con alrededor de un 40% de menciones. Entre los tipos de información que los encuestados consideraron menos relevantes se encuentra la "estructura organizacional" (13.7%), los "nombres de las personas que trabajan en el organismo y su situación contractual" (16.6%), además de los "resultados de concursos públicos" (16.8%).

La tabla que se encuentra a continuación presenta los porcentajes de respuesta obtenidos por cada tipo de información según el lugar jerárquico que le fue otorgado. El total de menciones fue el factor determinante en el orden jerárquico.

**Tabla 33:** A continuación se presentan distintos ejemplos de información que se considera pública. Por favor indique cuáles son los tres tipos de información pública que usted estaría más interesado(a) de conocer, en orden de importancia.

Rank	Tipo de información	% Orden de importancia			% Total de menciones
		1	2	3	
1	Cómo se gasta presupuesto público	30,6	21,2	17,2	68,9
2	Subsidios entregados a personas (montos y beneficiarios)	13,7	14,9	15,9	44,4
3	Transferencia de fondos públicos a la comunidad u otras organizaciones	11,8	12,6	12,4	36,7
4	Funciones	13,1	9,6	11,0	33,7
5	Resultados de licitaciones y concesiones	4,9	10,5	6,8	22,2
6	Remuneraciones de los funcionarios	6,9	8,5	6,7	22,1
7	Formas de participación ciudadana	4,7	5,8	6,5	17,1
8	Resultados de concursos públicos (cargos)	2,7	6,7	7,4	16,8
9	Personas que trabajan en organismo y su situación contractual	4,9	5,0	6,6	16,6
10	Estructura (divisiones, departamentos, cargos)	4,4	2,9	6,5	13,7

Al consultar por el proceso o modalidad que utilizarían para acceder a esta información considerada como la más importante de publicar, los ciudadanos consideran que el medio más adecuado sería la televisión (46%). Internet se ubica a continuación, con el 27,9% de las respuestas. El diario se encuentra en el tercer lugar, con un 14% de las respuestas.



Los folletos y la radio se ubican en los últimos lugares, con 8,5% y 3,6% de las preferencias, respectivamente. En cuanto a los métodos que los mismos ciudadanos utilizarían para acceder a la información que es de su interés, la gran mayoría menciona que acudiría personalmente a las oficinas del organismo público que tiene la información deseada (70,9%). En menor medida, los encuestados utilizarían el correo electrónico (21,2%) o escribirían una carta (9,8%) al organismo en cuestión. Un porcentaje muy bajo de individuos indicó que recurriría a otro organismo para solicitar la información o que no sabrían qué hacer (3,4% y 2,6%; respectivamente).

A los ciudadanos se les pidió también que indicaran qué requisitos considerarían adecuados como procedimientos de los organismos públicos, en el caso en que los ciudadanos solicitaran información. Al respecto, los encuestados señalan que sería adecuado que en el caso de solicitar información, se les pidiera explicar las razones por las cuales está solicitando la información (75% señala estar de acuerdo o muy de acuerdo) y que se les solicitara entregar datos personales (70% señala estar de acuerdo o muy de acuerdo). Asimismo, existe un alto grado de acuerdo con que el organismo debiera entregarles orientación y apoyo en su búsqueda de información (95% señala estar de acuerdo o muy de acuerdo). En este mismo aspecto, considerarían poco adecuado que el organismo público les exigiera la asesoría de un abogado (20% señala estar en desacuerdo o muy en desacuerdo) y que se les pidiera pagar los costos de reproducción de la información solicitada (26% señala estar en desacuerdo o muy en desacuerdo).

**Tabla 34:** Si usted solicitara información a un organismo público, cuán de acuerdo estaría con que ese organismo...

<b>Afirmación</b>	<b>Muy de acuerdo %</b>	<b>De acuerdo %</b>	<b>En desacuerdo %</b>	<b>Totalmente en desacuerdo %</b>
le pidiera explicar las razones o motivos por los cuales está solicitando la información	15.2	60.0	19.9	4.9
le pidiera entregar sus datos personales completos como RUT, nombre o teléfono, al momento de solicitar información	11.3	59.0	23.0	6.7
le pidiera solicitar la información con la asesoría de un abogado	2.7	17.2	35.6	44.5
le pidiera pagar los costos de reproducción de la información solicitada	3.6	22.6	38.8	35.1
le entregara orientación y apoyo en su búsqueda de información	50.6	44.5	3.8	1.1

En cuanto al procedimiento que seguirían los ciudadanos si se encontraran en una situación en la que cierta información pública les fuera denegada, la mayor parte de los participantes señala que presentaría un reclamo formal (30,3%). Según los propios participantes, este reclamo sería presentado a un organismo superior, la prensa, al mismo organismo que les negó la información o, en menor medida, a la Contraloría General de la República.

Ante la misma situación, cerca de un cuarto de los respondientes señalaron que seguirían insistiendo hasta que la información les fuera entregada (25,6%). Llama la atención que existe un número importante de personas que afirman que no harían nada al respecto (26%) o que insistirían un poco más, pero que si no les llega la respuesta esperada, dejarían de insistir (14,3%). De los participantes que señalan que no harían nada, la gran mayoría señala, entre sus razones, que realizar alguna acción sería una pérdida de tiempo. Los mismos respondientes afirmaron que aunque hagan algo al respecto, no se logra nada o que los trámites son largos y poco motivantes.

Un porcentaje muy menor de los encuestados señala que recurriría a carabineros o a un abogado (2,4% y 1,4%; respectivamente).

### 2.8.5 Diferencias significativas

Al evaluar la existencia de diferencias significativas con respecto a esta dimensión, se observan distinciones importantes de acuerdo con el sexo, el NSE, el grupo etario de los participantes y conductas pasadas de solicitud de información a organismos públicos.

En cuanto a los tipos de información pública que les interesaría conocer, las mujeres tienden a nombrar aspectos estructurales de la organización en mayor medida (16,1%) que los hombres<sup>113</sup> (11,2%). Este aspecto también genera mayor interés entre las personas menores de 34 años<sup>114</sup> que entre sus pares de mayor edad. Asimismo, existen

---

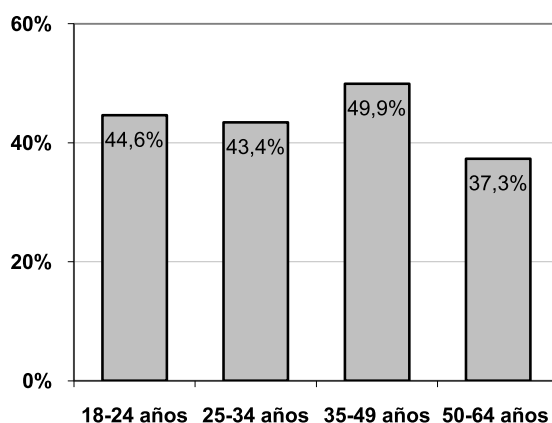
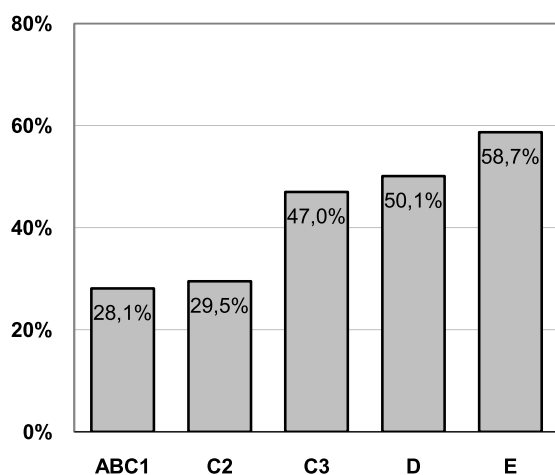
<sup>113</sup>Chi cuadrado=5.189; p= 0,023

<sup>114</sup>Chi cuadrado=26.229, p= 0,000

diferencias significativas en este punto entre los diferentes niveles socioeconómicos<sup>115</sup>. Al respecto, quienes demuestran un mayor interés por conocer los aspectos estructurales son las personas pertenecientes al NSE más alto (23,1%) que al estrato D (10,8%).

Los *subsídios entregados a personas* resultan significativamente más relevantes para los niveles socioeconómicos más bajos<sup>116</sup> (ver Gráfico 41) y para el grupo de sujetos entre 35 y 49 años (49,9%) y menos para aquellos que tienen más de 50 años<sup>117</sup> (37,3%).

**Gráfico 41:** Estaría interesado(a) en conocer: Los subsidios entregados a personas



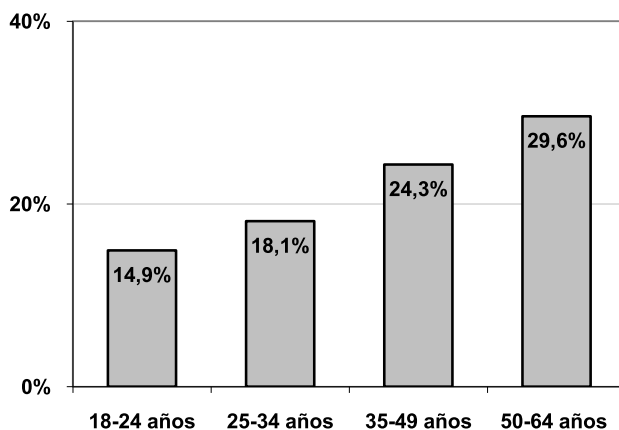
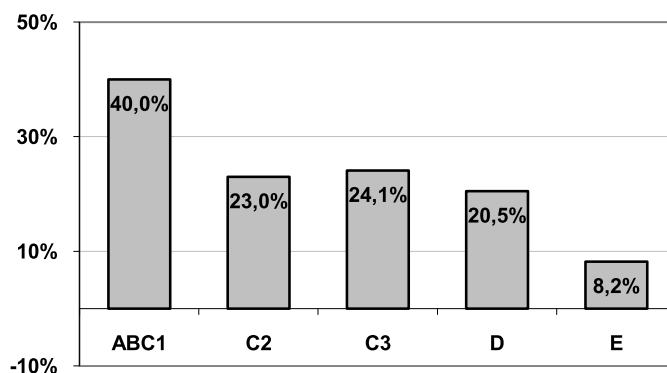
<sup>115</sup>Chi cuadrado=11.489, p=0,022

<sup>116</sup> Chi cuadrado=41.489; p=0,000

<sup>117</sup>Chi cuadrado=8.956, p= 0,030

Los *resultados de licitaciones y concesiones* generan un nivel de interés significativamente más alto<sup>118</sup> entre las personas pertenecientes al NSE ABC1 (40%) que entre el resto de los estratos de ingresos que muestran interés alrededor de un 20% (excepto el NSE E: 8,2%). A mayor edad las personas están significativamente más interesados<sup>119</sup> en conocer estos resultados (ver Gráfico 42) y también se presentan diferencias significativas en función del sexo<sup>120</sup>: los hombres muestran un interés más alto (26,1%) que las mujeres (18,4%).

**Gráfico 42:** Estaría interesado(a) en conocer: Los resultados de licitaciones y concesiones



Por su parte, quienes han solicitado información a un organismo público señalan de manera significativamente más frecuente que sus pares que no han realizado este tipo de

<sup>118</sup>Chi cuadrado=31.009; p=0.000

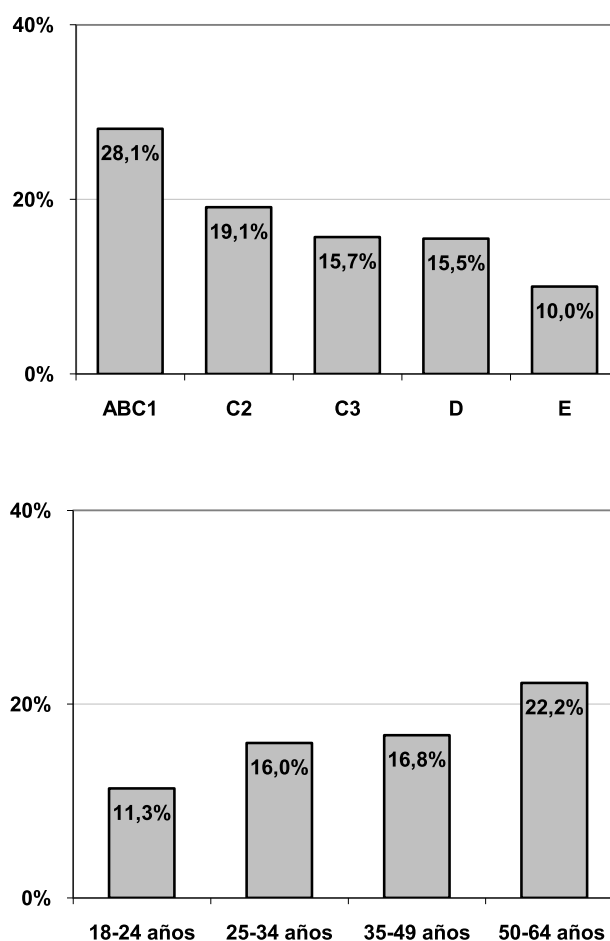
<sup>119</sup>Chi cuadrado=16.518; p= 0,001

<sup>120</sup> Chi cuadrado=8.803; p=0,003

solicitud que estarían interesados en conocer estos resultados (26,1% y 19,9%; respectivamente)<sup>121</sup>.

Los *resultados de concursos públicos*, por su parte, son más mencionados por las personas entre 50 y 64 años<sup>122</sup> y por los encuestados ubicados en el sector socioeconómico más alto<sup>123</sup>. De hecho, el interés por este tipo de información tiende a aumentar en conjunto con la edad de las personas y a disminuir a medida que el nivel socioeconómico baja (ver Gráfico 43).

**Gráfico 43:** Estaría interesado(a) en conocer: Los resultados de concursos públicos



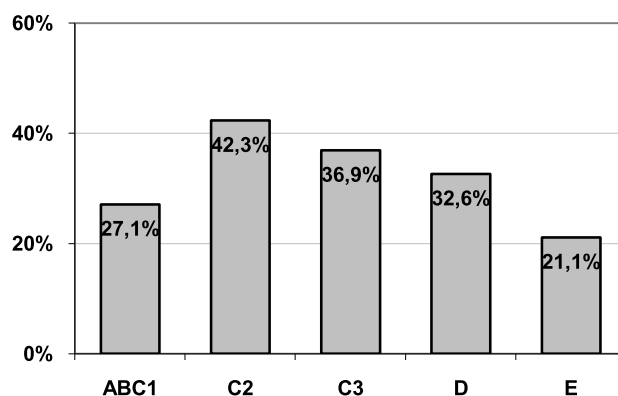
<sup>121</sup>Chi cuadrado=5.431; p=0,020

<sup>122</sup>Chi cuadrado=9.269; p= 0,026

<sup>123</sup>Chi cuadrado=13.829; p=0,008

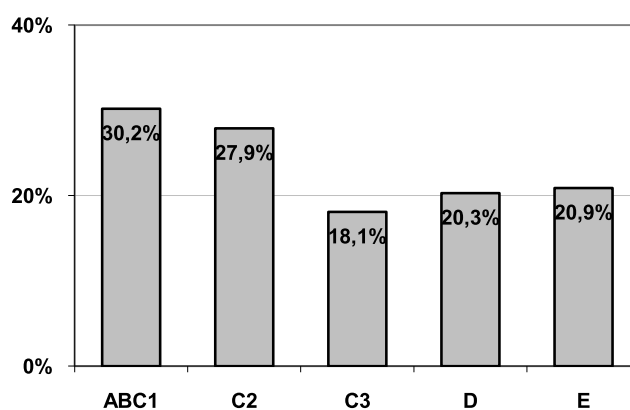
En el análisis por NSE, se observa que las personas pertenecientes a los sectores medios de la población (C2 y C3) son quienes más interesados están en conocer *las funciones de los diferentes organismos públicos*<sup>124</sup> (ver Gráfico 44).

**Gráfico 44:** Estaría interesado(a) en conocer: Las funciones del organismo público



En cuanto a las *remuneraciones del personal de los organismos públicos*, quienes más señalan un interés por conocer los sueldos de los funcionarios públicos son las personas pertenecientes a los sectores socioeconómicos más altos: ABC1 y C2<sup>125</sup>.

**Gráfico 45:** Estaría interesado(a) en conocer: Las remuneraciones del personal de los organismos públicos



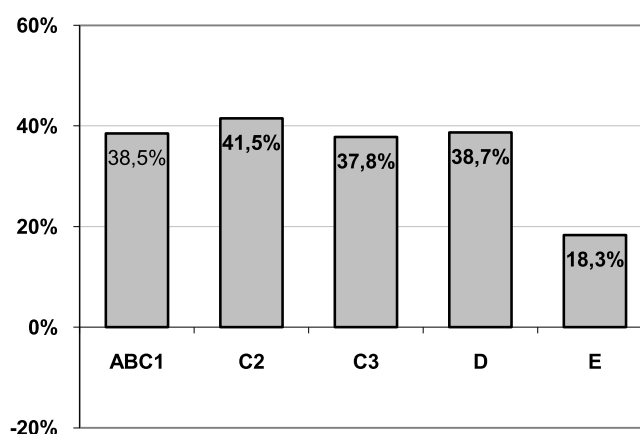
<sup>124</sup>Chi cuadrado=17.039; p=0,002

<sup>125</sup>Chi cuadrado= 10.385; p=0,034

Asimismo, las personas que han solicitado información a organismos públicos señalan, en menor medida que quienes no lo han hecho, que les interesaría acceder a este tipo de información<sup>126</sup>, (16,8% versus 26,4%, respectivamente).

Quienes menos interesados están en conocer las *transferencias de fondos a comunidades u organizaciones* son los sujetos pertenecientes al NSE E (18,3%)<sup>127</sup>. Por su parte, las personas que han solicitado información a organismos públicos están significativamente más interesadas<sup>128</sup> en acceder a este tipo de información que aquellos que nunca han solicitado información (40,8% versus 34,1%, respectivamente).

**Gráfico 46:** Estaría interesado(a) en conocer: Las transferencias de fondos públicos a la comunidad u otras organizaciones



En cuanto a la manera en que se gasta el presupuesto público, existe una tendencia significativamente más alta entre las personas provenientes de los sectores C3 y D a interesarse por este tipo de información, aún cuando el gasto de fondos públicos genera un alto nivel de interés entre todos los grupos socioeconómicos<sup>129</sup> (ver Gráfico 47).

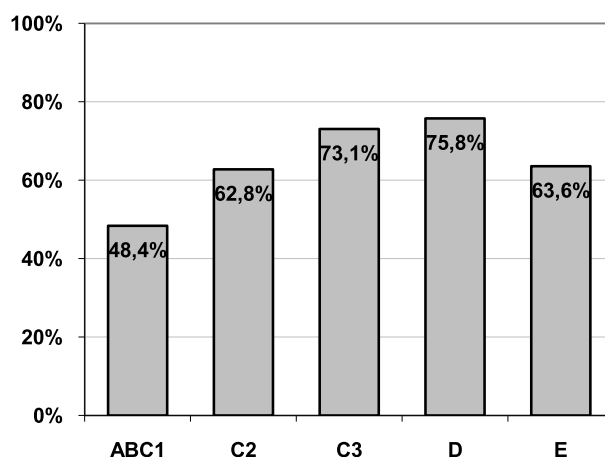
<sup>126</sup>Chi cuadrado=12.938; p=0,000

<sup>127</sup>Chi cuadrado=18.523; p=0,001

<sup>128</sup>Chi cuadrado=4.725; p=0,030

<sup>129</sup>Chi cuadrado=33.627; p=0,000

**Gráfico 47:** Estaría interesado(a) en conocer: Cómo se gasta el presupuesto público



Las diferentes formas de participación ciudadana presentan niveles de interés significativamente distintos entre las personas según si habían realizado solicitudes de información a organismos públicos<sup>130</sup>. De este modo, quienes han solicitado información con anterioridad están más interesados en conocer cómo pueden participar (21,1%, así lo manifiestan), que aquellas personas que nunca han solicitado información (13,9%). En comparación con los hombres, las mujeres señalan en una medida significativamente mayor<sup>131</sup> que les interesaría informarse acerca de estas oportunidades de participación ciudadana (12,2% y 21,9%; respectivamente).

En cuanto al medio de preferencia para solicitar información pública, las personas mayores de 35 años son quienes más reportan que *escribirían una carta*<sup>132</sup>, aunque siempre en un porcentaje muy menor, con promedios que oscilan por grupo de edad entre 2,8% y 12,8%. En relación al nivel socioeconómico, utilizaría teléfono en mayor medida el NSE C2<sup>133</sup> con un 19,2%, seguido por el C3 con un 9,2%, más atrás se sitúan el ABC1 y el D con 6%. El envío de correo electrónico es un medio que se relaciona directamente con el nivel socioeconómico como se puede advertir en el Gráfico 48, con más de la mitad de los

<sup>130</sup>Chi cuadrado=8.959; p=0,003

<sup>131</sup> Chi cuadrado=16.947; p=0,000

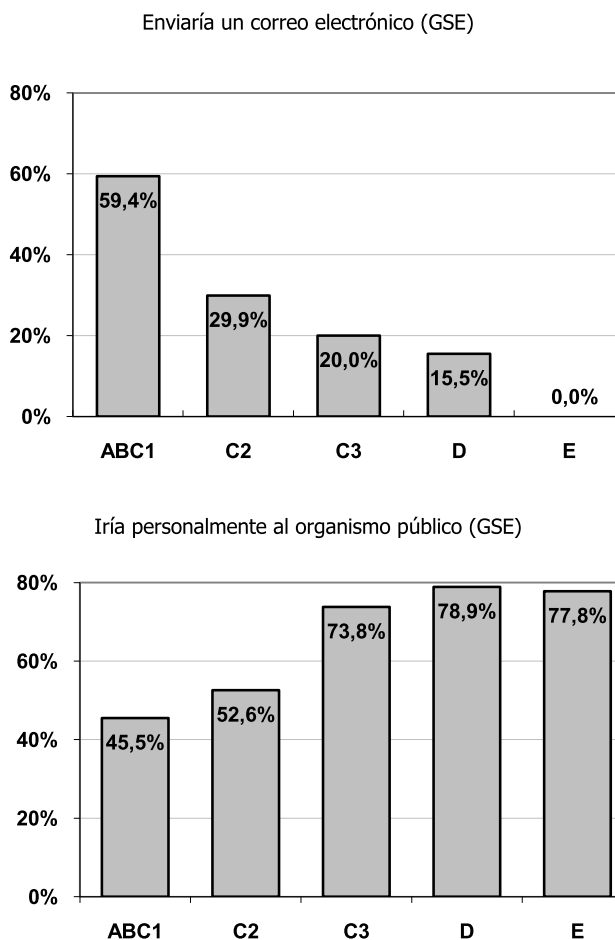
<sup>132</sup>Chi cuadrado=8.045(a); p=0,045

<sup>133</sup>Chi cuadrado=15.573; p=0,004



sectores de altos ingresos<sup>134</sup> haciendo uso de dicha vía y nadie recurriendo a ella en el estrato más bajo . Mientras que las personas pertenecientes a niveles socioeconómicos medio-bajos (C3, D y E) son quienes más reportan que irían personalmente a solicitar la información<sup>135</sup>

**Gráfico 48:** ¿Cómo haría usted para solicitar esta información?



Existen porcentajes significativamente más altos entre las personas provenientes de sectores socioeconómicos más bajos que señalan que no sabrían cómo acceder a la información que buscan<sup>136</sup> (17,9%). Más aún, esta alternativa no aparece mencionada en absoluto por aquellas personas pertenecientes a los NSE ABC1 y C2. Si bien el porcentaje

<sup>134</sup>Chi cuadrado=43.076; p=0,000

<sup>135</sup>chi cuadrado=30.792; p=0,000

<sup>136</sup>Chi cuadrado=28.190; p=0,000

es menor, los hombres también tienden a señalar en una medida significativamente mayor que las mujeres que no sabrían cómo acceder a esta información (12,2% versus 21,9%, respectivamente)<sup>137</sup>.

En relación a los medios que se consideran más adecuados para acceder a la información pública, se hallaron diferencias significativas en función de la edad<sup>138</sup> y el NSE<sup>139</sup>. Tal como se ilustra en el Gráfico 49, el diario es un medio preferido por las personas mayores de 50 años (19,3%) y de NSE medio (C3:16,6% y D: 15,2%). La televisión es el medio de difusión preferido por la población, pero presenta una tasa de respuesta más frecuente entre las personas mayores de 35 años (alrededor del 50%) y de NSE medio-bajo (C3:46,6%, D: 56% y E: 52,4%). Por su parte, Internet aparece mencionado con más frecuencia por las personas menores de 35 años (cerca de un tercio) y sectores sociales más acomodados (ABC1:57,4% y C2:48,9%). Por último, los folletos se mencionan de manera significativamente más frecuente en el NSE más bajo (30,1%).

---

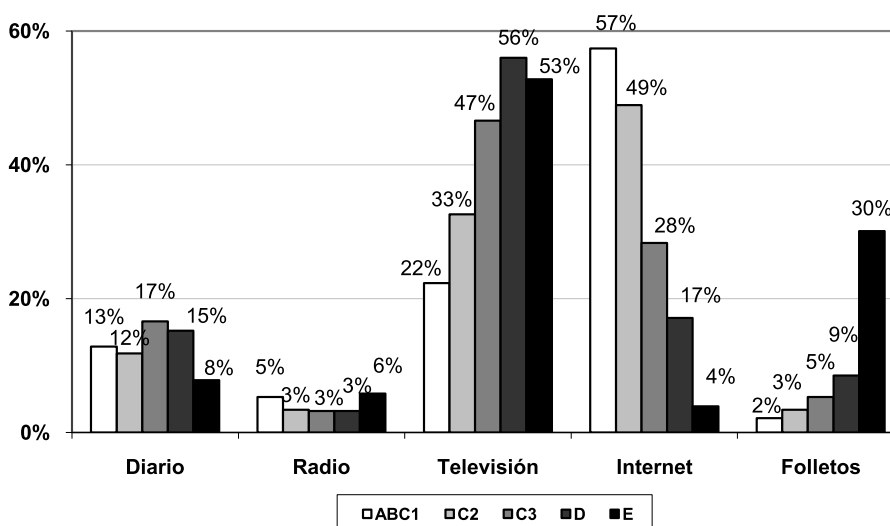
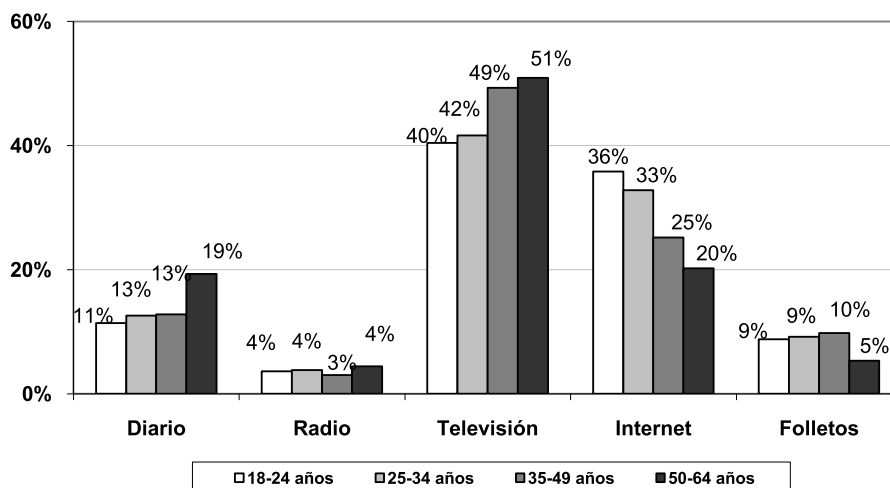
<sup>137</sup> Chi cuadrado=4.031; p=0,045

<sup>138</sup> Chi cuadrado=26.967; p= 0,008

<sup>139</sup> Chi cuadrado=199.532; p=0,000

**Gráfico 49:** ¿Qué medio le parecería el más adecuado y útil para acceder a esta información?

(Edad y NSE)



En cuanto a las acciones a seguir ante el caso hipotético de una denegación de información pública por parte de una municipalidad, se observaron diferencias significativas por edad<sup>140</sup>, NSE<sup>141</sup> y búsqueda pasada de información<sup>142</sup>.

<sup>140</sup>Chi cuadrado=30.129; p= 0,011

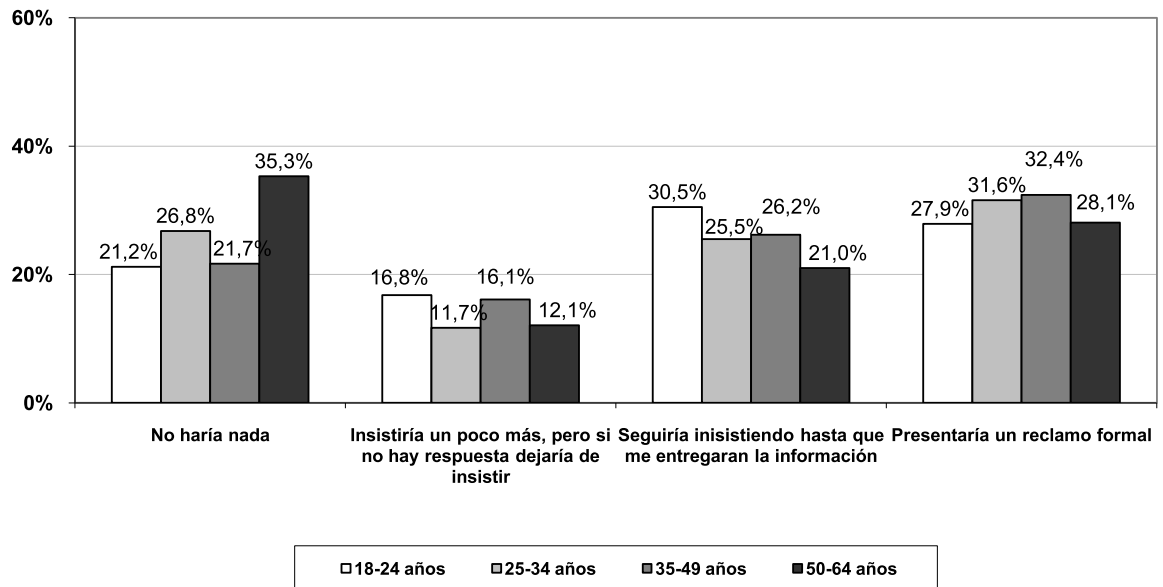
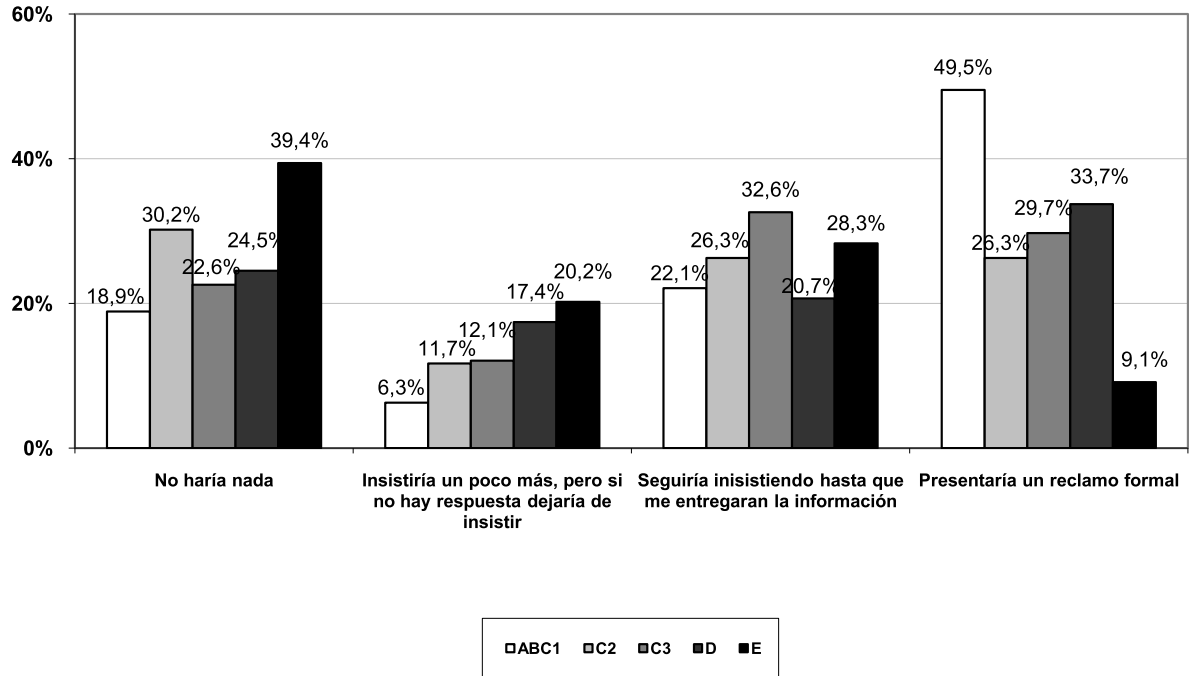
<sup>141</sup>Chi cuadrado=67.024; p=0,000

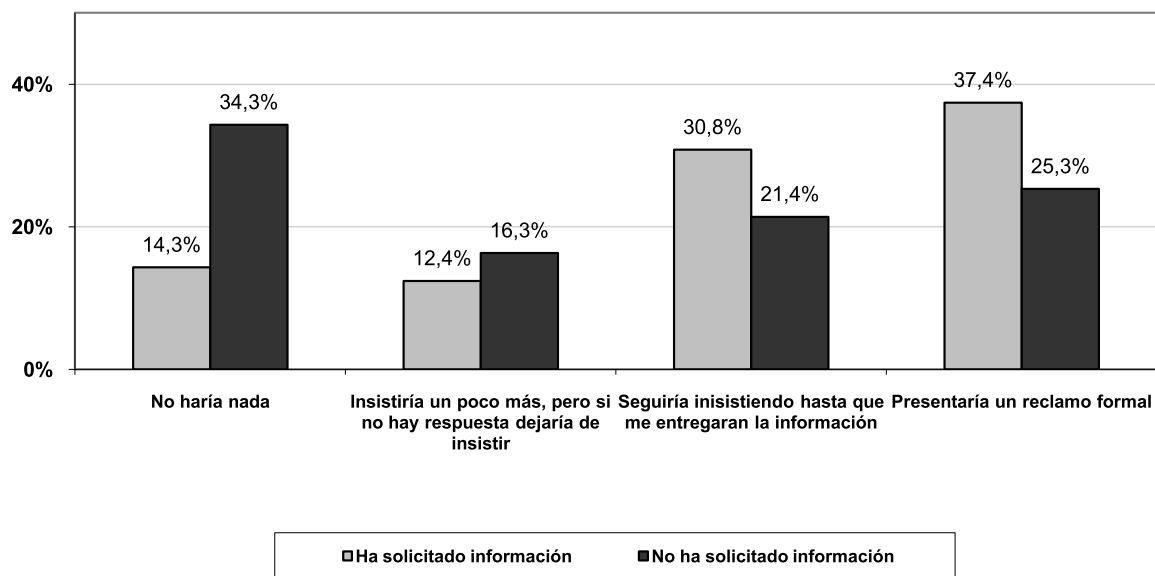
<sup>142</sup>Chi cuadrado=63.761; p=0,000

En relación a la edad, las personas mayores de 50 años tienden a señalar en mayor medida que no harían nada al respecto (35,3%). Por otra parte, son los sujetos entre 25 y 49 años quienes presentarían en mayor grado un reclamo formal (32,4%). En cuanto a diferencias significativas en relación a nivel socioeconómico, son las personas provenientes del sector económico más bajo quienes más señalan que no harían nada ante esta situación (39,4%), mientras que las personas provenientes del nivel socioeconómico más alto son quienes presentarían en mayor medida un reclamo formal (49,5%). Por último también se observan diferencias significativas en este caso entre quienes han solicitado previamente información y quienes no, de tal forma que quienes no han solicitado nunca información pública señalan en mayor medida que no realizarían ninguna acción en caso de que se les denegara información (34,3%), mientras que quienes si han solicitado información en el pasado presentarían un reclamo formal en mayor medida (37,4%). En todos los casos, las opciones de una denuncia a carabineros o búsqueda de apoyo en un abogado son opciones escasamente señaladas.

Para ver en mayor detalle cuáles serían las principales acciones a tomar por los encuestados en el caso de encontrarse ante una denegación de información, refiérase al Gráfico 50.

**Gráfico 50:** Imagine que usted pidió cierta información a su municipio, como por ejemplo, en qué se usó el presupuesto del año anterior. En la municipalidad se negaron a entregarle esta información. ¿Qué haría usted?





## 2.8.6 Comentarios finales sobre el indicador

Los participantes de la encuesta mostraron en general un escaso interés en solicitar información pública a algún organismo del Estado. Esto coincide con la hipótesis planteada en relación a la dimensión "Búsqueda pasada de información" de acuerdo a la cuál era posible suponer en una parte importante de los ciudadanos una potencial solicitud de información sólo en casos en que dicha información tenga consecuencias directas para la persona.

Desde esta hipótesis, resulta lógico que al hacer una pregunta tan amplia como "¿De qué organismo público le gustaría solicitar información?", los encuestados no manifesten interés en particular por alguna organización.

Por otra parte, entre los organismos que sí son mencionados en esta pregunta, el más mencionado (aunque sólo en un 11%) es la Municipalidad, organismo donde es posible pensar se recurre con mayor frecuencia para solucionar temas personales relacionados con vivienda, salud, educación, etc.

De hecho un porcentaje cercano a la mitad de la muestra (40%) declara que la razón que tendría para solicitar potencialmente información es precisamente la posibilidad de

aprovechar beneficios sociales. Concuere con lo anterior el tipo de información que los participantes señalan les gustaría solicitar si pidieran información a los organismos públicos: cerca de un 45% señala tipos de información que se relacionan con beneficios sociales (tales como información acerca de subsidios, beneficios de vivienda, información del plan Auge, información de becas, información acerca de procesos para obtener beneficios, beneficios para el adulto mayor, etc.).

Si bien hay un amplio porcentaje que señala razones de interés personal para solicitar información, un porcentaje relativamente menor pero para nada insignificante (37,7%) señala que la razón para solicitar los diversos tipos de información recién descritos es adquirir mayores conocimientos al respecto. Esto indicaría que habría un grupo importante en la población interesado en obtener información que le permita conocer más el funcionamiento de los organismos públicos, especialmente en relación a sus estructuras, funciones y por sobre todo la utilización de recursos. El tipo de información que le gustaría obtener a las personas que fue más mencionado fue el de uso de recursos disponibles y rendición de gastos (lo cual coincide con los tipos de información que las personas consideran debieran ser de conocimiento público), y al presentar de manera explícita diversos tipos de información que se considera pública y solicitar a los encuestados que identifiquen la información que estarían más interesados en conocer, la información más mencionada es la relacionada con el uso de recursos públicos (gasto del presupuesto, montos y beneficiarios de subsidios, transferencias de fondos públicos a la comunidad).

Se observa que si bien un porcentaje importante de personas, cercano a un tercio de la muestra, declara que en caso de que el acceso a cierta información fuera negada presentaría un reclamo formal, alrededor de un 40% no haría nada más o insistiría un poco más, pero si la respuesta no llega dejarían de insistir. Si bien es posible relacionar esto con la falta de interés general en la obtención de información, cabe considerar aquí que entre las principales razones que dan los participantes para no insistir en lo absoluto está la idea de que sería una pérdida de tiempo, lo cual da indicios de una desconfianza en las organizaciones a la base de dicha falta de interés.

También sería posible pensar que el hecho de que las personas manifiesten un escaso interés en solicitar información a organismos públicos, pero a la vez se interesen en conocer temáticas tales como la utilización de recursos, podría estar dando cuenta de que la falta de interés se relaciona con la cantidad de esfuerzo que están dispuestos a invertir las personas en la obtención de información. Es decir, cuando solicitar información implica recurrir personalmente a una organización, o en el caso de que la información denegada implicara presentar un reclamo, las personas presentarían menor interés por el esfuerzo que esto implica. Esta hipótesis se basa en el hecho de que una amplia mayoría de las personas cree que la forma adecuada de requerir información o presentar un reclamo es la presencial, yendo directamente a las oficinas del organismo público en cuestión, en lugar, por ejemplo, de solicitarla por correo electrónico o presentar el reclamo por Internet. Tal como se observa en las diferencias significativas, son las personas de clases económicas más bajas quienes indican que acudirían personalmente a solicitar información, mientras que las clases más acomodadas indican en mayor medida el uso del correo electrónico, lo cual se relaciona obviamente con el nivel de acceso que tendrían cada uno de estos niveles socioeconómicos a medios de comunicación electrónicos.

## ***2.9 Percepciones Ley de Transparencia***

Este indicador evalúa la percepción de los ciudadanos con respecto al interés y la disposición a esforzarse de los chilenos, para conocer sobre la Ley de transparencia.

### **2.9.1 Resultados descriptivos**

Más de la mitad de los encuestados cree que a los chilenos no les interesaría informarse más acerca de la Ley de Transparencia (54,9%). Existe un 39,6% que considera que esta información sería de interés para los chilenos y un 5,5% que no tiene una posición al respecto.

La gran mayoría de los participantes cree que los chilenos se esfuerzan poco o nada por conocer sus derechos de acceso a la información (52,7% y 19,6%; respectivamente). Un 23% considera que los chilenos se esfuerzan algo, y menos del 5% cree que los chilenos realizan esfuerzos significativos (4,7%).



No obstante, cuando se les consulta a los ciudadanos por su interés personal en conocer más acerca de la Ley de Transparencia y acceso a la información, el 76,9% de los encuestados señala estar interesado. Por su parte, el 23,1% admitió no estar mayormente interesado en informarse más sobre la Ley.

### 2.9.2 Diferencias significativas

Existen diferencias significativas en las percepciones que tienen los encuestados acerca del interés que tendrían los chilenos en informarse más acerca de la Ley de Transparencia. Ante el análisis por sexo<sup>143</sup>, se observa que, en general, considera en mayor medida que las mujeres, que los chilenos sí estarían interesados en informarse más sobre esta Ley (42,2% y 37,1%; respectivamente).

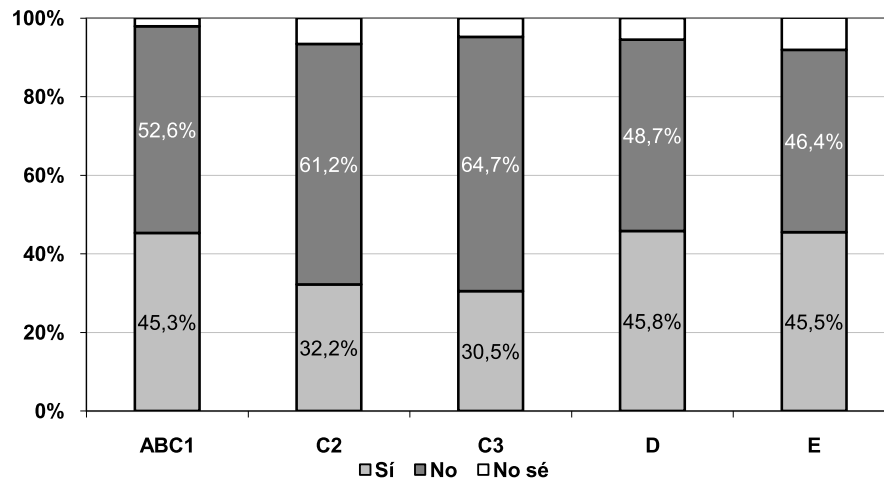
También se encontraron diferencias significativas por nivel socioeconómico para esta variable<sup>144</sup>. En efecto, se observa en los grupos extremos una mayor tendencia a pensar que los chilenos sí estarían interesados en informarse más sobre la Ley de Transparencia. Esto es, las personas pertenecientes a los NSE ABC1, D y E son quienes consideran en mayor medida que los chilenos estarían interesados en conocer lo que dice esta Ley (ver Gráfico 51).

---

<sup>143</sup> Chi cuadrado=6.767; p=0,034

<sup>144</sup> Chi cuadrado=29.965; p=0,001

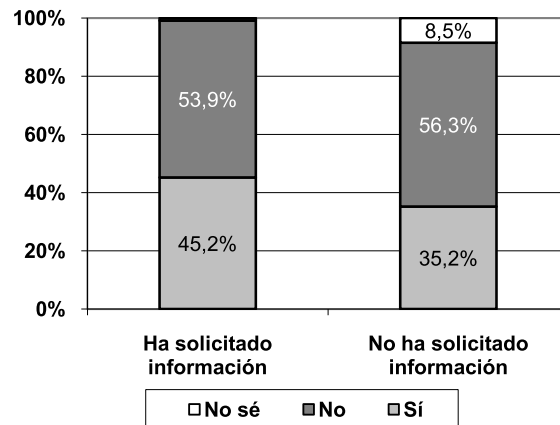
**Gráfico 51:** ¿Cree que a los chilenos les interesaría informarse más acerca de Leyes como la Ley de Transparencia para saber cuáles son sus derechos con respecto al acceso a la información pública? Según NSE



Como se observa en el Gráfico 52, el hecho de haber solicitado información a un organismo público también tiene un efecto sobre la percepción de interés de los chilenos por informarse más sobre la Ley de Transparencia. Quienes sí han solicitado información a un organismo público alguna vez, opinan en mayor medida que los chilenos estarían interesados en informarse más sobre la Ley de Transparencia<sup>145</sup> que aquellos que nunca han realizado este tipo de solicitud.

<sup>145</sup> Chi cuadrado=33.913; p=0.000

**Gráfico 52:** ¿Cree que a los chilenos les interesaría informarse más acerca de Leyes como la Ley de Transparencia para saber cuáles son sus derechos con respecto al acceso a la información pública? Según solicitud de información en el pasado

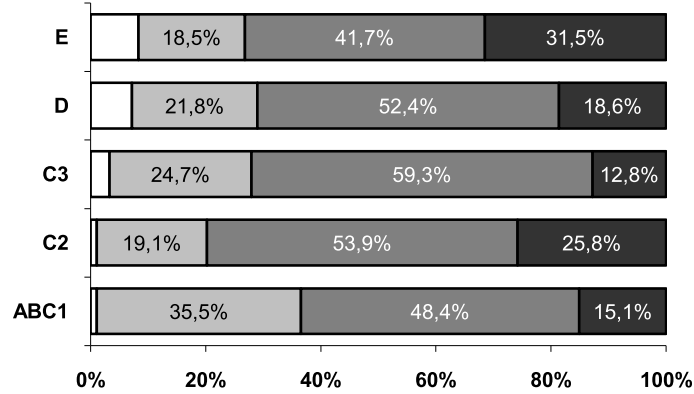


En cuanto al esfuerzo que los encuestados creen que los chilenos están dispuestos a hacer para conocer sus derechos de acceso a la información pública; hubo diferencias significativas en función del nivel socioeconómico de las personas<sup>146</sup> y su edad<sup>147</sup>. En promedio, las personas provenientes del NSE más alto tienden a percibir que los chilenos se esfuerzan más por conocer sus derechos que las personas de niveles socioeconómicos más bajos (ver gráfico 53).

<sup>146</sup> F=3,993; p=0,003

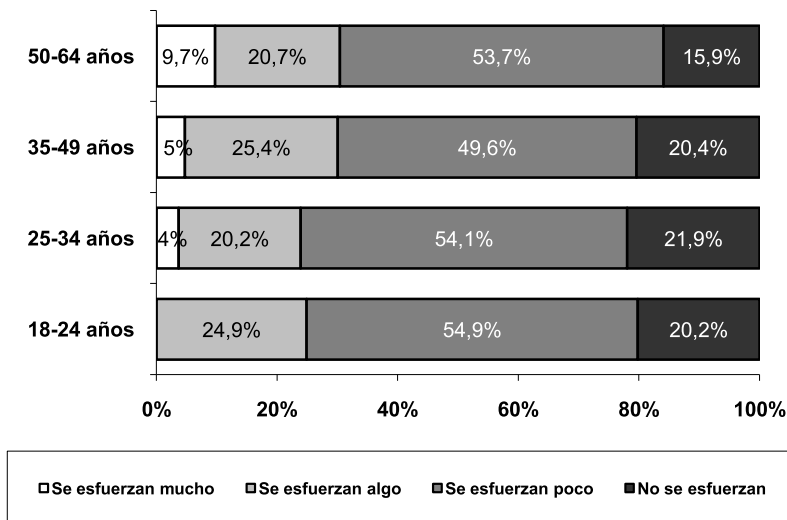
<sup>147</sup> F=2,964; p=0,031

**Gráfico 53:** ¿Cuánto esfuerzo cree usted que hacen los chilenos en general por conocer sus derechos de acceso a la información pública? Según NSE



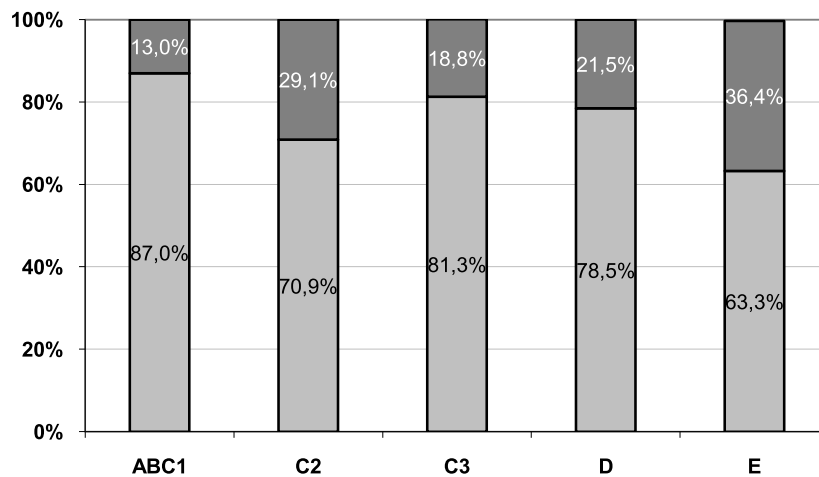
Por otra parte, respecto de la edad, son las personas que se encuentran en el tramo de 25 a 34 años quienes en menor medida consideran que los chilenos se esfuerzan “algo” o “mucho” por conocer sus derechos de acceso a la información, mientras que los sujetos ubicados en el tramo superior (50-64 años) son quienes presentaron un mayor porcentaje de acuerdo con la idea de que los chilenos sí se esforzarían por conocer estos derechos (ver gráfico 54).

**Gráfico 54:** ¿Cuánto esfuerzo cree usted que hacen los chilenos en general por conocer sus derechos de acceso a la información pública? Según Edad



Por otra parte, frente a la pregunta de si a los mismos encuestados les gustaría informarse más sobre la Ley de Transparencia y acceso a la información, el mayor interés se da en el grupo ABC1 con un 87% de respuestas afirmativas frente a un 63.6% en el grupo E<sup>148</sup> . Por otra parte, son las personas de mayor edad quienes manifiestan mayor interés en informarse<sup>149</sup>. Por último, son las personas que han solicitado información quienes manifiestan un mayor interés, en comparación con quienes no han solicitado información<sup>150</sup> (ver Gráfico 55).

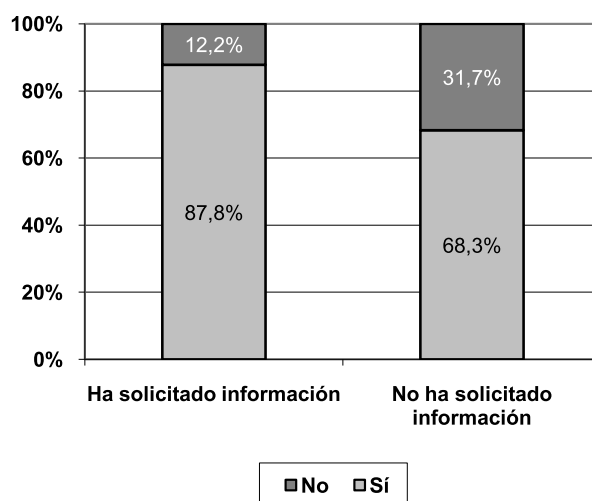
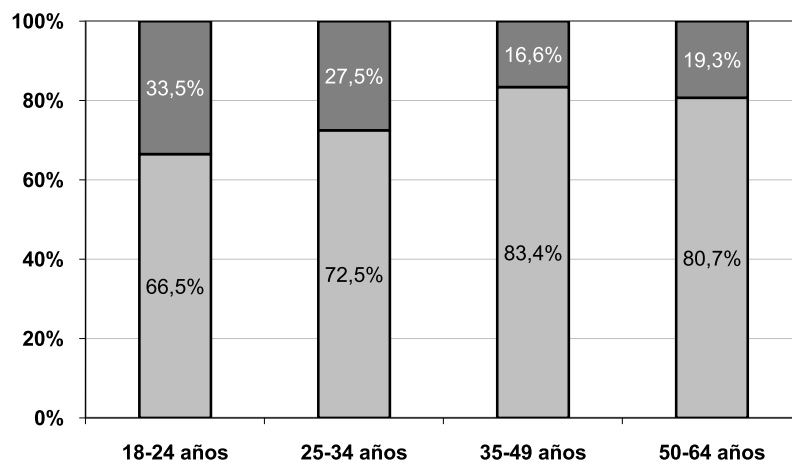
**Gráfico 55:** Y a usted, personalmente, ¿le gustaría informarse más acerca de la Ley de Transparencia y acceso a la información?



<sup>148</sup> Chi cuadrado=21.927; p=0.000

<sup>149</sup> Chi cuadrado=23.426; p=0.000

<sup>150</sup> Chi cuadrado=50.991; p=0.000



### 2.9.3 Comentarios finales sobre el indicador

De forma concordante con la falta de interés hacia el acceso a la información, de acuerdo a los encuestados la mayoría de los chilenos no estarían interesados en conocer acerca de la Ley para la Transparencia. Coincidentemente con la hipótesis planteada en la dimensión anterior, que explicaría la falta de interés en el acceso a la información por los esfuerzos que requeriría, los participantes de la encuesta consideran en su mayoría que los chilenos se esfuerzan poco o nada por conocer sus derechos de acceso a la información.

En esta dimensión llama la atención sin embargo que cuando se pregunta directamente a las personas por su interés en conocer la Ley esta situación cambia, y una amplia mayoría se manifiesta interesada en conocerla. Es importante tener en cuenta aquí los posibles efectos de deseabilidad social, por la cual, al ser preguntados directamente por el encuestador acerca del propio interés, las personas tenderían a otorgar una respuesta "socialmente correcta", en este caso, que sí se encuentran interesados.

Otra posible hipótesis para esta situación se relacionaría con la planteado en las primeras dimensiones de este estudio, respecto de una visión más bien negativa que muestran los participantes respecto de los chilenos, que los llevaría entonces a considerar que no se encuentran interesados ni dispuestos a invertir esfuerzos para conocer la Ley de Transparencia y los derechos que ésta otorga.

## ***2.10 Conocimiento CPT***

Este indicador tiene gran relevancia para el estudio pues busca evaluar si los ciudadanos chilenos conocen de la existencia del CPT.

### ***2.10.1 Resultados descriptivos***

La gran mayoría de los ciudadanos (81,3%) no ha escuchado hablar del Consejo para la Transparencia. En efecto, sólo un 18,7% de los encuestados señala haber escuchado hablar alguna vez del Consejo.

De las personas que afirman conocer al Consejo para la Transparencia, un 67,3% señala que supo de éste a través de la televisión. Poco más de un cuarto de los participantes mencionó Internet y los diarios como el medio a través del cual escucharon hablar del Consejo para la Transparencia (26,8% de menciones, en ambos casos). Un porcentaje menor de los ciudadanos se enteró de la existencia del Consejo a través de redes sociales personales como familiares o amigos (14,9%) o su lugar de trabajo (11,7%). La radio constituye el medio de comunicación masiva menos efectiva para difunde información acerca del Consejo para la Transparencia, según las respuestas de los participantes (12%).

En términos generales, los ciudadanos tenderían a pedir información acerca de los derechos que entrega la Ley de Transparencia a medios de comunicación masivos como Internet (47% de menciones) o los diarios (31%), o a organismos públicos como Municipios o Ministerios (46,5% y 34,1% respectivamente). Las redes sociales personales como conocidos y personas del trabajo, serían los medios menos utilizados por los ciudadanos para obtener este tipo de información (11,4% y 10% respectivamente).

**Tabla 35** ¿Dónde o a quién pediría información acerca de los derechos que entrega la Ley de Transparencia y acceso a la información? Por favor indique tres de las siguientes alternativas en orden de importancia.

Rank	Tipo de información	% Orden de importancia			% Total de menciones
		1	2	3	
1	Internet	23,4	13,1	10,6	47,1
2	Municipalidad	19,7	14,8	12,0	46,5
3	Ministerio	10,0	14,4	9,8	34,1
4	Diario	7,6	12,5	10,9	31,0
5	Carabineros	2,7	4,5	5,2	12,3
6	Abogado	4,6	4,6	3,0	12,2
7	Conocidos	0,9	2,9	7,5	11,4
8	Personas de mi trabajo	2,1	3,1	4,8	10,0

### 2.10.2 Diferencias significativas

En la presente dimensión, se hallaron diferencias significativas para un número importante de preguntas asociadas en función de las variables de cruce, en especial edad y nivel socioeconómico.

Con el objetivo de obtener información acerca de la Ley de Transparencia, los organismos del Estado como Ministerios y Municipios son medios mencionados más comúnmente por los mayores de 35 años<sup>151</sup>. Carabineros, si bien no es un medio de información mencionado de manera frecuente por la población, aparece con más fuerza entre los participantes mayores de 50 años<sup>152</sup>. Por otra parte Internet aparece como el medio más utilizado por la gran mayoría de los encuestados. Sin embargo, las personas entre 50 y 64

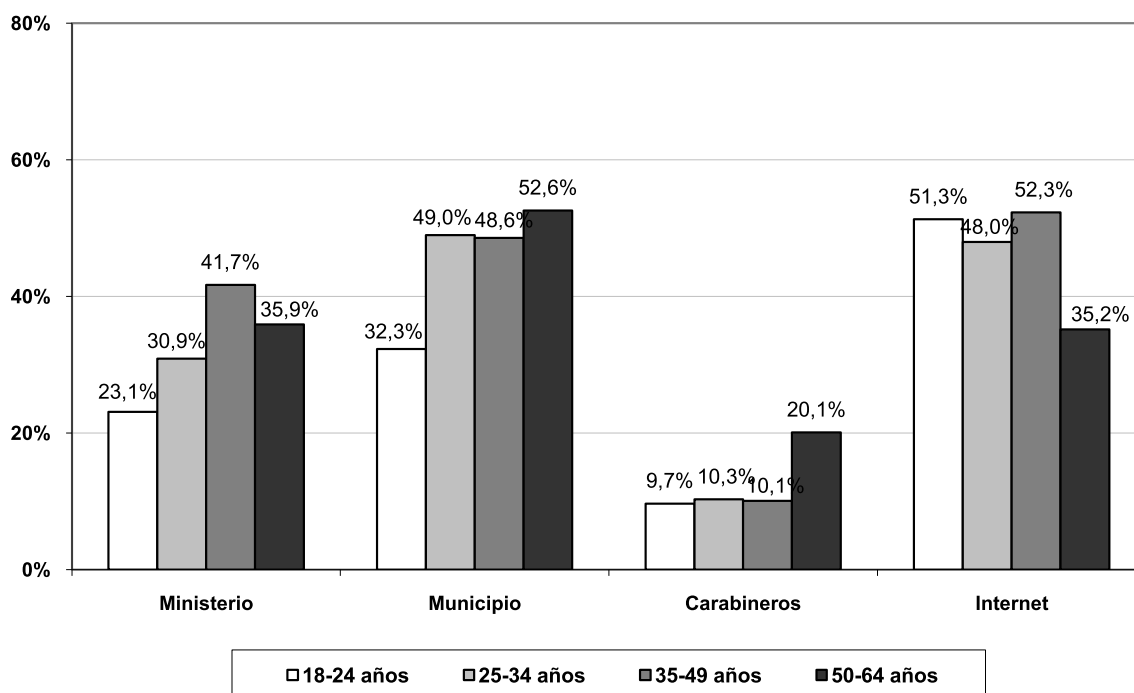
<sup>151</sup>Chi cuadrado=20.930, p=0,000 y Chi cuadrado=20.433; respectivamente

<sup>152</sup>Chi cuadrado=16.616; p= 0,001



años lo utilizan en una medida significativamente más baja<sup>153</sup> que el resto de los grupos etarios, alcanzando cerca de un tercio de las menciones (ver Gráfico 56).

**Gráfico 56:** ¿Dónde o a quién pediría información acerca de los derechos que entrega la Ley de Transparencia y acceso a la información? (Edad)



Por su parte, las personas pertenecientes a los grupos socioeconómicos C3 y D son quienes más acudirían a Ministerios y Municipios para informarse acerca de la Ley y sus derechos de acceso a la información<sup>154</sup>. Se percibe también una relación estadísticamente significativa entre el uso de Internet como medio para encontrar información sobre la Ley de Transparencia y el grupo socioeconómico de origen<sup>155</sup>. De esta manera, a medida que aumenta el nivel socioeconómico de las personas, aumenta también la frecuencia con la cual mencionan el uso de Internet para el fin mencionado. Recurrir a un abogado, por su parte, es una instancia mencionada de manera significativamente más frecuente<sup>156</sup> entre

<sup>153</sup>Chi cuadrado=18.467; p=0.000

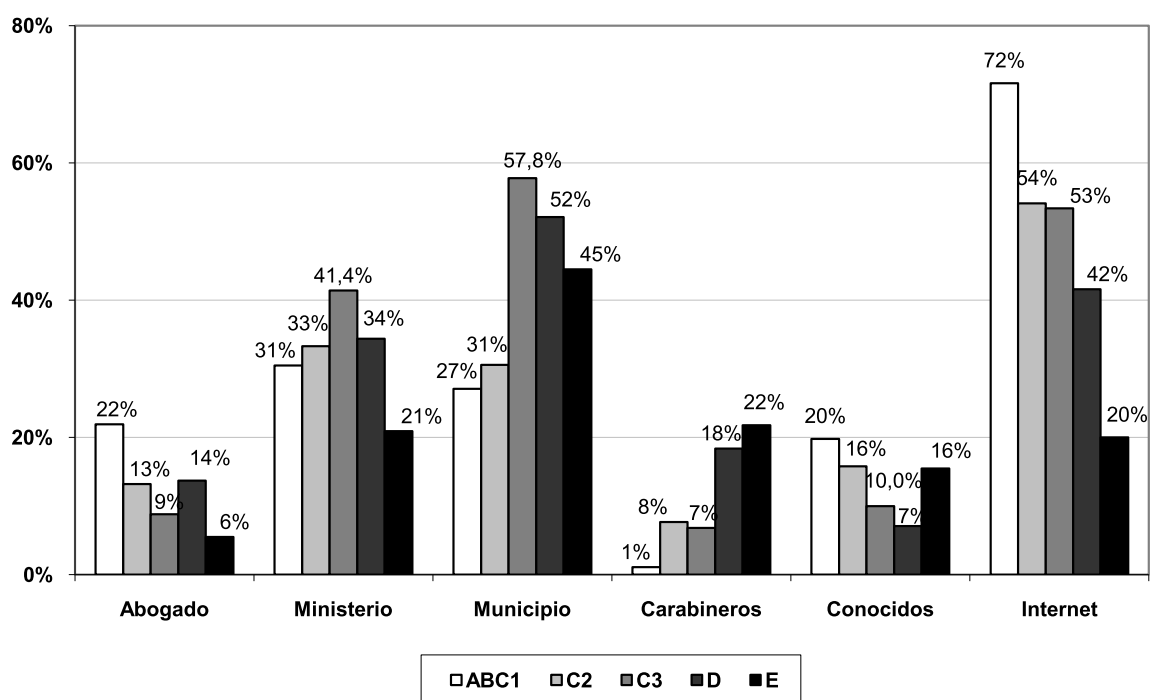
<sup>154</sup>Chi cuadrado=14.973, p=0,005 y Chi cuadrado= 50.967, p=0,000; respectivamente

<sup>155</sup>Chi cuadrado=67.481; p=0,000

<sup>156</sup>chi cuadrado=16.520; p=0.002

las personas pertenecientes a al NSE ABC1. Algo similar ocurre en el caso de las redes sociales más cercanas: los encuestados pertenecientes al nivel socioeconómico más alto tienden a señalar que recurrirían a sus conocidos con el objetivo de obtener información acerca de la Ley de manera significativamente más frecuente que los otros grupos<sup>157</sup> (ver Gráfico 57).

**Gráfico 57:** ¿Dónde o a quién pediría información acerca de los derechos que entrega la Ley de Transparencia y acceso a la información? (NSE)



El hecho de conocer al Consejo para la Transparencia depende, en buena medida, del sexo del participante<sup>158</sup>, su nivel socioeconómico<sup>159</sup> y la experiencia de haber solicitado información a un organismo público como antecedente<sup>160</sup>. En efecto, los hombres han escuchado hablar del Consejo para la Transparencia en una medida significativamente

<sup>157</sup>Chi cuadrado=19.316, p=0.001

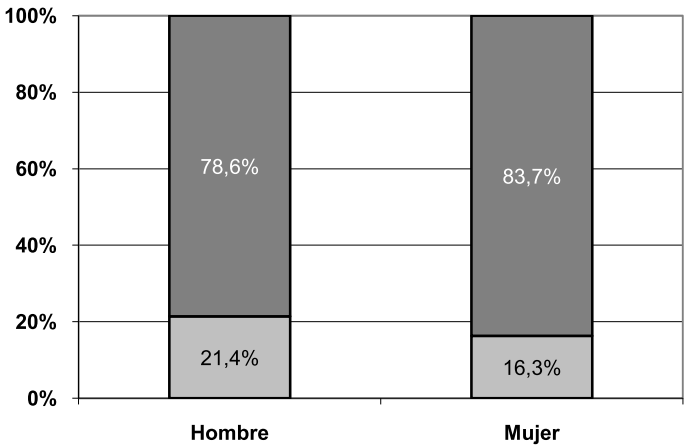
<sup>158</sup>Chi cuadrado=4.352; p= 0,037

<sup>159</sup>Chi cuadrado=61.225; p=0.000

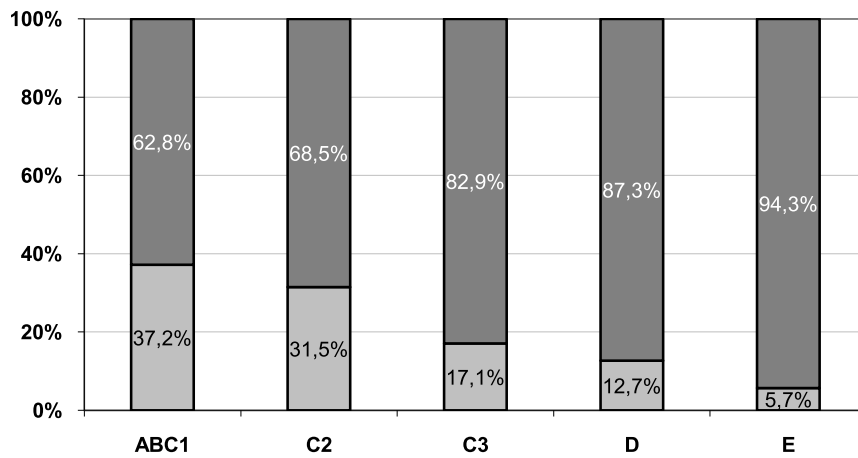
<sup>160</sup>Chi cuadrado=27.509, p=0.000

más alta que las mujeres, aún cuando los porcentajes de conocimiento son menores al 25% en ambos grupos. Asimismo, a medida que aumenta el nivel socioeconómico de los participantes, aumenta también el grado de conocimiento que tienen del Consejo para la Transparencia. Mientras que cerca del 40% de las personas pertenecientes al NSE ABC1 declaran haber escuchado hablar del Consejo, menos del 6% de las personas provenientes del NSE más bajo realiza la misma aseveración. Por último, quienes han realizado una solicitud de información en un organismo público tienden a conocer al Consejo en una medida significativamente mayor que quienes no han realizado este tipo de solicitud (26,4% y 13,1%; respectivamente):

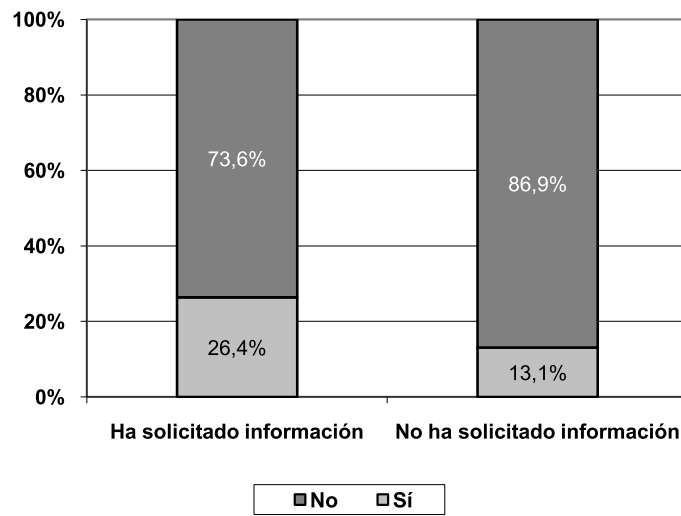
**Gráfico 58:** ¿Ha escuchado hablar del Consejo para la Transparencia?  
(Sexo)



(GSE)



(Solicitud de Información)



En cuanto al medio a través del cual las personas que señalan conocer al Consejo para la Transparencia se enteraron de su existencia, existen diferencias significativas en función de la edad<sup>161</sup>, el nivel socioeconómico<sup>162</sup>, el sexo de los participantes<sup>163</sup> y sus conductas

<sup>161</sup>Chi cuadrado=8.863; p=0,031

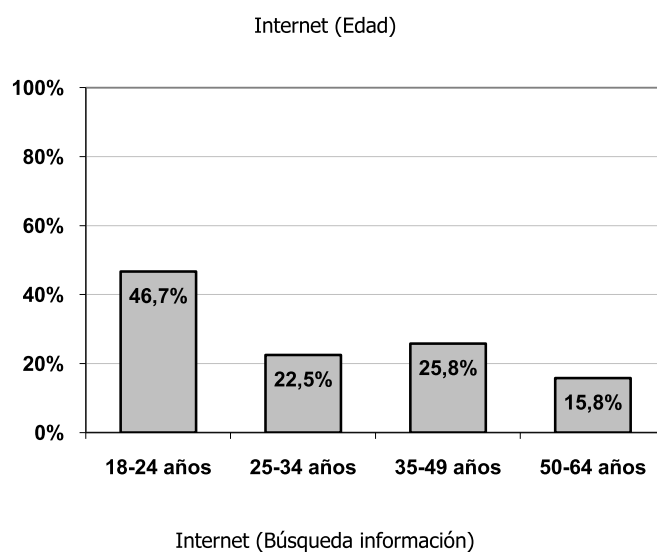
<sup>162</sup>Chi cuadrado=14.239; p=0,007

<sup>163</sup>Chi cuadrado=4.129; p= 0,042

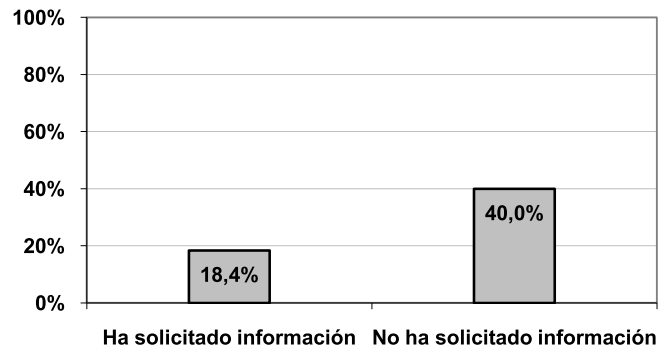
pasadas de búsqueda de información<sup>164</sup>. Tal como se ilustra en el Gráfico 59, Internet es el medio de difusión más eficiente entre los ciudadanos entre 18 y 24 años. Más del 45% de los participantes pertenecientes a este grupo etario mencionaron que Internet les dio a conocer al Consejo para la Transparencia. Internet también es más mencionado entre aquellos encuestados que nunca han solicitado información a un organismo público (40%).

Por otro lado, los diarios aparecen mencionados de manera significativamente más frecuente entre las personas de los grupos ABC1 y C2. Así mismo, existe una mayor mención de este medio de parte de los hombres (32,6%) en comparación con las mujeres (19%). La radio y las redes sociales aparecen mencionadas en una medida menor por todos los grupos, sin embargo la primera es identificada en mayor medida por las personas provenientes del NSE C2 (21,2%) y la segunda por los encuestados de sectores más acomodados.

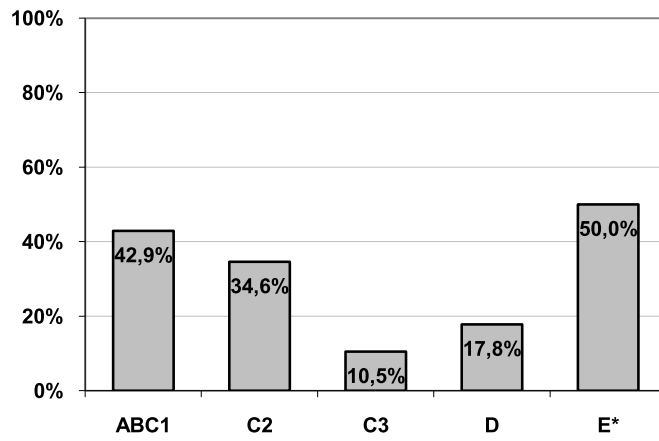
**Gráfico 59:** ¿Cómo supo del Consejo para la Transparencia?



<sup>164</sup> Chi cuadrado=9.785; p=0,002

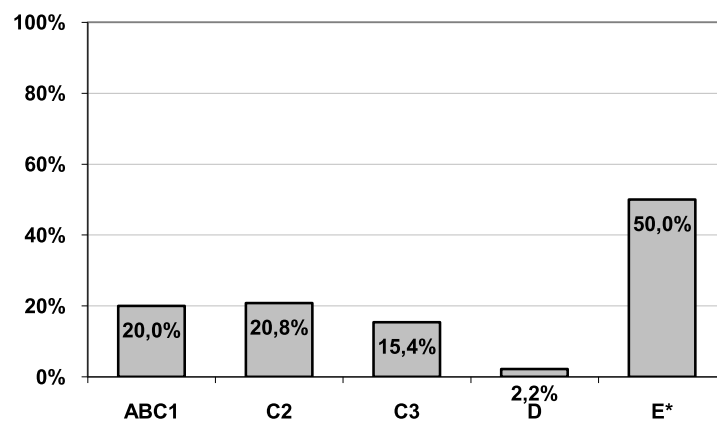


Diarios (GSE)

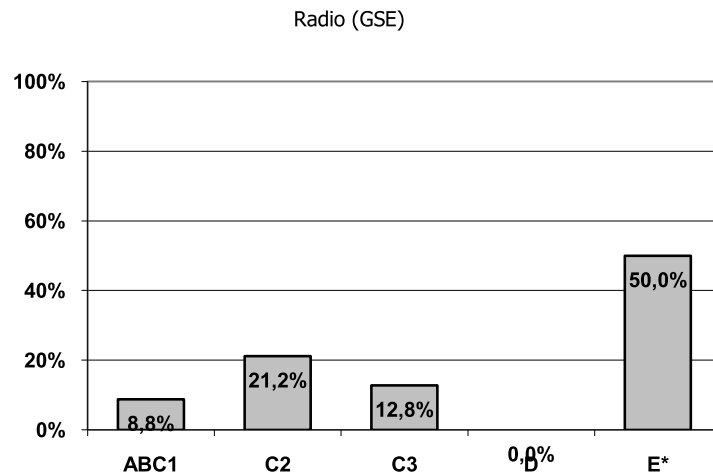


\*Este grupo tiene sólo 4 personas

Por familiares o amigos (GSE)



\*Este grupo tiene sólo 4 personas



\*Este grupo tiene sólo 4 personas

### 2.10.3 Comentarios finales sobre el indicador

El bajo nivel de conocimiento respecto de la Ley para la Transparencia que declararon los participantes se condice con el amplio porcentaje de encuestados que declaran no conocer al Consejo para la Transparencia. Sólo cerca de un quinto de los encuestados manifiesta tener algún conocimiento al respecto, adquirido mayoritariamente a través de medios de comunicación masiva, principalmente televisión, Internet y periódicos. Tal como se ha observado en otras dimensiones, el nivel socioeconómico y la edad son factores centrales para tener información a este respecto (a mayor nivel socioeconómico y mayor edad, más personas declaran haber escuchado acerca del Consejo).

Aparece en esta dimensión Internet como una herramienta muy importante para poder acceder a la información respecto de la Ley, especialmente en los grupos más jóvenes y de mayores recursos, lo cual debe tenerse en cuenta especialmente porque si bien la red permite acceder directamente a sitios con la información oficial al respecto (por ejemplo la página web del Consejo para la Transparencia), también permite acceder a una serie de información poco confiable, que puede tener información errada al respecto, por lo que el adquirir la información acertada respecto del la Ley de Transparencia depende en gran medida del nivel de conocimientos y habilidades de búsqueda en la web que posea la persona.

Por otra parte, aparecen nombrados por un alto porcentaje organismos como Municipalidades o Ministerios como lugares en los que se podría obtener dicha información, especialmente por los grupos de mayor edad y de niveles socioeconómicos más bajos. Nuevamente, es importante tener consideración a este punto, ya que en primer lugar estos organismos no cuentan con funciones directamente relacionadas con la entrega de información respecto de la Ley de Transparencia, y por otra, tal como se observó en el apartado referido al cliente público, no necesariamente cuentan con toda la información, lo cual podría llevar a entregar ideas erróneas respecto de la Ley.

## ***2.11 Percepciones CPT***

Complementando el indicador anterior, se busca en este indicador evaluar la percepción que los ciudadanos tienen del rol de un organismo como el Consejo para la Transparencia, considerando tanto una mirada hipotética de un organismo de este tipo así como considerando la existencia que efectivamente tiene el Consejo en Chile.

### **2.11.1 Resultados descriptivos**

A los participantes se les consultó si, en su opinión, los chilenos tendrían interés en conocer un organismo independiente que se encarga de asegurar el cumplimiento de la Ley de Transparencia. Al respecto, se encontraron percepciones diversas entre los encuestados. Mientras que el 50,3% de los participantes cree que los chilenos estarían poco o nada interesados en saber más acerca de un organismo como el Consejo para la Transparencia (40,9% y 9,4%; respectivamente), el 49,7% piensa que los chilenos estarían interesados (36,8%) o muy interesados (12,9%) en conocer a este tipo de organismo.

En cuanto a las expectativas de sanciones que los ciudadanos esperan para aquellos organismos que no cumplen con la Ley de Transparencia, las más mencionadas fueron la remoción del responsable del organismo (55%), el sumario administrativo (54,6%) y la exposición de la falta en los medios (52%). Las observaciones éticas constituyeron la sanción menos apreciada por los ciudadanos (21,9%). A continuación se presenta una



tabla que ordena jerárquicamente las sanciones de acuerdo al porcentaje en que fueron mencionadas por los encuestados.

**Tabla 36:** ¿Qué consecuencias deberían haber para los organismos públicos que no cumplan con la Ley de Transparencia o acceso a la información?

<b>Rank</b>	<b>Consecuencia</b>	<b>% Total de menciones</b>
1	Que remuevan de su cargo al responsable del organismo	55.1
2	Que les realicen un sumario administrativo	54.6
3	Que se exponga públicamente en los medios la falta que cometió ese organismo	52.0
4	Que los multen económicamente	40.8
5	Que les hagan llegar observaciones éticas	21.9

Es importante tener presente que lo anterior corresponde a las sanciones que, en la opinión de la ciudadanía, serían más satisfactorias como medidas de corrección. Sin embargo, esto no alude necesariamente a lo que los ciudadanos esperan de un organismo como el Consejo para la Transparencia. Sería relevante indagar en las facultades de sanción esperadas para un organismo autónomo como el Consejo para la Transparencia en estudios futuros.

En cuanto a la percepción que los ciudadanos tienen acerca del rol del Consejo para la Transparencia, la fiscalización de la Ley de Transparencia aparece como la labor más mencionada del Consejo por parte de los encuestados (52,2%). A continuación se ubica la entrega de información acerca de la Ley de Transparencia (44,6%). Entre las funciones menos mencionadas se encuentran la fiscalización de la corrupción (10,4%) y la defensa de los derechos de las personas (14,8).

La tabla que se muestra a continuación detalla los porcentajes de mención de cada una de las funciones presentadas a los ciudadanos, en orden jerárquico.

**Tabla 37:** A su entender, ¿qué hace el Consejo para la Transparencia?

<b>Rank</b>	<b>Función</b>	<b>% Total de menciones</b>
1	Fiscaliza a los organismos públicos para que cumplan con la Ley de Transparencia	52.2
2	Entrega información acerca de la Ley de Transparencia y acceso a la información	44.6
3	Entrega información pública de los organismos del Estado	28.3
4	Fiscaliza a los organismos privados para que cumplan con la Ley de Transparencia	25.2
5	Recibe y tramita solicitudes de información de los ciudadanos	19.2
6	Entrega asesoría técnica sobre la Ley de Transparencia	17.7
7	Defiende los derechos de los ciudadanos	14.8
8	Fiscaliza la corrupción	10.4

Una vez que los ciudadanos fueron informados acerca del rol efectivo del Consejo para la Transparencia, se les preguntó cuánto esfuerzo estarían dispuestos a hacer por exigir que se cumplan sus derechos si se les negara información pública. Al respecto, la gran mayoría de los encuestados señaló que estaría dispuesto a hacer algún tipo de esfuerzo. Mientras que el 24,1% se ubicó en una posición más bien neutra, el 19,9% indicó que tendría intenciones de exigir que se cumplan sus derechos y el 35% afirmó que estaría dispuesto a realizar mucho esfuerzo. En el polo contrario, un 12,9% no realizaría mayor esfuerzo y un 8,1% señaló que no haría esfuerzo alguno por exigir sus derechos de acceso a la información.

A continuación, a los encuestados se les volvió a realizar una pregunta que habían respondido con anterioridad a ser informados acerca del rol del Consejo para la Transparencia. Esta pregunta indagaba en las medidas a tomar por los ciudadanos en el caso en que cierta información pública les fuera denegada. A pesar de que ahora contaban con una mayor cantidad de información, los porcentajes de respuesta se mantuvieron similares a las respuestas anteriores. La mayoría de los ciudadanos señala que presentaría un reclamo formal (33,9%) y la segunda mayoría indica que seguiría insistiendo hasta que le entregaran la información solicitada (28,9%). Cerca del 20% de los casos mantiene que no haría nada al respecto y un 15,3% cree que insistiría un poco más, pero que desistiría prontamente si no le entregan la información. Menos del 1% de los casos recurriría a carabineros y el 1,8% indica que buscaría un abogado.

**Tabla 38:** Comparación de pregunta 'Imagine que usted pidió cierta información a su municipio, como por ejemplo, en qué se usó el presupuesto del año anterior. En la municipalidad se negaron a entregarle esta información, ¿qué haría usted?' sin y con información sobre el Consejo para la Transparencia

<b>Acción a tomar</b>	<b>% Sin información</b>	<b>% Con información</b>
No haría nada	26,0	19,7
Insistiría un poco más, pero si no hay respuesta, dejaría de insistir	14,3	15,3
Seguiría insistiendo en la municipalidad hasta que me entregaran la información	25,6	28,9
Presentaría un reclamo formal	30,3	33,9
Haría una denuncia en carabineros	2,4	0,8
Buscaría un abogado	1,4	1,3

En esta segunda oportunidad, el Consejo para la Transparencia aparece como una instancia ante la cual se podría hacer llegar un reclamo formal. Si bien el mismo organismo o un organismo superior se mantienen en los primeros lugares de menciones, el Consejo para la Transparencia es nombrado por cerca de un 15% de los respondientes. Más aún, en una pregunta posterior, un 63,5% de los encuestados afirma que contactaría al Consejo para la Transparencia si se hallaran en una situación como la planteada. Entre las razones entregadas para contactar al Consejo estuvieron la búsqueda de solución al problema, la entrega de la información solicitada y la exigencia de un derecho ciudadano (ver Tabla 39). Existe un porcentaje de ciudadanos, sin embargo, que no recurriría a esta instancia (27,7%) y cerca de un 10% de casos que no saben si recurrirían o no al Consejo (8,8%). Las razones entregadas para no acudir al Consejo incluyeron la falta de conocimiento y/o interés en el tema (ver Tabla 40).

**Tabla 39:** ¿Por qué SI contactaría al Consejo para la Transparencia?

<b>Razón</b>	<b>% menciones</b>
Para que me entreguen la información solicitada/solucionen el problema	11.2%
Es un derecho ciudadano	10.4%
Para hacer denuncia/reclamo	8.4%
Para hacer cumplir la Ley	8.0%
Para que me asesoren/ayuden	7.7%
Para que haya transparencia	5.6%
Para fiscalizar/sancionarlos	4.8%
Para que hayan cambios para mejor	3.5%
Porque es el rol de este Consejo	3.3%
Si existe, hay que usarlo	2.2%
Porque me interesa/necesito la información	1.2%
Para informarme si esta correcto o no lo que hacen	0.8%
Es correcto/nos beneficia	0.4%

**Tabla 40:** ¿Por qué NO contactaría al Consejo para la Transparencia?

<b>Razón</b>	<b>% menciones</b>
No los conozco	12.4%
No tengo necesidad/no me interesa	6.8%
No tengo tiempo	3.8%
No sirve de nada	2.5%
No confío en estos organismos	1.7%
No me gusta la política	0.3%

### 2.11.2 Diferencias significativas

Al analizar las diferentes preguntas que componen esta dimensión por sexo, edad, NSE y búsqueda pasada de información, se encontraron diferencias estadísticamente significativas para varias de ellas.

En primer lugar, se encontraron diferencias significativas entre los encuestados que habían solicitado información a organismos públicos en comparación con aquellos que no lo han hecho en cuanto a sus percepciones sobre el interés de los chilenos en conocer a un organismo como el Consejo para la Transparencia (p42: "Si existiera un organismo independiente de los otros poderes del Estado que se encargara de asegurar el cumplimiento de la Ley de Transparencia, ¿cuán interesados cree usted que estarían los chilenos en conocer a este organismo?"). Aquellos encuestados que habían solicitado información consideran que los chilenos estarían más interesados en conocer a un organismo autónomo que se encargara de velar por el cumplimiento de la Ley de Transparencia, en comparación a aquellos que nunca habían solicitado información<sup>165</sup>. Esto podría estar dando cuenta, implícitamente, de un mayor grado de interés en el Consejo para la Transparencia por parte de los encuestados que han exhibido comportamientos de búsqueda de información.

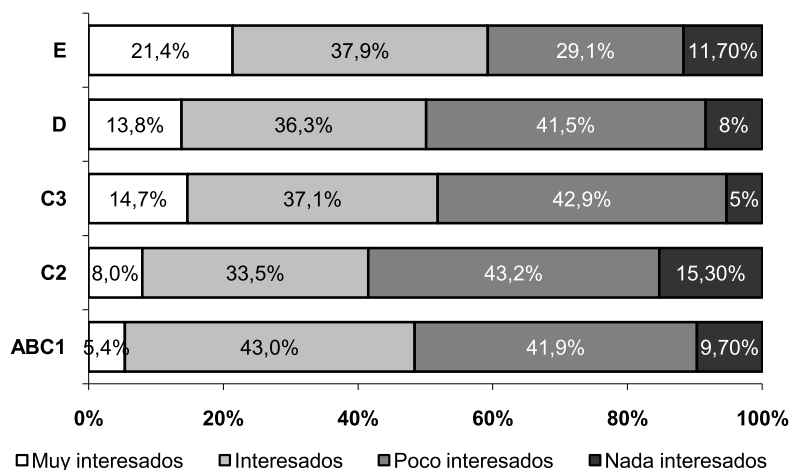
También se hallaron diferencias significativas para esta pregunta en función del nivel socioeconómico<sup>166</sup>. En promedio, las personas de niveles socioeconómicos más bajos tienden a pensar en una medida mayor que aquellos provenientes de sectores más acomodados que los chilenos estarían interesados en conocer a un organismo autónomo que garantizara el cumplimiento de la Ley de Transparencia. A continuación se presenta un gráfico que ilustra las frecuencias de respuestas de cada uno de estos grupos para la pregunta en cuestión (ver Gráfico 60)

---

<sup>165</sup>F=18,806; p=0,000

<sup>166</sup> F=18,806; p=0,000

**Gráfico 60:** Si existiera un organismo independiente de los otros poderes del Estado que se encargara de asegurar el cumplimiento de la Ley de Transparencia, ¿cuán interesados cree usted que estarían los chilenos en conocer a este organismo?



Por otra parte, la noción que tienen los ciudadanos del rol del Consejo varía según la edad y el nivel socioeconómico al cual pertenecen. De este modo, el grupo más joven (18-24 años) tiende a pensar que el Consejo para la Transparencia tiene la función de *entregar información pública* (48,4%)<sup>167</sup>, mientras que las personas entre 35 y 49 años mencionan la *entrega de asesoría técnica sobre la Ley* más que cualquier otro grupo etario (23,9%)<sup>168</sup>. Los adultos mayores de 50 años, por su parte, señalan la *defensa de los derechos de los ciudadanos* de manera significativamente más recurrente (26,8%)<sup>169</sup> que las personas más jóvenes.

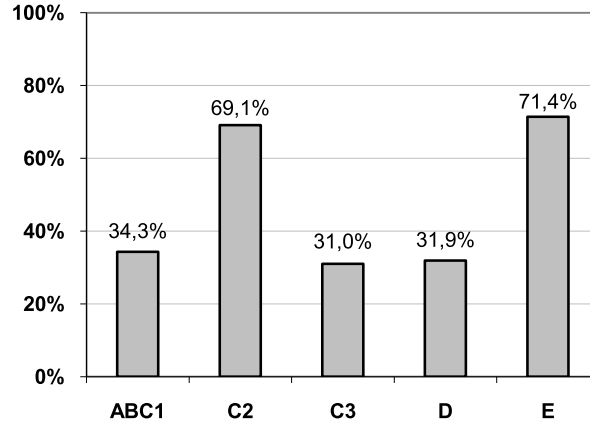
<sup>167</sup>Chi cuadrado=8.183, p=0,042

<sup>168</sup>Chi cuadrado=8.458, p=0,037

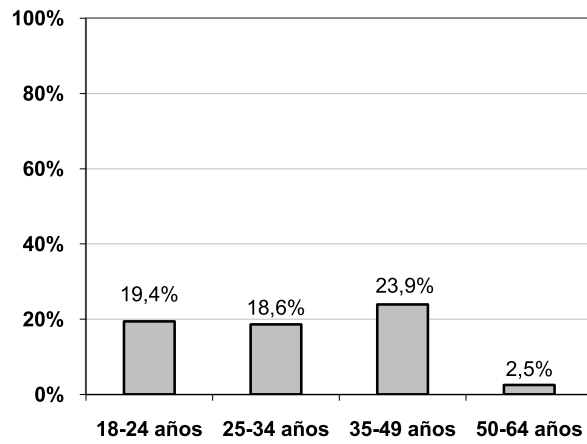
<sup>169</sup>Chi cuadrado=10.352, p=0,016

**Gráfico 61:** A su entender, ¿qué hace el Consejo para la Transparencia? (Edad)

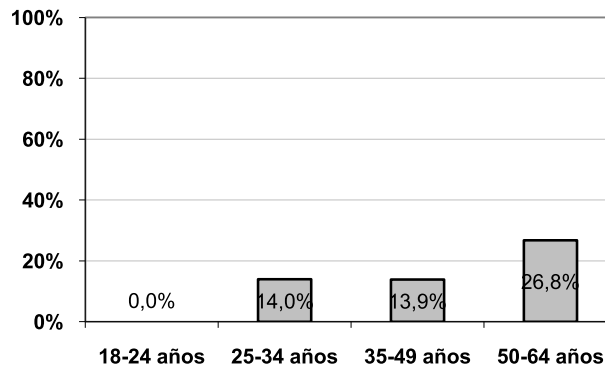
Entrega información acerca de la Ley de Transparencia



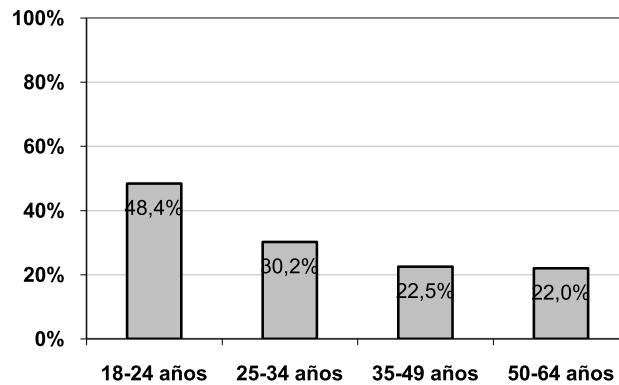
Entrega asesoría técnica sobre la Ley de Transparencia



Defiende los derechos de los ciudadanos



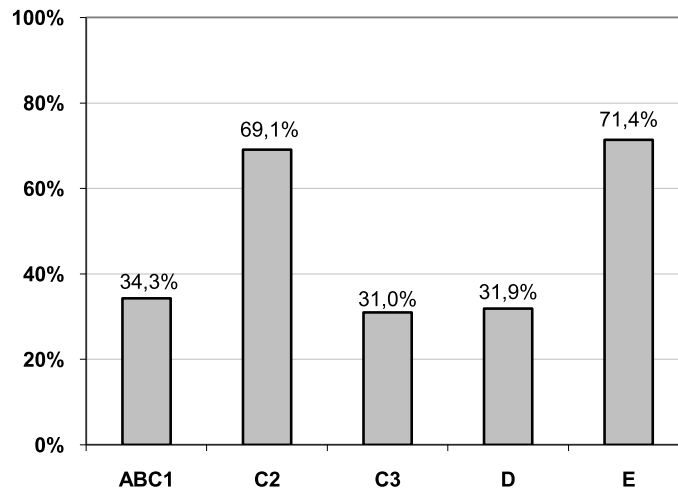
Entrega información pública de los organismos de Estado



En cuanto al rol de *entregar información sobre la Ley*, quienes más mencionan esta función son los encuestados pertenecientes a los niveles C2 y E, con alrededor de un 70% de menciones en cada caso<sup>170</sup>; mientras que cerca de un tercio de aquellos pertenecientes a ABC1, C3 y D aludieron a esta función entre las características del Consejo:

**Gráfico 62:** A su entender, ¿qué hace el Consejo para la Transparencia?

Entrega información acerca de la Ley de Transparencia (GSE)



<sup>170</sup>Chi cuadrado=23.122, p=0,000



El grado de esfuerzo que las personas estarían dispuestas a hacer ante una situación hipotética de denegación de información pública también se relaciona de manera significativa con el grupo socioeconómico al cual pertenecen<sup>171</sup>. Los ciudadanos pertenecientes a C3 y D son quienes más esfuerzo harían para exigir la entrega de la información denegada<sup>172</sup>, mientras que las personas del grupo ABC1 y C2 son quienes menos esfuerzo realizarían<sup>173</sup>.

En el caso de la pregunta 47, en la cual se volvía a plantear una situación hipotética de denegación de información a los encuestados, pero esta vez teniendo conocimiento del Consejo para la Transparencia, también se hallaron diferencias significativas para el grupo socioeconómico<sup>174</sup> y la edad de los participantes<sup>175</sup>. Habiendo recibido información adicional acerca del rol de Consejo para la Transparencia, quienes menos esfuerzo estarían dispuestos a hacer ante una situación de denegación de información pública son las personas entre 25 y 34 años, y entre 50 y 64 años. En ambos casos, cerca de un cuarto de las personas pertenecientes a estos grupos etarios afirman que no harían nada ante una situación como la descrita. Llama la atención, sin embargo, que en todos los grupos de edad existe alrededor de un tercio de los participantes que sostiene que presentaría un reclamo formal. Por su parte, los grupos socioeconómicos C2 y E muestran la tasa más alta de respuestas en la categoría "no haría nada" y aquellos encuestados pertenecientes a ABC1 son quienes más afirman que presentarían un reclamo formal, alcanzando casi el 50% de los casos. El Gráfico 63 presenta las principales conductas reportadas por los encuestados ante esta situación hipotética de denegación de información.

---

<sup>171</sup>F=8,8206, p=0,000

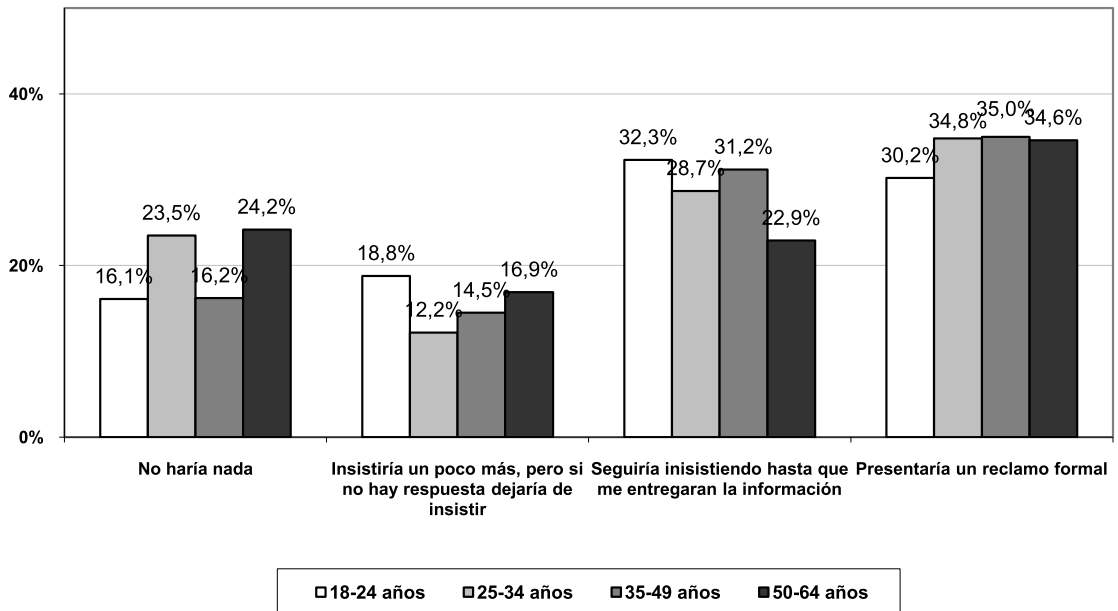
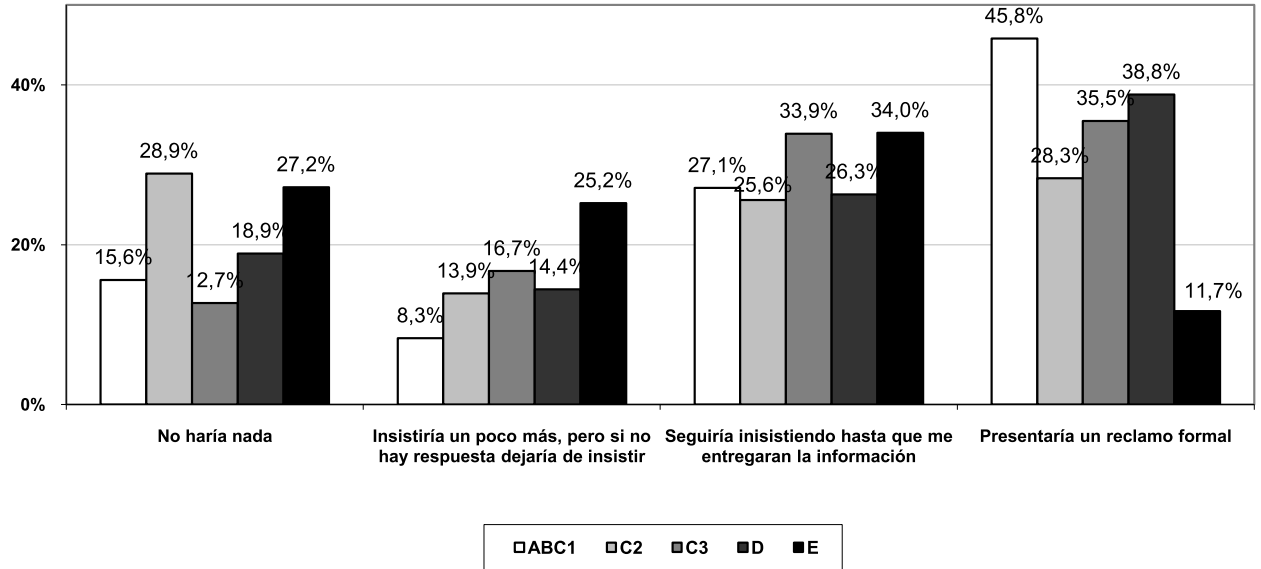
<sup>172</sup> M=3,82 y 3,77; respectivamente En una escala donde "1" es "ningún esfuerzo" y "5" es "mucho esfuerzo"

<sup>173</sup> M=3,35 y 3,23; respectivamente

<sup>174</sup>Chi cuadrado=66.660; p=0,000

<sup>175</sup>Chi cuadrado=25.593; p= 0,043

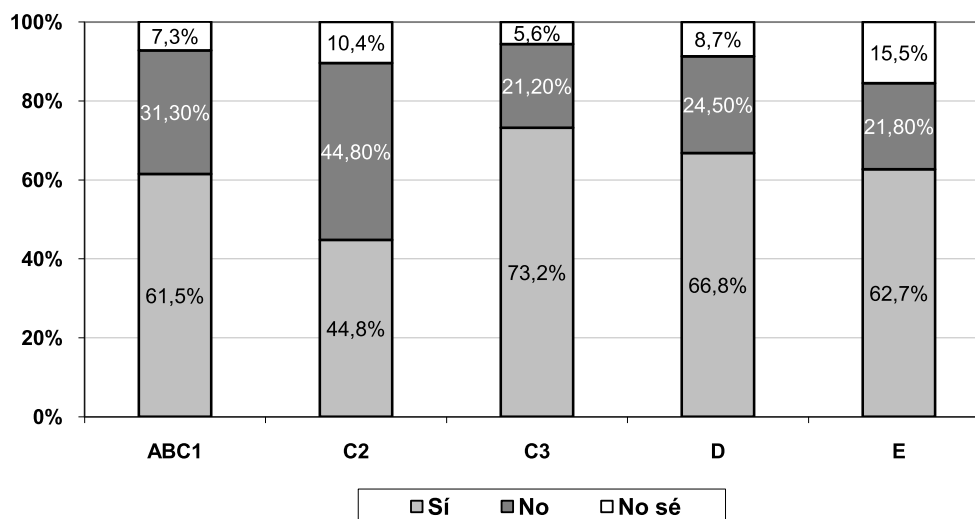
**Gráfico 63:** Pensando en el mismo caso (“usted quiso saber en qué se gastó el presupuesto del año anterior en su municipio. En la municipalidad se negaron a entregarle esta información que, por Ley, están obligados a darle”), de las acciones que le nombraré a continuación, ¿cuál cree usted que es más probable que usted realice para que le entreguen la información solicitada?



En cuanto a la posibilidad de contactar al Consejo para la Transparencia ante una situación de denegación de información pública como la señalada anteriormente, quienes más recurrirían a esta instancia son los participantes pertenecientes al NSE medio-bajo C3

y D (73,2% y 66,8%; respectivamente). Como se observa en el Gráfico 64, quienes señalan con mayor frecuencia que no se pondrían en contacto con el Consejo son los ciudadanos pertenecientes a C2<sup>176</sup>(44,8%).

**Gráfico 64:** ¿Usted contactaría al Consejo para la Transparencia si se encontrara en una situación como esta (denegación de información pública por parte de un municipio)?



Por último, las sanciones esperadas para los organismos públicos que no cumplen con lo señalado por la Ley de Transparencia varían, a su vez, en función de la edad<sup>177</sup> y el sexo<sup>178</sup> de las personas. Al respecto es posible señalar que quienes más valoran la exposición pública de los infractores son los jóvenes de entre 18 y 24 años (58,7%). Por su parte, si bien los porcentajes no son altos, las mujeres tienden a valorar las observaciones éticas significativamente más que los hombres (24,9% y 18m9&, respectivamente).

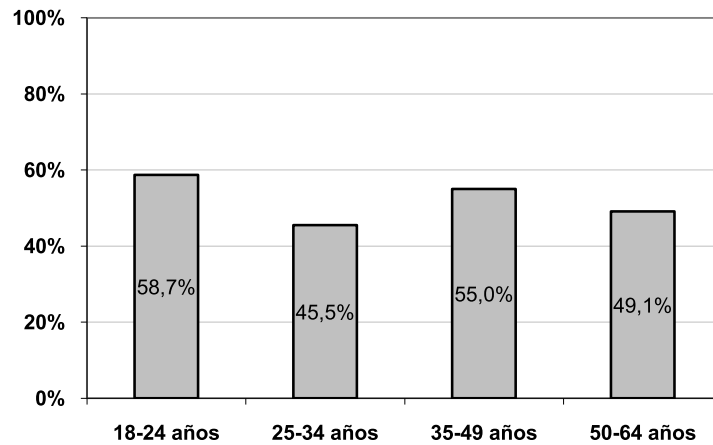
<sup>176</sup>Chi cuadrado=49.988; p=0,000

<sup>177</sup>Chi cuadrado=9.544; p=0,23

<sup>178</sup>Chi cuadrado=5.328; p= 0,021

**Gráfico 65:** ¿Qué consecuencias deberían haber para los organismos públicos que no cumplan con la Ley de Transparencia o acceso a la información?

Que se exponga públicamente en los medios la falta que cometió ese organismo



### 2.11.3 Comentarios finales sobre el indicador

En relación al interés que tendrían los chilenos en conocer un organismos como el Consejo para la Transparencia, se mantiene la tendencia a percibir a los chilenos como poco o nada interesados en estas materia.

Las personas que declaran si conocer el CPT lo identifican principalmente con un rol fiscalizador de la Ley y orientador en cuanto entrega información respecto de dicha Ley. Es importante considerar aquí que un poco más de un cuarto de los entrevistados contarían con la información errada de que el Consejo es el encargado de entregar la información pública de los organismos, situación que se da especialmente en los grupos más jóvenes.

Otro aspecto que llama la atención es el hecho de que a pesar de contar con la información de la existencia de un organismo encargado de asegurar el cumplimiento de la Ley y facilitar el acceso a la información especialmente cuando esta es denegada, no aumenta el porcentaje de personas que en caso de recibir una denegación de información realizarían un reclamo formal. Alrededor de un cuarto de la muestra nuevamente no haría nada al respecto. Esto podría estar dando cuenta nuevamente de que el nivel de esfuerzo requerido es un factor importante para que las personas decidan realizar un reclamo.

Sin embargo otra posible hipótesis se relacionaría con una falta de cultura ciudadana respecto al recurrir a organismos especialmente dedicados a velar por el cumplimiento de una Ley, lo cual se ve reflejado principalmente en el hecho de que alrededor de un cuarto de la muestra señala que en caso de no recibir una información solicitada seguiría insistiendo en el mismo organismo hasta recibir la información.

Junto con esto llama la atención que a pesar de haber sido informados acerca de la función del Consejo (*"El Consejo para la Transparencia también recibe reclamos cuando algún organismo público no pone a disposición de los ciudadanos la información que esta ley exige"*), sólo un 15% de las personas que señalan que realizarían un reclamo formal indican que recurrirían a dicho Consejo. Si bien este aspecto requiere mayores análisis a fin de, por ejemplo, detectar si esta situación se debe a dificultades en la comprensión del texto que presentaba al Consejo en la encuesta, debiera tenerse presente nuevamente la hipótesis de falta de cultura cívica para recurrir a este tipo de organismos, especialmente si se considera que la mayoría señalan que recurriría al mismo organismo o a un organismo superior para presentar un reclamo.

Paradójicamente cuando se pregunta al total de los participantes directamente si recurrirían al Consejo para la Transparencia en caso de requerirlo, un amplio porcentaje declara que sí lo haría. Esta situación no sólo resulta contradictoria con el hecho de que en su mayoría las personas hayan señalado frente a una situación específica que no presentarían un reclamo formal, sino también con el bajo nivel de confianza expresado en los organismos públicos. Estos resultados estarían dando cuenta de que esta desconfianza no se traspasa de manera automática a otro organismo público, si se recalca explícitamente la independencia de este organismo de los poderes del estado, como la pregunta lo hacía. Esto se ve avalado por el hecho de que si bien existen diferencias significativas a este respecto en los diversos niveles socioeconómicos, no se observa una tendencia particular acerca del porcentaje de personas que recurrirían en cada grupo al Consejo (esto es, no se observa una mayor o menor disposición a recurrir al Consejo al aumentar o disminuir el nivel socioeconómico). Nuevamente, cabe preguntarse aquí por los efectos de la deseabilidad social que pudieran haber influido en las respuestas.

En concordancia con lo anterior, el porcentaje que dice que los chilenos estarían interesados en conocer a un organismo como el Consejo para la Transparencia llega a un 49,7%, elevándose más de 10 puntos porcentuales de la afirmación del interés de los chilenos por conocer la Ley de Transparencia (39,6%).

Los ciudadanos son muy estrictos en relación al tipo de sanciones que debiera tener un organismo que no cumpla con la Ley para la Transparencia, lo que habla de altas expectativas respecto de esta Ley. La mayoría considera que las faltas a la Ley debieran implicar la remoción del cargo del funcionario responsable de la falta o realícela realización de un sumario. A este respecto, resultaría interesante indagar si este tipo de sanciones se consideran específicamente para las faltas a la Ley de Transparencia o, en un sentido más amplio, son el tipo de sanciones que la ciudadanía esperaría para cualquier organismo o funcionario que cometiera faltas en su labor.

Las multas económicas, que son efectivamente las sanciones que reciben los organismos que no cumplen con las exigencias de la Ley, son valoradas en menor medida. Por otra parte, los participantes esperan que los casos en que ocurran, dichas prácticas se hagan públicos a través de medios masivos.

Es necesario tener en cuenta aquí lo mencionado en la presentación de resultados; si bien se observan altas expectativas, por el tipo de pregunta realizada ("¿Qué consecuencias deberían haber para los organismos públicos que no cumplan con la Ley de Transparencia o acceso a la información?"), estas expectativas no se aplican directamente al Consejo para la Transparencia, sino a la Ley en sí misma.

### 3. Construcción de una tipología de ciudadanos

La construcción de una tipología de ciudadanos para el Consejo para la Transparencia tiene como finalidad saber si existen diferentes perfiles de ciudadanos que poseyendo determinadas características comunes, manifiesten rasgos compartidos como opiniones o conductas, en relación al derecho de información y al Consejo para la Transparencia. Para construir estas tipologías se han utilizado los datos que arrojan algunas preguntas de la Encuesta de Posicionamiento realizada por MIDE UC durante los meses de enero y febrero de 2010. Más adelante señalaremos específicamente cuales son las variables y preguntas consideradas en el diseño tipológico.

Una construcción tipológica puede abordarse desde diferentes aproximaciones metodológicas y teóricas. En una aproximación weberiana<sup>179</sup>, el tipo ideal intenta construir modelos prototípicos que exageran y agudizan determinadas características del fenómeno realmente existente para construir un modelo que adquiera una cierta consistencia y nitidez que permita su utilización en el análisis histórico o comparativo de fenómenos concretos. El tipo ideal es así un instrumento heurístico y no una descripción empírica del fenómeno. La generación de tipos ideales de ciudadano a partir de los datos obtenidos en esta encuesta permite observar cuáles son los rasgos de un "ciudadano democrático" versus un "ciudadano *a-democrático*"<sup>180</sup>. La construcción de estos tipos se hace definiendo previamente rasgos específicos que los ciudadanos adoptarán para un conjunto de preguntas (que expresan determinadas variables) y después se realiza el análisis estadístico que permitirá identificar el grupo así construido junto con sus respuestas ante los temas de interés (derecho a la información y Consejo para la Transparencia).

Una segunda aproximación para la generación de tipologías de ciudadanos es un método multivariado de análisis estadístico de conglomerados por el cual se busca agrupar objetos o sujetos en conglomerados de modo tal que los objetos que pertenezcan a un conglomerado compartan más características entre sí que las que comparten con objetos

---

<sup>179</sup> Weber, M. Economía y Sociedad. Ed. Fondo Cultura Económica. México, págs. 16 y ss.

<sup>180</sup> Estamos conscientes de que un ciudadano "a-democrático" es un término conceptualmente contradictorio pero con ello queremos enfatizar aquel sujeto que viviendo en la polis no se hace cargo de la organización de la vida común.

o sujetos pertenecientes a otro conglomerado. De este modo, dice Gore<sup>181</sup>, “el propósito de este análisis es agrupar objetos en grupos relativamente homogéneos basados en observaciones multivariadas”<sup>182</sup>. A diferencia del método deductivo típico ideal visto anteriormente, “el análisis de conglomerados comienza con grupos indiferenciados e intenta crear conglomerados de objetos basados en similitudes observadas entre un conjunto de variables”<sup>183</sup>. En términos más específicos, este tipo de análisis inductivo es usado para agrupar sujetos basando el agrupamiento en los valores que esos sujetos presentan en un conjunto de variables que el investigador ha seleccionado. En nuestro caso el tipo de análisis de conglomerado usado fue el de método de análisis de conglomerado de K medias o de dos fases.

A continuación describiremos como se construyeron los tipos en cada método usado y qué grupos se constituyeron.

### ***3.1 La tipología del ciudadano democrático versus el a-democrático***

Para construir esta tipología se seleccionaron las variables “adhesión a régimen político”, “interés por la política”, “confianza en sector público”, “confianza en la información pública” y “búsqueda de información pública”. Se eligieron estas variables porque se hipotetizó que el prototipo de un ciudadano democrático estaba caracterizado por la creencia en el sistema político democrático, por su confianza en las instituciones públicas (personas e información) y por su involucramiento en la vida colectiva<sup>184</sup>. Las opciones que construían un tipo u otro de ciudadano se pueden ver en la Tabla 41.

---

<sup>181</sup> Gore Jr, Paul A. Cluster Analysis en Handbook of Applied Multivariate Statistics and Mathematical Modeling. Eds H. Tinsley y S. Brown. Academic Press San Diego 2000, pág. 298

<sup>182</sup> Traducción propia.

<sup>183</sup> Gore, op. cit., pág. 299

<sup>184</sup> Por cierto, podrían existir variables que expresaran más certeramente estas dimensiones pero se seleccionaron aquellas que estaban ya presentes en el cuestionario de la Encuesta de Posicionamiento; vale decir, no existió un módulo en la encuesta expresamente destinado a tipificar un ciudadano democrático.



**Tabla 41:** Tipologías de ciudadanos

	<b>Columna 1 Ciudadano democrático (6,4%)*</b>	<b>Columna 2 Ciudadano <i>ademocrático</i> (6,0%)*</b>
<b>P8: ¿cuánto le interesa la política?</b>	Me interesa o Me interesa mucho	Me interesa poco o No me interesa nada
<b>P10: noción de democracia</b>	La democracia es preferible a cualquier otra forma de gobierno	A la gente como uno, le da los mismo un régimen democrático que uno no democrático
<b>P13: ¿cuán confiables cree que son las personas que trabajan en organismos del Estado?</b>	Muy confiables o Confiables	Poco confiables o Nada confiables
<b>P16: ¿cuánto confía en la información entregada por los organismos públicos a los ciudadanos?</b>	Mucho o Algo	Poco o Nada

\* Porcentaje sobre el total de la población

El ciudadano democrático (de ahora en adelante CD), como puede verse en la Tabla 42, debía seleccionar todas las opciones de la columna 1, mientras el ciudadano *ademocrático* todas las de la columna 2 (de ahora en adelante CA). Ambos tipos de ciudadanos constituyen grupos muy minoritarios, representando el CD un 6,4% y el CA un 6,0% de la población total. Una vez definidos estos tipos ideales vimos si se comportaban diferentemente respecto a la Ley de Transparencia, a la búsqueda de información y al Consejo de Transparencia. En primer lugar se advierte que la Ley de Transparencia se conoce por un 60% de los CD versus un 16,4% de los CA.

**Tabla 42:** ¿Conocía usted la Ley de Transparencia?<sup>185</sup>

	<b>Ciudadano</b>	
	<b>Democrático</b>	<b><i>Ademocrático</i></b>
Sí	60.0%	16.4%
No	40.0%	83.6%

A su vez al 83,1% del primer tipo de ciudadanos declaran sentirse interesados en conocer más la Ley, mientras sólo así lo manifiesta el 65,5% de CA. Estas últimas cifras en todo

<sup>185</sup> Estas diferencias son altamente significativas: chi cuadrado= 25.179; p=0.000

caso hay que considerarlas con cautela por el sesgo de deseabilidad social de la pregunta, por lo que aquí es significativa la distancia porcentual entre los tipos de ciudadanos (chi cuadrado=5.013; p=0,025).

Interrogados sobre el conocimiento del Consejo para la Transparencia, los CD tiene un conocimiento bastante menor al de la Ley de Transparencia con un 40% que señala conocerlo (20% menos que el conocimiento de la Ley) mientras los CA alcanzan solo al 11,9%. Esta diferencia es altamente significativa (chi cuadrado=12.536; p=0,000).

Los tipos de de ciudadano tienen no sólo niveles de conocimientos muy distintos sino actúan también muy diferentemente respecto de la búsqueda de información. De esta forma, cuando a los entrevistados se les plantea una situación hipotética en la que, conociendo la existencia del Consejo de Transparencia, una municipalidad les niega la información presupuestaria que ellos le habrían solicitado, casi la mitad de los CA (41%) manifiestan que no harían nada en comparación a un bajo 7,8% de los CD. Por el contrario, harían un reclamo formal un 53,1% de los CD y un cuarto de los CA (26,2%). En términos generales la proporción de CA que no reclamaría ni insistiría es más de la mitad y, por el contrario, más del 85% de CD seguiría insistiendo y reclamando para lograr la información.

**Tabla 43:** De las acciones que le nombraré a continuación, ¿cuál cree usted que es más probable que usted realice para que le entreguen la información solicitada?<sup>186</sup>

	Ciudadano	
	Democrático	Ademocrático
No haría nada	7.8%	41.0%
Insistiría un poco más, pero si no hay respuesta, dejaría de insistir	6.3%	11.5%
Seguiría insistiendo en la municipalidad hasta que me entregaran la información	31.3%	21.3%
Presentaría un reclamo formal	53.1%	26.2%
Buscaría un abogado	1.5%	0%

En el caso hipotético descrito (que una municipalidad negara la entrega de información solicitada) el 81,5% de los CD contactarían al Consejo para la Transparencia, mientras las

<sup>186</sup> Estas diferencias son estadísticamente significativas: chi cuadrado=23.324; p=0,000

preferencias de los CA casi se dividen por la mitad: un 49,2% declara que sí lo haría y un 45,9% indica lo contrario.

En definitiva podemos concluir que en un perfil ciudadano democrático los sujetos están más informados de la Ley de Transparencia y del Consejo, están mucho más dispuestos a hacer valer sus derechos y si ellos no son respetados acudir al Consejo para la Transparencia. Por el contrario, la situación del sujeto que hemos denominado como *ademocrático* se caracteriza por el desconocimiento de la Ley y el Consejo, la renuencia ante el ejercicio de sus derechos de información y la poca disposición a recurrir al Consejo.

La claridad de estos perfiles no oculta sin embargo el que ellos expresan tan solo el 12% de la población encuestada. Como tipos ideales indican los polos de un continuo pero evidentemente no son construcciones metodológicas que permitan saber cómo se encuentra distribuida la población respecto de los derechos de información y menos esclarecer cuales son los potenciales clientes del Consejo para la Transparencia. Por ello en el próximo acápite nos abocaremos a tratar estos puntos.

### ***3.2 Los cuatros tipos de conglomerados o cluster ciudadanos***

Como se ha señalado, las variables para realizar el análisis de conglomerados, al igual que en la construcción de tipos ideales, fueron "adhesión a régimen político", "interés por la política", "confianza en sector público", "confianza en la información pública" y "búsqueda de información pública". El análisis de conglomerado de K medias permite la constitución de diferente cantidad de clusters y en nuestro análisis la propuesta de cuatro grupos genera los perfiles heurísticamente más útiles. En la tabla 44 se advierte cómo se comportan los cuatros grupos establecidos estadísticamente en cada una de las variables consideradas. De todas estas variables la única que no arrojó resultados estadísticamente significativos es la de "adhesión al régimen político" que se comporta de manera muy similar en los cuatro clusters definidos<sup>187</sup> y por ello dicha variable fue eliminada.

---

<sup>187</sup> El que ello ocurriera se debe probablemente a que la pregunta sobre adhesión a régimen democrático constaba de tres alternativas: "La democracia es preferible a cualquier otra forma de gobierno", "A la gente como uno, le da lo mismo un régimen democrático que uno no democrático"

En la Tabla 44 se presenta cómo fueron constituidos los conglomerados y las medias que cada grupo presenta.

**Tabla 44:** Tipos de conglomerados: preguntas y medias por tipos de conglomerados<sup>188</sup>

	Conglomerado			
	1	2	3	4
p8 ¿Cuánto le interesa a usted la política? (Nada: 1 - Mucho: 4)	1.35	1.55	3.35	3.35
p13 ¿Cuán confiables cree que son las personas que trabajan en los organismos del estado? (Para nada confiables: 1 - Muy confiables: 4)	1.40	2.58	1.71	2.67
p16 ¿cuánto confía usted en la información entregada por los organismos públicos a los ciudadanos? (Nada: 1 - Mucho: 4)	1.83	2.95	2.04	3.30
p21 ¿Usted ha solicitado alguna vez información a un organismo público? (Sí: 1 – No: 2)	1.63	1.56	1.43	1.45

A partir de los valores anteriores se constituyen cuatro clusters que hemos definido como "retraído escéptico", "retraído confiado", "involucrado escéptico" e "involucrado confiado" (ver Tabla 45). El extremo de la categorización corresponde al "retraído escéptico"; este grupo no presenta interés por la política, no confía en los funcionarios ni en la información pública como tampoco solicita información al Estado. Este grupo que se asemeja, en su distancia de las instituciones políticas y la confianza pública, al ciudadano *ademocrático* de la anterior tipología, constituye un muy importante 40% de la población encuestada y por lejos es el cluster más numeroso, situándose 13 puntos porcentuales más arriba del segundo grupo más cuantioso.

El grupo "retraído confiado" no se involucra en la vida pública, al no interesarle la política ni solicitar información pública, pero confía en los funcionarios públicos y en la información que entrega el Estado. Su porcentaje es un importante 26,9% y sin duda este grupo constituye un referente de toda acción estatal.

---

y "En algunas circunstancias un gobierno autoritario puede ser preferible a uno democrático" y las respuestas se agruparon mayoritariamente en la primera opción.

<sup>188</sup> Las diferencias de medias para cada una de las variables incluidas en el análisis son estadísticamente significativas (p8: F= 1008.103, p=0,000; p13: F=323.211 , p=0,000; p16: F=369.346, p=0,000; p21: F=8.151, p=0,000)

**Tabla 45:** Tipología basada en análisis de conglomerados

	<b>2="Retraído escéptico" (40%)*</b>	<b>1= "Retraído confiado" (26,9%)*</b>	<b>3= "Involucrado Escéptico" (10,3%)*</b>	<b>4="Involucrado confiado" (15,7%)*</b>
<b>Interés en política</b>	Nada	Poco	Alto	Alto
<b>Confianza en funcionarios del Estado</b>	Nada	Alto	Poco	Alto
<b>Confianza en información pública</b>	Poco	Alto	Poco	Alto
<b>Solicitud de información</b>	No	No	Si	Si

\* Porcentaje sobre el total ponderado de la población (N=1.017)

En tercer lugar encontramos un segmento poblacional, el "involucrado escéptico", aparentemente paradójal: muestra alto interés en la política y solicita información al Estado y de allí que pueda ser considerado un grupo vinculado a la vida colectiva, pero al mismo tiempo muestra poca confianza en los funcionarios del Estado y en la información que entregan. Este grupo que representa el 10,3% de la población puede tener una actitud reivindicativa que también lo hace un cliente potencial del Consejo para la Transparencia. Finalmente, un 15,7% de la población, el "involucrado confiado", manifiestan un perfil que lo asemejan al ciudadano democrático de la primera tipología, al mostrar alto interés en la política, confianza en el Estado y solicitar información pública.

Al analizar la distribución de los sujetos que constituyen estos clusters por nivel socioeconómico nos encontramos con algunos datos sugerentes (ver Tabla 46). El "retraído escéptico" es un grupo que básicamente obtiene sus sujetos de la clase media baja a la clase baja (sombreado gris en la columna correspondiente de la Tabla 46), encontrando su grupo más numeroso en el estrato D. El "retraído confiado" se desplaza en su adscripción socioeconómica un estrato hacia arriba, reclutando sujetos en los estratos

C2, C3 y D. Una similar distribución presenta el “involucrado escéptico” pero con un mayor peso porcentual en los estratos C3 y D.

**Tabla 46:** Distribución del NSE de cada conglomerado<sup>189</sup>

NSE	Conglomerados				Total
	Retraído escéptico	Retraído confiado	Involucrado escéptico	Involucrado confiado	
ABC1	3,4%	11,8%	8,6%	20,1%	9,2%
C2	9,6%	24,6%	19,0%	27,0%	17,9%
C3	24,6%	21,7%	32,4%	26,4%	24,9%
D	43,3%	37,5%	34,3%	23,3%	37,3%
E	19,0%	4,4%	5,7%	3,1%	10,6%

Finalmente, el cluster “involucrado confiado” se distribuye de manera proporcional a través de todos los estratos, excepto el estrato más pobre, E. también este grupo es el único que tiene una fuerte presencia de sujetos pertenecientes al sector de ingresos más altos, ABC1.

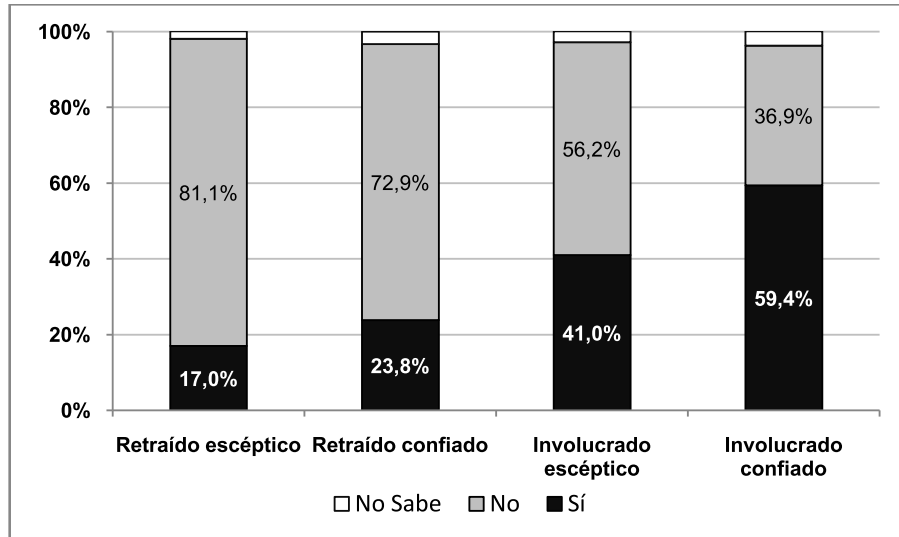
En los párrafos anteriores hemos podido comprobar que los conglomerados establecidos presentan un perfil bastante claro en términos de las variables que los configuran y de su adscripción socioeconómica. A continuación, observaremos como esos conglomerados se comportan respecto del conocimiento de la Ley de Transparencia, del Consejo y de acciones posibles de realizar en el ámbito.

En términos del conocimiento de la Ley, observando el Gráfico 66 se constata una relación por la cual mientras más retraimiento y escepticismo haya, menor es el conocimiento de la Ley. Así, sólo un 17% del primer conglomerado (“retraído escéptico) conoce el cuerpo legal, el cluster “retraído confiado” la conoce en un 23,8%, el “involucrado escéptico” en un 41% y la mayoría de los que pertenecen al grupo “involucrado confiado” (59,4%) afirman conocer la Ley de Transparencia. El porcentaje de los que manifiestan “no saber” y se sitúa en todos los grupos bajo el 3,9%. Las diferencias encontradas entre los

<sup>189</sup> Estas diferencias son estadísticamente significativas: chi cuadrado=130.544; p=0,000

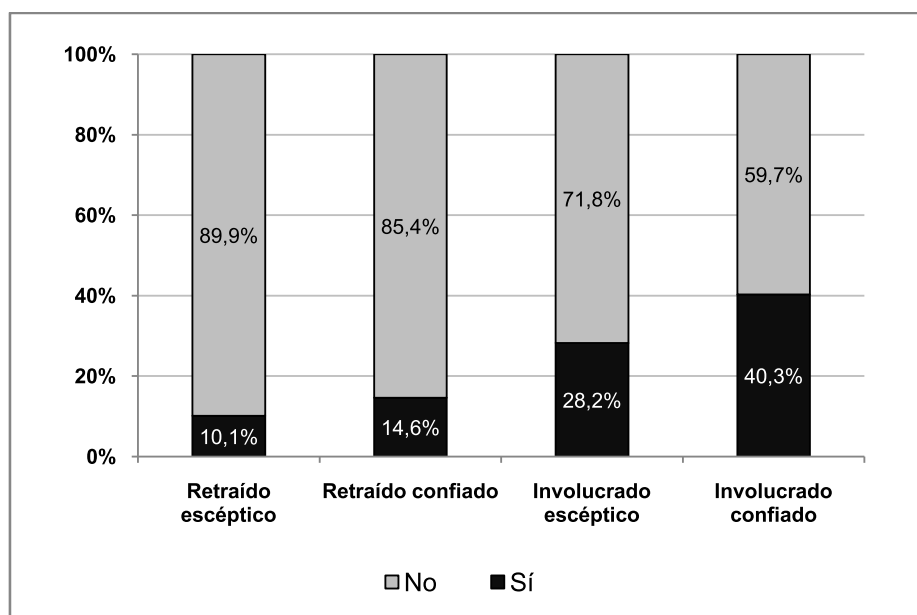
diferentes conglomerados son estadísticamente significativas (chi cuadrado=117.228; p=0.000).

**Gráfico 66:** Conocimiento de la Ley de Transparencia por Conglomerados



La misma tendencia se advierte en el conocimiento del Consejo para la Transparencia aunque esta vez con un nivel menor al de la pregunta anterior oscilando entre los diferentes grupos entre menos 7% y menos 20% de conocimiento. Incluso el grupo de mayor involucramiento no supera el 40,3% de conocimiento del Consejo y sólo un escaso 10,1% del grupo más retraído y escéptico dice haber oído hablar del Consejo, mientras el cluster "retraído confiado" ostenta un 14,6% de conocimiento y el "involucrado escéptico", 28,2%.

**Gráfico 67:** Conocimiento del Consejo para la Transparencia<sup>190</sup>



Al interrogar a los sujetos sobre lo que harían en un caso hipotético en que al solicitar información a una municipalidad ésta se la negara<sup>191</sup>, la tendencia mostrada en las preguntas de conocimiento perdura, y las diferencias son estadísticamente significativas (chi cuadrado=51.462; p=0,000). Los "retraídos escépticos" no harían nada en un 29,2% de los casos, los "retraídos confiados" en un 26,5% y los "involucrados escépticos" en un 22,3% mientras que los "involucrados confiados" bajan a un 9,4%. La presentación de un reclamo formal toma similar tendencia por la cual los grupos más retraídos y escépticos presentan una menor proporción de sujetos usando ese recurso y los grupos más involucrados y confiados casi doblan a los primeros (25,6% versus 45,3%). Recursos como "insistiría un poco pero luego dejaría de hacerlo", la denuncia ante Carabineros y la utilización de un abogado indican una tendencia menos clara que las opciones anteriores (ver Tabla 47).

<sup>190</sup> Estas diferencias son estadísticamente significativas: chi cuadrado=77.615; p=0,000

<sup>191</sup> Sin conocimiento de la existencia de un organismo como el Consejo para la Transparencia



**Tabla 47:** De las acciones que le nombraré a continuación, ¿cuál cree usted que es más probable que usted realice para que le entreguen la información solicitada?

	<b>Conglomerados</b>			
	<b>Retraído escéptico</b>	<b>Retraído confiado</b>	<b>Involucrado escéptico</b>	<b>Involucrado confiado</b>
No haría nada	29.2%	26.5%	22.3%	9.4%
Insistiría un poco más, pero si no hay respuesta, dejaría de insistir	18.0%	12.9%	10.7%	15.1%
Seguiría insistiendo en la municipalidad hasta que me entregaran la información	24.9%	26.1%	25.2%	25.8%
Presentaría un reclamo formal	25.6%	27.7%	39.8%	45.3%
Haría una denuncia en carabineros	1.5%	3.8%	1.0%	3.1%
Buscaría un abogado	3.0%	1.0%	.8%	1.3%

Una vez presentado a los encuestados que existía un organismo público como el Consejo para la Transparencia encargado de cautelar la entrega de información a los ciudadanos, las cifras de la tabla anterior cambian particularmente en la opción de “no haría nada”. Como se ve en la tabla siguiente, el mayor porcentaje de disminución de los que “no harían nada” corresponde al cluster “retraído escéptico” que disminuye en 8,9%, el resto la disminución fluctúa alrededor de los 4 o 5 puntos porcentuales.

**Tabla 48:** Diferencia para respuesta “no haría nada” (p32 – p47)

<b>No haría nada</b>	<b>Retraído escéptico</b>	<b>Retraído confiado</b>	<b>Involucrado escéptico</b>	<b>Involucrado confiado</b>
[A] Sin conocimiento CPT	29,20%	26,50%	22,30%	9,40%
[B] Con conocimiento CPT	20,30%	22,40%	16,80%	5,60%
Diferencia A - B	8,90%	4,10%	5,50%	3,80%

La tendencia observada en el comportamiento se reitera, en términos generales, en la pregunta sobre si personalmente, le interesaría al entrevistado informarse más acerca de la Ley de Transparencia y acceso a la información. La Tabla 49 muestra la mantención de la tendencia ya observada por la cual los “retraídos escépticos” son lo que más declaran que no desearían dicha información (26,1%) seguidos muy de cerca por los “retraídos confitados”. Los que menos se niegan a recibir esta información son los “involucrados

confiados” con un 11,9%. Evidentemente estas cifras están afectas a un sesgo de deseabilidad social, pero la dirección de la tendencia es clara y confirmatoria de la información presente en las páginas anteriores.

**Tabla 49:** Personalmente, ¿le interesaría informarse más acerca de la Ley de Transparencia y acceso a la información?<sup>192</sup>

	Retraído escéptico	Retraído confiado	Involucrado escéptico	Involucrado confiado
<b>Si</b>	73.9%	74.3%	82.4%	88.1%
<b>No</b>	26.1%	25.7%	17.6%	11.9%

Las cifras mostradas en las tablas precedentes indican que la definición de clusters o conglomerados a partir de las variables que se seleccionaron para este ejercicio analítico, sí está asociada a conocimientos y actitudes diferentes relacionadas con la Ley de Transparencia y el Consejo para la Transparencia. En otras palabras, estos conglomerados en tanto tienen un perfil distintivo pueden sugerir tipos de ciudadanos que se relacionan de manera diferente con el Estado y con el tema en análisis. Las consecuencias de esta tipología se exploran con mayor detención en el informe de caracterización de clientes potenciales del Consejo para la Transparencia. Sin embargo otra posible hipótesis se relacionaría con una falta de cultura ciudadana respecto al recurrir a organismos especialmente dedicados a velar por el cumplimiento de una Ley, lo cual se ve reflejado principalmente en el hecho de que alrededor de un cuarto de la muestra señala que en caso de no recibir una información solicitada seguiría insistiendo en el mismo organismo hasta recibir la información.

Junto con esto llama la atención que a pesar de haber sido informados acerca de la función del Consejo (*“El Consejo para la Transparencia también recibe reclamos cuando algún organismo público no pone a disposición de los ciudadanos la información que esta ley exige”*), sólo un 15% de las personas que señalan que realizarían un reclamo formal indican que recurrirían a dicho Consejo. Si bien este aspecto requiere mayores análisis a fin de, por ejemplo, detectar si esta situación se debe a dificultades en la comprensión del texto que presentaba al Consejo en la encuesta, debiera tenerse presente nuevamente la

<sup>192</sup> Estas diferencias son estadísticamente significativas: chi cuadrado= 16.001; p=0,001

hipótesis de falta de cultura cívica para recurrir a este tipo de organismos, especialmente si se considera que la mayoría señalan que recurriría al mismo organismo o a un organismo superior para presentar un reclamo.

Paradójicamente cuando se pregunta al total de los participantes directamente si recurrirían al Consejo para la Transparencia en caso de requerirlo, un amplio porcentaje declara que sí lo haría. Esta situación no sólo resulta contradictoria con el hecho de que en su mayoría las personas hayan señalado frente a una situación específica que no presentarían un reclamo formal, sino también con el bajo nivel de confianza expresado en los organismos públicos. Estos resultados estarían dando cuenta de que esta desconfianza no se traspasa de manera automática a otro organismo público, si se recalca explícitamente la independencia de este organismo de los poderes del estado, como la pregunta lo hacía. Esto se ve avalado por el hecho de que si bien existen diferencias significativas a este respecto en los diversos niveles socioeconómicos, no se observa una tendencia particular acerca del porcentaje de personas que recurrirían en cada grupo al Consejo (esto es, no se observa una mayor o menor disposición a recurrir al Consejo al aumentar o disminuir el nivel socioeconómico). Nuevamente, cabe preguntarse aquí por los efectos de la deseabilidad social que pudieran haber influido en las respuestas.

En concordancia con lo anterior, el porcentaje que dice que los chilenos estarían interesados en conocer a un organismo como el Consejo para la Transparencia llega a un 49,7%, elevándose más de 10 puntos porcentuales de la afirmación del interés de los chilenos por conocer la Ley de Transparencia (39,6%).

Los ciudadanos son muy estrictos en relación al tipo de sanciones que debiera tener un organismo que no cumpla con la Ley para la Transparencia, lo que habla de altas expectativas respecto de esta Ley. La mayoría considera que las faltas a la Ley debieran implicar la remoción del cargo del funcionario responsable de la falta o realícela realización de un sumario. A este respecto, resultaría interesante indagar si este tipo de sanciones se consideran específicamente para las faltas a la Ley de Transparencia o, en un sentido más amplio, son el tipo de sanciones que la ciudadanía esperaría para cualquier organismo o funcionario que cometiera faltas en su labor.

Las multas económicas, que son efectivamente las sanciones que reciben los organismos que no cumplen con las exigencias de la Ley, son valoradas en menor medida. Por otra parte, los participantes esperan que los casos en que ocurran, dichas prácticas se hagan públicos a través de medios masivos.

Es necesario tener en cuenta aquí lo mencionado en la presentación de resultados; si bien se observan altas expectativas, por el tipo de pregunta realizada (“¿Qué consecuencias deberían haber para los organismos públicos que no cumplan con la Ley de Transparencia o acceso a la información?”), estas expectativas no se aplican directamente al Consejo para la Transparencia, sino a la Ley en sí misma.

#### **4. Síntesis y comentarios finales**

Los chilenos no otorgan a las temáticas relativas a la transparencia una relevancia especial, en comparación con otros temas de relevancia social tales como salud, educación y delincuencia. Una de las principales hipótesis para explicar esta situación se relaciona con que las personas tenderían a asociar relevancia a necesidad cotidiana, encontrando más relevantes temas que influyen de manera más directa en su vida diaria (tales como salud, educación, empleo, etc.). Parece evidente que, dado el nivel de desarrollo del país, para vastos sectores sociales los temas relacionadas con el Estado sean todavía los de provisión de bienes y servicios y no se haya asentado aún una cultura ciudadana que coloque como tema central la exigencia por dar cuenta a los organismos del Estado de sus acciones, programas y políticas (accountability). Una segunda explicación al por qué las personas no relevan los temas relacionados con los derechos de información y Ley de Transparencia es de corte mediático: estos temas han ocupado un lugar menor en la agenda noticiosa en comparación con otras temáticas; de hecho, el tema más cercano a los tópicos señalados que los medios levantan es el de corrupción y no el de acceso a la información. Una baja presencia en la agenda noticiosa conduce, como las teorías de comunicación señalan (agenda setting), a una menor relevancia concedida por las audiencias.

En línea con lo anterior, los chilenos no tendrían mayor conocimiento respecto de sus derechos de acceso a la información, situación que se relacionaría principalmente con la falta de difusión que ha tenido este tipo de derechos, junto con el hecho recién planteado, de que dichos temas de mayor incidencia en la vida diaria serían más conocidos por las personas como el derecho a la salud, en base a toda la información publicada en los últimos años en relación al Plan Auge, o el derecho a la educación en base a la amplia cobertura entregada a los conflictos en el área y a la Ley General de Educación (LEGE). Llama la atención que, a pesar de que los encuestados señalan que los ciudadanos no tendrían un amplio conocimiento de sus derechos y que los chilenos en general no se interesan por conocer éstos, la característica más mencionada como constituyente de un ciudadano se relaciona con "hacer valer sus derechos", especialmente el derecho a voto junto con el cumplimiento de la Ley. Esta aparente paradoja entre una afirmación de desconocimiento y desinterés respecto de los derechos ciudadanos y una noción de la importancia de ejercer estos derechos para transformarse efectivamente en ciudadanos, es difícil de abordar y puede referir a una sociedad que afirmando un ideal ciudadano desconfía de la cultura cívica realmente existente.

Los chilenos presentan en general un bajo interés en la política, pero a pesar de este desinterés una amplia mayoría considera al sistema político democrático como el más indicado para gobernar, lo que habla de la importancia que se otorgaría a la posibilidad de participación (aunque esta posibilidad no se ejerza generalizadamente en la práctica, más allá del sufragio electoral).

En esta encuesta se vuelve a reiterar un hallazgo anteriormente reportado por otras investigaciones y estudios sociales. Existe una escasa confianza de los ciudadanos tanto a niveles personales (confianza en las personas y en la familia) como a nivel de confianza en las organizaciones públicas, confianza que disminuye cuando lo hace también el nivel socioeconómico. Esta desconfianza es un aspecto central a considerar a la hora de diseñar políticas de difusión masiva de la Ley de Transparencia y el Consejo, en especial porque existe una percepción muy generalizada de que los chilenos consideran que los organismos públicos ocultan información (85%) y son corruptos (78%).

Si bien no se otorga una alta valoración al hecho de que los organismos públicos entreguen información, en comparación con otros aspectos que son más valorados (cumplimiento de la ley, igualdad en el trato, etc.), este aspecto sí es valorado por una parte de la población, lo que podría estar hablando de una creciente noción de la importancia de las prácticas de transparencia en organismos públicos. Esta importancia se observa además en el hecho de que para los ciudadanos los medios para lograr la transparencia de los organismos públicos se relacionan, en mayor o menor medida, con dar acceso a la información (rendición de cuentas de autoridades, denuncias de malas prácticas, etc.)

A pesar del bajo interés en temáticas de transparencia y la baja importancia que se entrega a estos temas de manera espontánea, al hacer la pregunta explícita, la amplia mayoría considera relevante la publicación de información del Estado.

Un grupo importante de los participantes en la encuesta ya han solicitado información a organismos públicos, aunque esta información se encuentra mayormente relacionadas con información para el beneficio personal que información general de los organismos en relación a su funcionamiento. Al preguntar por las posibilidades de solicitar información a futuro se observa la misma tendencia a asociar las posibles solicitudes de información mayormente a la obtención de información respecto a beneficios personales. Cabe señalar, sin embargo, que si bien la mayoría de las personas que plantean que les gustaría solicitar información indican que esta información se relacionaría con dichos beneficios, aparece un porcentaje no menor de personas que declara interés en obtener información respecto al funcionamiento de los organismos, en especial en relación a la utilización de recursos. Estas personas pueden representar un serio desafío a los organismos públicos si su orientación actitudinal es de extrema desconfianza a los organismos del Estado.

Aunque las personas se encuentran en mayor grado de acuerdo con la necesidad de publicar información en relación a la utilización de recursos por parte de los organismos públicos, el nivel de acuerdo baja cuando se les pregunta por la publicación del estado financiero de las personas o antecedentes penales, lo que habla de una noción emergente acerca de la importancia de la protección de los datos personales.

Con respecto a la Ley de Transparencia no existe un amplio conocimiento de ella, siendo las personas de mayor edad y mayores recursos económicos quienes declaran en mayor medida conocer dicho cuerpo legal. De acuerdo a los participantes de la encuesta, los chilenos en general tampoco tendrían mayor interés en conocer esta Ley, aunque cuando se les pregunta de manera personal a los encuestados sobre su interés, este nivel aumenta notablemente. El mismo desconocimiento existe respecto del Consejo para la Transparencia y sus funciones. Esto podría ser preocupante porque ante el desconocimiento del cuerpo legal un amplio grupo de personas indica que recurriría a Internet para obtener información sobre la Ley, y otro grupo importante recurriría a Municipalidades o Ministerios, no apareciendo el Consejo como fuente informativa. En la medida que en Municipalidades y ministerios no existe un conocimiento acabado de la ley y del Consejo, la invisibilidad de este último organismo puede ser un riesgo para potenciar una cultura de transparencia.

Los datos de la encuesta también muestran que no existiría en los chilenos una cultura arraigada respecto a la posibilidad de presentar reclamos en caso de no obtener la información solicitada. Cabe preguntarse si la tendencia a no hacer nada o bien sólo insistir un poco en lugar de presentar un reclamo, obedece más que al desgano a una profunda desconfianza en la capacidad del organismo público para atender y solucionar el problema o duda que la persona tuviera. En este sentido, la mayor difusión de información respecto del rol de Consejo en cuanto defensor de los derechos de las personas, así como de los mecanismos de reclamos y amparos podría orientar a los ciudadanos en cuanto a sus posibilidades de realizar reclamos en casos de no obtener la información solicitada.

En relación con lo anterior, es importante incluir en la difusión de la Ley las sanciones a que se enfrentan los organismos que no cumplan con el cuerpo legal debido a que la cultura nacional enfatiza una aproximación bastante punitiva ante la transgresión normativa privilegiando sanciones mucho mayores a las que establece la Ley de Transparencia, por ejemplo, la remoción del funcionario responsable de su cargo.

El desafío para el Consejo de Transparencia reside, de acuerdo a los datos acá presentados, en instaurar una cultura de transparencia en un contexto donde no existe

una disposición general de valores y actitudes que generalizadamente respalden ésta. Una desconfianza extendida en las relaciones interpersonales y en los organismos del Estado debe ser contrarrestada, así como la baja preeminencia del tema de la transparencia y los derechos de información en la agenda mediática. Sin embargo, son elementos positivos a considerar el que el acceso a la información es un tema emergente que, por diferentes razones, para ciertos sectores sociales es importante, como también es alentador saber que existe interés por una Ley de Transparencia y acceso a la información. Importancia no menor tiene en un cuadro de desconfianza como el descrito, el carácter autónomo del Consejo y su capacidad de sancionar y ordenar a los diferentes organismos públicos. La relevancia social del Consejo será potenciada sólo de la mano de una agresiva y poderosa política comunicacional que lo haga conocido y referente obligado en la generación de esta cultura de transparencia.



## **5. Anexos**

### 5.1 Cuestionario de Opinión Pública

#### **Introducción**

Buenos días (tardes).

Mi nombre es \_\_\_\_\_ y estoy realizando una encuesta de opinión pública para el Centro de Medición de la Universidad Católica Mide UC.

Me gustaría hacerle algunas preguntas sobre su opinión acerca de temas que son importantes para los chilenos y chilenas. Específicamente, queremos preguntarle sobre la relación que se establece en nuestro país entre el Estado y los ciudadanos. Esta encuesta no tiene relación con la contingencia política actual.

La encuesta toma alrededor de 45 minutos.

Por favor conteste lo más honestamente posible ya que toda la información que se recoja en esta encuesta será estrictamente confidencial, es decir, sus datos nunca serán utilizados ni presentados de manera individual.

1. Para partir le mostraré una tarjeta que incluye algunos temas que son relevantes para el país. Por favor indique cuáles son para usted los cuatro temas más importantes y los cuatro temas menos importantes.

*Mostrar Tarjeta 1*

	+	-	No sabe
a. Medio ambiente			
b. Protección de los datos personales de los individuos			
c. Transparencia de los organismos públicas			
d. Derechos ciudadanos			
e. Seguridad nacional			
f. Corrupción			
g. Crimen y delincuencia			
h. Educación			
i. Salud			
j. Empleo			
k. Vivienda			

2. ¿Cuánto conoce cada uno de los temas que le nombré?

*Mostrar Tarjeta 1*

	Lo conozco Mucho	Lo conozco	Lo conozco poco	No lo conozco	No sabe
a. Medio ambiente					
b. Protección de los datos personales de los individuos					
c. Transparencia de los organismos públicas					
d. Derechos ciudadanos					
e. Seguridad nacional					
f. Corrupción					
g. Crimen y delincuencia					
h. Educación					
i. Salud					
j. Empleo					
k. Vivienda					

### **El Estado chileno establece ciertos derechos para sus ciudadanos**

3. ¿Conoce usted cuáles son esos derechos?
- Sí
  - No (pasar a pregunta 5)
  - No sé (pasar a pregunta 5)

4. ¿Me podría nombrar algunos de estos derechos?

---



---



---

5. Por favor dígame en qué medida cree usted que actualmente se respetan los derechos ciudadanos que le nombraré a continuación.

	Se respeta(n) totalmente	Se respeta(n) parcialmente	Se respeta(n) sólo un poco	No se respetan(n)	No sabe
a. Derecho a la salud					
b. Derechos laborales					
c. Derechos de educación					
d. Derecho a acceder a la información pública					
e. Derechos del consumidor					
f. Derecho a la seguridad ciudadana					
g. Derecho a la libertad de opinión e información					
h. Derecho a la protección de la vida privada					
i. Derecho a voto					
j. Derecho a la igualdad ante la ley					
k. Derecho a la protección de la información personal					

6. Dígame cuán de acuerdo está usted con las siguientes afirmaciones:

	Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	No sabe
a. Los chilenos conocen sus derechos					
b. Los chilenos hacen uso de sus derechos					
c. Los chilenos exigen que se cumplan sus derechos					
d. Los chilenos se esfuerzan por conocer cuáles son sus derechos					
e. Los chilenos tienden a aprovecharse de los derechos que les entregan.					
f. Los chilenos son respetuosos de los derechos de los demás					

7. En su opinión, un ciudadano se caracteriza principalmente por:

*Mostrar Tarjeta 2 y marcar las tres alternativas más importantes.*

a. Votar	
b. Pagar impuestos	
c. Cumplir con las leyes	
d. Informarse de lo que hace el gobierno	
e. Participar en organizaciones sociales	
f. Participar en un partido político	
g. Cuidar el medioambiente	
h. Usar los beneficios que entrega el gobierno	
i. Ayudar a las personas que se encuentran en peores condiciones que la de uno	
j. Solicitar información que es pública	
k. Hacer el servicio militar	
l. Hacer valer sus derechos	
m. No sé	

**Ahora le voy a hacer algunas preguntas acerca de política y democracia**

8. ¿Cuánto le interesa a usted la política?

- a. Me interesa mucho
- b. Me interesa
- c. Me interesa poco
- d. No me interesa nada
- e. No sé

9. ¿Podría nombrarme tres palabras que a su juicio definen lo que es una democracia?

- a. \_\_\_\_\_
- b. \_\_\_\_\_
- c. \_\_\_\_\_
- d. No sé

10. ¿Con cuál de las siguientes frases está usted más de acuerdo?
- A la gente como uno, le da lo mismo un régimen democrático que uno **no** democrático
  - La democracia es preferible a cualquier otra forma de gobierno
  - En algunas circunstancias un gobierno autoritario puede ser preferible a uno democrático
  - No sé

**Las preguntas que vienen a continuación tienen que ver con confianza social**

11. En cuanto a la confianza que usted tiene en las personas, ¿con cuál de las siguientes afirmaciones está más de acuerdo?
- En general se puede confiar en la mayor parte de la gente
  - En general se puede confiar en las personas que uno conoce
  - Sólo se puede confiar en la familia y en los amigos más cercanos
  - No es conveniente confiar en las personas
  - No sé
12. ¿Cuán confiables cree que son las personas que trabajan en el sector privado?
- Muy confiables
  - Confiables
  - Poco confiables
  - Para nada confiables
  - No sé
13. ¿Cuán confiables cree que son las personas que trabajan en los organismos del estado?
- Muy confiables
  - Confiables
  - Poco confiables
  - Para nada confiables
  - No sé

**Las siguientes preguntas tienen que ver con los organismos públicos. Por organismo público se entiende toda organización que depende directamente del Estado Chileno, como por ejemplo, Municipios, Ministerios, Tribunales, Sistemas de Salud Públicos, Fuerzas policiales, entre otros.**

14. ¿Cuáles son las tres características que usted más valora en una organización pública?

*Mostrar tarjeta 3*

	+
a. Que cumplan con la ley	
b. Que atiendan bien a las personas	
c. Que entreguen la información que las personas les piden	
d. Que evalúen a sus funcionarios	
e. Que traten a todas las personas por igual	
f. Que admitan cuando se equivocan	
g. Que cumplan sus promesas	
h. Que tomen en cuenta las opiniones de las personas	
i. Que gasten bien los recursos	
j. No sé	

15. En cuanto a las percepciones generales que los chilenos tienen acerca del sector público, ¿cuán de acuerdo está con las siguientes afirmaciones?

	Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	en desacuerdo	No sabe
a. Los chilenos confían en el sector público					
b. Los chilenos creen que los organismos públicos ocultan información					
c. Los chilenos creen que los organismos públicos son corruptos					

16. Ahora, en cuanto a la información que entregan los organismos públicos, ¿cuánto confía usted en la información entregada por los organismos públicos a los ciudadanos?

- a. Mucho
- b. Algo
- c. Poco



- d. Nada
- e. No sabe

17. ¿Cuán de acuerdo está con las siguientes afirmaciones?:

	muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	en	No sabe
a. Los organismos públicos deben hacer pública <u>toda</u> la información que poseen.					
b. Si una persona <u>pide información</u> a un organismo público, <u>siempre</u> se la deben dar.					

18. En cuanto a la información que actualmente ponen a disposición de las personas los organismos públicos, ¿con cuál de las siguientes afirmaciones está más de acuerdo?

*Marcar solo una de las siguientes alternativas*

a. Los organismos públicos ponen a disposición de las personas información que es importante para ellas.	
b. Los organismos públicos ponen a disposición de las personas la información que les conviene	
c. No sé	

*Marcar solo una de las siguientes alternativas*

d. Si uno se contacta con un organismo público, recibe la información que solicita.	
e. Los organismos públicos entregan la información que quieren	
f. No sé	

*Marcar solo una de las siguientes alternativas*

g. La información que los organismos públicos ponen a disposición de los ciudadanos en sus páginas web es confiable	
h. No confío en la información que los organismos públicos ponen a disposición de los ciudadanos en sus páginas web	
i. No sé	

19. ¿Está de acuerdo con que en los organismos públicos exista información reservada, es decir, información a la cual los ciudadanos no pueden tener acceso?

- a. Si
- b. No
- c. No sé

▪ Justifique:

---

---

---

20. ¿Qué acciones se deberían implementar para que los organismos públicos sean más transparentes?

*Mostrar tarjeta 4 y marcar las tres alternativas más importantes.*

	+	No sabe
a. Fomentar la participación ciudadana		
b. Fiscalizar permanentemente		
c. Modernizar la administración pública		
d. Exigir que las autoridades rindan cuentas		
e. Capacitar a los funcionarios en temas de transparencia		
f. Difundir información de sus acciones y decisiones en Internet u otros medios		
g. Denunciar la corrupción y malas prácticas		

21. ¿Usted ha solicitado alguna vez información a un organismo público?

- a. Si
- b. No (pasar a pregunta 25)
- c. No sé (pasar a pregunta 26)

22. ¿Qué tipo de información solicitó?

---



---



---

23. ¿Para qué solicitó esa información?

---



---



---

24. En esa ocasión, ¿le entregaron la información que solicitó?

- a. Si (pasar a pregunta 26)
- b. No (pasar a pregunta 26)
- c. No sé (pasar a pregunta 26)

25. ¿Por qué no ha solicitado información?

*Marcar todas las alternativas que correspondan*

	+
a. Nunca he tenido la necesidad	
b. No sabía que podía	
c. No he tengo interés en hacerlo	
d. Aunque pida información, no creo que me la vayan a entregar	
e. No creo en la información que entregan	
f. No sé	

26. ¿Sabe si existen leyes sobre la entrega de información por parte de los organismos públicos?

- a. Sí
- b. No (pasar a pregunta 28)
- c. No sé (pasar a pregunta 28)

27. ¿Qué cree usted que dicen estas leyes?

---

---

---

28. ¿De qué organismo público le gustaría solicitar información?

*Especificar tipo y unidad si corresponde*

---

---

---

29. ¿Qué tipo de información le gustaría solicitar a **organismo público que nombró (como primera prioridad)**?

---

---

---

30. ¿Para qué le gustaría solicitar esa información?

---

---

---

31. ¿Cómo haría usted para solicitar esta información?

- a. Llamaría por teléfono
- b. Escribiría una carta
- c. Enviaría un correo electrónico
- d. Iría personalmente a las oficinas del **organismo público que nombró (como primera prioridad)**
- e. Recurriría a otro organismo para solicitar la información
- f. ¿Qué organismo?
- g. No sabría qué hacer

32. Imagine que usted pidió cierta información a su municipio, como por ejemplo, en qué se usó el presupuesto del año anterior. En la municipalidad se negaron a entregarle esta información ¿Qué haría usted?

- a. No haría nada
  - i. ¿Por qué?

---

- b. Insistiría un poco más, pero si no hay respuesta, dejaría de insistir
- c. Seguiría insistiendo en la municipalidad hasta que me entregaran la información
- d. Presentaría un reclamo formal
  - i. ¿Dónde o con quién?

---

- e. Haría una denuncia en carabineros
- f. Buscaría un abogado
- g. No sé

**El año 2008 se promulgó la Ley de Transparencia, ley N° 20.285. Esta ley obliga a organismos públicos a dar a conocer lo que se llama “información pública”.**

33. ¿Conocía usted esta ley?

- a. Si
- b. No
- c. No sé

34. ¿Qué tipo de información cree usted que debería ser pública?

*Marcar todas las alternativas que correspondan*

	Si	No	No sé
a. Las funciones y obligaciones de los organismos públicas			
b. Los sueldos que ganan los funcionarios públicos			
c. Los resultados de las evaluaciones que se les hacen a los funcionarios públicos			
d. Información de deudas comerciales y financieras de las personas en general			
e. Cómo se gasta el presupuesto público			
f. Los nombres de los postulantes a cargos públicos			
g. Los nombres de las personas que han sido acusadas de algún delito			
h. Los nombres de los ganadores de licitaciones públicas (es decir, de las compras que hace el Estado) y los motivos por los cuales fueron seleccionadas			
i. Los resultados de los juicios penales			
j. No sé			

**Entre los tipos de información que la "Ley de Transparencia" declara pública, se encuentran las funciones y obligaciones que tienen los organismos públicos, las remuneraciones de los funcionarios públicos, los subsidios y beneficios entregados, los resultados de concursos y licitaciones, el presupuesto y su ejecución entre otras.**

35. A continuación se presentan distintos ejemplos de información que se considera pública. Por favor indique cuáles son los tres tipos de información que usted estaría más interesado(a) de conocer, en orden de importancia:

*Mostrar tarjeta 6*

	Rank	No

		sabe
a. La estructura del organismo (divisiones, departamentos y cargos)		
b. Las funciones del organismo público		
c. Las personas que trabajan en el organismo público y su situación contractual (planta, honorarios, contrata)		
d. Las remuneraciones del personal de los organismos públicos		
e. Los subsidios entregados a personas (montos y beneficiarios)		
f. Las transferencias de fondos públicos a la comunidad u otras organizaciones		
g. Los resultados de Licitaciones y Concesiones		
h. Los resultados de concursos públicos (cargos)		
i. Cómo se gasta el presupuesto público		
j. Las distintas formas de participación ciudadana (asambleas, trabajos comunitarios, etc.)		

36. ¿Qué medio le parecería el más adecuado y útil para acceder a esta información?

- a. Diario
- b. Radio
- c. Televisión
- d. Internet
- e. Folletos
- f. Otro: \_\_\_\_\_
- g. No sé

37. Si usted solicitara información a un organismo público, cuán de acuerdo estaría con que ese organismo:

	Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	No sabe
a. ... le pidiera explicar las razones o motivos por los cuales está solicitando la información					
b. .. le pidiera entregar sus datos personales completos como RUT, nombre o teléfono, al momento de solicitar la información					
c. ... le pidiera solicitar la información con la asesoría de un abogado					
d. ... le pidiera pagar los costos de reproducción de la información solicitada (las fotocopias requeridas, el papel de impresión etc.)					
e. ... le entregara orientación y apoyo en su búsqueda de información					

38. ¿Usted cree que a los chilenos, en general, les interesaría informarse más acerca de leyes como la Ley de Transparencia para saber cuáles son sus derechos con respecto al acceso a la información pública?

- a. Sí
- b. No
- c. No sé

39. ¿Cuánto esfuerzo cree usted que hacen los chilenos en general por conocer sus derechos de acceso a la información pública?

- a. Se esfuerzan mucho
- b. Se esfuerzan algo
- c. Se esfuerzan poco
- d. No se esfuerzan
- e. No sé



40. Y a usted, personalmente, ¿le interesaría informarse más acerca de la Ley de Transparencia y acceso a la información?

- a. Si
- b. No (pasar a pregunta 42)
- c. No sé (pasar a pregunta 42)

41. ¿Dónde o a quién pediría información acerca de los derechos que entrega la Ley de Transparencia y acceso a la información? Por favor indique tres de las siguientes alternativas en orden de importancia

*Mostrar tarjeta 7*

	+	No sabe
a. Personas de mi trabajo		
b. Abogado		
c. Ministerio		
d. Municipalidad		
e. Carabineros		
f. Conocidos		
g. Internet		
h. Diario		
i. Otras:		

42. Si existiera un organismo independiente de los otros poderes del estado (gobierno, poder judicial, congreso) que se encargara de asegurar el cumplimiento de la ley de transparencia, ¿cuán interesados cree usted que estarían los chilenos en conocer a este organismo?

- a. Muy interesados
- b. Interesados
- c. Poco interesados
- d. Para nada interesados
- e. No sé

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

- a. Si
- b. No (pasar a pregunta 46)
- c. No sé (pasar a pregunta 46)

44. ¿Cómo supo del Consejo para la Transparencia?

*No nombrar alternativas.*

*Marque todas las alternativas que correspondan*

a. Por familiares o amigos	
b. Internet	
c. Radio	
d. Televisión	
e. Diarios	
f. En el lugar de trabajo	
g. Otro:	
h. No sé	

45. A su entender, ¿qué hace el Consejo para la Transparencia?

*Marcar todas las alternativas que correspondan*

a. Entrega información acerca de la Ley de Transparencia y acceso a la información	
b. Entrega asesoría técnica sobre la Ley de Transparencia	
c. Recibe y tramita solicitudes de información de los ciudadanos	
d. Fiscaliza a los organismos públicos para que cumplan con la Ley de Transparencia	
e. Fiscaliza a los organismos privados para que cumplan con la Ley de Transparencia	
f. Defiende los derechos de los ciudadanos	
g. Entrega información pública de los organismos del Estado	
h. Fiscaliza la corrupción	
i. No sé	

**El Consejo para la Transparencia es un organismo del Estado que se encarga de entregar información a los ciudadanos en general con respecto a cuáles son los derechos que les otorga la Ley de Transparencia. El Consejo para la Transparencia también recibe reclamos cuando algún organismo público no pone a disposición de los ciudadanos la información que esta ley exige.**

46. Conociendo la existencia del consejo para la Transparencia, volvamos a la situación anterior: "Usted quiso saber en qué se gastó el presupuesto del año anterior en su municipio. En la municipalidad se negaron a entregarle esta información que, por ley, están obligados a darle. En una escala de 1 a 5, donde 5 es "mucho esfuerzo" y 1 es "ningún esfuerzo", ¿cuánto esfuerzo estaría dispuesto(a) a hacer para exigir que le entreguen la información que le negaron?"

1 (NE)	
2	
3	
4	
5 (ME)	

47. Pensando en el mismo caso, de las acciones que le nombraré a continuación, ¿cuál cree usted que es más probable que usted realice para que le entreguen la información solicitada?

- a. No haría nada  
i. ¿Por qué?

---

- b. Insistiría un poco más, pero si no hay respuesta, dejaría de insistir  
c. Seguiría insistiendo en la municipalidad hasta que me entregaran la información  
d. Presentaría un reclamo formal  
ii. ¿Dónde o con quién?

---

- e. Haría una denuncia en carabineros  
f. Buscaría un abogado  
g. No sé

48. ¿Qué consecuencias deberían haber para los organismos públicos que no cumplan con la Ley de Transparencia o acceso a la información?
- a. Que les realicen un sumario administrativo
  - b. Que remuevan de su cargo al responsable del organismo
  - c. Que les hagan llegar observaciones éticas
  - d. Que se exponga públicamente en los medios la falta que cometió ese organismo
  - e. Que los multen económicamente
  - f. Otro: \_\_\_\_\_
  - g. No sé

49. ¿Usted contactaría al Consejo para la Transparencia si se encontrara en una situación como ésta?
- a. Sí
  - b. No
  - c. No sé

50. ¿Por qué?

---

---

---

## Datos de caracterización

Para terminar le voy a pedir algunos datos de caracterización. Le recuerdo que esta información es confidencial y que no será utilizada para fines ajenos a esta encuesta:

¿Usa Internet?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> No sé
¿Para qué utiliza más Internet? <i>Marcar hasta tres alternativas</i>	<input type="checkbox"/> Recibir y enviar correos electrónicos <input type="checkbox"/> Leer noticias <input type="checkbox"/> Establecer y mantener redes sociales <input type="checkbox"/> Pasar el tiempo, entretenerme <input type="checkbox"/> Realizar trámites y compras <input type="checkbox"/> Descargar música, películas <input type="checkbox"/> Trabajar <input type="checkbox"/> Otra

Género <i>(no preguntar, lo marca aplicador)</i>	<input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/> Femenino
Edad	
Situación laboral	<input type="checkbox"/> Empleado(a) <input type="checkbox"/> Desempleado(a) <input type="checkbox"/> Trabajador(a) independiente <input type="checkbox"/> Jubilado(a) <input type="checkbox"/> Dueño(a) de casa <input type="checkbox"/> Estudiante <input type="checkbox"/> Otro:.....
Ocupación	
Trabaja en el sector	<input type="checkbox"/> Público <input type="checkbox"/> Privado <input type="checkbox"/> Independiente

Región	
Ciudad	
Comuna	

**Muchas gracias por su participación**