

Estudio Posicionamiento Nacional del Consejo para la Transparencia

Informe Final

Diciembre 2011

Índice

Presentación.....	6
Resumen Ejecutivo	7
Objetivos	9
Objetivo General.....	9
Objetivos Específicos	9
Metodología	10
Metodología fase cuantitativa.....	10
Instrumento de medición: encuesta.....	10
Universo y muestra.....	10
Recolección de la información.....	12
Tratamiento de datos y procesamiento estadístico	13
Metodología fase cualitativa: focus group	13
Resultados Encuesta Nacional de posicionamiento.....	15
Características de la muestra.....	15
Características socio-demográficas	15
Nivel educacional.....	16
Pertenencia a grupos u organizaciones	16
Frecuencia de distintas actividades informativas.....	17
Inscripción registros electorales	18
Ingreso familiar mensual	18
Actividad principal	19
Medios de comunicación más utilizados	20
Uso de internet.....	20
Publicidad Consejo para la transparencia.....	22
Percepción general de transparencia	22
Importancia de temas país	22
Concepto de transparencia.....	23
Evaluación preliminar de la transparencia en organismos públicos	24
Experiencia del ciudadano en organismos públicos.....	25
Grado de acuerdo con aspectos de atención y servicio en organismos públicos	25

Percepción de apoyo auxiliar para trámites o consultas en otras entidades.....	26
Percepción de confianza en el sector público	27
Opinión desde el punto de vista nacional y personal acerca de la confianza en el sector público.....	27
Grado de acuerdo con distintos aspectos sobre la información pública	28
Nivel de confianza en la información pública otorgada por las instituciones gubernamentales	29
Percepción general del acceso a la información pública como un derecho	32
Conocimiento sobre la Ley de Transparencia.....	32
Conocimiento sobre el Consejo para la Transparencia	33
Sobre solicitud de información a un organismo público	35
Búsqueda de información en sitios web públicos	36
Conocimiento sobre la existencia de la Ley de Transparencia (Ley N° 20.285)	37
Conocimiento sobre la existencia de la Ley de Transparencia (Ley N° 20.285), según tramo etario y genero	37
Conocimiento sobre la existencia de la Ley de Transparencia (Ley N° 20.285), según región de residencia	38
Medios de información sobre la Ley de Transparencia.....	38
Conocimiento de la Ley de Transparencia.....	39
Beneficios de la Ley de Transparencia.....	40
Grado de interés en la Ley de Transparencia	41
Priorización de áreas donde la información debería ser pública	42
Conocimiento de la existencia del Consejo para la Transparencia	42
Medios de información sobre el Consejo para la Transparencia	43
Percepción sobre aspectos del Consejo para la Transparencia.....	44
Ejercicio efectivo del derecho.....	45
Nivel de solicitud de información al sector público.....	45
Instituciones más recurridas en la búsqueda de información pública	46
Tipos de información solicitada	47
Motivos de solicitud de la información	48
Canales de solicitud de la información	49
Razones de la no entrega de información pública	50
Grado de Satisfacción con la información entregada.....	52
Ejercicio Potencial del derecho.....	53
Razones de la no solicitud de información pública	53
Búsqueda de información a través de canales web	53

Conocimiento de “Transparencia Activa”/”Gobierno Transparente”/”Ley 20.285”	58
Organismos públicos más solicitados	59
Principales causales de la solicitud de información	61
Mecanismos de solicitud de información	63
Percepción Portal de Transparencia	64
Importancia aspectos de solicitud de información	65
Reacción frente a la negación de información	66
Comparación principales resultados estudio anterior	68
¿Cuáles son los cuatro temas más importantes para el país?	68
¿Cuáles son los cuatro temas menos importantes para el país?	69
Percepción de la población respecto del sector público	70
Conocimiento de la ley de transparencia	71
Conocimiento sobre el Consejo para la Transparencia	71
Solicitud de información a organismos públicos	72
Conclusiones Resultados Encuesta Nacional Posicionamiento	76
Resultados Estudio Cualitativo: Focus Group	78
Objetivo general	78
PERCEPCIONES GENERALES DE LOS CIUDADANOS SOBRE EL SECTOR PÚBLICO	79
Confianza en los organismos públicos	80
Relación del Estado (organismos públicos) y los ciudadanos	83
CONSEJO PARA LA TRANSPARENCIA	96
Difusión y publicidad	99
SUGERENCIAS DE LOS CIUDADANOS	99
PERCEPCIONES DE LOS FUNCIONARIOS	100
TRANSPARENCIA Y DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	107
Conclusiones Estudio Cualitativo	119
Sugerencias y Recomendaciones Generales del Estudio	
Nacional de Posicionamiento	124
Anexos	127
Método de selección de hogares	127
Cuestionario	127
Protocolo de tratamiento de datos	144
Cálculo de Expansores	144

Pauta Focus Groups con Ciudadanos	147
Estrategia específica de selección de entrevistados	151
Control de Calidad del proceso (supervisión).....	152
Apertura preguntas según región, sexo y tramo etario	153
A - Percepción general de transparencia.....	153
B – Experiencia del ciudadano en organismos públicos	158
C - Percepción de confianza en el sector público	169
D – Percepción de confianza en la información pública.....	175
E – Percepción general del acceso a la información pública como un derecho.....	182
F – Percepción de la Ley 20.285 (Ley de Transparencia)	185
G – Percepción del Consejo para la Transparencia.....	200
H – Ejercicio efectivo del derecho	204
I – Ejercicio potencial del derecho.....	214
J – Ejercicio potencial del derecho.....	222

Presentación

El presente documento corresponde al informe final del Estudio Nacional de Posicionamiento licitado por el Consejo para la Transparencia, realizado por la empresa FrontDesk. Este informe se encuentra constituido por distintas secciones en las que se detallan los objetivos del estudio; metodología aplicada; características de la muestra, así como detalles relacionados con el instrumento de medición, para dar paso a la presentación de los resultados del estudio y conclusiones respectivas.

Este informe tiene por finalidad el dar cuenta, de un estado del arte sobre la percepción nacional actual, vinculada con diversos temas que se relacionan de modo directo con los lineamientos de acción del al Consejo e impactan en su posicionamiento. Estos temas, en su mayoría, tienen relación con el servicio otorgado por el sector público; la percepción que se tiene de éste a nivel país, el contexto socio-cultural nacional y, principalmente temas relevantes que se relacionan directamente con el acceso efectivo a la información pública.

Los resultados que surjan a partir de este estudio servirán de apoyo al Consejo para la Transparencia, pues los datos arrojados son un insumo que permite reconocer puntos críticos en el accionar actual de la institución y permitirán contar con un conocimiento sobre los aspectos en los que es necesario enfocar acciones que permitan conseguir un posicionamiento acorde a los objetivos y metas institucionales.

Para ello, los análisis presentados cuentan con un área de desarrollo estadístico, complementada con datos interpretativos. Específicamente en el área cuantitativa, se presentan los datos por medio de gráficos y tablas que sintetizan la realidad observada a nivel país, sin embargo en la sección de anexos se encuentra información que detalla los resultados de cada una de las preguntas de la encuesta aplicada desagregadas por región, género y tramo etario. Lo anterior, permite detectar o reconocer grupos y segmentos basados en la opinión hacia el sector público. Luego se presentan los resultados del estudio cualitativo, para finalizar con conclusiones y sugerencias de acción para el CPLT.

Resumen Ejecutivo

El objetivo general de esta investigación ha sido realizar la recolección de información y un análisis de resultados del Estudio Nacional de Posicionamiento del Consejo para la Transparencia, con el fin de recopilar antecedentes e identificar el estado actual de la situación y los desafíos futuros de la institución en materias relacionadas con la aplicación de la Ley 20.285.

Por una parte, se realizaron y analizaron 1997 encuestas web y telefónicas, las cuales permitieron evaluar las expectativas y percepción de la ciudadanía en torno al Consejo Para la Transparencia y las orientaciones legales por las que vela. Por otra, se realizaron 8 focus group los que por medio de un análisis interpretativo, permitieron indagar en torno a las perspectivas y percepción de los clientes, sus expectativas en torno al Consejo y especificaciones de otros actores involucrados en la implementación del derecho de acceso a la información.

Muestra Realizada en estudio cuantitativo:

Región	Muestra
RM	770
VIII	211
V	201
VII	110
IX	98
VI	92
X	92
IV	80
II	62
XIV	44
I	46
III	50
XV	46
XII	44
XI	52
Total	1.997

Muestra realizada en estudio cualitativo:

Participantes en Focus Group	Ciudadanos	Funcionarios	Totales
Totales	4	4	8

Dentro de los principales resultados del estudio, se obtuvo un bajo conocimiento del Consejo para la Transparencia y la Ley de Transparencia, haciéndose con ello imperioso generar y disponer de líneas de acción concretas que mejoren la difusión del quehacer institucional y los derechos por los que vela el Consejo, en la ciudadanía.

Se observa que la tarea más relevante para el Consejo para la Transparencia es generar capacitaciones y difusión por medio de diferentes canales que permitan llegar a segmentos diferenciados de la población, especialmente más joven y de regiones.

Objetivos

Objetivo General

Realizar la recolección de información y un análisis de resultados del Estudio Nacional de Transparencia del Consejo para la Transparencia.

Objetivos Específicos

- Recolectar datos cuantitativos a nivel nacional que respondan a altos estándares de calidad en términos del respeto al diseño muestral y riguridad del proceso.
- Recolectar información cualitativa que permita dar cuenta del conocimiento de la Ley, del Consejo para la Transparencia, y de las experiencias y expectativas de las personas en torno al derecho de acceso a la información pública.
- Contar con un informe de resultados que permita:
 - Dar cuenta de los avances en términos del derecho de acceso a la información pública, la Ley de Transparencia y la labor institucional del Consejo para la Transparencia.
 - Comparar avances o cambios en torno a la transparencia de acuerdo al análisis comparado de los datos de los estudios anteriores, cuando corresponda (2009-2010)

Metodología

En líneas generales la metodología utilizada se analizará desde lo propiamente cuantitativo, por un lado y lo que respecta al estudio cualitativo por otro. Para comenzar se analiza la muestra utilizada en para la aplicación de encuestas a nivel nacional.

Metodología fase cuantitativa

Instrumento de medición: encuesta

Para efectos de este estudio, se aplicó un cuestionario estructurado facilitado por el Consejo para la Transparencia. El instrumento de medición tuvo una aplicación en 1997 hogares a lo largo del país.

Universo y muestra

El detalle de la muestra que se definió se presenta en la siguiente tabla:

Tabla Nº 1: Muestra Estudio Cuantitativo

Región	Población	Proporción	Muestra	Proporción	Error Muestral Propuesto (Población Finita)	Total (Población Finita)
RM	5.106.567	41%	770	39%	3,5%	
VIII	1.495.858	12%	211	11%	6,6%	
V	1.320.740	11%	201	10%	7,0%	
VII	739.627	6%	110	6%	9,3%	
IX	700.182	6%	98	5%	9,6%	
VI	648.212	5%	92	5%	9,9%	
X	608.085	5%	92	5%	10,3%	
IV	525.670	4%	80	4%	11,1%	
II	411.457	3%	62	3%	12,5%	
XIV	277.111	2%	44	2%	15,3%	
I	227.306	2%	46	2%	16,8%	
III	199.401	2%	50	3%	17,9%	
XV	131.355	1%	46	2%	21,9%	
XII	118.284	1%	44	2%	23,1%	
XI	74.397	1%	52	3%	29,5%	
Total	12.584.252	100%	1.997	100%	2,2%	

El universo de este estudio, se encuentra conformado por personas mayores de 18 años a lo largo del país. Como se puede observar, se diseñó una muestra estratificada según región. El error a nivel nacional alcanzo el 2,2% (calculado con un 95% de confianza), mientras que en la región metropolitana, región más representativa de la muestra con un 40% de casos aprox., el

error llegó a un 3,5%. En el total, como se dijo anteriormente, la muestra se compone de 1997 casos a nivel país.

La siguiente tabla detalla la distribución de casos por comuna:

Tabla Nº 2: Distribución de casos por comuna

Región	Comuna	Cuota
I	ALTO HOPICIO	12
	IQUIQUE	24
	POZO AL MONTE	10
II	ANTOFAGASTA	61
III	COPIAPO	49
IV	COQUIMBO	40
	LA SERENA	39
V	PLACILLA	4
	PLAYA ANCHA	3
	VALPARAISO	141
	VIÑA DEL MAR	54
VI	RANCAGUA	92
VII	LINARES	62
	TALCA	48
VIII	CONCEPCION	109
	HUALPEN	12
	TALCAHUANO	90
IX	CARAHUE	6
	IMPERIAL	6
	TEMUCO	80
	VILCUN	6
X	PUERTO MONTT	92
XI	COYHAIQUE	46
	LAUTARO	6
XII	PUNTA ARENAS	43
XIV	VALDIVIA	44
XV	ARICA	46

Región	Comuna	Cuota
RM	CERRILLOS	23
	CERRO NAVIA	26
	CONCHALI	22
	EL BOSQUE	24
	ESTACION CENTRAL	25
	HUECHURABA	13
	INDEPENDENCIA	12
	LA CISTERNA	14
	LA FLORIDA	35
	LA GRANJA	27
	LA PINTANA	30
	LA REINA	18
	LAS CONDES	42
	LO BARNECHEA	12
	LO ESPEJO	19
	LO PRADO	19
	MACUL	20
	MAIPU	74
	ÑUÑO A	27
	PEDRO AGUIRRE CERDA	19
	PEÑALOEN	36
	PROVIDENCIA	18
	PUDAHUEL	30
	PUENTE ALTO	18
	QUILICURA	22
	QUINTA NORMAL	11
	RECOLETA	24
	RENCA	22
SAN JOAQUIN	16	
SAN MIGUEL	14	
SAN RAMON	18	
SANTIAGO	27	
VITACURA	13	

Datos Estadísticos Relevantes

Los errores muestrales para cada cliente i han sido estimados considerando un nivel de confianza del 95% y varianza máxima, utilizando la siguiente fórmula de error para muestras finitas:

$$error\ muestral_i = \sqrt{z^2 \cdot p \cdot q \cdot \frac{N_i - n_i}{n_i \cdot (N_i - 1)}}$$

Donde:

$z = 1,96$ (nivel de confianza del 95%)

$p = q = 0,5$ (varianza máxima)

N_i : universo del cliente i

n_i : muestra obtenida del cliente i

Recolección de la información

Cabe destacar que, el periodo de recolección de datos se llevó a cabo durante el 22 de Septiembre y el 28 de Octubre, año 2011. El diseño del instrumento incluyó una fase de pre-test aplicado en 10 casos.

Además, a fin de asegurar una correcta comprensión del cuestionario, se realizó una capacitación en conjunto con el Consejo para la Transparencia a los encuestadores de la Región Metropolitana. Esta capacitación también fue grabada y enviada a los encuestadores de regiones para que pudiesen auto-capacitarse respecto del proceso de la aplicación de la encuesta y la finalidad de la misma.

Adicionalmente, durante toda la fase de recolección de datos, la toma de muestras se llevó a cabo realizando una supervisión en terreno, para el caso de la Región Metropolitana, y telefónicamente para el caso de regiones. La selección de hogares se realizó de manera aleatoria (el detalle de esta selección se detalla en los anexos)

Finalmente, cabe destacar que al finalizar cada encuesta, las personas consultadas recibieron material asociado al Consejo para la Transparencia y a la Ley de Transparencia.

Tratamiento de datos y procesamiento estadístico

En cuanto al análisis de la base de datos, se trataron las variables del cuestionario una a una, vale decir que para cada una de las preguntas de la encuesta, se obtuvieron los principales estadísticos descriptivos.

La información adicionalmente, fue desagregada por región, tramo etario y género. Esta última información se encuentra contenida en la sección anexos.

Es importante destacar que los datos fueron expandidos para ajustar los resultados según la distribución nacional por las variables de región, tramo etario y sexo. Sin embargo, solamente se aplicó el expansor para los resultados principales, vale decir, para las preguntas de opinión del cuestionario, mientras que las características descriptivas de la muestra no sufrieron este tratamiento dado que se desea que estas reflejen las características reales de la muestra. Para mayor detalle sobre el cálculo del expansor, en los anexos existe una sección dedicada a esto.

Metodología fase cualitativa: focus group

Un estudio cualitativo es esencialmente interpretativo y permite develar atributos y significados emergentes de las realidades subjetivas y del imaginario colectivo de una comunidad establecida. Se trata de estimaciones, aún cuando en el vocabulario se incorporen afirmaciones que pueden ser de índole cuantitativa.

Grupo Objetivo

Básicamente ha interesado conocer las percepciones de dos segmentos de personas:

- Ciudadanos: estudiantes, amas de casa, profesionales y pensionados.
- Funcionarios públicos: funcionarios de ventanilla de atención de público y/u OIRS; y encargados y/o jefes de ventanillas de atención de público y/u OIRS.

Distribución de los grupos

Tabla N° 3: Distribución de grupos

	Ciudadanos	Funcionarios	Totales
Estudiantes (n=9)	1	---	1
Amas de casa (n=9)	1	---	1
Profesionales (n=7)	1	---	1
Pensionados (n=9)	1	---	1
Jefes o encargados de OIRS servicios públicos	---	1	1
Ventanillas de atención al público Servicios públicos	---	1	1

Jefes o encargados de OIRS Municipalidades		1	1
Ventanillas de atención al público Municipalidades		1	1
Totales	4	4	8

Cabe destacar que los ocho grupos focales fueron realizados entre el 11 y el 19 de octubre participando en cada uno de ellos 7 y 10 personas.

Convocatoria

Se utilizaron modalidades diferentes de convocatoria para los grupos de ciudadanos y los de funcionarios, las que se detallan a continuación:

Ciudadanos: La consultora FrontDesk cuenta con una extensa red de contactantes preparadas en la selección de personas de acuerdo a segmentaciones tradicionales. Cada cual, aporta sus invitados para los grupos focales de acuerdo al grupo objetivo definido.

Funcionarios: Los focus groups de funcionarios han sido convocados por el Consejo para la Transparencia, según la institución en la que trabajan y el rol que cumplen al interior de ella.

Resultados Encuesta Nacional de posicionamiento

Características de la muestra

Características socio-demográficas

El siguiente grafico da cuenta de la distribución por edad de la muestra:

Gráfico N° 1: Características socio-demográficas, edad

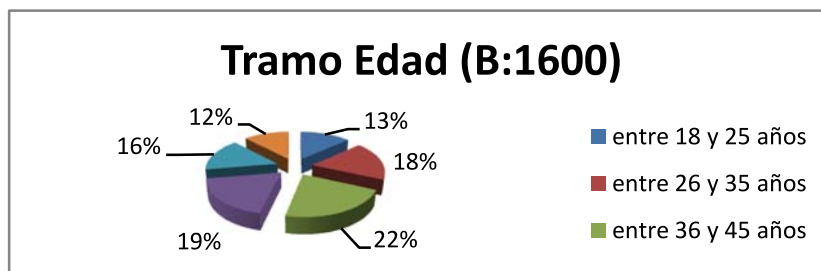
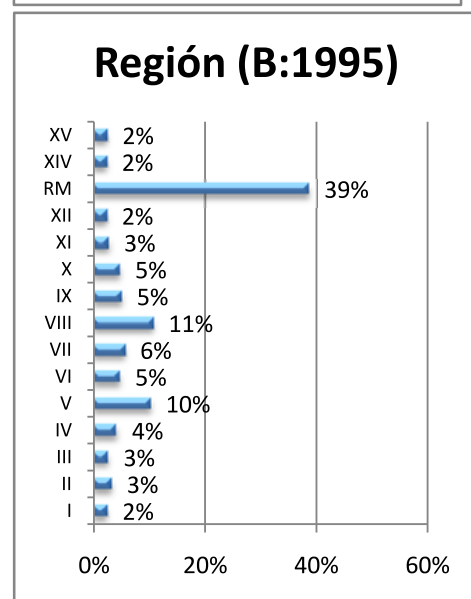
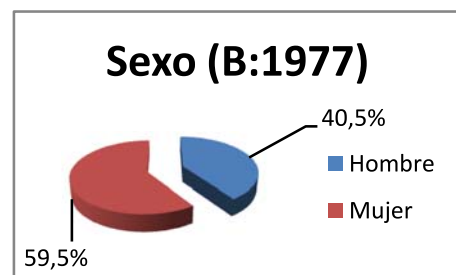


Gráfico N° 2: Características socio-demográficas, sexo y región de residencia

Se puede observar que el tramo etario correspondiente entre los 36 y 45 años destaca levemente por sobre el resto con un 22% de presencia, sin embargo, la distribución por rango etario resulta ser muy homogénea.

Para el caso de la variable sexo, la diferencia entre géneros es un poco más marcada, resaltando el grupo de las mujeres con un 59.5% versus un 40.5% de hombres.

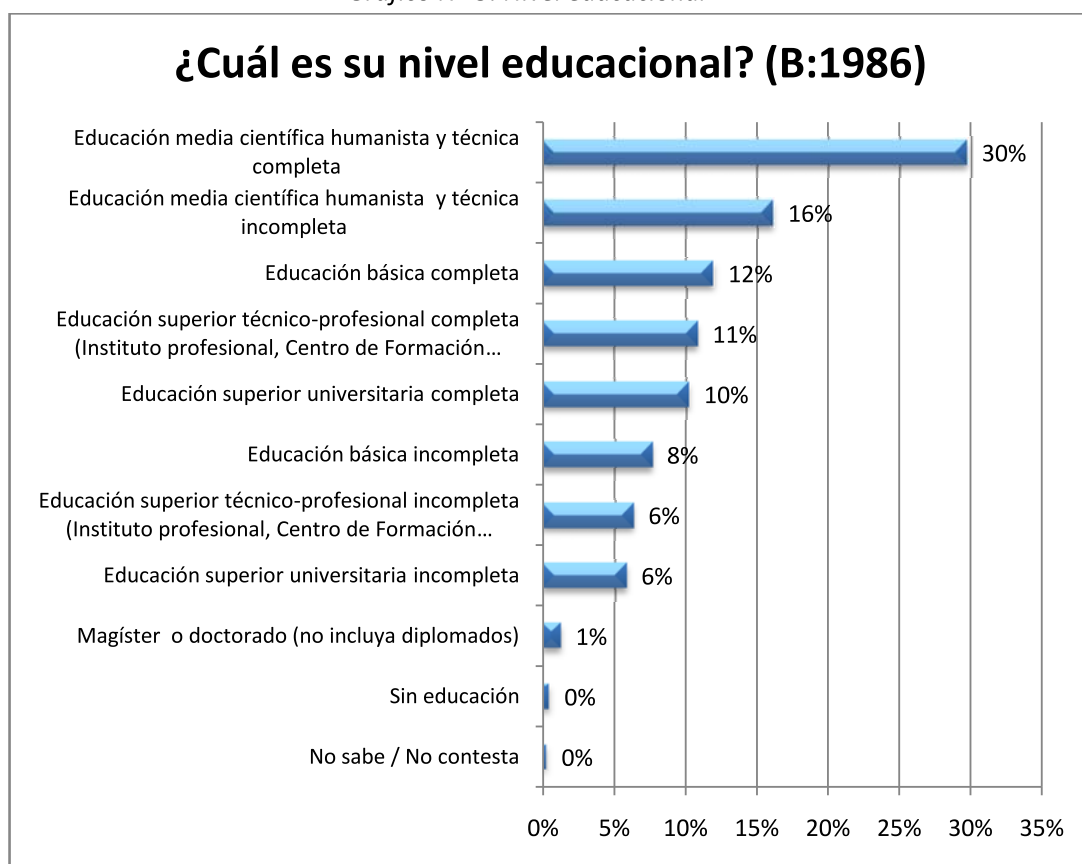
En lo que respecta a la distribución por regiones, existe una marcada presencia de la región metropolitana en la muestra, destacando esta última con un 40% de participación. Le siguen las regiones VIII y V con un 11% y 10% de presencia. El resto de las regiones presenta una participación que oscila entre el 2% y el 5%



Nivel educacional

Al analizar el nivel educacional de la muestra en estudio se observa que en su mayoría cuentan con educación media científica humanista y técnica completa con un 30% de representatividad. En segundo lugar, un 16% de presencia en la muestra cuenta con Educación media científica humanista y técnica incompleta. La categoría más débil es magister o doctorado con apenas un 1% de presencia.

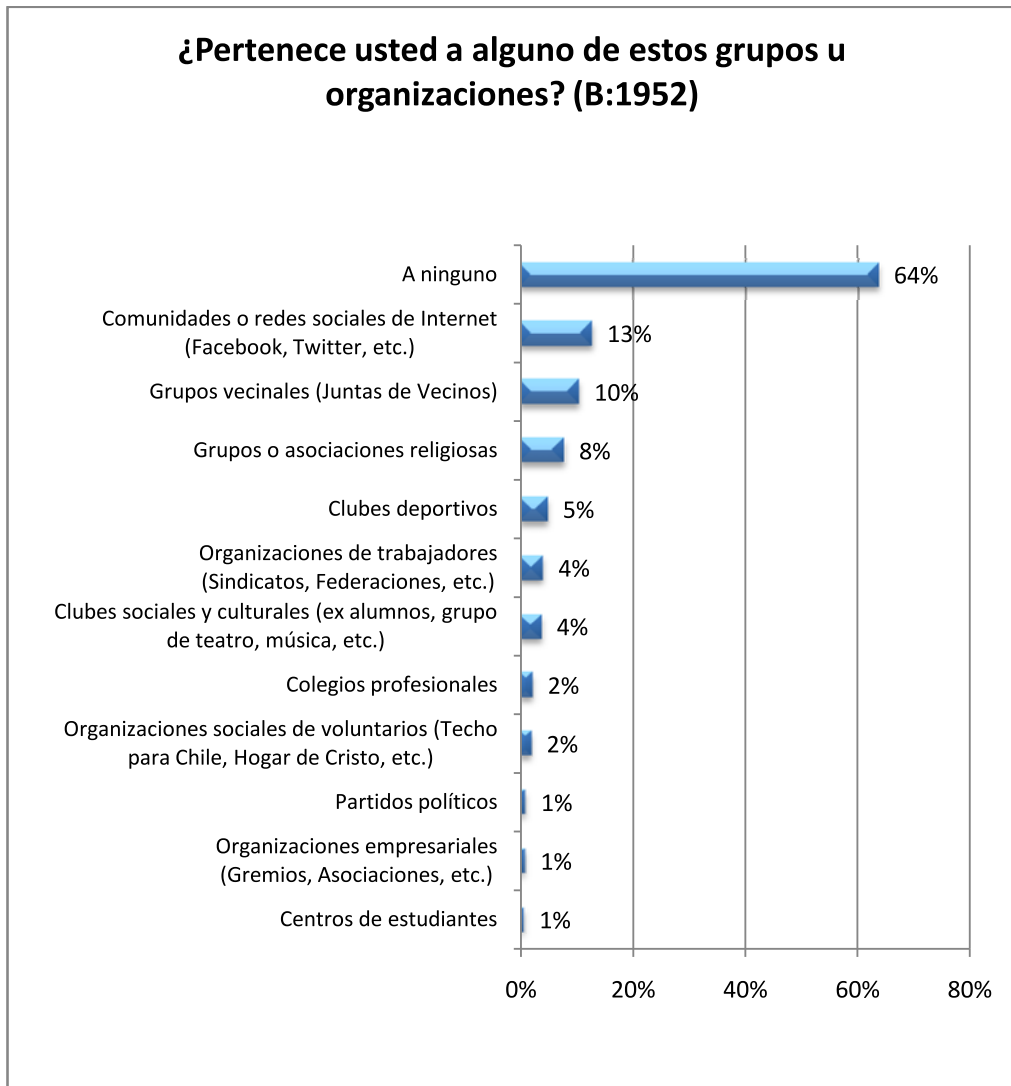
Gráfico N° 3: Nivel educacional



Pertenencia a grupos u organizaciones

Al consultar por pertenencia a algún grupo u organización, la gran mayoría de los casos señala que no pertenece a ninguno (64%), sin embargo la segunda mayoría indica que hace uso de sitios virtuales de redes sociales como son facebook, twitter en un (13%). Cabe destacar que los grupos basados en organizaciones sociales como son las juntas de vecinos, llegan a solo el 10% de la muestra. Ver gráfico N° 4.

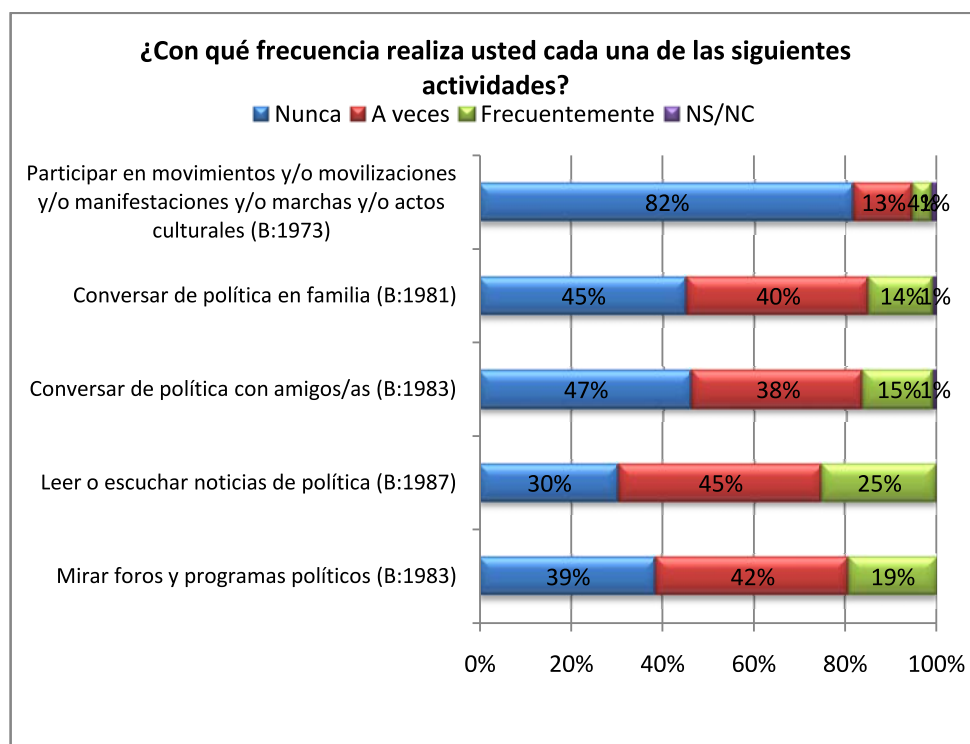
Gráfico N° 4: Pertenencia a grupos y organizaciones



Frecuencia de distintas actividades informativas

Dentro de las actividades más frecuentadas, destaca “leer o escuchar noticias de política” (25%). Por otro lado, la actividad menos realizada resulta ser la participación en movimientos sociales con apenas un 17% de respuestas de participación. En general la tasa de frecuencia de actividades analizadas es muy baja.

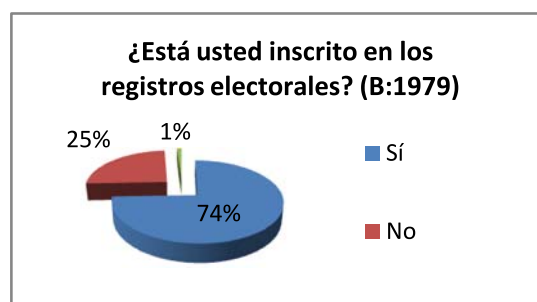
Gráfico N° 5: Frecuencia en realización de actividades socio-culturales



Inscripción registros electorales

Gráfico N° 6: Inscripción en registros electorales

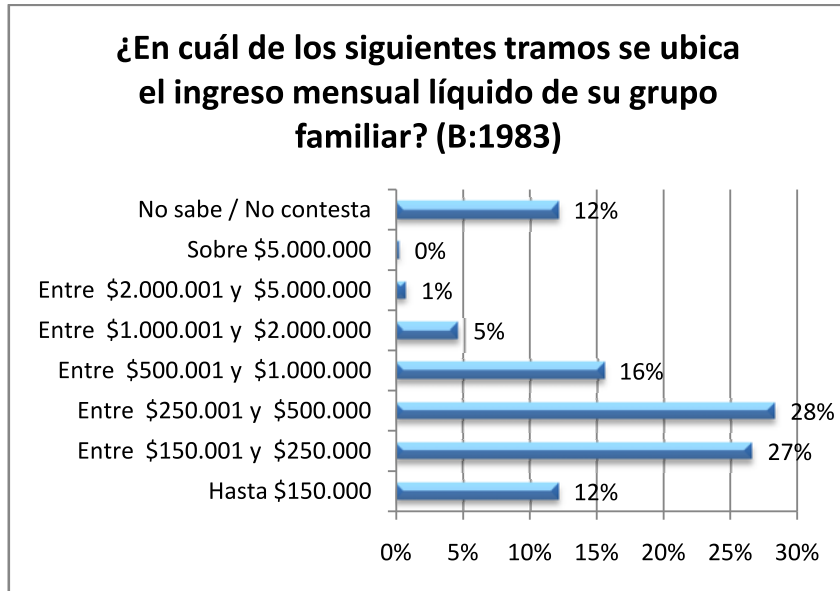
Un 74% de los casos asegura estar inscrito en los registros electorales, mientras que por el otro lado solo un 25% dice que aun no se ha inscrito.



Ingreso familiar mensual

Referente al ingreso mensual familiar, si bien existe un 12% del total que no contesta a esta pregunta, un 28% de la muestra se sitúa en el tramo de ingreso comprendido entre los \$250.000 y \$500.000 pesos. En tercer lugar aparece el tramo de ingreso entre \$150.000 y \$250.000 pesos (27%). El segmento menos representativo se encuentra dado por aquellos que cuentan con un nivel de ingreso sobre los \$2.000.000 (apenas un 1% del total).

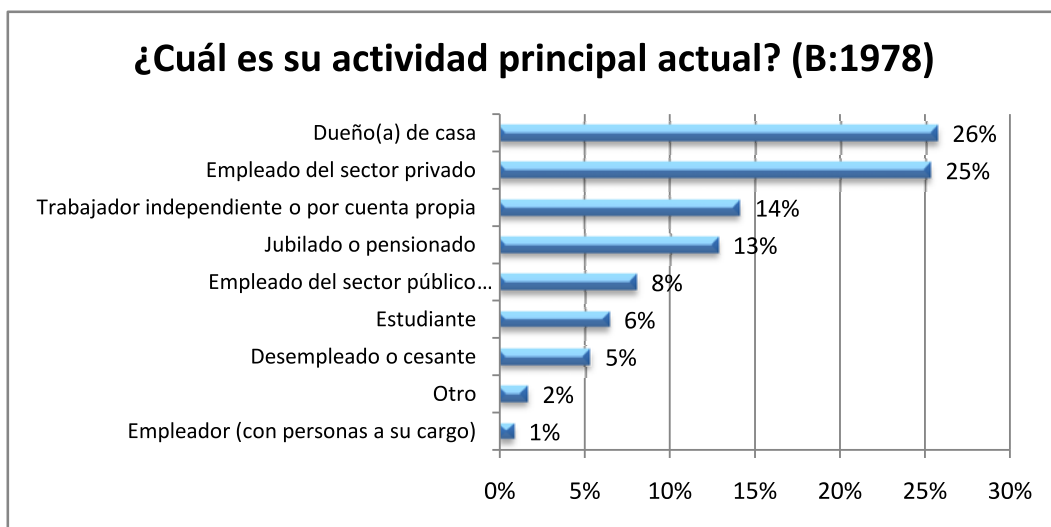
Gráfico N° 7: Ingreso mensual líquido del grupo familiar



Actividad principal

En lo que se refiere a la actividad principal, las gran mayoría de la muestra realiza actividades como Dueño(a) de casa (26%) y empleado del sector privado (25%), sin que exista una diferencia porcentual significativa entre ambos. Solo el 5% del total reconoce encontrarse desempleado o cesante.

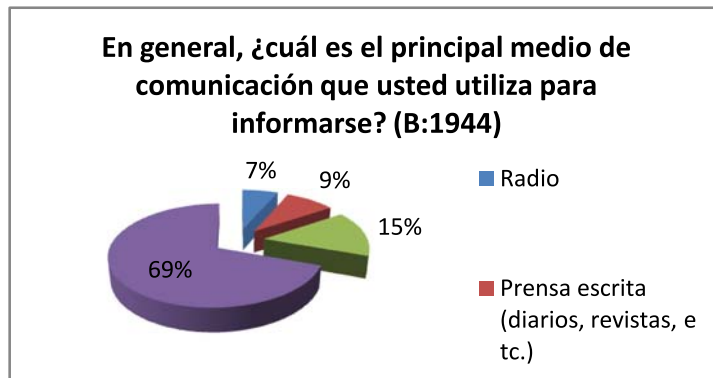
Gráfico N° 8: Actividad principal actual



Medios de comunicación más utilizados

Al analizar los medios de comunicación más utilizados en la muestra, destaca, apareciendo con una amplia mayoría la televisión con un 69% de uso, seguido de un 15% por internet. La radio se lleva la menor representatividad con un 7% de menciones.

Gráfico N° 9: Medios de comunicación más utilizados



Uso de internet

Gráfico N° 10: Uso de internet

Respecto del uso de internet se observa que un 62% de los encuestados, señala haber utilizado alguna vez este servicio versus un 38% que no ha hecho uso de internet. En el 86% de los casos, el acceso a internet se lleva a cabo en sus propias casas, seguido del uso de internet en el trabajo (28%). Mientras que en lo que se refiere a los usos, estos se focalizan en “enviar y recibir correos” (77%) y “usar redes sociales” (65%).

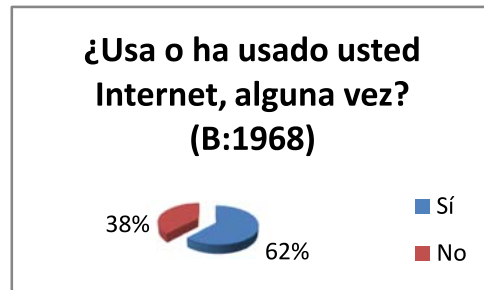


Gráfico N° 11: Lugares de acceso a internet

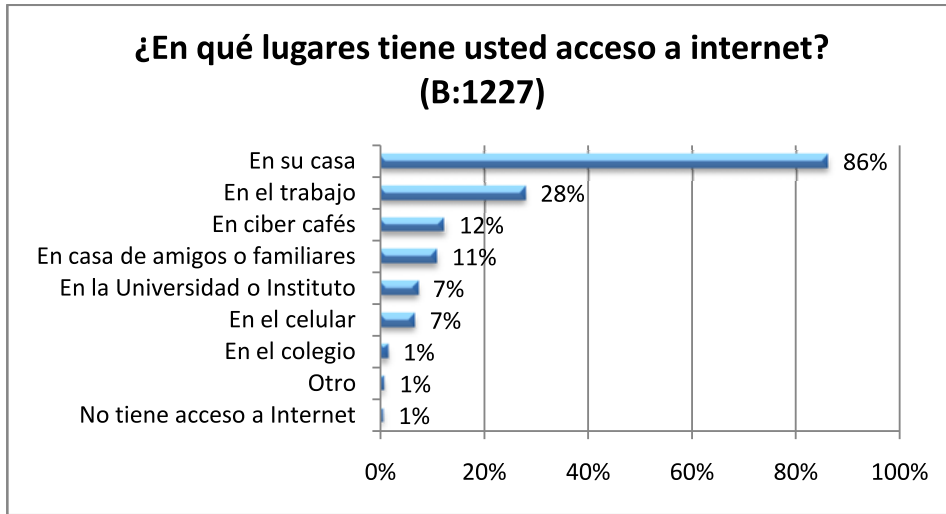
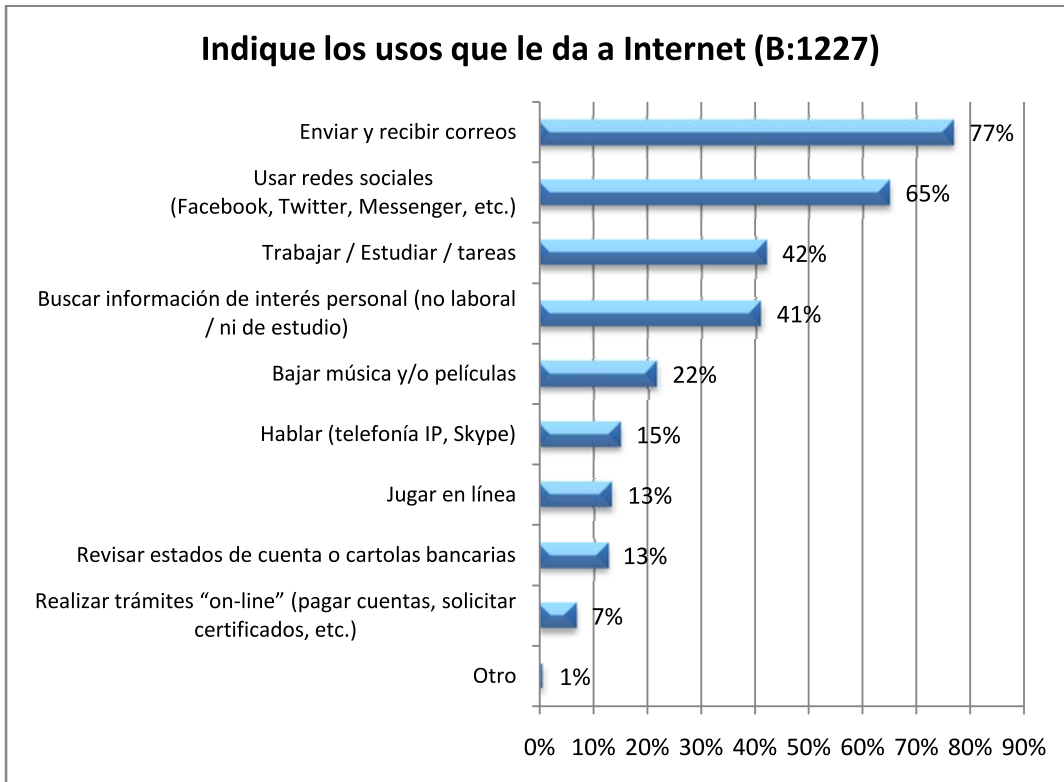


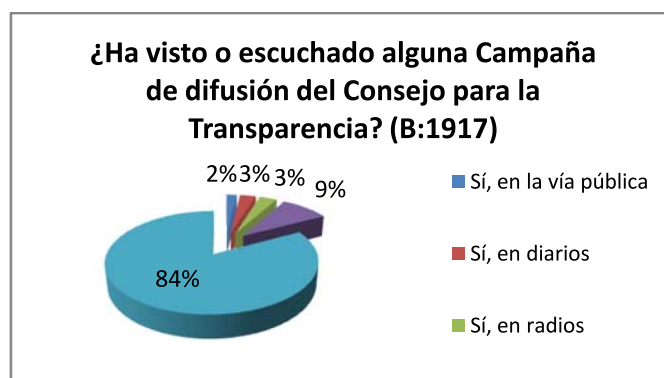
Gráfico N° 12: Usos que se le da a internet



Publicidad Consejo para la transparencia

La Mayoría de los casos (84%) nunca ha visto o escuchado alguna campaña de difusión referente del Consejo para la Transparencia. Del 8% que si ha visto, solo un 3% señala haberlo hecho en diarios, otro 3% en la radio, y solo un 2% en la vía pública.

Gráfico N° 13: Conocimiento de publicidad del Consejo para la Transparencia

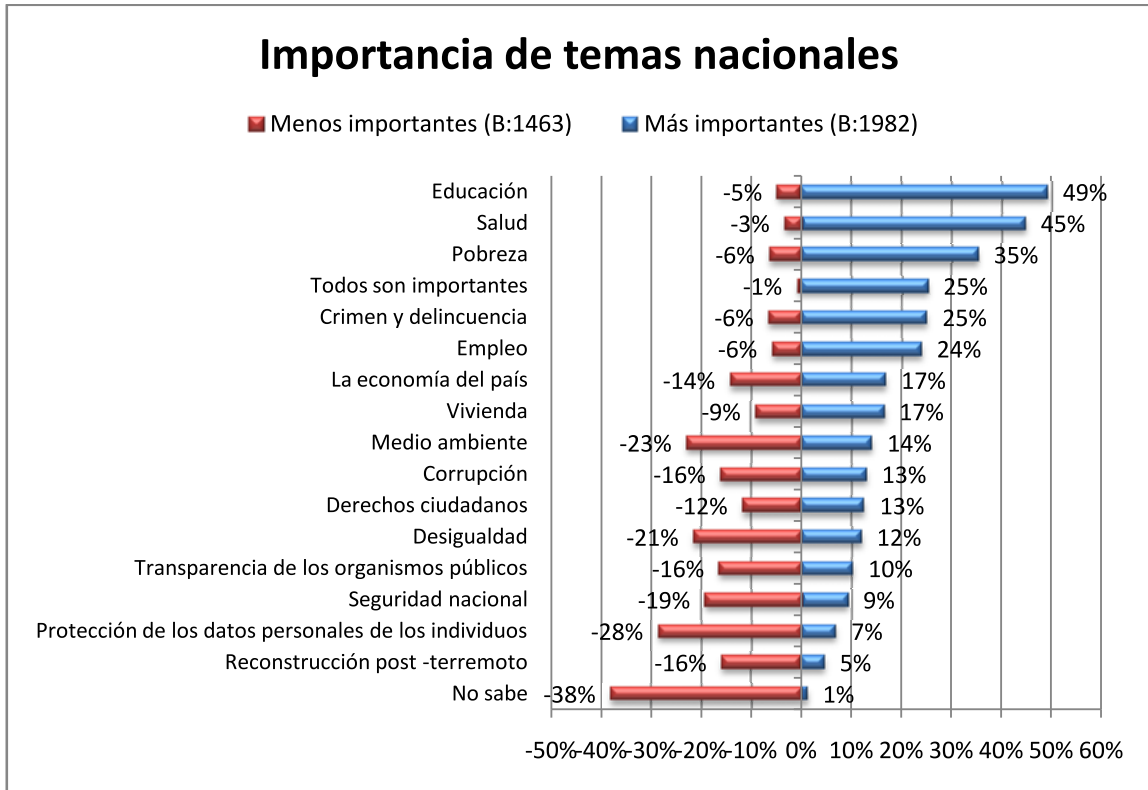


Percepción general de transparencia

Importancia de temas país

Como se puede observar en el gráfico N° 14, al momento de consultar sobre cuáles son los actuales temas país en términos de importancia, destaca la educación con un 49% de las menciones como el tema más importante y dada la contingencia social de este año 2011. En segundo lugar aparece el tema salud (45%), y luego, destacan temas relacionados con pobreza en un 35% de menciones. La contraparte, vale decir, los temas menos importantes, resaltan la protección de los datos personales de los individuos (28%), el medio ambiente (23%) y la desigualdad (21%). Destaca con un 38% de respuesta, aquellas personas que no saben qué tema contingente es menos importante.

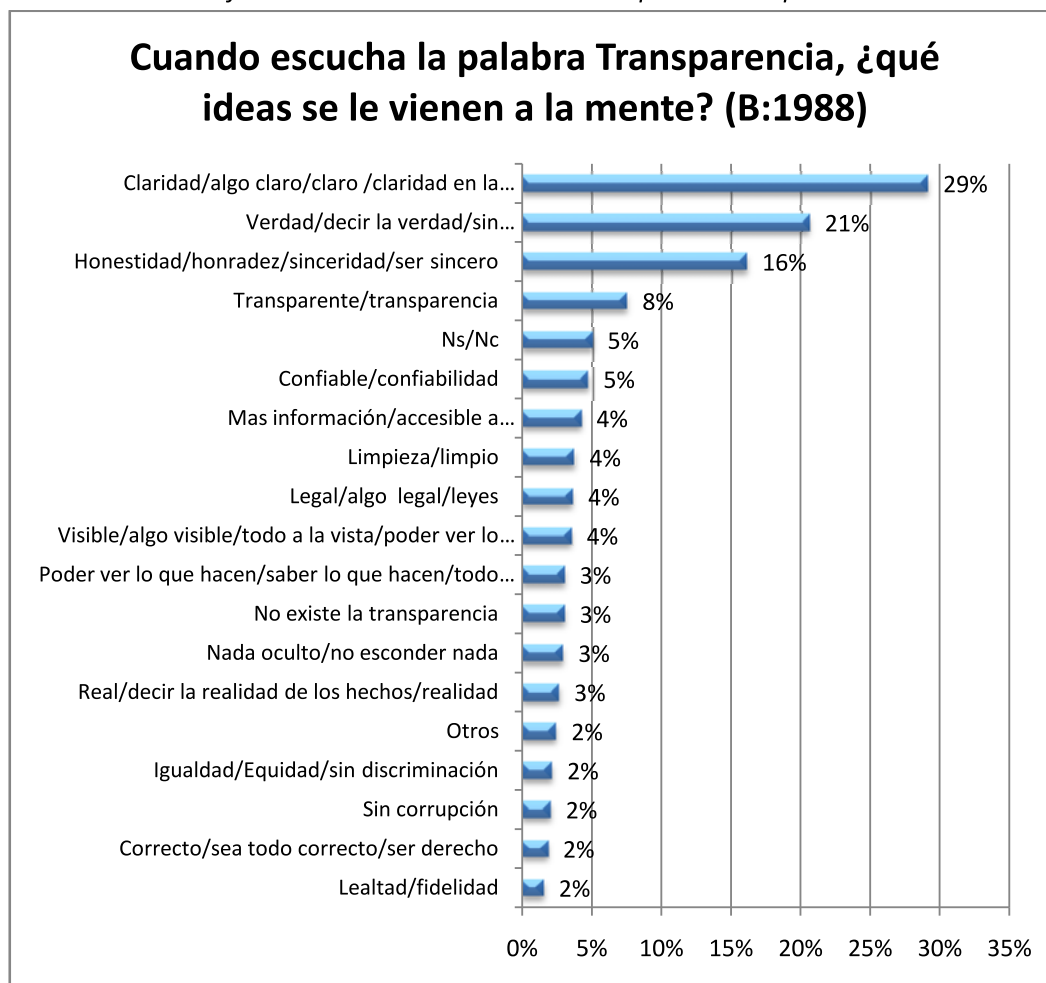
Gráfico N° 14: Temas importantes a nivel país



Concepto de transparencia

Al analizar el concepto de transparencia, se observa que el 29% de las personas entrevistadas entiende por transparencia conceptos asociados a los de “claridad”. En segundo lugar aparecen conceptos del tipo: “decir la verdad” (22%) y “honestidad” (16%). El detalle de cada uno de los conceptos asociados se observa en el gráfico N° 15:

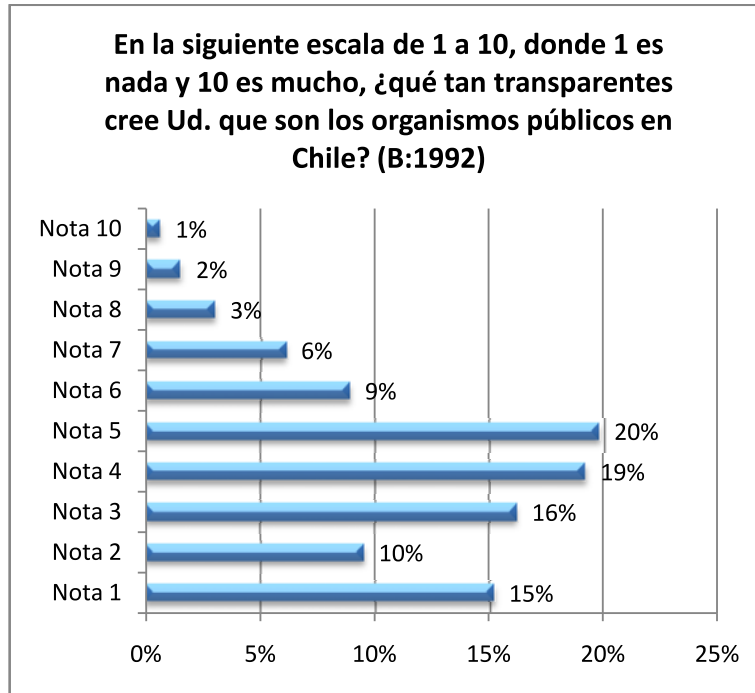
Gráfico Nº 15: Ideas asociadas al concepto de Transparencia



Evaluación preliminar de la transparencia en organismos públicos

Al preguntar qué tan transparente se consideran los organismos públicos en Chile, según una escala de notas de 1 a 10, la evaluación ha sido de un 5 (20%) y un 4 (19%). En tercer lugar aparecen los que evaluaron con nota 3 (16%) y con un 1 un 15%.

Gráfico N° 16: Evaluación de organismos públicos en Chile

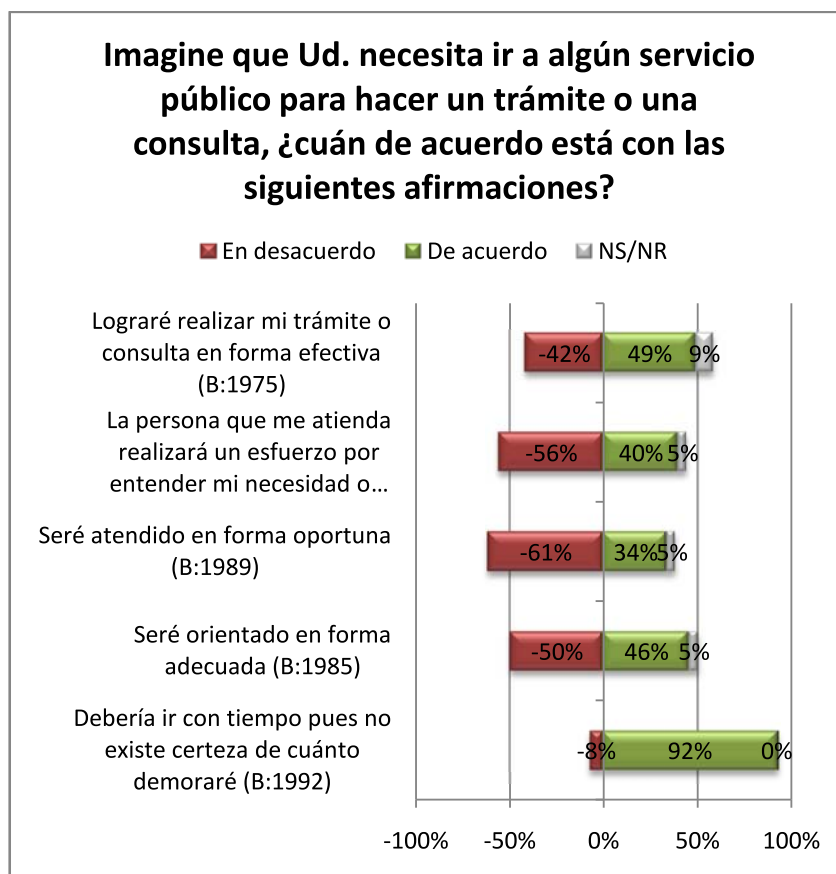


Experiencia del ciudadano en organismos públicos

Grado de acuerdo con aspectos de atención y servicio en organismos públicos

Al analizar el grado de acuerdo con aspectos de atención y servicio en organismos públicos, según categorías específicas se tiene que existe un alto grado de desacuerdo en las siguientes afirmaciones: “la persona que me atiende realizará un esfuerzo por entender mi necesidad o clarificar mi solicitud” (56%), “seré atendido en forma oportuna” (61% de desacuerdo) y “seré orientado en forma adecuada” (50%), pues simplemente se espera que esto no ocurra . Destaca el acuerdo en la afirmación “debería ir con tiempo, pues no existe certeza de cuanto demoraré” (92%), notándose con ésta la poca confianza en los tiempos de atención de los servicios públicos.

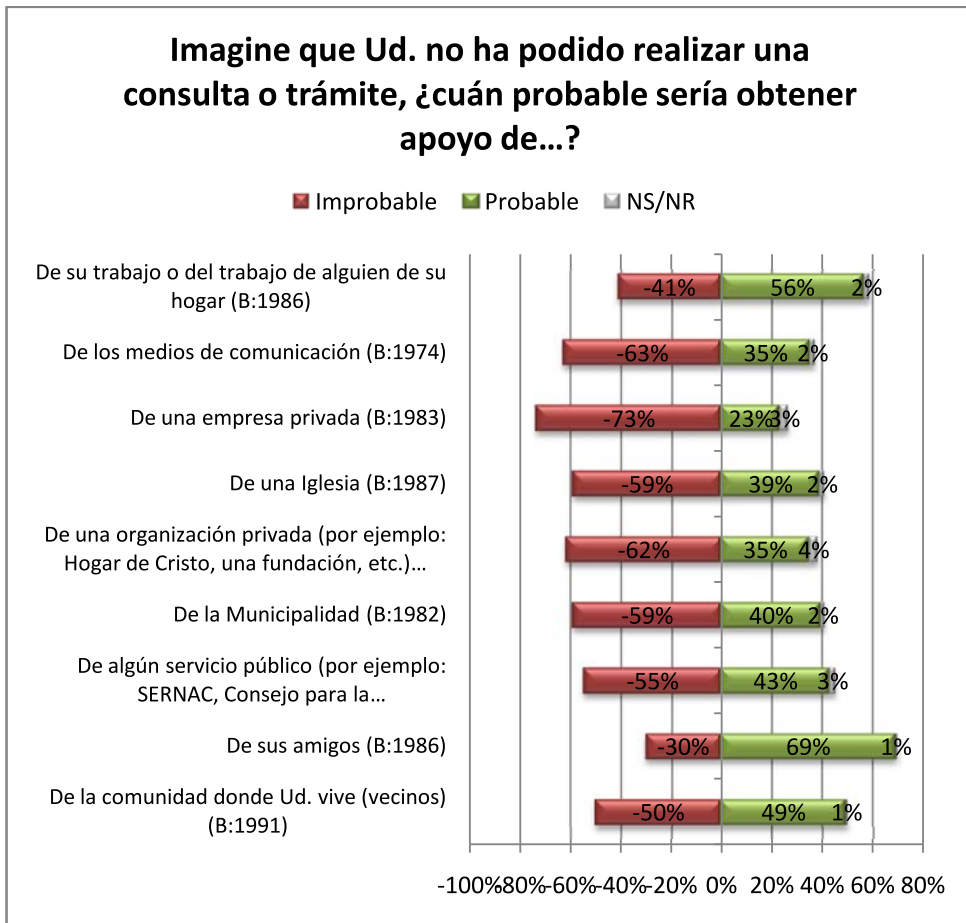
Gráfico N° 17: Nivel de acuerdo en torno a afirmaciones relacionadas con los servicios públicos



Percepción de apoyo auxiliar para trámites o consultas en otras entidades

Analizando la percepción del apoyo auxiliar al momento de realizar trámites o consultas en otras entidades, se tiene que al momento de necesitarlo una buena parte de las personas considera muy probable obtener esta ayuda desde sus amigos, su trabajo o del trabajo de alguien de su hogar (56%). Contrariamente, las empresas privadas son las que se consideran como una fuente menos probable al momento de obtener ayuda o soporte para realizar un trámite (73%). En el siguiente gráfico N° 18 se observa esta situación con más detalle, especificado la respuesta frente a otras fuentes de ayuda.

Gráfico N° 18: Probabilidad de apoyo por parte de terceros



Percepción de confianza en el sector público

Opinión desde el punto de vista nacional y personal acerca de la confianza en el sector público

Como se puede observar en la tabla N° 4 de la página siguiente, la confianza de los chilenos en el sector público ha sido calificada con una nota 5, en una escala de 1 a 10; calificados con nota 10, que significa mucho, por un lado un 19% estima que los chilenos consideran que los organismos públicos ocultan información y por otro, un 21% cree que los chilenos estiman que los organismos públicos son corruptos.

La percepción personal en torno a la confianza en el sector público ha sido calificada por un 22% con nota 5. Con nota 10, fueron calificadas por un 20% la creencia en torno a que los organismos públicos ocultan información y por un 22% la percepción en torno a que los organismos públicos son corruptos.

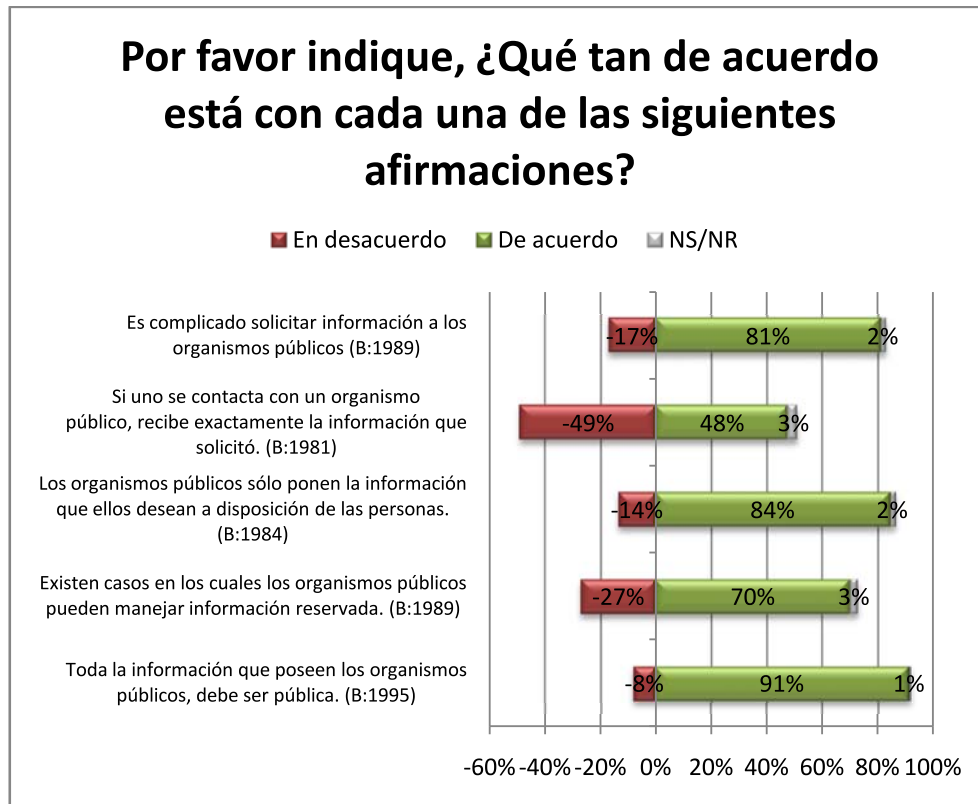
Tabla Nº 4: Calificación sobre temas de confianza y corrupción de organismos públicos

En las siguientes preguntas, en una escala de 1 (nada) a 10 (mucho), qué cree usted respecto de las siguientes afirmaciones						
	Cuánto confían los chilenos en el sector público	Cuánto creen los chilenos que los organismos públicos ocultan información	Cuán corruptos creen los chilenos que son los organismos públicos	Cuánto confía Usted en el sector público	Cuánto cree Usted que los organismos públicos ocultan información	Cuán corruptos cree Usted que son los organismos públicos
Nota 1	15%	2%	2%	17%	2%	2%
Nota 2	11%	3%	3%	10%	4%	4%
Nota 3	16%	7%	6%	13%	6%	6%
Nota 4	20%	9%	9%	16%	9%	8%
Nota 5	23%	13%	15%	22%	14%	14%
Nota 6	8%	10%	9%	11%	10%	9%
Nota 7	4%	11%	11%	5%	11%	10%
Nota 8	2%	14%	13%	4%	14%	13%
Nota 9	1%	10%	11%	2%	11%	12%
Nota 10	0%	19%	21%	1%	20%	22%
Total	1993	1987	1989	1990	1987	1986
Promedio	3,81	6,67	6,78	4,08	6,76	6,87

Grado de acuerdo con distintos aspectos sobre la información pública

En cuanto a la percepción sobre la información pública, es posible observar que la mayoría de las personas considera, o está de acuerdo con afirmaciones “es complicado solicitar información a los organismos” (81% de aceptación), “los organismos públicos solo ponen la información que ellos desean a disposición de las personas” (84% de aceptación), “existen casos en los cuales los organismos públicos pueden manejar información reservada” (70% de aceptación), “toda la información que poseen los organismos públicos debería ser pública” (91% de aceptación).

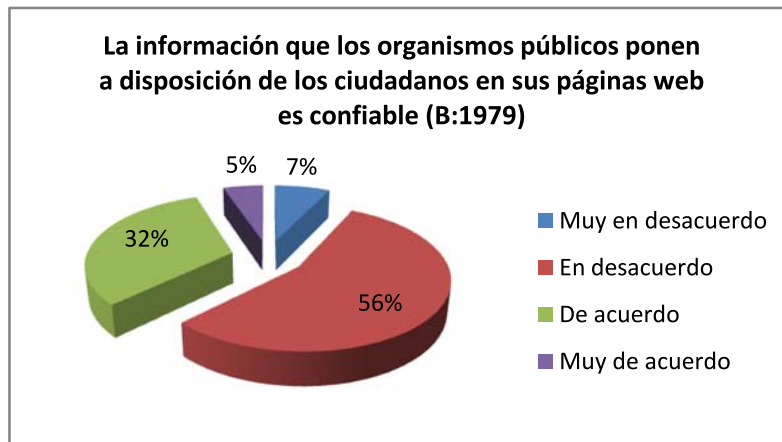
Gráfico N° 19: Nivel de acuerdo con afirmaciones vinculadas a los organismos públicos



Nivel de confianza en la información pública otorgada por las instituciones gubernamentales

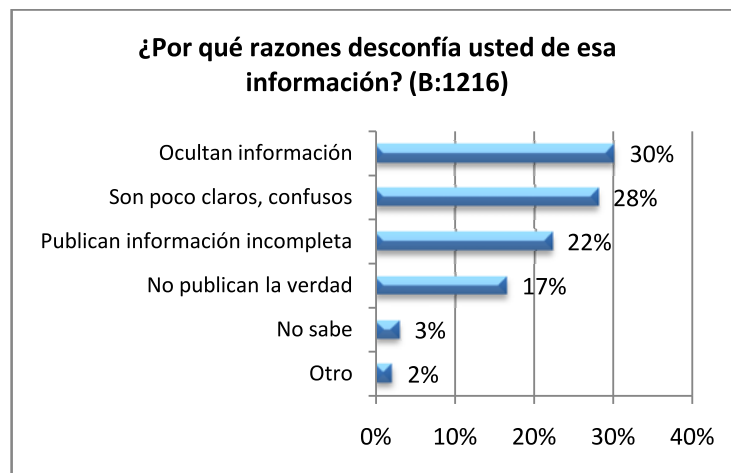
El torno al nivel de confianza en la información pública, otorgada por las instituciones gubernamentales, es posible observar en el gráfico N° 20 que un 63% de la muestra se encuentra en desacuerdo con la afirmación en torno a que la información que los organismos públicos ponen a disposición de los ciudadanos en sus páginas web es confiable. Mientras, un 37% considera que dicha información es de confianza.

Gráfico N° 20: Confianza en torno a la información de los organismos públicos



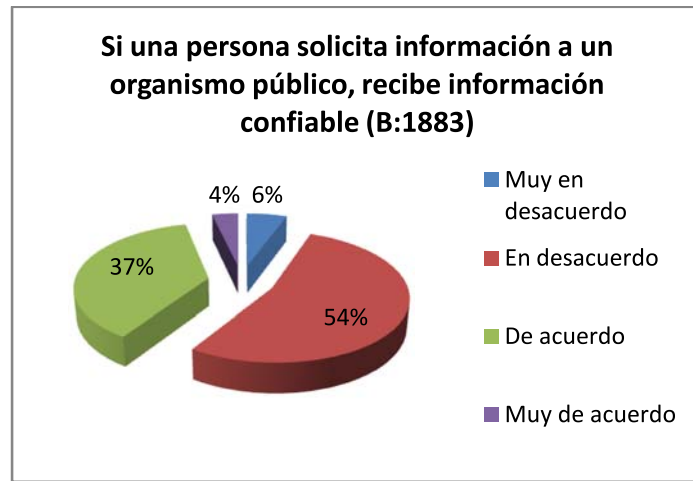
Ahora bien, detallando en las razones por la cual un alto porcentaje de entrevistados destacó que la información pública disponible en los sitios web institucionales no es de confianza, se observa que en un 30% de la muestra, existe la creencia en que se oculta información, la información es poco clara y confusa (28%) y lo publicado es incompleto (22%). Un 17% considera que lo publicado carece de verdad.

Gráfico N° 21: Razones de desconfianza en torno a la información pública



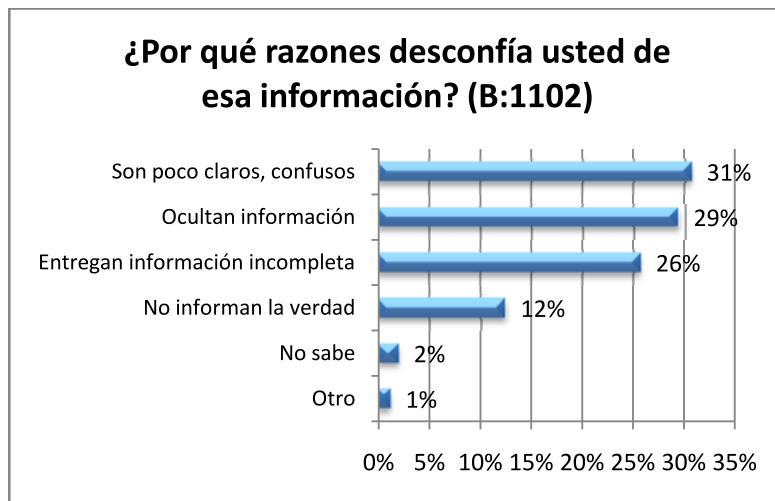
Por otro lado, una vez que se ha recibido información a partir de un organismo público un 60% considera que la información recibida no es confiable.

Gráfico N° 22: recepción confiable de la información pública



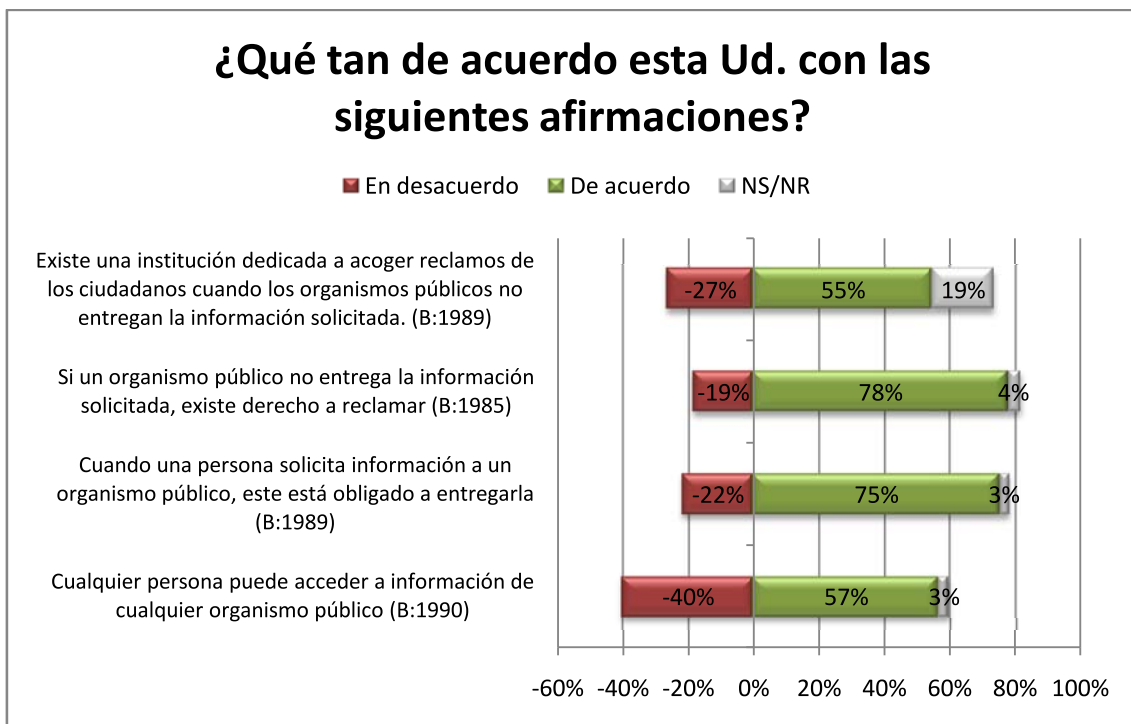
Analizando el porqué esta información recibida no es confiable, un 31% considera que ésta es poco clara o confusa; por otro lado, existe la creencia en torno a que los organismos públicos ocultan información (29%) y se entrega información incompleta (26%), por otro lado, un 12% considera que la información recibida es falsa.

Gráfico N° 23: Razones de desconfianza



Respecto del grado de acuerdo con distintas afirmaciones relacionadas con el acceso a la información pública, las personas se encuentran de acuerdo con la existencia de una institución dedicada a acoger reclamos de los ciudadanos cuando los organismos públicos no entregan la información solicitada (55%). Se encuentran de acuerdo también, en su mayoría, con el que tienen derecho a reclamar cuando se les deniega el acceso a la información (78%). La única afirmación que de cierta manera llama la atención por presentar niveles de desacuerdo más altos que el resto (40%) es la que “cualquier persona puede acceder a información de cualquier organismo público”. Sobre el hecho que una institución pública se encuentra obligada a entregar la información que se solicita, un 75% se encuentra de acuerdo con la afirmación.

Gráfico Nº 24: Nivel de acuerdo con afirmaciones sobre organismos públicos

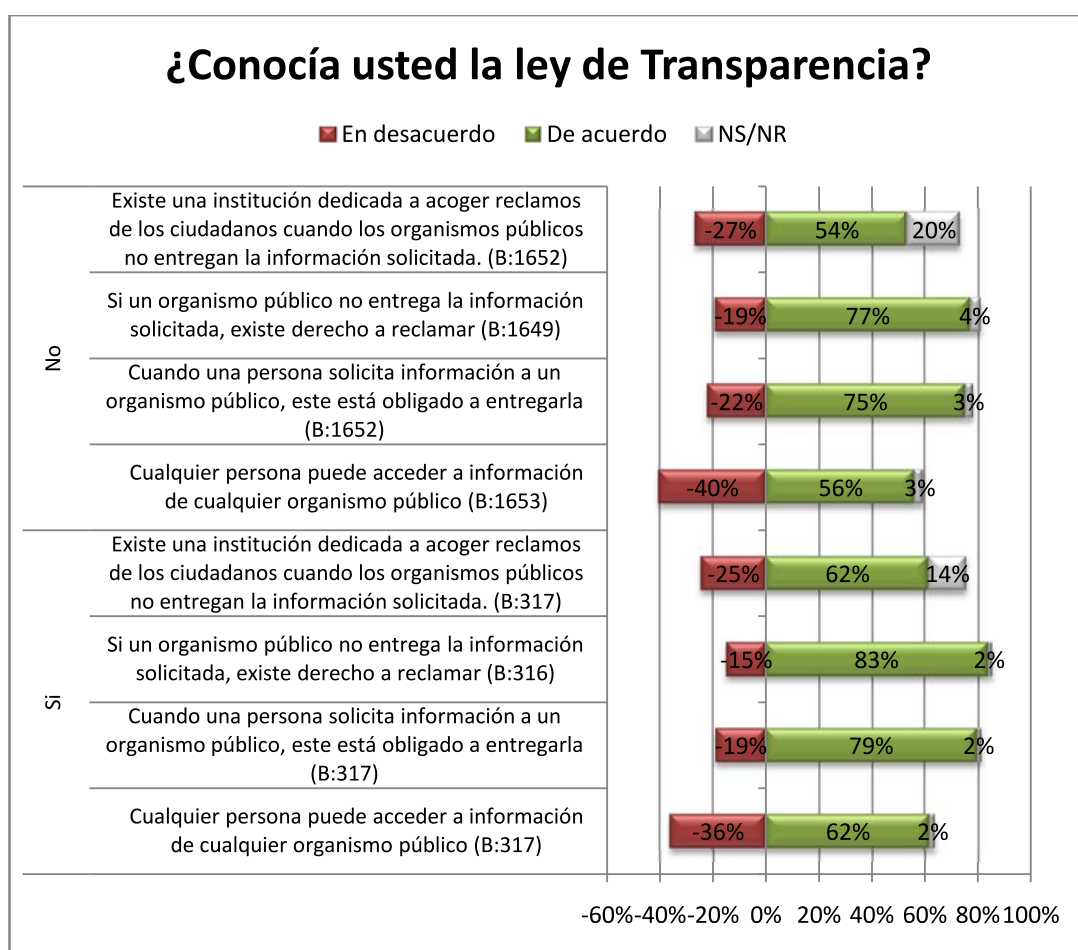


Conocimiento sobre la Ley de Transparencia

Sobre el conocimiento en torno a la ley de transparencia y aspectos relevantes de ésta, es posible observar que con mayor acuerdo aparece la posibilidad de reclamo frente a la negación de

entrega de información por parte de un organismo público (83%). Un 36% se considera en desacuerdo con la afirmación en torno a que cualquier persona puede acceder a información de cualquier organismo público. Por otro lado, aquellas personas entrevistadas que no conocían la Ley de Transparencia destacan que si un organismo público que no entrega la información solicitada, existe un derecho a reclamar (77%), con un 40% de desacuerdo aparece el hecho que cualquier persona puede acceder a información de cualquier organismo público.

Gráfico N° 25: Conocimiento sobre la Ley de Transparencia



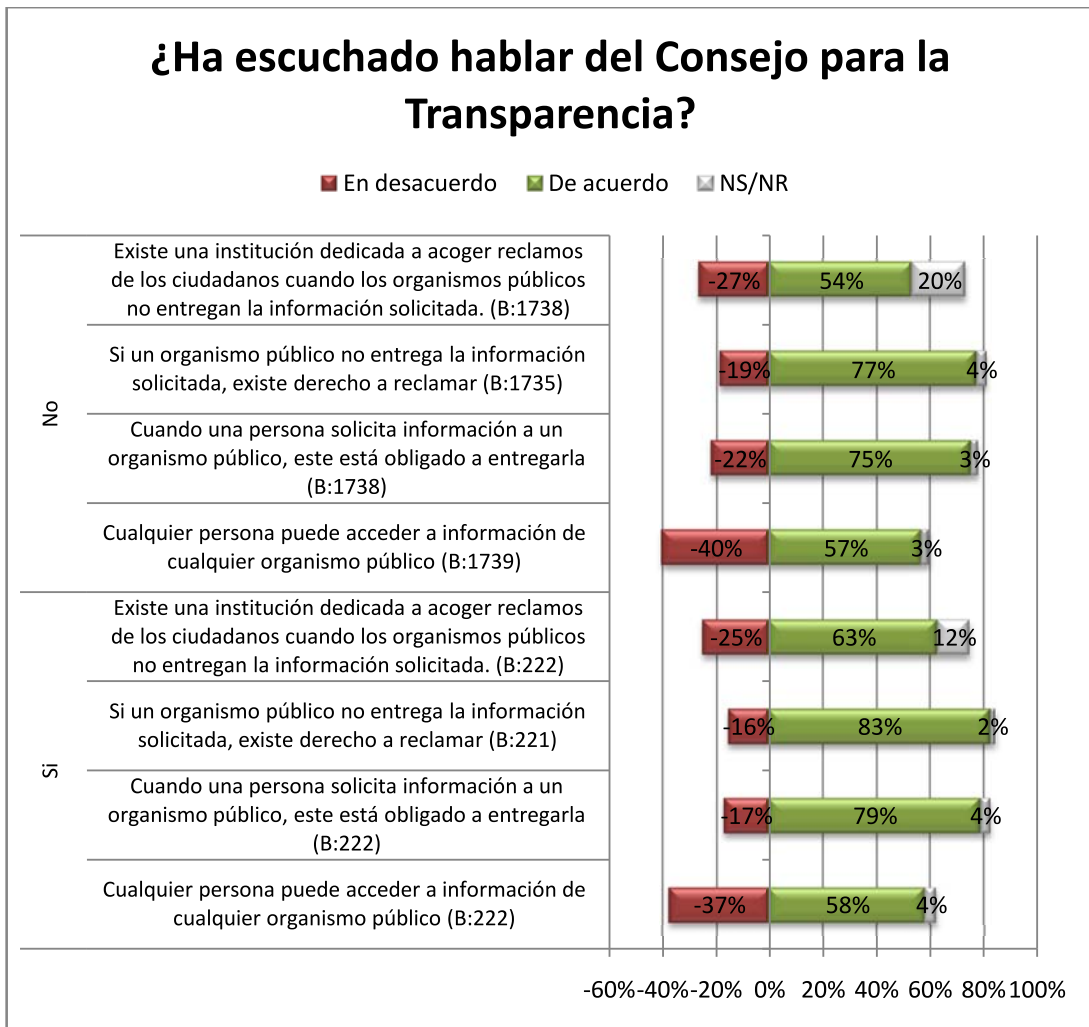
Conocimiento sobre el Consejo para la Transparencia

En los entrevistados que tienen conocimiento sobre el Consejo para la Transparencia, se observa que un 83% considera que si un organismo público no entrega la información solicitada, existe derecho a reclamar, por otro lado en torno a la afirmación “cualquier persona puede

acceder a información de cualquier organismo público”, se observa que un 37% se encuentra en desacuerdo.

Entre aquellos que declararon no haber escuchado hablar del CPLT, se observa que un 77% se encuentra de acuerdo con la afirmación sobre si un organismo público no entrega la información solicitada, existe derecho a reclamar. Por otro lado, nuevamente el grado de desacuerdo más alto entre las afirmaciones consultadas se encuentra ante el acceso de cualquier persona a información pública de cualquier organismo público (40% de desacuerdo)

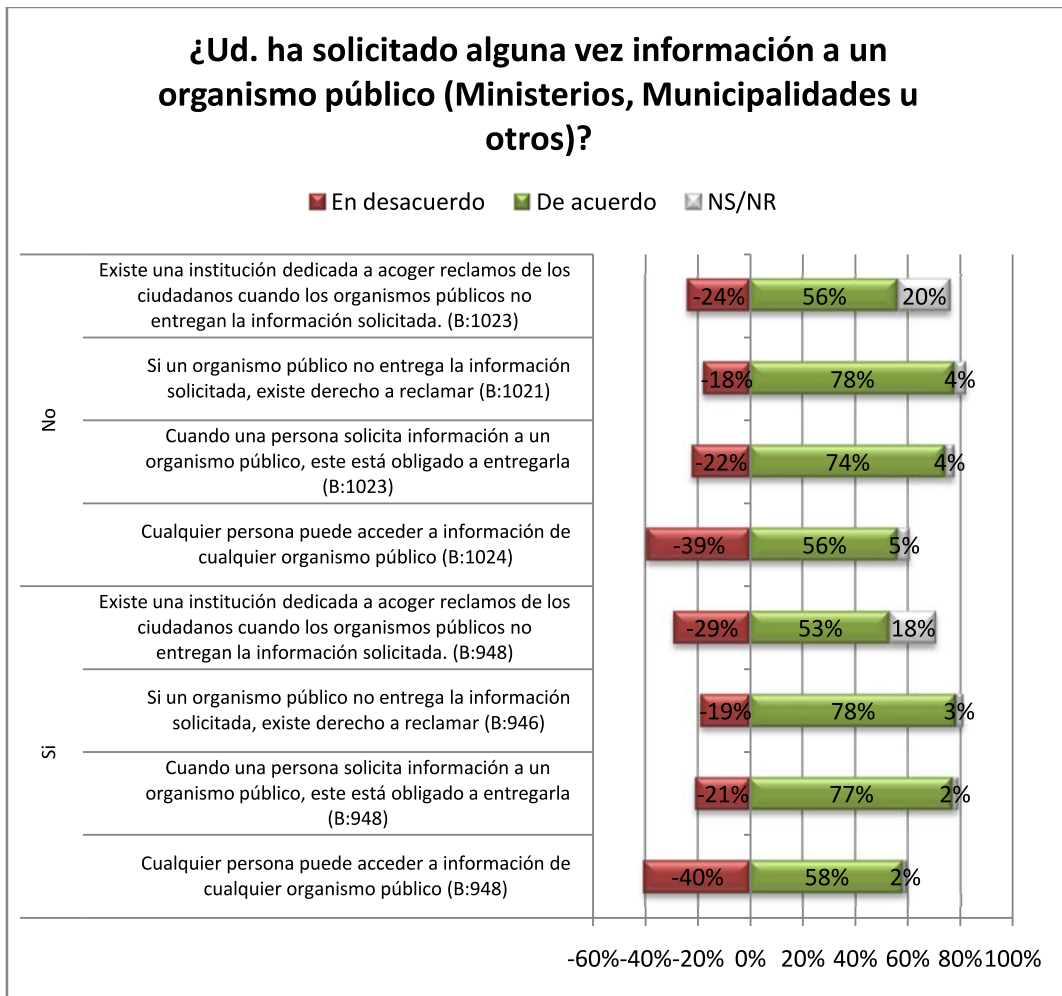
Gráfico Nº 26: Conocimiento sobre el Consejo para la Transparencia



Las personas que han solicitado información a un organismo público, destacan que si una institución pública no entrega la información solicitada, existe derecho a reclamar (78%), por otro lado con un 40%, este segmento se encuentra en desacuerdo, con el hecho que cualquier persona puede acceder a información de cualquier organismo público.

Analizando a aquellas personas que no han solicitado información a un organismo público, destaca el acuerdo en torno a la afirmación “si un organismo público no entrega información solicitada, existe derecho a reclamar” (78%). El mayor porcentaje de desacuerdo se encuentra en la afirmación “cualquier persona, puede acceder a información de cualquier organismo público” (39% de desacuerdo). Para más detalles ver gráfico N° 27

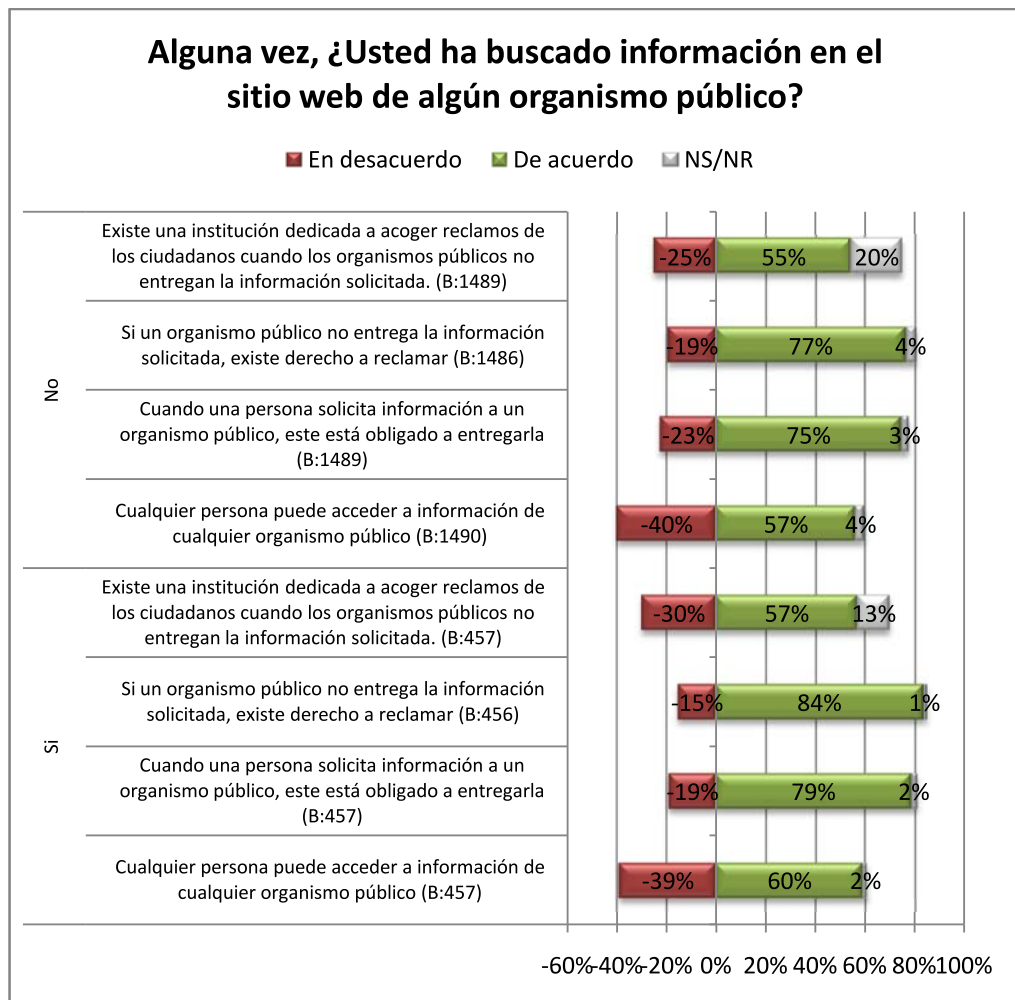
Gráfico N° 27: Solicitud de información a un organismo público



Entre aquellos que han buscado información en sitios web públicos, se observa que entre las afirmaciones con mayor porcentaje de acuerdo se encuentra “si un organismo público no entrega la información solicitada, existe derecho a reclamar” (84%), por otro lado, con un mayor porcentaje de desacuerdo aparece el hecho que cualquier persona puede acceder a información de cualquier organismo público (39% de desacuerdo).

Analizando el porcentaje de acuerdo con las afirmaciones presentadas, entre aquellos que no han consultado información pública en sitios web institucionales, se destaca con un 77% el que si un organismo público no entrega la información solicitada, existe derecho a reclamar. Destaca en este segmento con un 20% el hecho que existe desconocimiento (o no se respondió la pregunta) sobre la existencia de una institución dedicada a acoger reclamos de los ciudadanos cuando los organismos públicos no entregan la información solicitada.

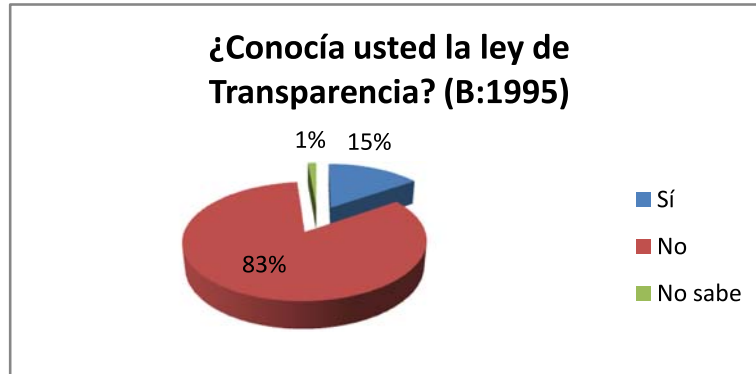
Gráfico Nº 28: Búsqueda de información en un sitio web de un organismo público



Conocimiento sobre la existencia de la Ley de Transparencia (Ley N° 20.285)

Solo un 15% del total de la muestra, se encuentra al tanto de la existencia de una Ley de Transparencia. Un 83% no sabía de la existencia de esta Ley.

Gráfico N° 29: Conocimiento de la Ley de Transparencia



Conocimiento sobre la existencia de la Ley de Transparencia (Ley N° 20.285), según tramo etario y genero

Observando el porcentaje de conocimiento sobre la Ley de Transparencia, según tramo etario se tiene que el 5º tramo, comprendido entre los 56 y 65 años son quienes tienen un mayor porcentaje de conocimiento en torno a la Ley (22%). El primer tramo es quienes menos conocen la Ley de Transparencia (8%).

Al analizar por género, se observa que los hombres son quienes tienen un mayor conocimiento de la ley con un 19% en relación con un 12% manifiesto por las mujeres.

Tabla N° 5: Conocimiento de la Ley de Transparencia, según tramo etario y sexo

¿Conocía usted la ley de Transparencia?									
	Tramo Edad						Sexo		Total
	entre 18 y 25 años	entre 26 y 35 años	entre 36 y 45 años	entre 46 y 55 años	entre 56 y 65 años	mas de 65 años	Hombre	Mujer	
Sí	8%	18%	15%	18%	22%	11%	19%	12%	15%
No	91%	81%	85%	81%	78%	89%	80%	87%	83%
No sabe	1%	1%	1%	2%	0%	0%	2%	1%	1%
Total	214	292	349	301	250	194	818	1177	1995

Conocimiento sobre la existencia de la Ley de Transparencia (Ley N° 20.285), según región de residencia

Según lugar de residencia cabe destacar que en la XIV Región de Los Ríos es dónde se encuentra el mayor porcentaje de conocimiento en torno a la Ley con un 35%. Por otro lado se tiene que el menor conocimiento sobre la Ley de Transparencia se da en VI Región del Libertador General Bernardo O´ Higgins. En la Región Metropolitana se tiene un conocimiento de solo el 15%.

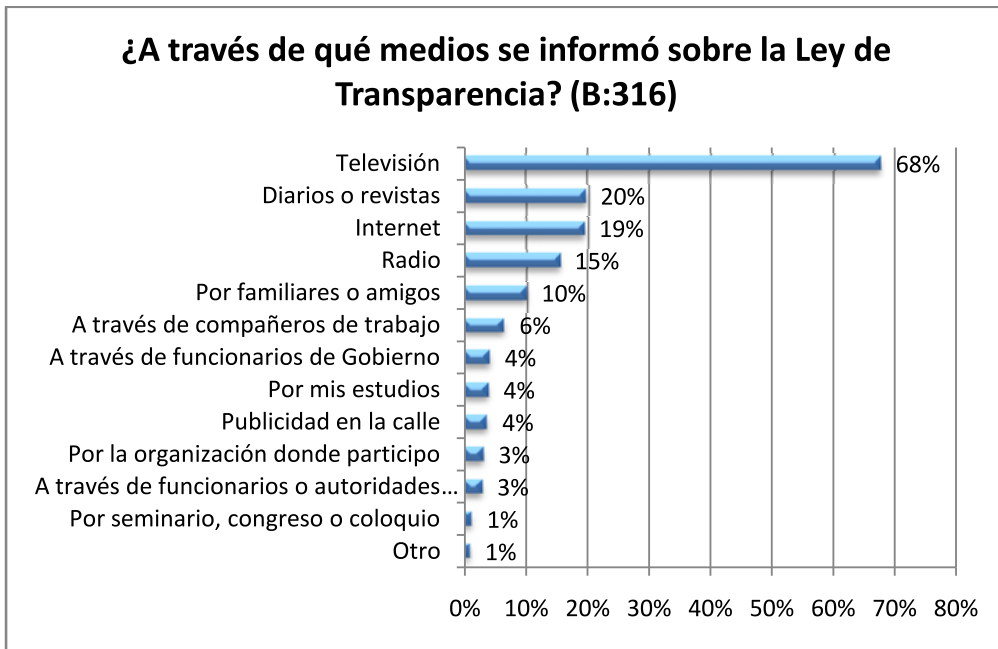
Tabla N° 6: Conocimiento de la Ley de Transparencia, según región de residencia

¿Conocía usted la ley de Transparencia?																
Región																
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	RM	XIV	XV	Total
Sí	20%	21%	21%	16%	14%	7%	10%	17%	18%	10%	24%	27%	15%	35%	25%	15%
No	80%	79%	79%	83%	87%	93%	90%	83%	82%	91%	76%	73%	83%	65%	75%	83%
No sabe	0%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	3%	0%	0%	1%
Total	46	61	49	79	202	92	110	211	98	92	52	43	770	44	46	1995

Medios de información sobre la Ley de Transparencia

Quienes cuentan con conocimiento sobre la existencia de esta Ley, se informaron principalmente por medio de la televisión (68%), diarios o revistas (20%), internet (19%) y radio (15%).

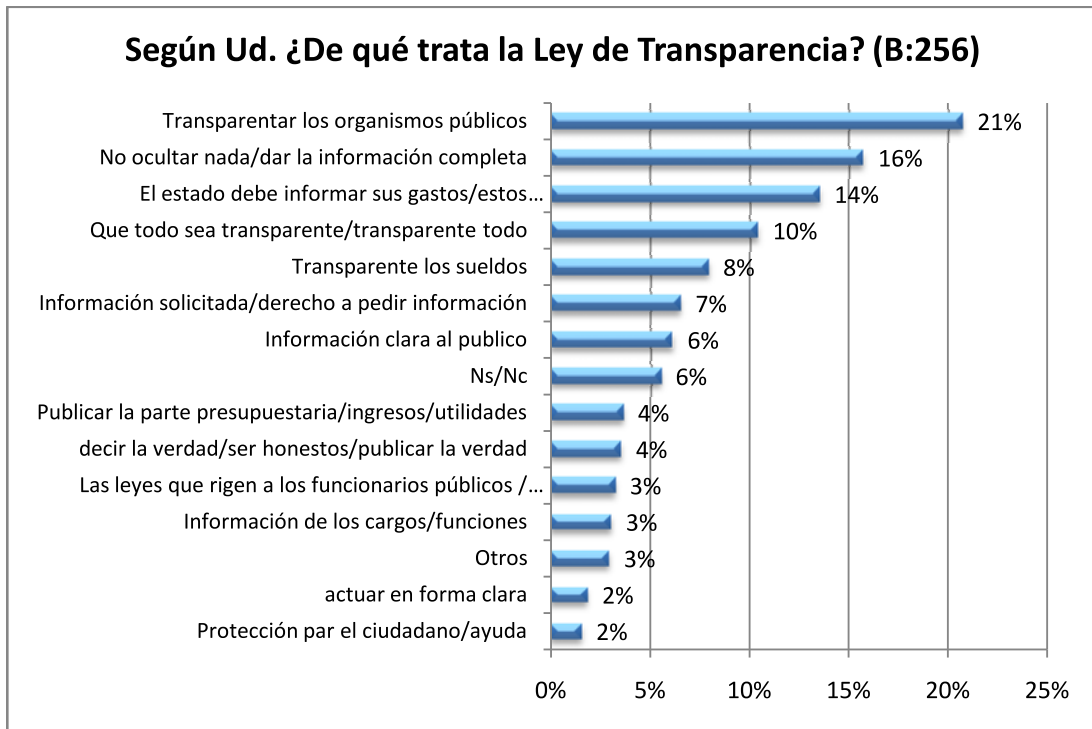
Gráfico N° 30: Medios informativos sobre la Ley de Transparencia



Conocimiento de la Ley de Transparencia

Sobre un conocimiento más acabo en torno a lo que versa la Ley de Transparencia, encontramos opiniones diversas. En general un 21% cree que ésta trata sobre Transparentar los organismos públicos. En segundo lugar, se considera que versa sobre no ocultar nada/dar información completa (16%) y luego sobre el estado y la información que debe dar en torno al gasto público. Por otro lado, una pequeña minoría cree que esta Ley tiene relación con la ayuda o protección para el ciudadano (2%), para información ver gráfico N° 33.

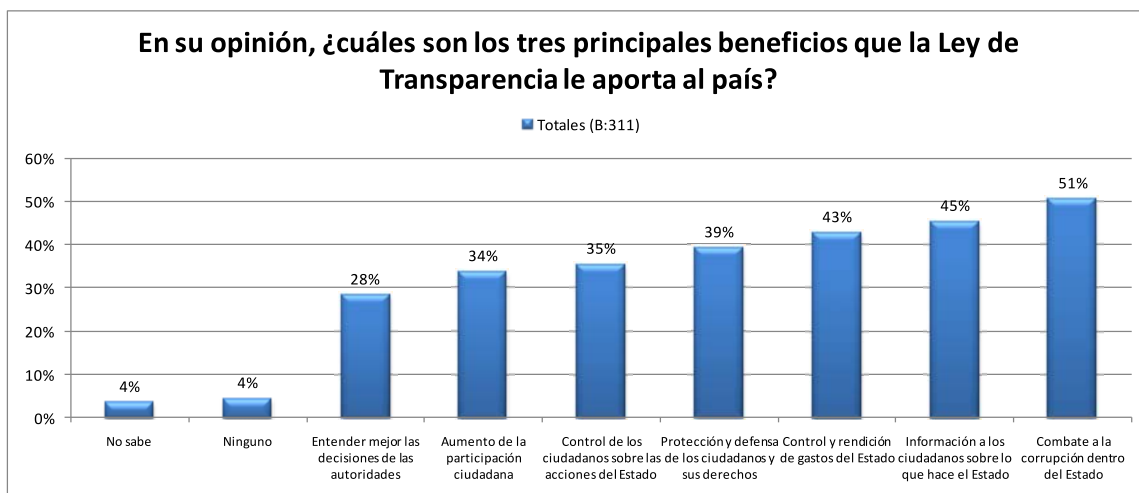
Gráfico N° 31: Conocimiento sobre la Ley de Transparencia



Beneficios de la Ley de Transparencia

En relación con los beneficios que las personas creen que la Ley de Transparencia aporta al país, la mayoría cree y como primera mención (19%) que ésta entrega un “Control de los ciudadanos sobre las acciones del Estado”, luego sin una diferencia estadística significativa encontramos con un 18% el “aumento de la participación ciudadana”. En términos de la segunda mención, la mayoría (22%) se la lleva Información a los ciudadanos sobre lo que hace el Estado. Sin embargo, analizando el panorama completo, independiente de la mención, existe un 49% de menciones asociadas a “Combate a la corrupción dentro del estado”, seguido por, con un 47% de menciones, “Información a los ciudadanos sobre lo que hace el Estado”.

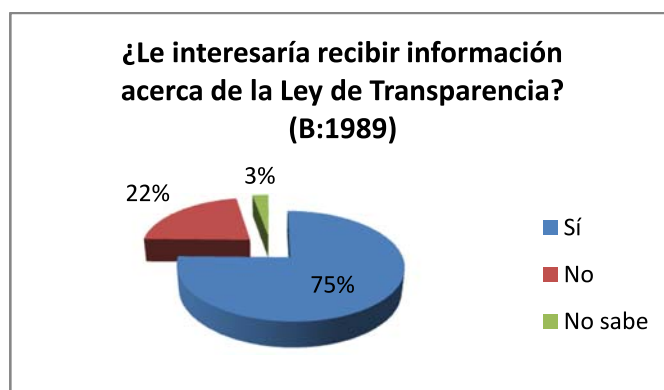
Gráfico N° 32: Tres principales beneficios de la Ley de Transparencia



Grado de interés en la Ley de Transparencia

Existe un alto grado de interés sobre la Ley de Transparencia pues, al momento de consultar sobre si le interesaría recibir información sobre ésta un 75% se declara interesado.

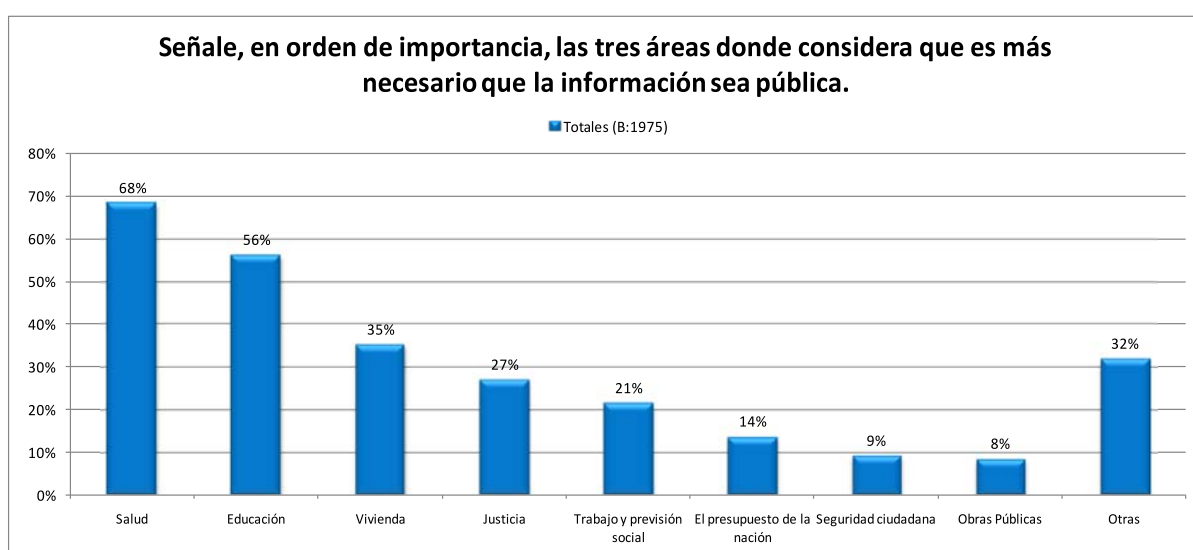
Gráfico N° 33: Interés por recibir información acerca de transparencia



Priorización de áreas donde la información debería ser pública

En correspondencia con la importancia de los temas país actuales, se solicita información especialmente en las áreas de Salud, Educación y Vivienda, tal como se observa en el gráfico N° 34.

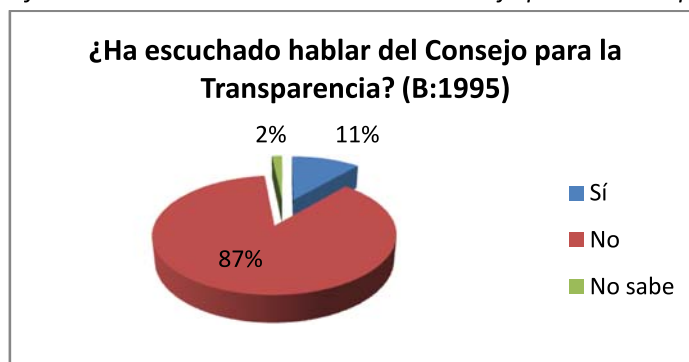
Gráfico N° 34: Áreas de relevancia de información pública



Conocimiento de la existencia del Consejo para la Transparencia

Un 87% de los casos dice que nunca ha oído hablar sobre el Consejo para la Transparencia. Dicho porcentaje aumenta en el segmento menor de 25 años (94%) y particularmente en la III región (96%). Destaca la región XIV en donde un 32% de los casos sí conoce al Consejo para la Transparencia.

Gráfico N° 35: Sobre conocimiento del Consejo para la Transparencia



Al realizar un análisis según tramo etario y género, sobre el conocimiento del Consejo para la Transparencia, se tiene que en el tramo más joven, comprendido entre los 18 y 25 años, no existe conocimiento sobre esta institución (95%). Por otro lado, en el tercer tramo etario aparece un 15% de conocimiento sobre el Consejo, siendo un porcentaje bastante bajo.

Tabla N° 7: Conocimiento sobre el Consejo para la Transparencia, según rango etáreo y sexo

	¿Ha escuchado hablar del Consejo para la Transparencia?								
	Tramo Edad						Sexo		Total
	entre 18 y 25 años	entre 26 y 35 años	entre 36 y 45 años	entre 46 y 55 años	entre 56 y 65 años	mas de 65 años	Hombre	Mujer	
Sí	5%	12%	15%	11%	13%	11%	15%	8%	11%
No	95%	87%	85%	86%	87%	89%	83%	91%	87%
No sabe	1%	1%	1%	3%	0%	1%	2%	2%	2%
Total	214	292	349	301	250	194	818	1177	1995

Al analizar por región, es posible observar que el menor conocimiento se encuentra en la III Región de Atacama y en la Región del Libertador Bernardo O'Higgins con un 93%. El conocimiento más alto se da en la IX Región de la Araucanía.

Tabla N° 8: Conocimiento sobre el Consejo para la Transparencia, según región de residencia

	¿Ha escuchado hablar del Consejo para la Transparencia?															
	Región															
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	RM	XIV	XV	Total
Sí	13%	10%	5%	10%	10%	8%	12%	13%	15%	13%	10%	12%	11%	31%	22%	11%
No	87%	89%	95%	89%	90%	93%	88%	87%	86%	87%	90%	79%	86%	69%	78%	87%
No sabe	0%	1%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%	9%	3%	0%	0%	2%
Total	46	61	49	79	202	92	110	211	98	92	52	43	770	44	46	1995

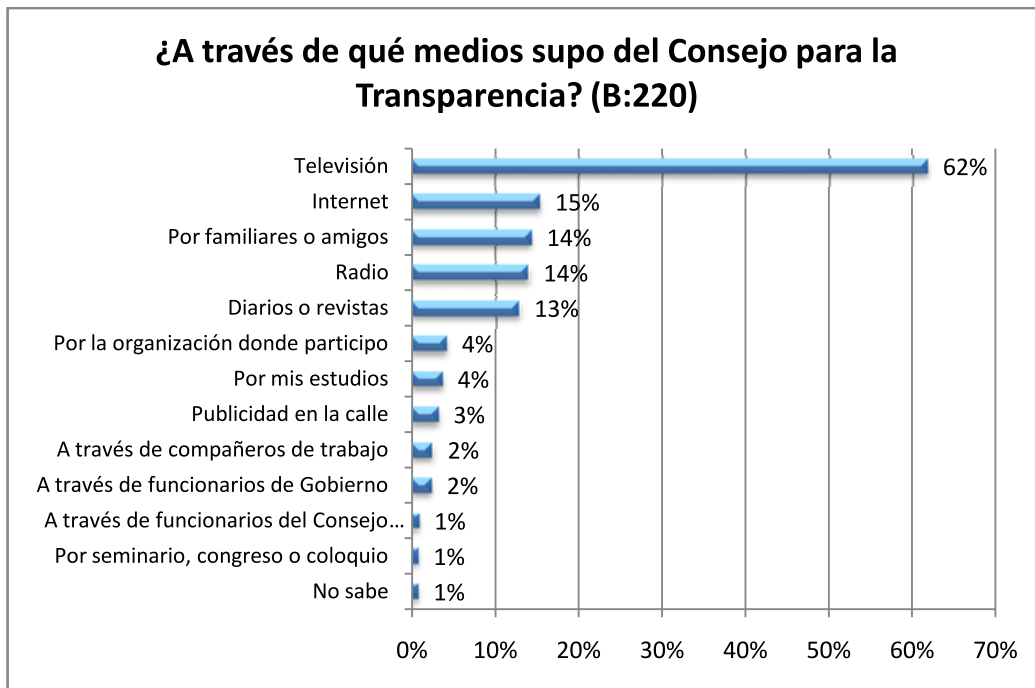
Medios de información sobre el Consejo para la Transparencia

Nuevamente la televisión aparece como el principal canal de difusión y conocimiento sobre el Consejo (62%). En este caso, como medio de difusión para el Consejo para la

Transparencia, presenta una abrupta diferencia por sobre los otros canales de comunicación como internet con un 15% y la radio, revistas o diarios, con un 14% y 13% de presencia respectivamente.

Con bajísimas menciones aparecen la difusión e información del Consejo a través de funcionarios públicos.

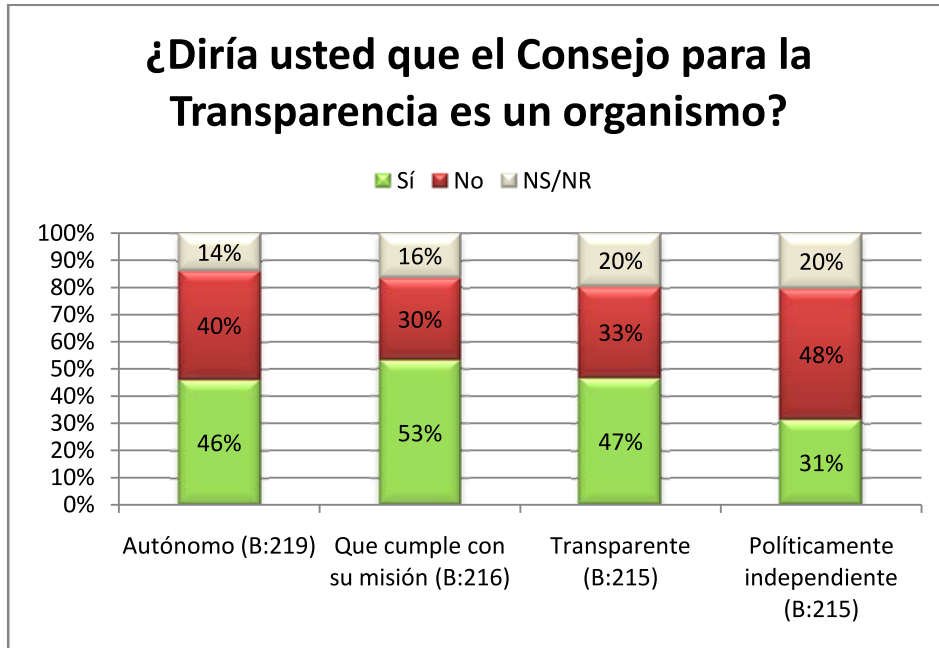
Gráfico N° 36: Medios informativos sobre el CPLT



Percepción sobre aspectos del Consejo para la Transparencia

La percepción que se tiene del Consejo para la Transparencia es de un organismo que cumple su misión (53%) y Transparente (47%), aunque esta cualidad destaca en menor medida. Se considera también que el Consejo no es un organismo políticamente independiente (48%), y la opinión respecto de que si es autónomo o no lo es, solo cuenta con 6 puntos porcentuales de diferencia. (ver gráfico N° 37).

Gráfico N° 37: Organismo público sobre Transparencia



Ejercicio efectivo del derecho

Nivel de solicitud de información al sector público

En cuanto al nivel de solicitud de información pública, los resultados se encuentran divididos, pues, casi exactamente la mitad de las personas entrevistadas ha solicitado alguna vez algún tipo de información a un organismo público, ya sea, ministerios, municipalidades u otros (45%) y un 54% que no lo ha hecho.

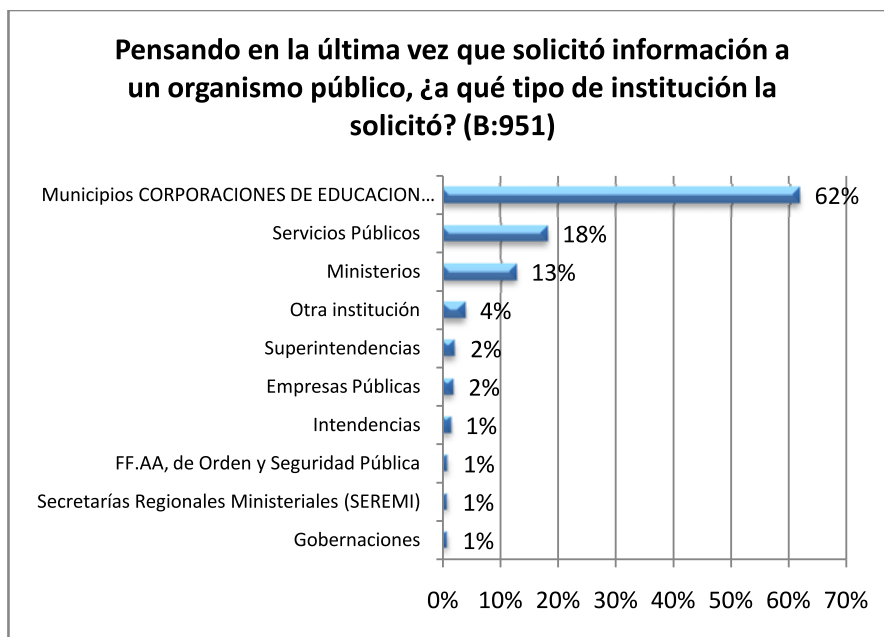
Gráfico N° 38: Organismo público sobre Transparencia



Instituciones más recurridas en la búsqueda de información pública

Los municipios/corporaciones de educación lideran el ranking de instituciones más solicitadas por información, con un marcado 62% de preferencias. En segundo lugar, se encuentran los servicios públicos con un 18% y ministerios con un 13%. El resto de las instituciones se encuentran bordeando el 1% siendo gobernaciones; FF.AA y de Orden y Seguridad Pública; y SEREMIS las más baja con un 1%.

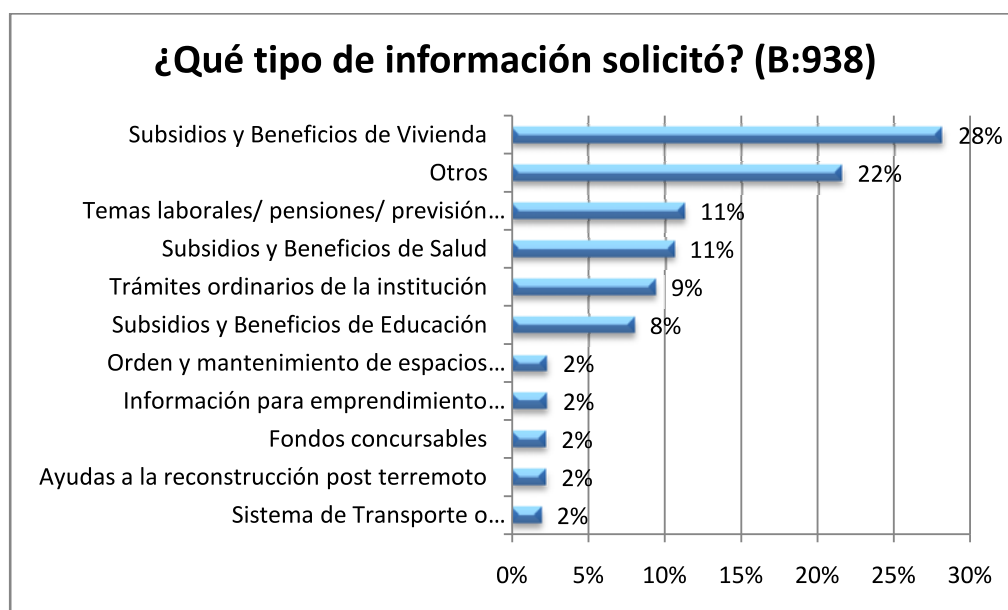
Gráfico N° 39: Institución a la cual se ha solicitado información pública



Tipos de información solicitada

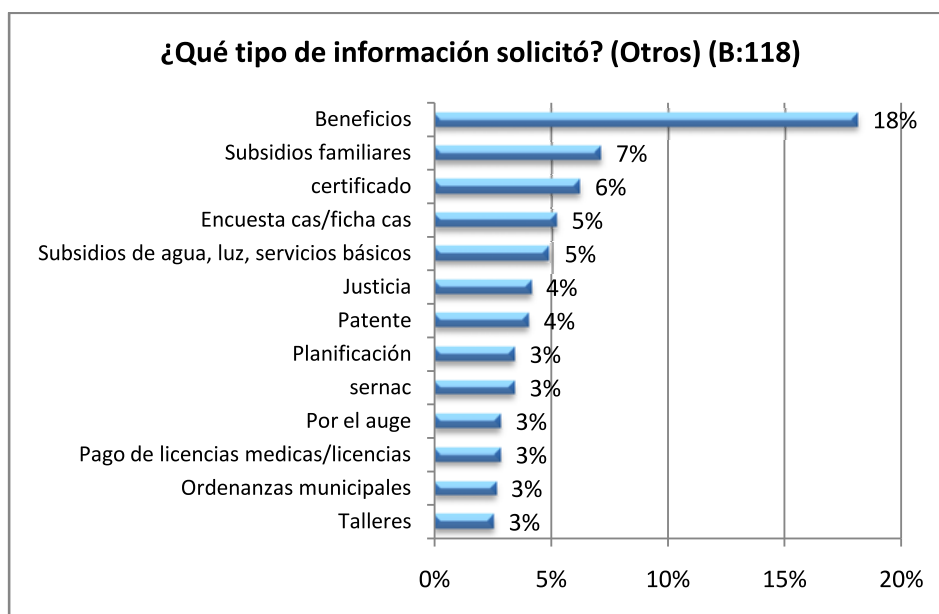
Los tipos de información más solicitada tienen relación con subsidios y beneficios de vivienda (28%). Temas laborales /pensiones/previsión social; y temas asociados al sector salud (subsidios y beneficios) con un 11%. En tercer lugar se encuentran los trámites ordinarios de la institución a la que se solicitó la información (9%).

Gráfico N° 40: Tipo de información solicitada



Al analizar el porcentaje correspondiente a Otros del gráfico anterior, se observa que en un 18% tiene relación con información de beneficios y subsidios familiares en un 7%.

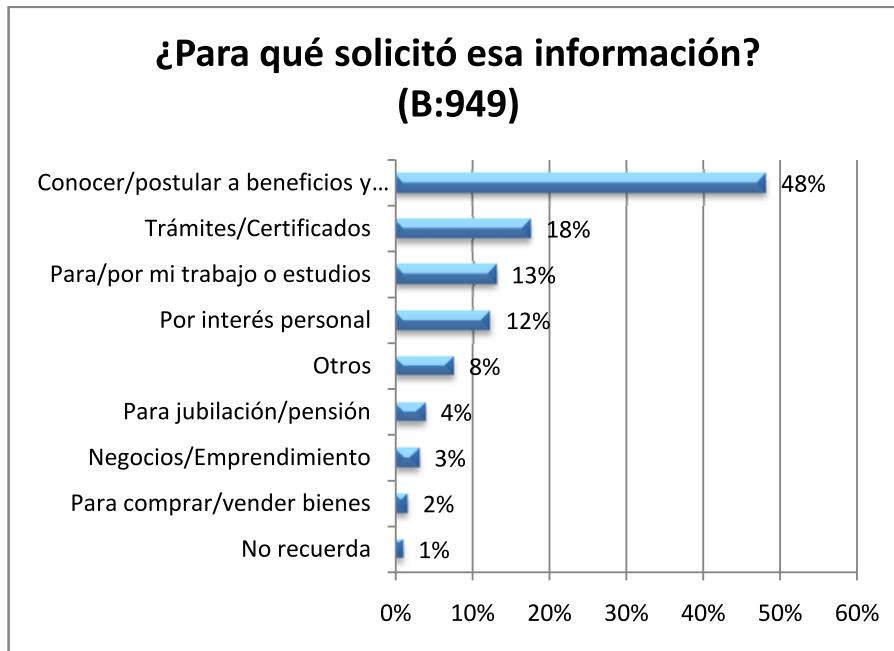
Gráfico N° 41: Tipo de información solicitada (otros)



Motivos de solicitud de la información

En poco menos de la mitad de los casos, la información se solicitó para postular a beneficios y subsidios (48%). De la otra mitad, trámites y certificados representan el 18% de los motivos, seguidos por motivos de trabajo o estudios (13%). Por un interés personal aparece en un 12% de las menciones. Comprar y Vender bienes viene al ser el motivo menos mencionado con apenas un 2% de representatividad.

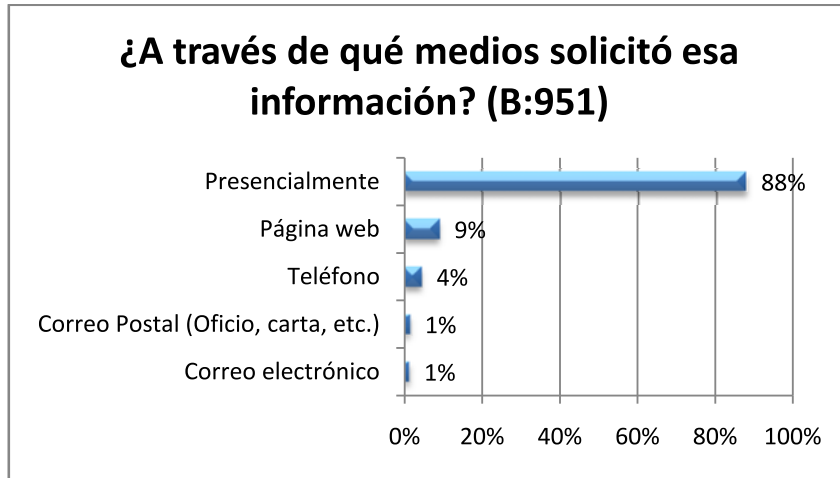
Gráfico N° 42: Motivos de solicitud de información



Canales de solicitud de la información

Casi la totalidad de las personas recurre a esta información de manera presencial en las oficinas correspondientes (88%). El resto solicita información por medio de internet (8%) y por teléfono (4%), aunque son porcentajes bastante menores.

Gráfico N° 43: Medios de solicitud de información



Razones de la no entrega de información pública

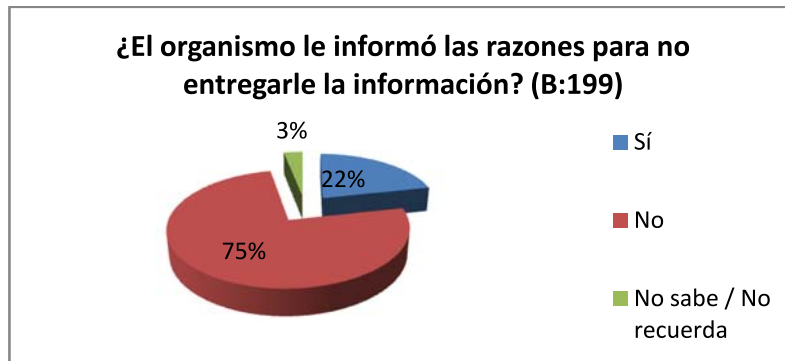
Solamente en un 20% de los casos, la información solicitada no fue entregada, y resulta más crítico aún el hecho de que para estos casos, en un 75% de las veces, el organismo a cargo de realizar esta entrega no dio razones de la negación de la información (gráfico N° 44). Para un 22% al que sí se le otorgaron razones para la negación de la información estas fueron, en su mayoría: “la información no se encuentra” (26%).

Gráfico N° 44: Entrega de información solicitada



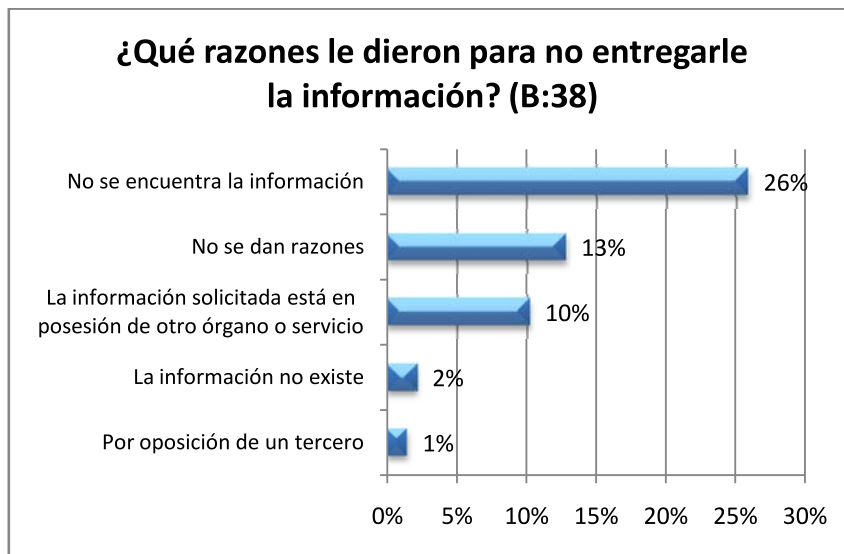
Como se observa en el gráfico anterior un 80% de las veces la información solicitada fue entregada.

Gráfico N° 45: Entrega de razones por no entrega de información solicitada



Solo un 22% de los casos afirman haber sido informados debidamente sobre el porqué de la negación de información.

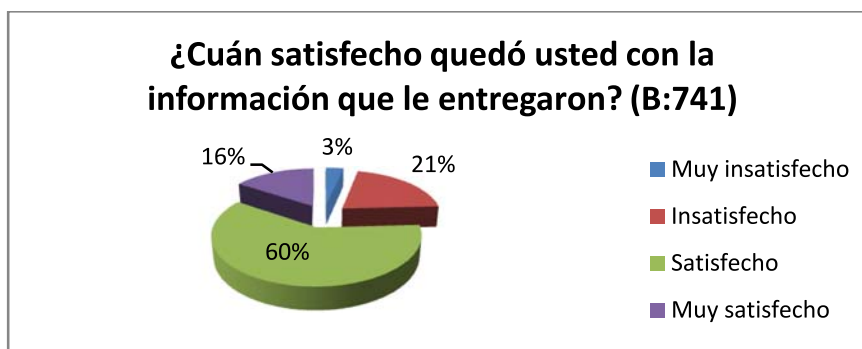
Gráfico N° 46: Razones por no entrega de información solicitada



El motivo de la no entrega de información, se debe en un 26% de los casos a que ésta no fue encontrada. En un 13% se señala que no se entregaron razones del rechazo a la solicitud de información.

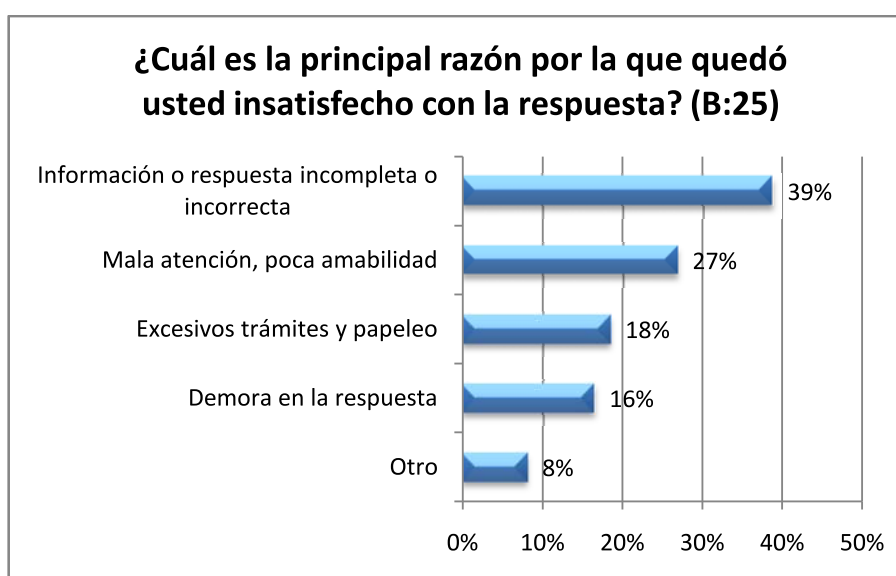
Afortunadamente, un 76% de los entrevistados considera que la información entregada fue satisfactoria, versus un 23% que se encuentra disconforme con la información.

Gráfico N° 47: Satisfacción con información entregada



Este 23% insatisfecho, argumenta su descontento en el hecho que la información se encontraba incompleta o incorrecta -calidad de la información- y que hubo una mala atención o poca amabilidad durante el trámite de solicitud de dicha información -calidad de servicio- 27%. Excesivos trámites y papeleo 18% y demora en la respuesta 16%

Gráfico N° 48: Razones de insatisfacción con información entregada



Razones de la no solicitud de información pública

Para quienes nunca han solicitado información a organismos públicos, un 49% señala que nunca ha tenido la necesidad. La segunda razón predominante con un 18% de preferencia de respuestas, se debe a que las personas desconocían esta facultad. Solo un 4% nunca solicitó información debido a la desconfianza de la calidad de la información entregada.

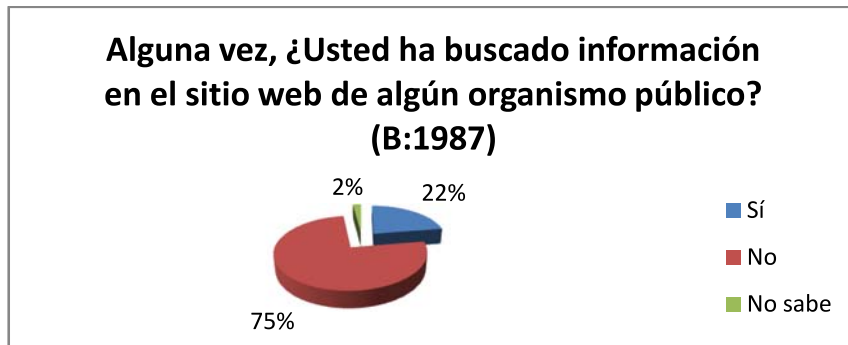
Gráfico N° 49: Razones de no solicitud de información a organismos públicos



Búsqueda de información a través de canales web

En el gráfico N° 50 se observa que un 75% de las personas no recurre al sitio web de los organismos públicos en búsqueda de información.

Gráfico N° 50: Búsqueda de información en sitios web de organismos públicos



La última vez que se buscó información en un organismo público, se indica fue realizado en ministerios 33%, municipios 27% y servicios públicos 22%.

Gráfico N° 51: Búsqueda de información en sitios web de organismos públicos

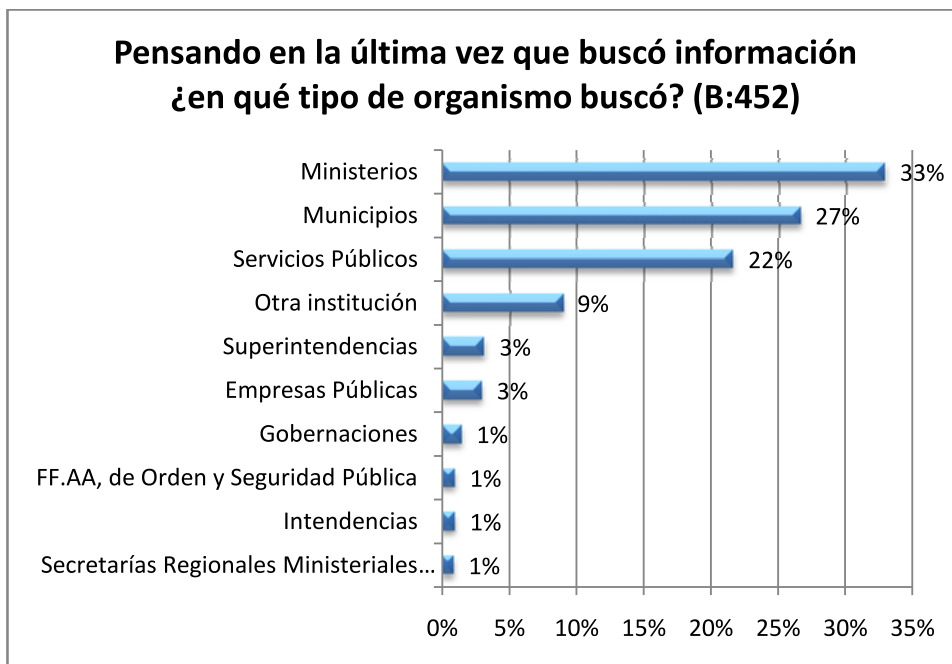
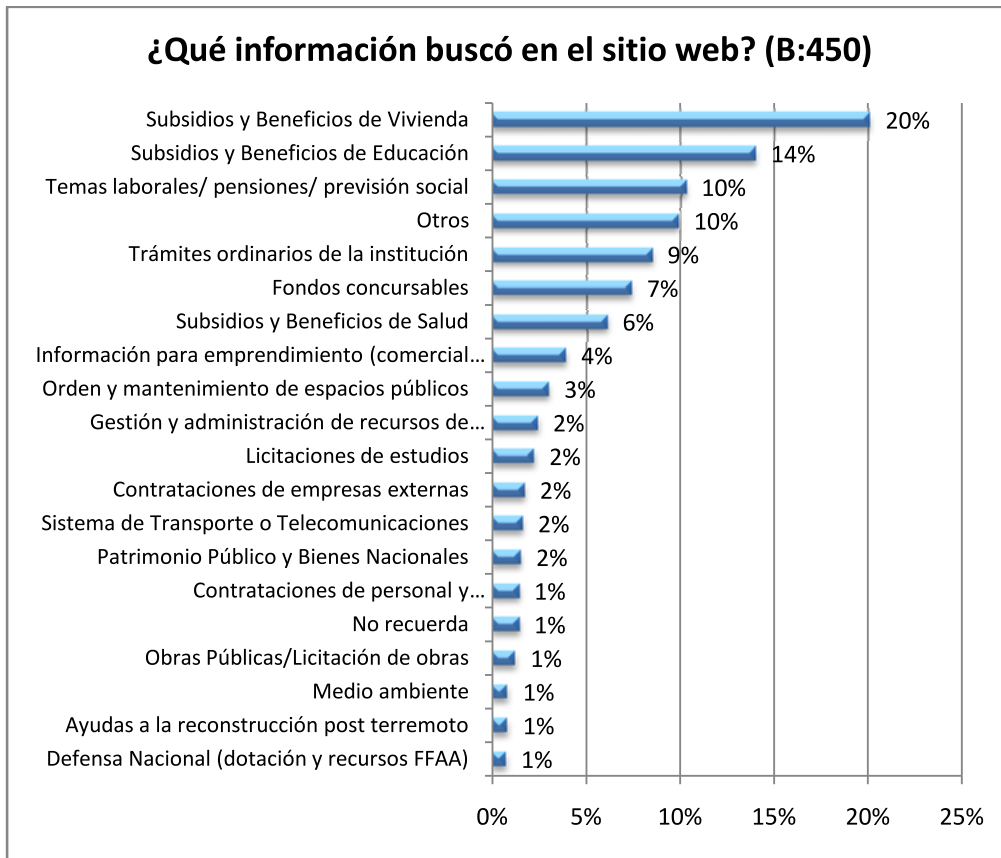
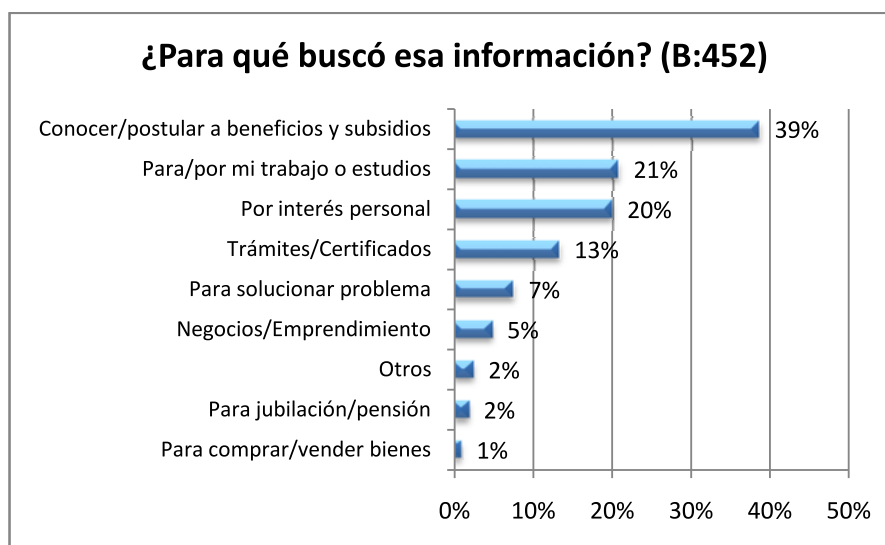


Gráfico N° 52: Tipo de información buscada en sitios web de organismos públicos



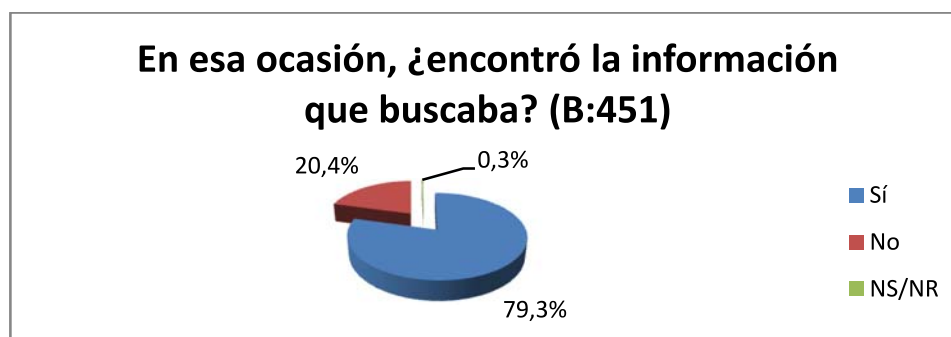
En el sitio web se ha buscado información sobre Subsidios y Beneficios de vivienda (20%), sobre subsidios y beneficios de educación (14%) y temas laborales/pensiones/previsión social 14%.

Gráfico N° 53: Razones de búsqueda de información en sitios web de organismos públicos



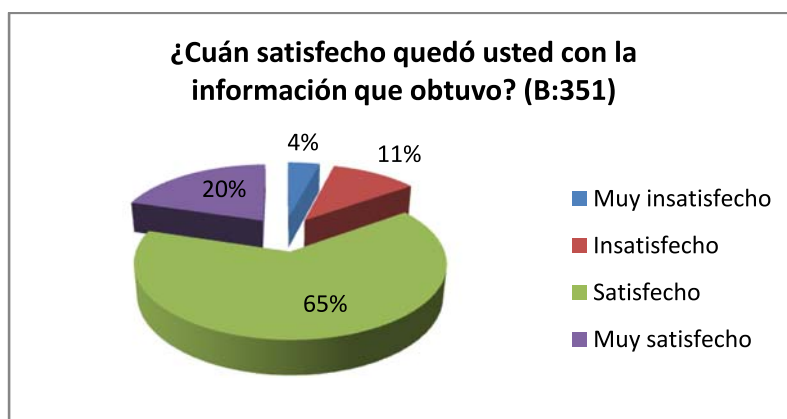
De todos quienes buscaron información a través de la web, el 79,3% encontró efectivamente la información que buscaba, contra un 20,4% que no lo logró.

Gráfico N° 54: Existencia de información buscada en sitios web de organismos públicos



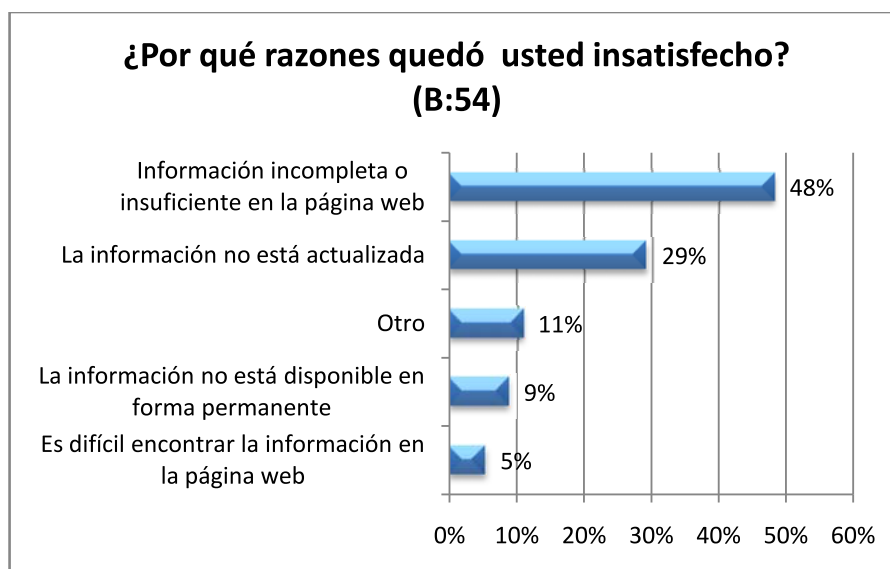
Un 85% de quienes sí encontraron la información que buscaban, se encuentran satisfechos con la información obtenida.

Gráfico N° 55: Satisfacción de información de sitios web de organismos públicos



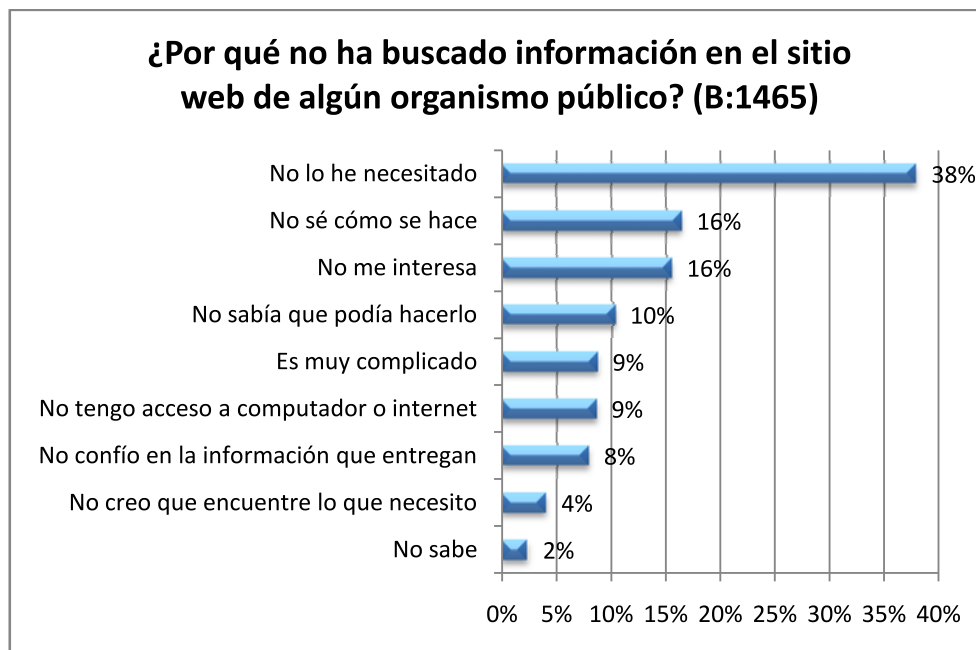
Del restante 15% de insatisfechos, un 48% argumenta que la información se encuentra incompleta o es insuficiente, seguido de un 29% que remarca que la información no se encontraría actualizada. (Ver gráfico N° 56)

Gráfico N° 56: Insatisfacción con información de sitios web de organismos públicos



Para quienes no han buscado información en el sitio web, un 38% argumenta que no ha tenido necesidad de ello, mientras que un 16% desconoce la forma de hacer esto. El tercer motivo lo tiene la falta de interés (16%).

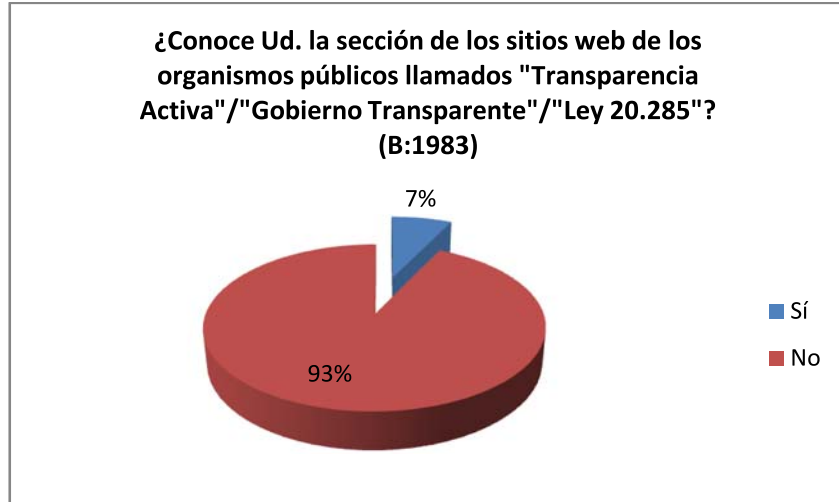
Gráfico N° 57: Razones de no búsqueda de información de sitios web de organismos públicos



Conocimiento de “Transparencia Activa” / “Gobierno Transparente” / “Ley 20.285”

Sorprende que solamente un 7% de los encuestados conozca sobre la sección de “transparencia activa” o “gobierno transparente”. Dicho valor disminuye aún más en la X Región de Los Lagos, donde apenas el 1% tiene conocimiento de esta sección. (ver anexos)

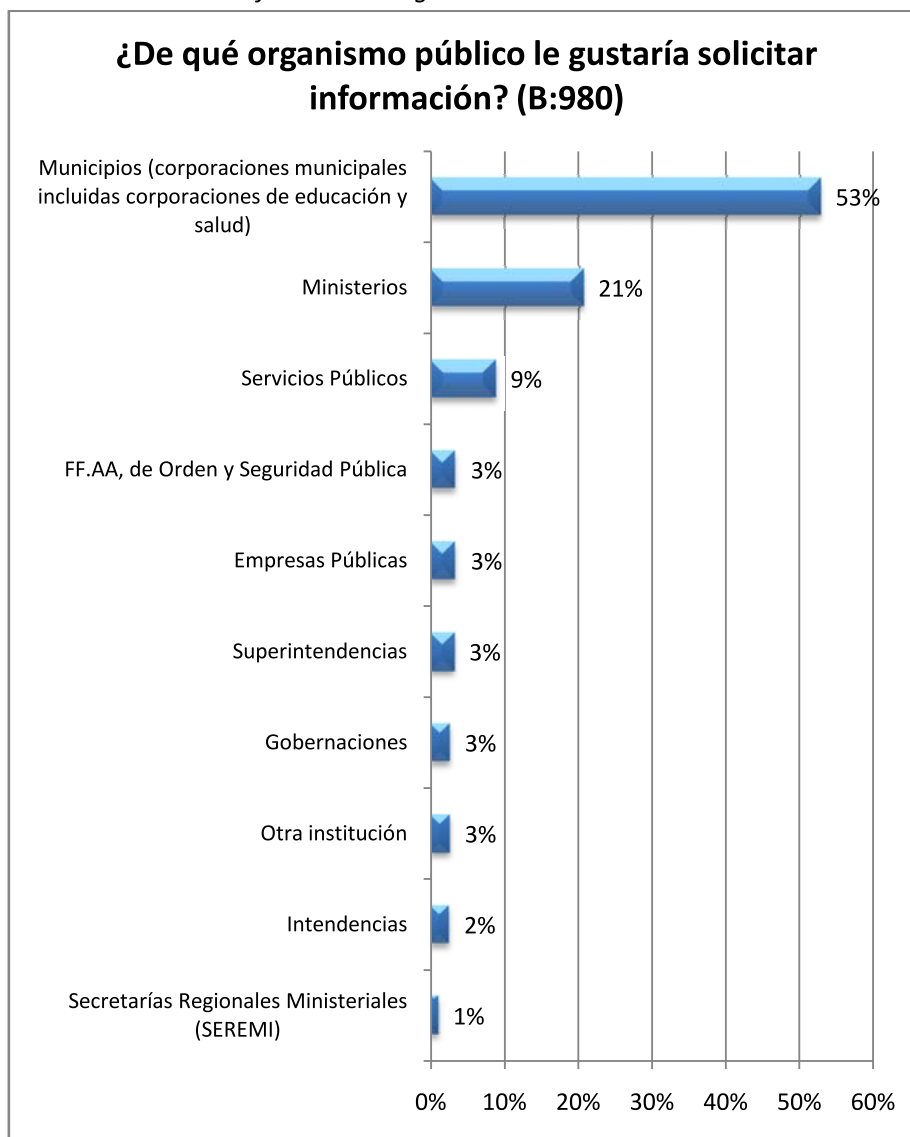
Gráfico N° 58: Conocimiento sección transparencia activa/gobierno transparente/ley 20.285



Organismos públicos más solicitados

Los Municipios vuelven a aparecer como las instituciones desde dónde más se desea obtener información (53%), seguidos por los ministerios (21%) y los servicios públicos (9%).

Gráfico N° 59: Organismos Públicos más solicitados



Como se ha observado anteriormente, al momento de consultar a los encuestados sobre qué tipo de información le gustaría solicitar a las entidades antes mencionadas, destacan con mayor representatividad los subsidios y beneficios asociados al área de Salud (22%), Vivienda (20%) y Educación (12%).

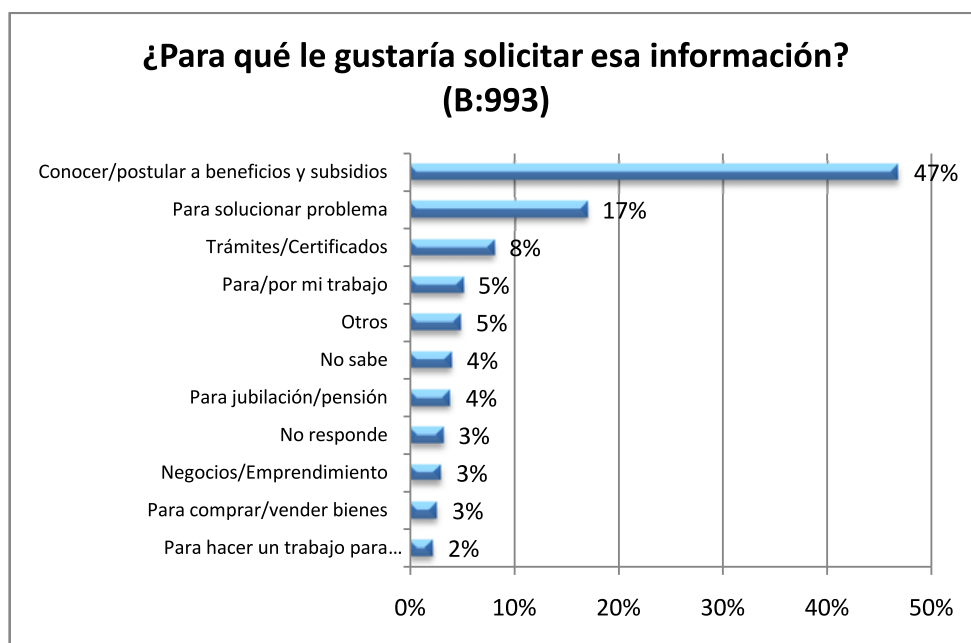
Gráfico N° 60: Interés por temáticas para solicitud de información



Principales causales de la solicitud de información

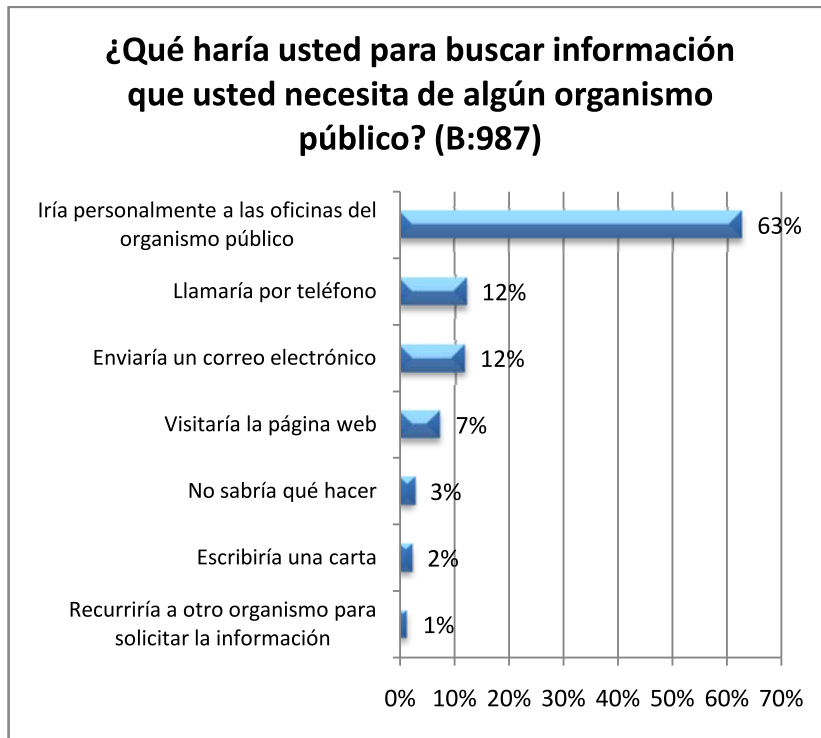
Naturalmente, la gran mayoría de los casos (47%) acude a esta información con el fin de postular a beneficios o subsidios; “para solucionar problema” (17%) y con el fin de “tramites y certificados” (8%). (ver gráfico N° 60)

Gráfico N° 60: Interés por temáticas para solicitud de información



Como se observó anteriormente en otra pregunta del cuestionario, la gran mayoría de las personas (63%) iría a personalmente a las oficinas del organismo público; 12% llamaría por teléfono y un 12% enviaría un correo electrónico.

Gráfico N° 61: Interés por temáticas para solicitud de información



Mecanismos de solicitud de información

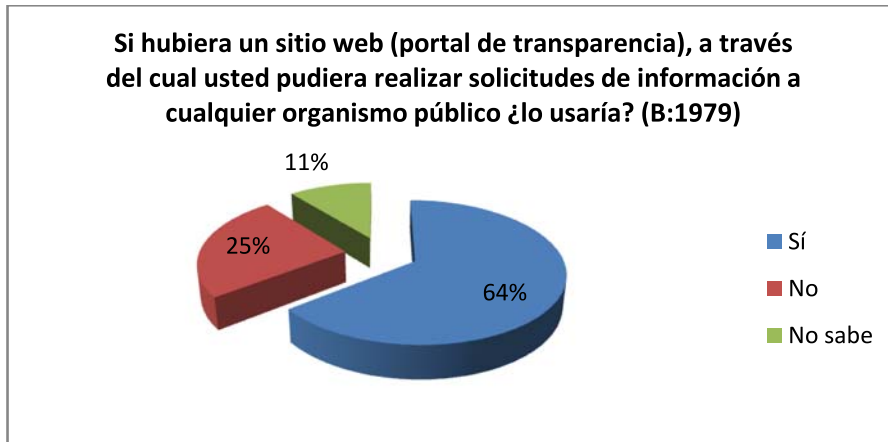
El 72% de las personas iría personalmente a llenar un formulario de solicitud de información, cifra que se corresponde con el resultado del gráfico N° 62; un 14% utilizaría el servicio web para llenar el mismo formulario de solicitud. Finalmente, solo un 4% enviaría una carta.

Gráfico N° 62: Mecanismos de solicitud de información



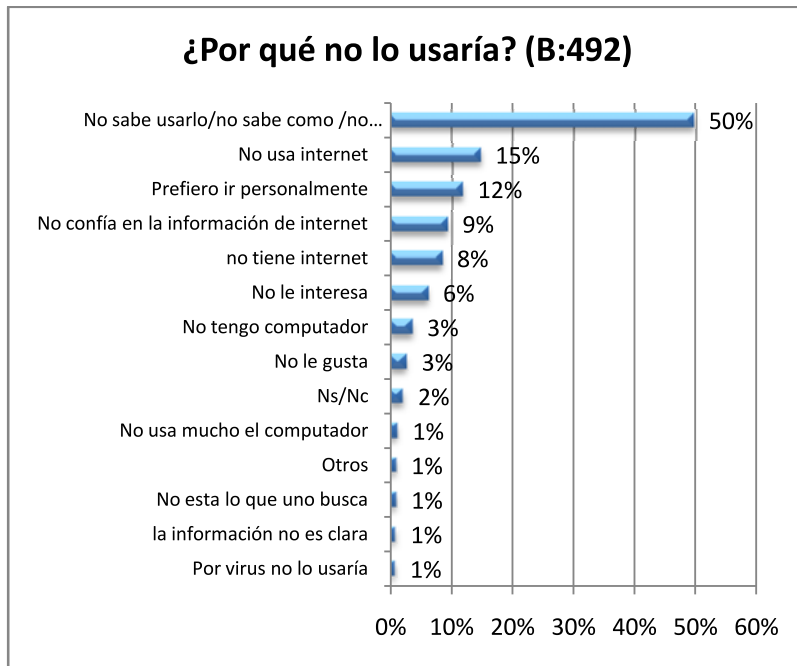
El 64% de la muestra reconoce que utilizaría un eventual sitio web del Consejo para la Transparencia para solicitar información a cualquier tipo de organismo público.

Gráfico N° 63: Interés por contar con un portal de Transparencia



Del restante porcentaje que señala que no usaría esta herramienta, un 50% argumenta no saber usarlo o no entenderlo, mientras que un 15% derechamente asegura no utilizar internet y un 12% que prefiere realizar este trámite de manera personal.

Gráfico N° 64: Uso potencial de un portal de Transparencia

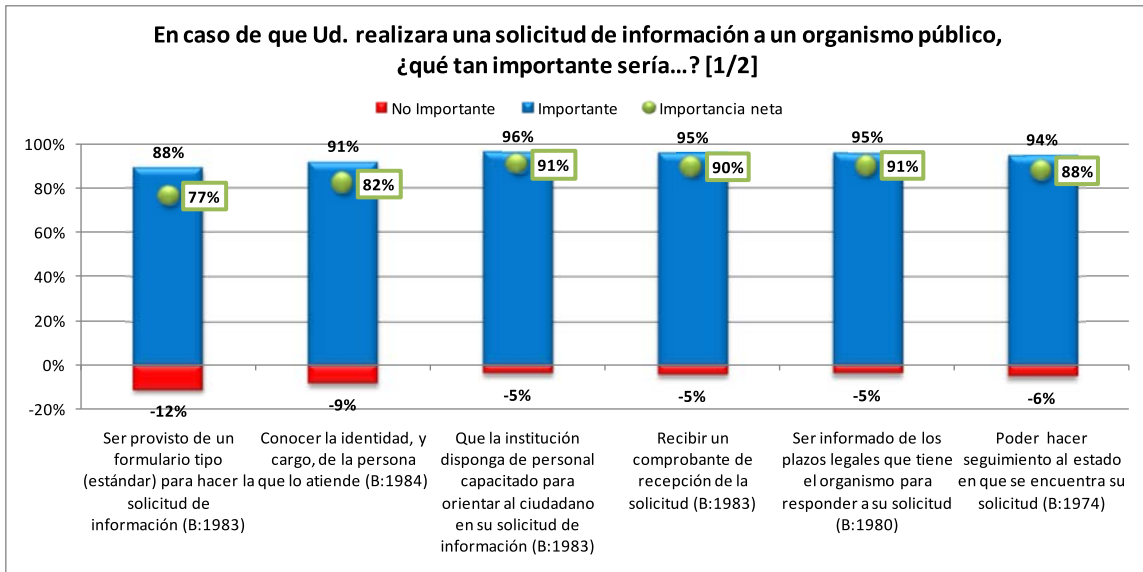


Importancia aspectos de solicitud de información

Sobre solicitud de información:

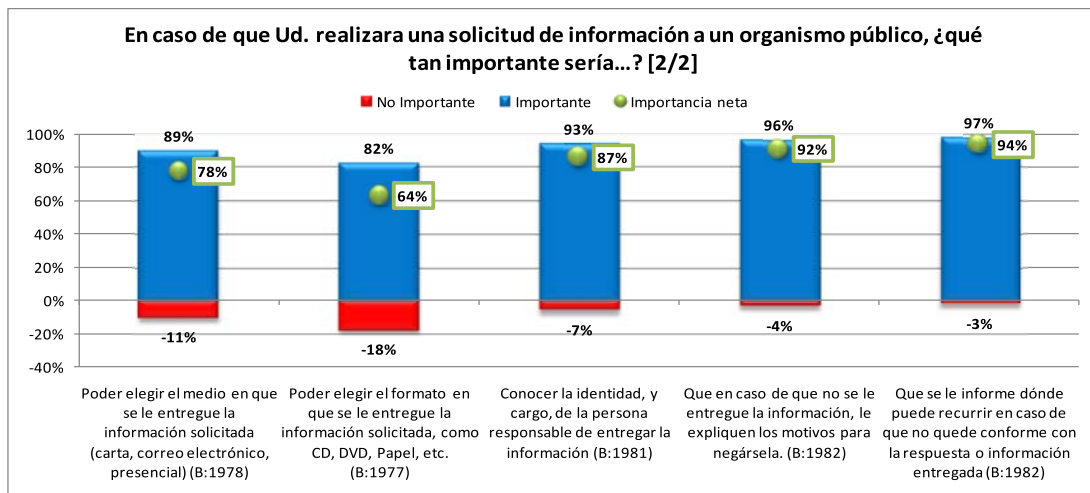
- 1) Con un 96% de importancia manifiesta y un 91% de importancia neta, resalta el que la institución disponga de personal capacitado para orientar al ciudadano en su solicitud de información.
- 2) El ser informado de los plazos legales que tiene el organismo para responder a su solicitud cuenta con un 91% de importancia neta y 95% de importancia manifiesta.
- 3) Con un 95% de confianza y un 90% de importancia neta, resalta el recibir un comprobante de recepción de la solicitud.

Gráfico N° 65: Importancia en aspectos de solicitud de Información



Por otro lado, se observa con un 64% de importancia neta y un 14% de “no importancia” el hecho de poder elegir el formato en que se le entregue la información solicitada como CD, DVD, Papel, etc.

Gráfico N° 66: Importancia en aspectos de solicitud de Información, formato



Reacción frente a la negación de información

Haciendo el ejercicio hipotético propuesto en la pregunta del gráfico N° 67, se observa que un 32% de los encuestados insistiría un poco más en la solicitud de la información negada, mientras

que un 26% presentaría un reclamo formal. Un 20% de los casos persistiría en la municipalidad hasta que la información se les otorgase. Finalmente un 15% no haría nada y un 7% no sabría qué hacer.

Gráfico N° 67: Reacción frente a negación de información

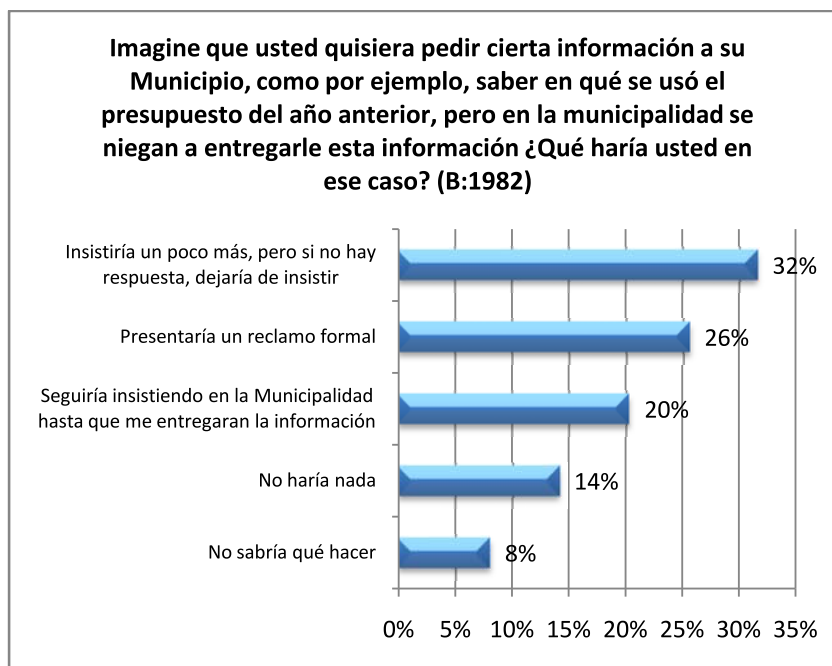
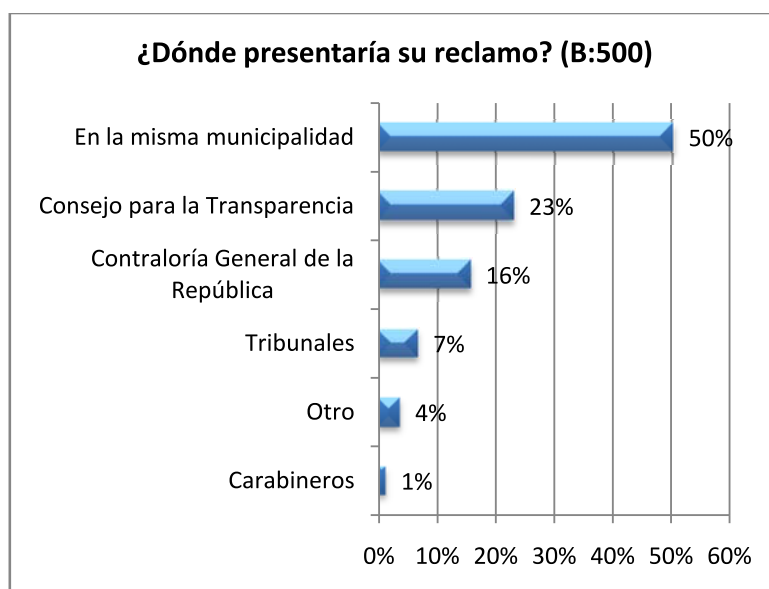
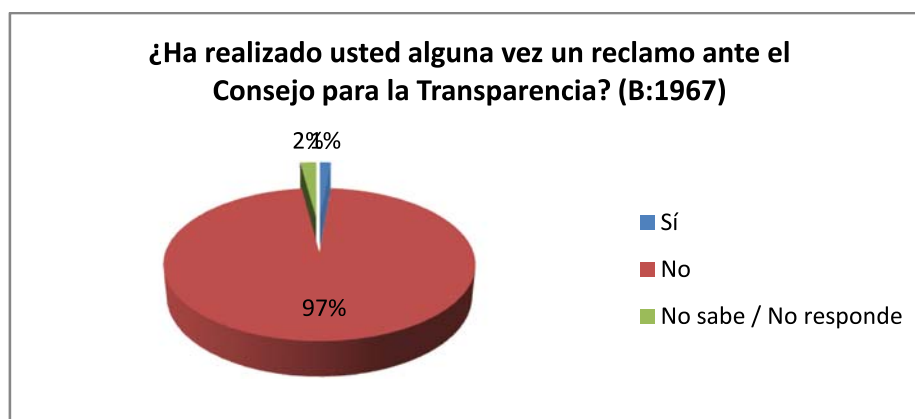


Gráfico N° 68: Reacción frente a negación de información, medios de reclamo



La mitad de las personas presentaría un reclamo en la misma municipalidad. Respecto del Consejo para la Transparencia, un 23% acudiría a esta entidad. Sin embargo, a pesar de esto, casi la totalidad de muestra nunca ha realizado un reclamo ante el Consejo (97%), como se observa en el gráfico siguiente:

Gráfico N° 68: Reclamo ante el Consejo para la Transparencia



Comparación principales resultados estudio anterior

¿Cuáles son los cuatro temas más importantes para el país?

Ahora bien, uno de los objetivos de este estudio ha sido realizar una comparación en torno a los resultados actuales con los obtenidos en estudios correspondientes a años anteriores. De este modo, analizando los resultados, respecto de los temas con mayor impacto en el país notamos que existen algunas alzas poco representativas, sin embargo destacan los temas de medio ambiente (cae un 10%), crimen y delincuencia (cae 8%) y vivienda (cae 11%).

Se observa que en la actualidad los 4 temas país más relevantes son Educación, Salud, Pobreza y Crimen y delincuencia, los mismos que en el año 2010. En el año 2009, se observa que los temas principales fueron Salud, Educación, Empleo, Crimen y delincuencia.

Tabla N° 9: Temas relevantes a nivel país, comparación 2009, 2010, 2011.

	De la siguiente lista de temas, a su juicio, ¿Cuáles son los cuatro temas más importantes para el país?			
	Encuesta 2009	Encuesta 2010	Encuesta 2011	
Medio ambiente	34,6%	23,3%	14,1%	↓
Protección de los datos personales de los individuos	14,0%	6,3%	6,9%	↑
La economía del país	-	19,2%	-	↑
Transparencia de los organismos públicos	17,7%	11,4%	10,3%	↓
Derechos ciudadanos	28,2%	13,6%	12,6%	↓
Seguridad nacional	17,6%	12,7%	9,3%	↓
Pobreza	-	36,6%	35,4%	↓
Corrupción	22,0%	18,0%	13,0%	↓
Crimen y delincuencia	45,7%	33,3%	25,1%	↓
Educación	73,9%	47,9%	49,2%	↑
Desigualdad	-	11,5%	12,0%	↑
Salud	74,4%	50,5%	44,8%	↓
Empleo	55,6%	26,4%	24,0%	↓
Vivienda	34,6%	27,8%	16,5%	↓
Reconstrucción post –terremoto	-	10,7%	-	
Todos son importantes	-	10,0%	25,3%	↑

¿Cuáles son los cuatro temas menos importantes para el país?

Al observar la siguiente tabla N° 10 comparativa, se tiene que:

Tabla N° 10: Temas menos relevantes a nivel país, comparación 2009, 2010, 2011.

	¿Cuáles son los cuatro temas menos importantes para el país?			
	Encuesta 2009	Encuesta 2010	Encuesta 2011	
Medio ambiente	39,9%	27,1%	22,7%	↓
Protección de los datos personales de los individuos	63,0%	35,7%	28,4%	↓
La economía del país	-	17,4%	14,0%	↓
Transparencia de los organismos públicos	55,1%	25,8%	16,2%	↓
Derechos ciudadanos	34,0%	21,4%	11,5%	↓
Seguridad nacional	43,5%	21,3%	19,0%	↓
Pobreza	-	6,4%	6,1%	↓
Corrupción	36,0%	17,8%	15,9%	↓
Crimen y delincuencia	14,1%	5,3%	6,3%	↑
Educación	5,5%	3,4%	4,6%	↑
Desigualdad	-	22,4%	21,3%	↓
Salud	5,5%	2,5%	3,1%	↑
Empleo	14,1%	6,1%	5,6%	↓
Vivienda	28,1%	11,8%	8,9%	↓
Reconstrucción post –terremoto	-	16,7%	-	

En esta versión 2011, se observa que los 4 temas menos relevantes a nivel país son el Medio ambiente, la protección de datos personales, la seguridad nacional y la desigualdad. Para el año 2010, se observa que la transparencia de organismos públicos es un ítem que no apareció nombrado como menos importante.

Cabe destacar que existe una baja porcentual sostenida y significativa en torno a la valoración de la Transparencia de los organismos públicos como un tema de poca relevancia.

Percepción de la población respecto del sector público

En relación con la percepción hacia el sector público, la confianza en éste decae de modo sostenido, observándose una especial desvalorización el año 2011. Sin embargo, analizando las afirmaciones por un lado relacionadas con que los chilenos creen que los organismos públicos son corruptos y por otro, en el que los chilenos creen que los organismos públicos ocultan información se observa que éstas decaen en términos porcentualmente significativos en relación a los estudios efectuados en versiones anteriores 2009 y 2010.

Tabla Nº 11: Percepción en torno al sector público comparación 2009, 2010, 2011

	2009	2010	2011	2009	2010	2011
	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Desacuerdo	Desacuerdo	Desacuerdo
Los chilenos confían en el sector público	34,2%	31,3%	15,3%	65,9%	60,0%	84,8%
Los chilenos creen que los organismos públicos ocultan información	85,0%	81,7%	64,6%	15,1%	16,3%	35,3%
Los chilenos creen que los organismos públicos son corruptos	78,1%	75,3%	64,7%	21,9%	21,9%	35,1%
Los organismos públicos deben hacer pública toda la información que poseen.	90,2%	79,3%	91,0%	9,8%	15,1%	8,4%

Conocimiento de la ley de transparencia

Sobre el conocimiento manifiesto en esta Ley se tiene una baja significativa con respecto al año 2010. Cabe destacar que el porcentaje más bajo de desconocimiento se encuentra en este estudio 2011 (83,3%).

Tabla N° 12: Conocimiento Ley de Transparencia comparación 2009, 2010, 2011

El 20 de abril del 2009 entra en vigencia la Ley de Transparencia (Ley N° 20.285), que obliga a los organismos públicos a dar a conocer lo que se llama "información pública"				
¿Conocía usted esta ley?				
	Encuesta 2009	Encuesta 2010	Encuesta 2011	
Sí	19,6%	25,0%	15,3%	↓
No	80,4%	74,9%	83,3%	↑

En torno al interés sobre la recepción de información acerca de la Ley de Transparencia es alto y se mantiene en porcentajes similares entre el año 2009 y 2011. Para el año 2010, se presenta un alza con respecto a los resultados correspondientes a la versión anterior de este estudio.

Tabla N° 13: Recepción de información sobre Ley de Transparencia comparación 2009, 2010, 2011

¿Le interesaría recibir información acerca de la Ley de Transparencia?				
	Encuesta 2009	Encuesta 2010	Encuesta 2011	
Sí	76,9%	71,7%	75,2%	↑
No	23,1%	26,6%	21,9%	↓

Conocimiento sobre el Consejo para la Transparencia

Analizando en torno al conocimiento sobre el CNPL, se tiene que para este estudio, ha disminuido la tasa de conocimiento sobre el Consejo para la Transparencia, presentando una baja de un 10%, con respecto al estudio 2010. (ver tabla N° 14)

Tabla N° 14: Conocimiento sobre el Consejo para la Transparencia comparación 2009, 2010, 2011

¿Ha escuchado hablar del Consejo para la Transparencia?				
	Encuesta 2009	Encuesta 2010	Encuesta 2011	
Sí	18,7%	21,7%	11,3%	↓
No	81,3%	78,2%	87,0%	↑

En relación con los medios de comunicación, las personas que conocen al Consejo, lo han hecho por medio de la televisión, observándose altos porcentajes de preferencia. En comparación con otros estudios se observa que al año 2010 un 52.8% lo había hecho por este medio y un 61,8% para el año 2011.

Internet también presenta un alza sostenida como medio de información y conocimiento sobre el Consejo.

Tabla N° 15: Medios de conocimiento sobre el Consejo para la Transparencia comparación 2009, 2010, 2011

	¿A través de qué medios supo del Consejo para la Transparencia?			
	Encuesta 2009	Encuesta 2010	Encuesta 2011	
Por familiares o amigos	14,9%	6,5%	14,3%	↑
Internet	26,8%	9,4%	15,3%	↑
Radio	12,0%	22,2%	13,9%	↓
Televisión	67,3%	52,8%	61,8%	↑
Diarios o revistas	26,8%	24,6%	12,8%	↓
Publicidad en la calle	-	5,4%	3,1%	↓
A través de compañeros de trabajo	11,7%	5,1%	2,4%	↓
A través de funcionarios del Consejo (capacitaciones, otros)	-	2,8%	0,8%	↓
A través de funcionarios de Gobierno	-	1,7%	2,3%	↑

Solicitud de información a organismos públicos

Se observa que la tasa de solicitud de información a organismos públicos con respecto al año 2010 presenta un alza significativa, sin embargo no presenta diferencias porcentuales significativamente relevantes con respecto al estudio 2009. (ver tabla N° 16)

Tabla N° 16: Solicitud de información a organismos públicos comparación 2009, 2010, 2011

¿Ud. ha solicitado alguna vez información a un organismo público (Ministerios, Municipalidades u otros)?				
	Encuesta 2009	Encuesta 2010	Encuesta 2011	
Sí	44,3%	32,5%	45,4%	↑
No	55,7%	67,1%	53,5%	↓

Detallando sobre el interés que motivó la consulta de información pública se tiene que de modo sostenido a aumentado el conocer / postular a beneficios y subsidios con un 48.1% para el año 2011 con respecto a un 21.1% manifiesto el año 2009, siendo este además el principal interés de consulta sobre información pública.

Tabla N° 17: Razones de solicitud de información a organismos públicos comparación 2009, 2010, 2011

	¿Para qué solicitó esa información?			
	Encuesta 2009	Encuesta 2010	Encuesta 2011	
Conocer/postular a beneficios y subsidios	21,1%	34,0%	48,1%	↑
Para/por mi trabajo	12,9%	13,2%	13,0%	↓
Tramites/Certificados	8,8%	4,4%	17,5%	↑
Negocios/Emprendimiento	6,3%	2,8%	3,0%	↑
Por interés personal	4,8%	32,1%	12,3%	↓
Para solucionar problema	4,5%	14,8%	-	
Para jubilación/pensión	4,1%	1,8%	3,8%	↑
Para hacer un trabajo para colegio/instituto/universidad	3,7%	3,2%	-	
Para comprar/vender bienes	1,3%	1,1%	1,5%	↑
Necesitaba la información	14,5%	-	-	
Temas de salud	7,9%	-	-	

En torno a la entrega de información, se observa que con una alta mayoría las personas destacan que sí han recibido la información solicitada en los 3 estudios realizados. Cabe destacar que esta tendencia aumenta de modo significativo, llegando a un 80% para este estudio 2011.

Tabla N° 18: Entrega ante solicitud de información a organismos públicos comparación 2009, 2010, 2011

En esa ocasión, ¿le entregaron la información que solicitó?				
	Encuesta 2009	Encuesta 2010	Encuesta 2011	
Sí	65,7%	76,7%	79,6%	↑
No	34,3%	23,3%	20,4%	↓

Las personas que no han solicitado información a organismos públicos, resaltan que no lo han hecho porque no han sentido la necesidad de llevarlo a cabo, sin embargo esta razón –a pesar de seguir contando con un alto porcentaje de respuesta- tiende a la baja de modo sostenido y especialmente entre los estudios 2010-2011 cuya diferencia porcentual es estadísticamente significativa.

Tabla N° 19: Razones para no realizar una solicitud de información a organismos públicos comparación 2009, 2010, 2011

	¿Por qué no ha solicitado información a organismos públicos?			
	Encuesta 2009	Encuesta 2010	Encuesta 2011	
Nunca he tenido la necesidad	68,5%	62,4%	48,7%	↓
No sabía que podía hacerlo	8,5%	21,2%	18,8%	↓
No he tenido interés en hacerlo	16,6%	6,9%	11,1%	↑
Es difícil pedirla	-	5,7%	8,6%	↑
Aunque solicite información, no creo me que la vayan a entregar	8,5%	7,1%	5,3%	↓
No confío en la información que entregan	8,1%	3,2%	3,7%	↑
Desconozco cómo solicitar información	-	8,3%	10,2%	↑

Ante el caso hipotético planteado en la pregunta como ejercicio, se observa que las respuestas y su tendencia principal han cambiado en cada estudio. Se observa un empoderamiento de los ciudadanos, pues el porcentaje de los que no harían nada ante la negación de información ha bajado considerablemente desde el 2009 hasta la fecha, pero subió un punto porcentual desde el año 2010.

Asimismo aquellos ciudadanos que insistirían un poco para contar con la información solicitada, también ha subido considerablemente con respecto a los estudios anteriores, sin embargo aquellos que solicitarían la información hasta que fuera entregada ha disminuido al igual que aquellas personas que presentarían un reclamo formal. Las personas que dicen que no sabrían qué hacer, también ha bajado considerablemente entre el estudio 2010 y la actual versión.

Tabla N° 20: Ejercicio sobre negación de información solicitada comparación 2009, 2010, 2011

	Imagine que usted quisiera pedir cierta información a su Municipio, como por ejemplo, saber en qué se usó el presupuesto del año anterior, pero en la municipalidad se niegan a entregarle esta información ¿Qué haría usted en ese caso?			
	Encuesta 2009	Encuesta 2010	Encuesta 2011	
No haría nada	26,0%	13,0%	14,1%	↑
Insistiría un poco más, pero si no hay respuesta, dejaría de insistir	14,3%	14,8%	31,6%	↑
Seguiría insistiendo en la Municipalidad hasta que me entregaran la información	25,6%	21,6%	20,3%	↓
Presentaría un reclamo formal	30,3%	15,6%	25,6%	↑
Haría una denuncia en carabineros	2,4%	1,4%	-	
Iría a Contraloría	-	3,1%	-	
Recurriría a los tribunales	-	1,8%	-	
Buscaría un abogado	1,4%	0,3%	-	
Contactaría al Consejo para la Transparencia	15,0%	-	-	
No sabría qué hacer	-	17,5%	8,0%	↓

Sobre los organismos a los cuáles sería interesante solicitar información se observa que los Municipios son la entidad pública más relevante y con una tendencia porcentual en aumento conforme cada estudio. Se observa que en general hay un aumento en el interés manifiesto en todas las instituciones públicas.

Tabla Nº 21: Organismos públicos de interés para realizar una solicitud de información comparación 2009, 2010, 2011

	¿De qué organismo público le gustaría solicitar información?			
	Encuesta 2009	Encuesta 2010	Encuesta 2011	
Ministerio de Vivienda	1,6%	5,6%	20,6%	↑
Ministerio de Educación	2,7%	6,4%	20,6%	↑
Ministerio de Salud	2,4%	5,9%	20,6%	↑
Otros ministerios	6,0%	5,5%	-	
Intendencias y gobernaciones	0,4%	1,8%	2,5%	↑
Municipalidades	11,8%	30,8%	52,8%	↑
FFAA y de Orden	0,5%	3,1%	3,3%	↑
Servicios públicos área salud	7,0%	5,1%	8,7%	↑
Servicios públicos área vivienda	3,3%	1,6%	8,7%	↑
Registro Civil	0,4%	0,9%	-	
SERNAC	0,3%	0,2%	-	
Impuestos Internos	0,1%	-	-	
Otros servicios públicos	6,0%	3,4%	-	
Empresas públicas	-	0,1%	3,3%	↑
Otra institución	-	0,3%	2,5%	↑
Ninguno	52,2%	20,2%	-	

Conclusiones Resultados Encuesta Nacional Posicionamiento

Se presentan a continuación los principales resultados de la Encuesta Nacional de Posicionamiento del CPLT. Para comenzar, cabe destacar que los encuestados en su mayoría cuentan con enseñanza media completa, realizan actividades como leer o escuchar noticias de política, aunque estas no son actividades realizadas de modo frecuente son las que destacan entre las respuestas. En su mayoría la muestra corresponde a dueñas de casa o empleados del sector privado. Los medios de comunicación más utilizados son la televisión e internet en las casas y su uso principal es para enviar y recibir correos.

Los temas país más relevantes en la actualidad, y dada la contingencia socio-política actual, son: Educación, Salud y Pobreza. Por otro lado, al momento de asociar el concepto de transparencia a otros, en tanto sinónimos, se tiene que éste se relaciona con “claridad” y “decir la verdad”.

Sobre aspectos de la atención de los servicios públicos, destaca que la gente no espera ser atendido en forma oportuna y tiene la certeza que debe ir con tiempo a realizar trámites, pues no sabe cuánto demorará en ello. Existe un medio-bajo nivel de confianza en los organismos públicos: se percibe que ocultan información y que serían corruptos, sin embargo esta tendencia ha bajado de modo sostenido desde el año 2009 a la fecha. Se espera y destaca que para entregar un buen servicio, las instituciones públicas deben contar con personal capacitado, que para el caso del CPLT se puntualiza en torno a que el personal se encuentre capacitado para entregar respuestas claras y estandarizadas ante las solicitudes de información; conociéndose, informando y respetándose los plazos de entrega de la información y que se otorguen comprobantes de recibo de solicitudes.

Al momento de solicitar ayuda, se observa que las personas entrevistadas lo hacen en primer lugar a sus cercanos, como amigos o compañeros de trabajo. Las instituciones públicas aparecen con un 43% de mención, lo cual reviste un porcentaje bastante alto.

En términos de la confianza en la información pública, cabe destacar que no se confía en ésta toda vez que la calidad de la información entregada es mal percibida, no existiendo seguridad en su entrega efectiva y que el contenido de la información, en caso de entregarse, sea verás y clara: esto son puntos que denotan una baja expectativa al respecto destacándose la creencia en torno a que la información pública es poco confiable y confusa.

Existe entre los entrevistados el conocimiento sobre la posibilidad de ejercer un reclamo en tanto no se entregue la información solicitada a un organismo público, asimismo también existe conocimiento en torno a que al realizar una solicitud de información, ésta debe ser entregada. Existe un bajo conocimiento sobre la Ley de Transparencia y el Consejo, siendo el rango etario

correspondiente a jóvenes quienes menos conocen de esta Ley y las personas que viven en la III Región de Atacama. Quienes se han informado de la existencia de la Ley y el CPLT lo han hecho por internet y televisión respectivamente, teniendo la percepción en torno a que esta institución es un organismo claro y efectivamente transparente.

Los Municipios son los organismos públicos que lideran las solicitudes de información e interés por conocer aspectos especialmente vinculados con subsidios y beneficios de vivienda. Principalmente, se recurre de modo presencial a realizar las consultas correspondientes. Sin embargo las consultas web también son realizadas y con especial mención en Municipios y Ministerios, considerándose que la información se encuentra disponible y en su mayoría las consultas web también se relacionan con beneficios y subsidios de vivienda. Se ha observado que existe un interés alto por contar con un portal web de Transparencia que vincule con los otros servicios públicos.

Es importante destacar que la publicidad del CPLT no ha sido registrada por los entrevistados, puesto que en un porcentaje muy alto se ha declarado no haber visto/escuchado publicidad al respecto.

Objetivo general

Recolectar información cualitativa que permita dar cuenta del conocimiento de la Ley, del Consejo para la Transparencia, y de las experiencias y expectativas de las personas en torno al derecho de acceso a la información pública. Interesa conocer las percepciones tanto de los ciudadanos, como de los funcionarios públicos encargados a nivel de OIRS

Objetivos específicos

- Conocer las percepciones generales del sector público
 - o Indagar sobre el nivel de confianza depositado en el sector público. Conocer en que organismos se tiene más confianza y en cuales menos
 - o Conocer y evaluar la relación del Estado y los ciudadanos
- Escuchar y conocer experiencias con organismos públicos
- Detectar expectativas depositadas en los organismos públicos y comparar con las experiencias reales
- Sugerencias para mejorar la relación del Estado con los ciudadanos
- Indagar sobre el concepto de transparencia y derecho de acceso a la información
- Conocer experiencias de solicitud de información a un organismo público
- Conocer las percepciones y opiniones sobre el Consejo para la Transparencia
- Indagar sobre las expectativas asociadas al Consejo para la Transparencia
- Recoger sugerencias sobre la manera de incentivar a los ciudadanos a informarse y hacer peticiones de información a los organismos públicos
- Detectar elementos que permitan al Consejo tener mayor cercanía con la ciudadanía y – eventualmente- orientarlos de mejor manera frente al Derecho de Acceso a la Información.

PERCEPCIONES GENERALES DE LOS CIUDADANOS SOBRE EL SECTOR PÚBLICO

Las primeras asociaciones ante el concepto de organismo público son mayormente negativas. Las expectativas de atención son deficientes (filas, esperas, nuevos trámites a realizar, papeles incompletos, etc.) Luego cuando los participantes a los grupos van recordando experiencias recientes, se observa una tendencia a ir mejorando sus percepciones sobre las instituciones públicas.

En Chile existiría una cultura de mala relación de los ciudadanos con los organismos públicos. El grupo de más edad, los pensionados, son quienes expresan de manera más nutrida y con más fuerza sus opiniones dirigidas hacia la atención que reciben de parte del sector público. Paradojalmente, más adelante en el desarrollo grupal, se observa que es precisamente este segmento quienes valoran positivamente la atención que reciben en el área de salud. (ver más adelante)

Por otro lado los estudiantes, expresan una crítica más orientada hacia la institucionalidad pública como sistema integrado general, más que hacia los organismos aislados.

Las primeras opiniones expresadas por las dueñas son en una dimensión emocional de desesperanza, frustración y decepción. Acompañadas de expectativas negativas sobre el servicio.

Los profesionales por otro lado, individuos que trabajan y tienen poco tiempo, ponen mayor énfasis en los tiempos de espera, la falta de agilidad de los procesos (burocracia) y la lentitud de las respuestas.

Las opiniones negativas que escuchamos en las propias palabras de los consultados, son:

Tabla Nº 22: Opiniones negativas

Profesionales (n=7)	Amas de casa (n=9)	Pensionados (n=9)	Estudiantes (n=9)
- Burocracias	- Fraude	- Burocráticos	- Deficientes
- Politiquería	- No se sabe que pasa	- Te mandan de un lado para otro	- Malos
- Mucho pituto	- Frustración a pesar de las OIRS	- No cumplen su tarea	- Falta de equidad
- Un mal necesario	- Decepción	- No son ágiles	- Discriminan
- Lento	- Descoordinación	- No sirve	
- Mala atención		- Personal mal informado	
- Esperas, filas		- Negligentes	
- Mala fama		- Atienden mal	
		- Lentos	
		- Compadrazgos	
		- Falta de respeto	
		- Mala voluntad	

Confianza en los organismos públicos

En general el nivel de confianza en los organismos públicos de parte de los ciudadanos es deficiente, lo que corresponde a la estimación promedio del investigador o analista de grupos focales

El concepto de “confianza en una organismos público” se entiende por un lado como la expectativa de que el organismo va a dar la respuesta válida y adecuada al problema que se plantea. Se observa en este estudio un reconocimiento de las instituciones como los canales válidos para la realización de determinados trámites, consultas y/o procesos determinados. Lo que significa que esencialmente existe hoy día confianza en la institucionalidad pública.

No obstante, al consultar en relación a la confianza que se puede depositar en los organismos públicos, se observan matices en las percepciones de los distintos grupos o segmentos :

- Las amas de casa perciben cambios positivos en el sector público
“ha mejorado” “ahora confiamos más” “han ido cambiando” “ahora hay más gente capacitada” (Dueñas de casa)
- Los profesionales expresan que si bien se puede confiar en el resultado final, son lentos, ineficientes y descoordinados en el proceso
- Los estudiantes y los pensionados depositan su confianza de manera diferenciada en distintos organismos públicos :
“depende, en algunos se puede confiar” (Pensionados)

Diferencias por tipo de organismos

Las opiniones negativas se van matizando en relación a cada tipo de organismo público, hay diferentes percepciones asociadas a distintos organismos

Los organismos más confiables para los ciudadanos, son:

SII	• <i>“Es el más confiable de todos”</i> (Profesionales)
Registro civil	• <i>“ha mejorado notablemente...”</i> (Profesionales)
Sernac	• <i>“Encuentro que ha hecho cosas muy buenas”</i> (Dueña de casa)
Bomberos	• <i>“son ejemplares...no reciben plata...”</i> (Estudiantes)
Municipalidades. Ej. dpt. Obras	• <i>“Son confiables en que te responden con la documentación y todo, pero lentos”</i> (Profesionales)
Contraloría	• <i>“Me da la impresión que es más correcto”</i> (Pensionados)
Inspección del trabajo del trabajo	• <i>“depende de la inspección que te toque”</i> (Profesionales)

Estos organismos aún cuando son confiables para los ciudadanos, se perciben lentos y poco dinámicos en la entrega de sus servicios

“...tienes que esperar 20 días para que te entreguen información, es demasiado...” (Profesionales)

Los organismos menos confiables mencionados, serían:

- Los pertenecientes al área de educación
- COMPIN
- CONAMA

“ Compin es un organismo público nefasto” (Pensionados)

“(Conama) no le informa a la gente sobre el daño ambiental que existe” (Dueñas de casa)

Hay algunos organismos en que se observan diferencias importantes en cuanto a las percepciones de los ciudadanos, incluso al interior de cada segmento de ciudadanos consultado. Al respecto vale destacar:

- FFAA
- Carabineros
- Salud

Donde algunos participantes tienen una buena percepción sobre ellos y otros tienen una opinión bastante negativa.

Hay áreas de la institucionalidad pública, como salud y justicia que absorbe en mayor grado la atención y el interés de los segmentos consultados.

Al hablar de las instituciones de salud y justicia, se observa en los participantes una carga de ansiedad especial, necesitan relatar sus experiencias y requieren más tiempo para conversar y discutir sobre la atención que han recibido en hospitales, consultorios, tribunales de justicia, de familia y otros.

De acuerdo a los funcionarios (focus groups del siguiente estudio) es precisamente en estas áreas en donde se concentran los problemas más críticos de la población. Problemas que desde la mirada de quien lo vive y sufre, son determinantes en la futura calidad de vida. El área de salud es visualizada como responsable de hacer efectivo el derecho a la salud. Y justicia asociada a la calidad del ciudadano en términos de antecedentes penales.

Salud

De acuerdo al segmento de pensionados, los hospitales y consultorios hacen un esfuerzo por entregar una buena atención a pesar de los pocos recursos con que cuentan. Por otro lado, expresan que la información en televisión ha desprestigiado el sector salud. No obstante, reconocen que existen demoras en la solución de muchos de los problemas de salud de la población.

Por otro lado, las amas de casa, los profesionales y los estudiantes manifiestan que el sector salud es muy deficiente. Se quejan de largas filas y esperas para pedir hora de atención. Y que la solución a los problemas de salud pueden tardar semanas, meses y hasta años.

Al respecto expresan, que:

- En algunos consultorios hay que llegar de madrugada para pedir hora
- Para una operación hay largas filas de espera
- Los resultados de los exámenes de laboratorio pueden tardar hasta una semana

No obstante, expresan que la televisión ha cumplido un papel de denuncia en los casos de mala atención.

Justicia

En los grupos de mujeres y de pensionados surge la necesidad de relatar problemas personales asociados con la justicia. Los tribunales de familia están en el centro de estos relatos. Se observa una cierta “desesperanza” por los años invertidos intentando solucionar problemas legales.

El segmento de la tercera edad manifiesta que no se puede confiar en el sistema judicial. Los delincuentes entran y salen de las cárceles. Los procesos son muy lentos, hay que tener influencia o “pitutos” para conseguir una atención adecuada. Habría mal formación de los detectives

“Pero le roban algo a alguien que tiene pitutos, poder, que es conocido y aparece inmediatamente. Eso pasa en Chile desde siempre” (Pensionados)

Vale destacar que el tema de educación no aparece espontáneamente en los grupos, ni siquiera en el grupo de estudiantes. A este nivel de la investigación, la discusión grupal se centra en los organismos públicos de atención a los ciudadanos. Educación es una problemática que se

entiende a nivel país, Estado – ciudadanía. Dentro de grupos consultados, educación no aparece como un área especial asociada a organismos de atención al público.

Relación del Estado (organismos públicos) y los ciudadanos

Al indagar sobre con los participantes sobre la relación con el Estado, se observan diferentes miradas en los distintos grupos.

Las amas de casa describen una relación paternalista desde el Estado hacia los ciudadanos. El Estado y el personal de los organismos públicos se sienten seguros y mantienen a los ciudadanos en estado de “ignorancia”. Existiría una falta de respeto generalizada desde las instituciones públicas hacia los ciudadanos

“Nos tienen en estado de ignorancia. Yo creo que (el Estado) es muy paternalista. Ciertas personas deciden por todos sin consultar” (Dueñas de casa)

Por otro lado, las dueñas de casa denuncian los casos de fraude en el ministerio de obras públicas y la falta de información recibida sobre la central hidroeléctrica de Hidroaysén.

“ a ver lo de las represas en Hidroaysén y resulta que se hace todo el negociado sin consultarle a la gente, sin informarles del daño ambiental que existe porque ya se cocinó todo (Dueñas de casa)

Los profesionales tampoco están satisfechos con la relación de los ciudadanos con el Estado. Este segmento manifiesta que los ciudadanos tienen que adaptarse y aceptar “...no te queda otra...”. No obstante, observan una mejoría en la atención de algunos servicios públicos hacia la ciudadanía.

Los estudiantes expresan que la relación con el Estado es mínima. Emerge la idea que los políticos y los gobiernos sólo se preocupan de los ciudadanos antes de las elecciones. Por otro lado, los estudiantes manifiestan falta de interés en relacionarse con el Estado y con los organismos públicos.

“sólo hay relación con el voto para elegir el gobierno” (Estudiantes)

“...cuando hay elecciones buscan apoyo de los ciudadanos, luego se olvidan.... ” (Estudiantes)

“...prefiero evitar los organismos públicos y si es necesario pagar, por ejemplo en la atención de la salud” (Estudiantes)

Los pensionados manifiestan que la relación con el Estado es “tan mala que parece una verdadera guerra”, no hay amistad, ni cercanía.

“...en los organismos públicos no te tratan como amigos” (Pensionados)

Discriminación

En todos los grupos de ciudadanos consultados existe la percepción de que la atención de los organismos públicos es “discriminatoria”. Se relatan experiencias en que han observado un trato discriminatorio de parte de los empleados públicos hacia personas humildes, con bajo nivel cultural, mayores y de escasos recursos.

Al respecto el grupo de tercera edad consultado reconoce la ayuda que significan las filas especiales para personas mayores. Por otro lado, manifiestan que los empleados no entienden algunas de las dificultades adicionales que significan los años, como por ejemplo en el deterioro de la vista.

“...en ventanilla la señorita me dice Sra. por qué no lee el cartel y yo aún con anteojos no veía nada...” (Pensionado)

Qué hacer para mejorar la relación organismos públicos – ciudadanos

Todos los grupos de ciudadanos consultados expresan que para mejorar la relación con las instituciones públicas hay que reclamar y denunciar la mala atención de parte de algunos empleados del sector público hacia las personas o ciudadanos.

Las mejoras percibidas en la atención a ciudadanos los últimos años se atribuyen fundamentalmente al adecuado desarrollo de la tecnología de la información en beneficios de los ciudadanos. Se agradece el desarrollo de las páginas web en la institucionalidad pública. No obstante, hay un bajo nivel de satisfacción con la atención presencial en los organismos públicos. Al hablar de mejorar la relación Estado – ciudadanos, la tendencia espontánea es a visualizar las carencias en el sector público, especialmente en los recursos humanos. Los estudiantes ponen un mayor énfasis en el “sistema”, mientras que los profesionales destacan las habilidades y competencias del personal que atiende en los organismos públicos

“...la culpa de la mala relación es 100% del sistema público.... Hay que entender que al final no es un problema de ellos (del personal) sino del sistema...” (Estudiantes).

“Yo creo que hay pasar a la gente por un colador más estrecho...que haya una evaluación...una mayor competencia, ...capacitación” (Profesionales)

Miradas diferentes

Desde la mirada de los estudiantes, la selección del personal público es un aspecto básico para mejorar la relación de los ciudadanos con el Estado. En este punto de vista se conjugan dos elementos. Por un lado, la demanda de personal con vocación de servicio y con las habilidades y competencias adecuadas para los cargos públicos. Por otro lado, son opiniones que surgen de proyecciones personales de los estudiantes. Es decir la necesidad en un futuro cercano, de los jóvenes de acceder a puestos de trabajo. Lo cual ven más posible en la medida que la selección de personal sea extendida y generalizada en el sector público.

La importancia del desarrollo de una identidad asociada al trabajo en el sector público, también es parte de la conversación de los estudiantes. La identidad supone orgullo de ser un empleado público, lo que generaría una mayor satisfacción laboral y un trabajo mejor realizado.

"...nadie que se sienta orgulloso de su trabajo va a trabajar mal o hacer mal la pega." (Estudiante)

Los profesionales, desde una mirada de trabajadores de mediana edad, destacan la importancia de implementar sistemas de evaluación de desempeño. La necesidad de medidas de control que aseguren el correcto y adecuado desempeño de los funcionarios públicos en sus cargos de trabajo. Y sueldos adecuados los cargos públicos que ocupan.

"Lo otro es que les pagan muy poco..." (Profesional)

Por otro lado, existe la percepción de que el sector público no se orienta hacia la atención al cliente. Y se requiere la implementación de programas de capacitación para desarrollar el concepto de "cliente" y mejorar las competencias asociadas a los cargos

"yo soy dueña de mi negocio y va un cliente, yo lo voy a atender porque es un cliente. En cambio, a la gente que trabaja en esas empresas públicas les da lo mismo. Si saludan o no saludan, te atienden o no te atienden" (Profesional)

Las dueñas de casa enfatizan la importancia de implementar programas de educación cívica en los colegios, para desarrollar una mejor relación entre los ciudadanos y el Estado, en donde los ciudadanos tengan herramientas para defender sus derechos y hacer reclamos

"Y educación a nivel de enseñanza media a los jóvenes, en los colegios para ver por ejemplo" (Dueñas de casa)

En síntesis, los aspectos destacados para mejorar la relación con el Estado a nivel de organismos públicos, son:

- Capacitación de los empleados públicos
- Evaluación de desempeño de los empleados
- Selección de personal
- Cambiar el sistema de cargos "vitalicios" se menciona especialmente al poder judicial
- Estimular la vocación de servicio público. Integrar el concepto de "cliente" en la atención al público
- Mejorar los incentivos a los empleados públicos
- Mejorar el ambiente de trabajo
- Identidad y orgullo de ser empleados públicos

Por otro lado, en todos los segmentos consultados existe la percepción y la expectativa de que cualquier consulta o petición en un organismo público va a significar trámites, papeles y viajes a diferentes oficinas. A menudo los ciudadanos deben realizar más trámites que los necesarios. Esto pueden ser por errores de información de parte de los funcionarios públicos, por falta de coordinación entre las oficinas o porque los procesos son largos, complejos y engorrosos. El exceso de trámites y el cansancio que esto significa, reduce el nivel de tolerancia hacia los organismos públicos.

“Uno quiere hacer un trámite judicial como es mi caso y tengo ir al registro civil, y luego tengo que ir a la corporación, hacer la fila, que me tienen que atender, que la hora y volver más tarde...”
(Dueñas de casa)

Por otro lado, una mayor fiscalización de las instituciones públicas encargadas de atender público, podría ser un aporte en mejorar el servicio hacia la población y desde ahí mejorar la relación de los ciudadanos con el estado. Fiscalizar a los organismos públicos para que cumplan con sus tareas y obligaciones hacia la población en general.

“que hagan la pega “ (Estudiantes)

En síntesis, para mejorar la relación ciudadano Estado se mencionan aspectos asociados al sistema público en general:

- Mejorar procesos que permitan reducir la burocracia
- Simplificar los trámites
- Implementar más y mejores instancias de coordinación
- Mayor fiscalización de las instituciones (Dueñas de casa, profesionales y estudiantes)

Sólo al ser inducidos, los grupos de ciudadanos consultados en grupos focales, manifiestan que la relación poco satisfactoria con el Estado también es responsabilidad de los ciudadanos. Al respecto sugieren que para mejorar la relación:

- Los ciudadanos deberían reclamar cuando reciben una mala atención
- Mejorar la educación cívica en todas las instancias educativas con niños, adolescentes y jóvenes
- Difundir y estimular los reclamos y denuncias de la población ciudadana cuando se sienten pasados a llevar en sus derechos.

Son particularmente los estudiantes quienes tienen mayoritariamente conciencia de la necesidad de reclamar por hacer valer sus derechos como ciudadanos.

Los pensionados ponen énfasis y destacan las responsabilidades mutuas de ambos sectores. Para mejorar la relación los pensionados perciben la necesidad de:

- Respeto mutuo desde ambos sectores
- Buen ánimo mutuo en la gestión

“...con una sonrisa de ambas partes...”

El grupo de adultos mayores, por otro lado también destaca:

- la importancia de la educación y ejemplo de los niños en sus hogares.

- el efecto educativo que los programas televisivos y las películas tienen sobre los adolescentes y niños.
- la influencia de las redes sociales y de Internet
- la falta de control que los padres ejercen sobre la televisión, sobre Internet y sobre las redes sociales ante los cuales se ven influenciados sus hijos

Superar la percepción que se tiene hacia el sector público supone un cambio cultural en donde la relación entre los ciudadanos y el personal de la institucionalidad pública sea más amable y fluida. La mala relación entre los ciudadanos y los empleados del sector público es como un círculo vicioso, debe haber cambios desde los dos lados.

“...Por ejemplo, nadie saluda a los choferes del Transantiago...”

Muchos de los participantes en los grupos focales expresan que ante la eventualidad de estar recibiendo una atención deficiente o poco respetuosa en el sector público, muchas veces es preferible callar, acatar y evitar pasar un “mal rato”. Esta actitud se fortalece ante el sector salud por el temor de no recibir el tratamiento adecuado. Levantar la voz, es percibida como un arma de doble filo. Por un lado puede ayudar a superar los problemas y por otro puede empeorar la situación donde el perjudicado será el ciudadano en estado de necesidad. Por ejemplo en el área de salud, atención en consultorios u hospitales, el individuo se puede sentir más dependiente y atemorizado.

“...la gente se calla, evita pasar un mal rato, esto pasa sobretudo en la gente humilde...” (Dueñas de casa)

“El problema es que la gente que tiene una personalidad más humilde no lo hace (no reclama) y se va.” (Pensionado)

No obstante, reclamar y denunciar por mala atención se ha vuelto un valor de acuerdo a los segmentos consultados. Estudiantes, profesionales, dueñas de casa e incluso los pensionados declaran que para conseguir cambios hay que reclamar y levantar la voz

“Lo que hay que hacer es ir inmediatamente a reclamar a la jefatura” (Pensionado)

Como hacer reclamos

Para hacer posible los reclamos de parte de los ciudadanos es necesaria la existencia de canales de reclamos adecuados, leer y analizar los libros de reclamos, y fomentar en la población el derecho a reclamar cuando no es bien atendida. Las mujeres expresan que hay que crear redes sociales de protesta y enseñarle a la gente a “sacar la voz”.

Los canales regulares para hacer reclamos son más conocidos por las mujeres dueñas de casa y en segundo lugar por los profesionales. Los estudiantes y los pensionados, tienen menos conocimientos al respecto.

Los canales de reclamo conocidos por amas de casa y profesionales, son:

- Libros de reclamo
- Internet, en la página web del servicio en cuestión
- Envío de una carta al servicio

- OIRS (mencionado en el grupo de mujeres)
- Por teléfono
- Hablar con el jefe del servicio
- Denuncias a los medios de comunicación (Profesionales).

Las mujeres amas de casa manifiestan que sus mecanismos más habituales para reclamar, son solicitar hablar con el jefe y pedir el libro de reclamos. Expresan que los reclamos sólo son escuchados cuando los emiten personas de cierto nivel cultural. En algunas ocasiones consiguen una adecuada solución a sus problemas. Como se ha mencionado anteriormente, hay discriminación en la atención a personas con menos recursos y mayores de edad. Algunas personas de estos segmentos “discriminados” tienen a reclamar o levantar la voz.

Sólo los profesionales y las amas de casa mencionan las vías de reclamos por Internet. Las vías de internet no son visualizadas en un primer nivel de conciencia como vías de reclamo por los estudiantes y menos por los pensionados

En todo caso, ante la mala atención de los funcionarios del servicio público, surge en el ciudadano un sentimiento de impotencia, dificultad e imposibilidad de resolver los problemas. Surgen ejemplos en el área de la salud en donde no hay solución posible ante las consecuencias en la salud de las personas por negligencia en la atención. Las filas de espera en un hospital o consultorio pueden intensificar los problemas de salud de los pacientes.

“Conozco el caso de una persona que tiene cáncer, y lo están tratando con el AUGE y el cáncer es rapidito. En quince días más, en veinte días más, entonces...” (Profesionales)

*“Yo en la parte de justicia.... Uno se pasa toda la vida con juicios, con abogados,...”
(Dueñas de casa)*

Se observa en los ciudadanos una actitud de indefensión y desesperanza aprendida en relación a las respuestas que obtienen en algunas oficinas del sector público. Con especial énfasis en las áreas de salud y justicia.

Sólo en algunas circunstancias existe la expectativa en los ciudadanos de que algunos problemas se pueden solucionar por vía de los reclamos.

Para hacer posible los reclamos de parte de los ciudadanos, se destaca la necesidad de canales adecuados. Y luego que los servicios públicos lean y analicen los libros de reclamos. Existe la percepción de que en algunos servicios hay una sobresaturación de reclamos que no llegan a ninguna parte. Por ejemplo se menciona la inspección del trabajo. Si bien se percibe como un organismo confiable, los profesionales expresan que estaría sobresaturado.

Por otro, lado es necesario fomentar en la población el derecho a reclamar cuando no es bien atendida. Las mujeres expresan que hay que crear redes sociales de protesta y enseñarle a la gente a “sacar la voz”.

Se conocen algunas modalidades de reclamos en las páginas web de cada servicio. Incluso el grupo de profesionales y de mujeres, expresan que al hacer los reclamos reciben un número al que se le puede hacer seguimiento. No obstante, a pesar del reclamo y consiguiente seguimiento, generalmente no ven resuelto su problema.

Sólo en el grupo de mujeres se mencionan las OIRS como posible vía para hacer reclamos

“...y ¿a quién le importan los reclamos? ¿los libros de reclamos hay que desempolvarlos porque nadie los lee?... ¿te tramitan, se hace seguimiento y na ni na...?” (Dueñas de casa)

Otras vías de reclamo, conocida por los ciudadanos pero menos utilizadas, son la vía postal o mediante formularios. Con respecto a los reclamos vía postal, se relatan en los grupos algunas experiencias que han sorprendido, como la recepción de respuestas y sugerencias de vías de solución de parte del ente responsable del organismo que recibió el reclamo.

Expectativas y realidad de la atención en organismos públicos

En general las expectativas de los ciudadanos previas a la realización de un trámite en alguna institución pública son poco halagadoras.

Los ciudadanos consultados en los focus groups, expresan que:

- Hay que llegar muy temprano
- Disponer de varias horas
- Ir con ropa cómoda
- Preparados para hacer fila a la intemperie
- Con algo para leer

Ante estas expectativas, es frecuente que la experiencia de solicitar un servicio, resulte positiva. Hay organismos públicos que tardan menos de lo que la gente espera en la atención.

Se relatan buenas experiencias en la atención de municipalidades, algunos registros civiles, algunos consultorios, algunos tribunales de justicia. Según los ejemplos relatados durante las conversaciones de los grupos, se detecta una gran diversidad en la rapidez y calidad de la atención dependiendo de la comuna y la hora. Mientras el registro civil puede tener largas filas de espera a algunos horarios de atención en el centro de Santiago, los registros civiles de otras comunas pueden ser mucho más ágiles en su atención.

Los participantes expresan su agrado y su sorpresa por atenciones con menos tiempo de espera que sus expectativas, en condiciones físicas gratas y con una recepción amable de parte del funcionario público que los atiende. Por otro lado intercambian información sobre los mejores lugares y horarios de atención en municipalidades, registro civil, consultorios, etc.

Se observa a lo largo de la dinámica grupal un cambio paulatino de opinión ante los relatos de experiencias positivas recientes.

“Si, es que la atención al público han ido mejorando.” (Dueñas de casa)

A partir de este cambio de opinión en condiciones de investigación controlada (Focus Groups), se puede inferir que las expectativas y el discurso de la ciudadanía en relación a la atención que reciben en los organismos públicos va desarrollando un cambio positivo. No obstante, hay que considerar que los cambios culturales no son rápidos y sin duda existe en los chilenos una cultura de resentimientos asociados a la atención en las instituciones públicas.

Transparencia y derecho de acceso a la información

Concepto de transparencia

Transparencia se entiende por los ciudadanos en un amplio sentido, mucho más allá del acceso a la información

Las primeras asociaciones al concepto de transparencia, son:

- Honradez, honestidad
- Credibilidad
- Hacer las cosas correctas
- Mostrar lo que se hace
- Responsabilidad
- Compromiso con la población
- Justicia
- Ética y moral
- Congruencia entre los que se dice y se hace
- Trabajo limpio y claro
- Orientación
- Sin letra chica
- Acceso a la información
- Información verdadera y validable

Transparencia significa para la población realizar la tarea con honradez, responsabilidad y honestidad, generando credibilidad en la población. Significa un compromiso ético y moral con los ciudadanos. Justicia. Congruencia entre los que se dice y los que se hace. Orientación a los ciudadanos, sin letra chica. Sólo para una minoría significa acceso a la información

Vale destacar que en los 4 grupos consultados, sólo 3 personas mencionaron el acceso a la información; esto en los grupos de profesionales y de pensionados.

El concepto de transparencia ha trascendido a la población con una amplia acepción que incluye múltiples valores adicionales al derecho de acceso a la información. A partir de la interpretación del concepto de parte de la población, existen enormes expectativas asociadas a la exigencia de transparencia en las instituciones, y más aún asociadas al Consejo para la Transparencia.

Dentro del concepto de transparencia, camben expectativas y valores como productividad, vocación de servicio, equidad y otros.

Que sea (una institución) productiva. Que sean profesionales a la hora de seleccionar a su personal. Y que sea abierto. Que no discrimine. Ni al público, ni a la gente que va a entrar. Y que los que trabajen allí tengan realmente vocación de país. Eso mismo. De servicio público.

(Profesionales)

Transparencia y organismos públicos

El concepto de transparencia debería ser aplicado especialmente en el sector público, en la acepción que los ciudadanos lo entienden.

Para los ciudadanos una institución transparente:

- Cumple con lo que dice. Cumple las promesas.
- Son efectivos
- Son productivos
- Tratan con respeto a los ciudadanos
- Entregan servicios de calidad
- No es corrupta
- Tienen reglas claras
- Seleccionan de forma abierta al personal
- Tiene un manejo limpio y honesto de las platas
- Cuida los recursos del Estado, *“que es nuestra plata”*

La población o ciudadanos, agregan al concepto de transparencia todos los valores que espera del funcionamiento de las instituciones públicas.

Desde el concepto de transparencia descrito anteriormente, los participantes de los grupos declaran:

- Desconfiar de la transparencia de los servicios públicos
- Que existe corrupción en muchos organismos públicos
- Que no son eficientes, ni eficaces
- Que no hacen lo que dicen que hacen
- Que la información que entregan a la población sobre su tarea, no siempre es real

Se destaca la especial importancia de la transparencia en relación con el manejo de las platas y de los recursos del Estado. Son principalmente las dueñas de casa quienes enfatizan este aspecto.

“En todo lo que nosotros, con nuestros impuestos, pagamos. Eso se nos olvida.” “Saber que las platas que uno está pagando están teniendo un buen cauce.”

(Dueñas de casa)

Los profesionales expresan su confianza en la contraloría de la república y desde ahí, en cierta medida, le restan importancia al manejo de los recursos

“..para eso está la contraloría, digo yo...” (Profesionales)

Por otro lado, en el concepto de transparencia, se destaca la relevancia de que los intereses personales, políticos, económicos y de poder, de algunos funcionarios, no pasen a llevar los intereses de la ciudadanía y de las mayorías en general. Las dueñas de casa enfatizan la importancia de informarse, y conocer los procesos y procedimientos en que los ciudadanos se involucran, para no ser pasados a llevar en sus derechos.

“...(la institucionalidad pública) es un círculo tan cerrado que el hijo del papá, que el abuelo, están todos metidos en la política.” “Lo que pasa es que por ignorante, pecas y te pasan a llevar. Los mayores errores de nosotras como personas somos ignorantes en ese tipo de cosa.”

(Dueñas de casa)

¿Es posible acceder a la información de los organismos públicos?

La primera reacción de los ciudadanos ante esta pregunta es de sorpresa y negación. Para la mayoría de los consultados, no es posible acceder a la información de los organismos públicos.

En el grupo de los pensionados, responden que es posible acceder a la información:

“con pitutos

“contratando un abogado”

“siendo persistente”

“Claro, si uno tiene un pituto adentro, funciona rapidito.” (Dueñas de casa)

En un segundo nivel de análisis, existe la percepción de accesibilidad a cierta información en algunos organismos públicos.

La página web de una institución se menciona como el medio preferente para conseguir información.

A modo de ejemplo se menciona la facilidad y el acceso a la información en los juzgados.

Las instituciones de atención de la salud no estarían abiertas a entregar información a la población en general

Por otro lado expresan que hay algún tipo de información que se puede conseguir y otra no, existe cierta tolerancia a la información reservada ante casos de investigación delictual:

“...hay casos en que la información puede entorpecer los procesos de investigación....”
(Profesionales)

“...la información personal de salud de las personas...no te la dan...” (Dueñas de casa)

“...hay información privada que no te dan...” (Pensionados)

Nuevamente los profesionales y las mujeres son los más conocedores de los procesos a realizar para obtener información.

Los canales regulares mencionados por estos 2 grupos, para obtener información, son:

- En las páginas web
- Por carta
- En las oficinas en forma presencial
- En los organismos de información (amas de casa)

- *“...Si, tienes que bucear más que navegar” “y están obligados a responderte...”*
(Profesionales)

Las páginas web de las instituciones es el canal más conocido y utilizado para buscar información. Las dueñas de casa buscan información sobre servicios. Si bien algunas saben que se puede pedir información sobre otros temas, no han realizado esta práctica.

Algunos de los profesionales consultados han tenido experiencia en solicitar información, incluso alguno de ellos conoce los plazos de respuesta. Nunca les ha sido negada la información. No obstante expresan que es un trámite “engorroso” de realizar

“A mí me ha ido bien (solicitando información) , pero como hablábamos hace un rato atrás, en el que te estén dando información es donde ya se pone todo engorroso...” (Profesionales)

Sólo los profesionales mencionan las cartas, como una vía para solicitar información. Incluso declaran que las instituciones públicas están obligadas a responder en un plazo determinado.

Otra modalidad frecuentemente usada para solicitar información es la presencial. Los estudiantes relatan experiencias complejas y poco satisfactorias de solicitud de información.

Me dijeron que esos planos no se podían entregar a las personas, que tenía que ir la constructora. La constructora nos dio a nosotros un papel que tenía el logo del gobierno. Con ese papel había que ir a la municipalidad, pedir el plano regulador, fotocopiarlo y entregar una copia. Ahí la municipalidad nos dijeron que no era así...(Estudiantes)

Experiencias de solicitud de información

Si bien no es una experiencia generalizada en todos los participantes a los grupos, en cada segmento se relata alguna experiencia de solicitud de información. Se observa un nivel de satisfacción deficiente en cuanto a las respuestas recibidas.

En los focus groups no surgen ejemplos de información denegada, las razones de insatisfacción se relacionan con:

- Falta de orientación y asistencia para la adecuada comprensión del formulario (estudiantes)
- La información que se entrega es incompleta
- Tardan demasiado en dar una respuesta
- Entrega de información errada (profesionales)

“...puedes esperar hasta 20 días para que te contesten... a veces esto es demasiado...”
(Profesionales)

Existe la percepción entre los ciudadanos de que hay información que los organismos públicos no están dispuestos a entregar

“...te dan alguna información, pero depende de la información que pidas...” (Dueñas de casa)

Hay organismo que responden positivamente a las solicitudes de información. Al respecto se mencionan:

- INE
- Banco Central
- Juzgado de Ñuñoa (juzgados en general)
- Obras públicas en municipalidades

“El INE es uno de los organismos del Estado que si te entrega información. Te tiran un río de información.” (Profesionales)

Por otro lado, los organismos con los cuales los ciudadanos declaran no haber tenido buenas experiencias, son:

- SERCOTEC
“para postular a capital semilla entregan formularios que no se entiende, no te asisten, todo al lote...” (Estudiantes)
- Registros de marcas y patentes
“...me entregaron información errada y después me llamó un abogado particular para ofrecerme ayuda en mi caso...” (Profesionales)
- PDI
- Carabineros
- JUNAEB
- Instituciones de salud (algunas mujeres tiene la expectativa de poder recibir mayor información sobre los antecedentes de salud de alguna persona que no es familiar)

Para algunos procesos de tipo profesionales, se requiere contratar especialistas independientes que informe adecuadamente, apoyen y finalmente realicen las gestiones ante los organismos públicos.

“...conocen los proceso, conocen gente de adentro,...tienen pitutos, te sacan la información más rápido...pero hay que pagarles y no debiera ser...” (Profesionales)

La falta de asistencia y orientación es uno de los problemas que declaran los profesionales y los estudiantes, ante la solicitud de información. Se desconocen los procesos y a menudo no tienen todos los datos que se solicitan al llenar el formulario.

Los profesionales y dueñas de casa declaran que a veces es preferible que los empleados públicos nieguen la información, antes que someter a los ciudadanos a tramitaciones que nunca llegarán a buen término.

“No te niegan la información, porque saben que negarlo ya es meterse en un cacho.” “ Pedí información (Marcas y Patentes), me la entregaron mal...es un trámite engorroso ese.” “prefiero que me nieguen la información y evitar hacer un trámite en falso.”

“El problema no es el acceso a internet sino que el tecnicismo de algunos formularios”
(Profesionales)

“Como que no es una negación abierta, es una tramitación. Esa es la forma de negártela, te tramitan y te tramitan y al final la gente desiste.” (Dueñas de casa)

Problemas que se resuelven con la información

Las situaciones más frecuentes mencionadas se asocian con:

- Conocer los procedimientos más adecuados para realizar algún trámite necesario. No hacer trámites en falso.
- Información necesaria para postular a algún proyecto o beneficio; propuestas, becas, capital semilla, otros
- Conocer alguna situación que afecta a una comunidad, a una familia o de manera personal de un individuo
- Antecedentes necesarios para resolver situaciones o tomar decisiones que pueden ser comunes a un grupo o sólo de un individuo. Se mencionaron ejemplos sobre información sobre el uso del suelo, información sobre bonos

“...conocer tus derechos...conocer los mecanismos....a veces se necesita un manual...saber cómo agilizar los trámites...” (Dueñas de casa)

Para las mujeres el acceso a la información básicamente les permite conocer procedimientos para solicitar servicios. Por otro lado declaran su interés por conocer como se administra el presupuesto, quienes son los empleados que trabajan (municipalidad) y que sueldos reciben. A

menudo las dueñas de casa confunde la información necesaria para solicitar un servicio con otro tipo de información al que se puede acceder por ley de transparencia

“yo quiero saber cómo se gasta la plata...a uno le cuesta ganarse la plata” (Dueñas de casa)

Los profesionales tienen una idea algo más clara sobre el tipo de información al que se puede acceder en los organismos públicos. Se menciona interés por tener información p. ej. sobre el uso del suelo. Lo que les permite implementar planes de trabajo y hacer proyecciones a futuro. En general (salvo excepciones) siempre se trata de información que requieren en los lugares de trabajo.

El acceso a la información se percibe por los ciudadanos como un paso en las mejoras necesarias a realizar en la administración pública. Desde la comprensión del concepto de transparencia por la ciudadanía, el acceso a la información es sólo una etapa en el proceso de la institución pública hacia la transparencia.

CONSEJO PARA LA TRANSPARENCIA

En esta etapa del estudio interesa conocer las percepciones de los ciudadanos sobre la existencia del Consejo para la Transparencia. Para estos efectos antes de comenzar con la discusión grupal se lee la siguiente definición:

El Consejo para la Transparencia es un organismo que tiene como principal función fiscalizar a los organismos públicos y recibir reclamos cuando algún organismo público no permite el acceso de los ciudadanos a información en poder de las instituciones. La Ley de transparencia establece obligaciones para los organismos públicos en dos líneas: publicar información en las páginas web de los organismos en la sección Gobierno Transparente, lo que se llama transparencia activa, y por otra parte, **responder a los reclamos realizados al Consejo sobre solicitudes de información denegada a los ciudadanos por parte de organismos públicos**, lo que se denomina derecho de acceso a la información pública.

Conocimiento de la existencia del Consejo

Se observa en los ciudadanos un escaso conocimiento del Consejo para la Transparencia. No hay claridad sobre desde cuando existe el Consejo

Los pensionados se preguntan si es un organismo nuevo o si es el mismo que existía ya en el gobierno anterior.

Entre las amas de casa algunas han escuchado hablar de la ley de transparencia, se preguntan si es lo mismo que existió anteriormente.

Los estudiantes simplemente no conocen la existencia del Consejo para la Transparencia
“de transparencia no pasó nada, fue una iniciativa que se perdió...” (Dueñas de casa)

“¿Existe (el Consejo para la Transparencia) desde este gobierno?...No, del anterior, del anterior de todas maneras...es que a lo mejor no se ha aplicado.” (Pensionados)

En este estudio con ciudadanos se observa que las acciones del Consejo de Transparencia no son conocidas por los ciudadanos. Existe cierto recuerdo (nebuloso) de la ley de transparencia aprobada en el gobierno anterior.

Percepciones sobre la existencia del Consejo

A partir de la información entregada en los grupos focales, el Consejo para la Transparencia se percibe por los ciudadanos como un organismo necesario. Como una etapa hacia el logro de la transparencia de la institucionalidad pública.

Por otro lado, expresan que la existencia del Consejo no asegura “per se” la transparencia y el correcto funcionamiento de las instituciones públicas. Este es un proceso largo y el Consejo se entiende como “*un buen inicio*”.

Tener acceso a la información no supone la corrección inmediata de las falencias actuales de los organismos públicos. Tener información a veces puede significar para los ciudadanos una sensación de impotencia. Si bien tienen la información, no tienen los instrumentos para corregir los problemas

“... ¿y qué hacemos con la información? ¿Cómo corregimos los problemas que nos están afectando a todos? la corrupción por ejemplo...” (Pensionados)

No obstante lo anterior, hay consenso en todos los segmentos en reconocer que el acceso a la información es un paso necesario inicial para superar muchos de los problemas actuales de la institucionalidad pública; corrupción, inequidad y mal uso de los fondos públicos, por destacar los más mencionados en este estudio.

Expectativas depositadas en el Consejo para la Transparencia

A partir del significado que el concepto de “transparencia” tiene para la población, existen altas expectativas depositadas en el “Consejo para la Transparencia”. Muchos de los ciudadanos consultados esperan que el Consejo resuelva los problemas asociados a los que la población entiende por falta de transparencia.

Se espera que el Consejo para la Transparencia sea un ente:

- Autónomo e independiente. Que no pueda ser manejado por otras instancias, ni menos por los políticos. Reducir los riesgos de corrupción y de un funcionamiento al servicio de intereses personales o de partidos políticos
- Transparente, en el significado que los ciudadanos le otorgan a este concepto; honradez, honestidad, credibilidad, responsabilidad, compromiso con la población, ética, congruencia entre lo que se dice y se hace, trabajo limpio y claro, etc.
- Confiable. Al respecto declaran que antes deberá ganarse la confianza de los ciudadanos
- De fácil acceso para la población
- Con representantes y delegados en cada organismo público
- Con algún grado de poder sobre otros organismos públicos
- Con personal y profesionales honestos, éticos, que no se muevan por intereses políticos en su función
- Con personal preparado, con conocimiento. Selección de personal y evaluación de desempeño
- Con buena atención a la ciudadanía
- Eficientes
- Con respuestas dinámicas y rápidas *“a corto plazo”*
- Que los reclamos sean procesados y lleguen a donde corresponde
- Que fiscalicen a los organismos que niegan información y atienden de manera eficiente a la población

Incluso existe la expectativa de que el Consejo, como una instancia fiscalizadora de otros organismos, resuelva los problemas de la gente, entregando una adecuada asesoría.

Vale destacar, que a pesar de que en los grupos focales los participantes estaban escuchando una lectura que define al Consejo de Transparencia en su función, ellos no pudieron desprenderse del significado otorgado al concepto de “transparencia”. La amplia acepción de este concepto determina las grandes expectativas depositadas sobre un organismo que lleva el nombre de: “Consejo para la Transparencia”

A partir del texto que se lee, se observa en los grupos focales una fácil comprensión del concepto de “reclamo”. Pero existen dificultades para comprender en qué consiste el derecho a la información, y cuáles son los límites de esta idea. No hay comprensión en cuanto a diferenciar cual es la información a la que se puede acceder por ley de transparencia y cuál es la simple información que se solicita para pedir un servicio. Si no hay comprensión en cuanto a que tipo de información hace referencia la ley de transparencia, menos se entiende la idea de “reclamos por denegación de información” Es así que la comprensión sobre “reclamos por denegación de información” es deficiente. Sólo en el grupo de profesionales existe cierta percepción de que los organismos públicos no pueden por ley negar información.

A partir de la lectura que describe las funciones del Consejo, surge una asociación con el SERNAC, como un organismo que puede recibir reclamos.

“A mí esto me suena mucho como el Sernac, ... pero ahora de transparencia.”
(Profesionales”

Difusión y publicidad

Hay acuerdo en la necesidad de difundir en la población los derechos de acceso a la información de parte de los ciudadanos. Como sugerencia se mencionan los medios de comunicación pública como la televisión, la radio, los periódicos, las revistas, etc..

Otros medios mencionados y reconocidos como de gran influencia en la población, son: Internet y redes sociales (facebook y otros)

Se menciona la importancia de llegar también a la población que no usa internet.

Se sugiere colocar información gráfica en servicios públicos masivos como consultorios, hospitales, municipalidades, etc.

En todos los segmentos de ciudadanos consultados destaca la importancia de la formación cívica de los niños y adolescentes en la etapa escolar. Integrar en los programas de educación cívica, formación sobre:

concepto de derechos, posibilidad de hacer reclamos, derecho al acceso de la información

concepto de transparencia

conocimiento de la existencia y función del Consejo para la Transparencia

SUGERENCIAS DE LOS CIUDADANOS

Las principales sugerencias planteadas en los grupos focales de ciudadanos, son:

- A partir de indicadores, hacer un ranking del nivel de transparencia de los organismos públicos.
- Implementar campañas educativas a la población sobre la transparencia, el derecho a la información y el derecho a reclamo.
- Capacitar a profesionales y a la población a todo nivel, público y privado.
- Realizar selección de personal abierta que permita la postulación de todos los ciudadanos
- Implementar sistemas de evaluación de desempeño.

Las sugerencias sobre la manera de incentivar a los ciudadanos a informarse y hacer peticiones de información hacen referencia a la implementación de una campaña comunicacional que debe cumplir con los siguientes aspectos:

- Fundamentalmente los profesionales destacan la necesidad de utilizar un lenguaje simple que sea fácilmente comprensible para toda la población
“Utilizar un lenguaje simple o hablarles en el idioma que ellos entienden”
(Profesionales)

- La difusión y preparación de material educativo para colegios es una propuesta de los pensionados y amas de casa

“difundir a nivel de enseñanza media a los jóvenes, en los colegios” (Dueñas de casa)

- Las dueñas de casa proponen entregar avisos gráficos para mostrar en todos los organismos públicos y lugares de acceso masivo de la población (Por ejemplo malls)

Debiera estar en consultorios la información, en los policlínicos. Donde la gente va
(Dueñas de casa)

Para las dueñas de casa es importante enseñarle a la población la necesidad de vencer el temor y hacer denuncias, cuando la situación lo requiere.

“Por ejemplo una campaña que diga “ ¡j tú vales!! no te dejes pasar a llevar en tus derechos” (Dueñas de casa)

- También las dueñas de casa sugieren la idea de hacer una declaración pública de derechos *“...así como los derechos de los niños...”* Proponen la utilización de casos y denuncias. Por ejemplo casos ilustrativos de hechos reales

En todos los grupos consultados se mencionan los principales medios de comunicación para difundir una campaña de conocimiento de la ley de transparencia. Se mencionan medios como televisión, periódico y radio.

PERCEPCIONES DE LOS FUNCIONARIOS

PERCEPCIONES GENERALES DE LOS FUNCIONARIOS DEL SECTOR PÚBLICO SOBRE LOS CIUDADANOS

Se percibe un importante cambio en la actitud de los ciudadanos hacia los servicios públicos.

En general las personas que llegan a los servicios públicos están más informadas y son más exigentes. No obstante, es frecuente que la información con que llegan esté equivocada lo que genera frustración y a menudo roces con la persona que atiende.

En algunas oficinas de atención los usuarios están consientes de sus derechos y se presentan con una actitud empoderada en cuanto a los servicios que solicitan

“de hecho ellos saben cosas que uno ni piensa que le van a preguntar , pero en si el usuario está más informado y exige más también” (Fonasa)

“pero a veces erróneamente informado, porque traen expectativas que no corresponden a la realidad , lo que deriva en frustración también en algunos cosas, derivamos de que por ejemplo no cumplimos con las expectativas que ellos tenían”
(Indap)

En términos generales existe la percepción de que hoy día el ciudadano que solicita atención en los servicios públicos es, con respecto a años anteriores:

- Más informado
- Más exigente
- Consciente de sus derechos como ciudadano
- Está más empoderado

Por otro, lado los funcionarios municipales expresan que los periodistas en los medios de comunicación y las frecuentes denuncias que aparecen en televisión, han contribuido a deteriorar la relación de los ciudadanos con los organismos públicos. No obstante, es frecuente que los ciudadanos lleguen con expectativas negativas sobre la atención que recibirán y se van satisfechos con la atención recibida.

Diferencias de usuarios en distintas instituciones

Se observan diferencias en las percepciones de los funcionarios de acuerdo a las distintas instituciones donde trabajan y desde las cuales fundamentan su opinión sobre los ciudadanos que se acercan a solicitar atención.

Para diferenciar algunas de las percepciones de los funcionarios, desde la perspectiva de distintas instituciones, podemos destacar:

- Indap → Son agricultores y gente de campo, amables y respetuosos. Va un porcentaje alto de ciudadanos mayores, no hacen reclamos. No conocen sus derechos. No entienden la función de INDAP. Se trabaja con consultores intermediarios que no tienen vocación de servicio público.

“el agricultor es lo más amoroso que hay, es respetuoso, es un mundo de diferencia entre la persona que vive en la ciudad y la persona que vive en el campo” “la gente no entiende nuestro lenguaje, tenemos problemas de comunicación”

(Indap)

- Salud → Ciudadano más humilde, no conoce sus derechos, con temor a hacer reclamos

“Encuentro que nuestro usuario en la salud pública es muy humilde. Piden las cosas como por favor discúlpenme, ... Es demasiado humilde. No los veo muy asentados en sus derechos, sino que piensan que nosotros les vamos a hacer un favor” (Hospital Público)

- Ministerio de Salud → Llegan casos muy complejos con graves problemas de salud

“Nosotros recibimos un porcentaje mayor de usuarios molestos pero más agresivos, por ser el lugar que es la última instancia que la gente tiene para manifestar su molestia en

cuanto a la atención de salud pública, entonces allá llegan muchos pidiendo hablar con el ministro” (M. Salud)

“somos la última instancia, piden hablar con el ministro, hay que calmarlos” (M. Salud)

Un porcentaje importante de ciudadanos que llegan al ministerio de salud, vienen del sector Sur, especialmente del hospital Sótero del Río.

- FONASA → Menos tímidos, conocen sus derechos, están más informados, han perdido el temor *“y a veces el respeto”*

- Consejo de Asistencia Judicial → Ciudadano empoderado, exige sus derechos, más agresivos, aparentemente informado (mal informados):

“un porcentaje alto, son gente complicada” “ La gente va bien empoderada allá. Muy empoderada y muchas veces mal empoderadas” (Asist. Judicial)

- Ministerio de Educación → En general ven usuarios empoderados y exigentes. Hay distintos usuarios; por vulneración de derechos, denuncias por mal trato (padres que reclaman) Estudiantes. Adultos que consultan por estudios realizados muchos años atrás. Tienen un alto porcentaje de reclamos. Profesionales jóvenes que postulan a becas.

“algunos de los usuarios que nosotros tenemos están más bien empoderados porque, cuando son estudiantes de educación superior que están exigiendo becas, están exigiendo información, están exigiendo que sean escuchados” (M. Educación)

- Municipalidades → Los funcionarios declaran tener una buena relación con los vecinos. Se observa una reducción del público que llega a hacer consultas a las municipalidades.

“Cada día llega menos gente, alta asistencia por página web, cada día más informada” (Municipalidades)

- Dirección del Trabajo → Los ciudadanos tienen una relación ambivalente con la dirección del trabajo. La actitud es diversa según la situación. Se trabaja con ciudadanos con problemas de despido laboral. Es frecuente recibir ciudadanos agresivos como trabajadores apoyados por su sindicato y empleadores

- Ministerio de vivienda → Se reconoce como la primera fuente de información en la adquisición de la casa propia. Hay problemas de comunicación entre el funcionario y las personas, la información que éste entrega y el nivel de comprensión del ciudadano

- SAG → De acuerdo a los funcionarios del SAG, los ciudadanos llegan cansados de hacer trámites, expresan que la burocracia y la cantidad de trámites exigidos es excesiva

- IPS→ Los ciudadanos confían en el IPS, más que en las AFP. Hoy día los ciudadanos llegan al IPS con una expectativa negativa, y luego se van satisfechos.

En todos los organismos públicos existe un cierto porcentaje de ciudadanos agresivos, complicados e incluso con problemas psiquiátricos. Por otro lado, existe la percepción de que algunos ciudadanos llegan “*cargados*” y con una actitud negativa cuando han tenido que realizar demasiados trámites y cuando no encuentran una respuesta positiva en la resolución de sus problemas.

Algunos funcionarios se sienten seguros en cuanto a sus habilidades para responder y asistir a los ciudadanos que llegan con una actitud más agresiva o complicada. Expresan de que en la mayoría de los casos una actitud de escucha y empatía hacia el ciudadano permite reducir el nivel de agresividad y lograr comprensión del problema de parte del ciudadano.

Confianza en los organismos públicos

De acuerdo a los funcionarios la mayoría de los ciudadanos tiene confianza en los organismos públicos. Tienen la clara expectativa de que a partir de las solicitudes y trámites que realizan se cumplirán los objetivos.

Los principales problemas que deterioran la percepción de los ciudadanos hacia los organismos públicos, son:

- Tiempos de espera en algunos organismos públicos
- Procesos complejos y largas cadenas de trámites
- Errores frecuentes en la realización de trámites, generados por mala información
- Lenguaje de difícil comprensión para el ciudadano común. Por ejemplo; “*el subsidio habitacional es una fórmula, la gente no la entiende*” (M. Vivienda)

Es frecuente que el ciudadano termine cansado y agresivo en la realización de solicitudes que suponen una larga cadena de ventanillas y trámites.

Por otro lado, el ciudadano que no obtiene una respuesta favorable a sus intereses, tiende a desconfiar del organismo público que lo asiste. En estos casos se hace necesario que el funcionario proceda a:

- escuchar y contener
- ofrecer apoyo e información de otra vía para resolver el problema
- y entregar toda la información disponible para explicarle a los ciudadanos cual es su situación

Hay algunos organismos en que es más frecuente la necesidad de contener a ciudadanos altamente frustrados y por lo tanto agresivos hacia la institucionalidad pública. Al respecto vale mencionar:

- Consejo de asistencia judicial
- Ministerio de salud (ventanilla que es la última de una larga cadena a través de los organismos de salud pública)

En las áreas de salud (ministerio de salud) y judiciales se observan actitudes más complejas en los ciudadanos que solicitan información. Mientras más grave sea la situación que vive un ciudadano en términos de salud y judicial, mayor será la frustración, la actitud agresiva y la falta de credibilidad del ciudadano hacia la institución. Por otro lado, mayor será la necesidad de dar un trato de especial contención de parte de los funcionarios públicos.

En el área de salud, encontramos actitudes extremas de los ciudadanos hacia las instituciones. Los usuarios de hospitales son humildes, mientras que las personas que llegan al ministerio de salud, llegan al ministerio por situaciones personales graves, con altos niveles de salud y con una actitud exigente y agresiva.

Las personas cuando llegan (al ministerio), llegan muy agresivos, es cuando ya se les acabó la paciencia y están en una situación grave. Y cuando vienen al ministerio a veces vienen de regiones. O sea, se tomaron un bus, se vinieron a Santiago. (M. Salud)

En Asistencia Judicial muchos de los usuarios viven situaciones legales que generan altos niveles de ansiedad y temor. Por otro lado, los empleados de Asistencia Judicial pueden negar la atención cuando determinan que una solicitud es inviable

“El tema judicial es complicado porque uno tiene que negarle la atención. Es mal entendido el acceso a la justicia porque en el fondo uno determina cuando es viable y cuando no... y la gente está muy empoderada en el tema de querer demandar y querer judicializar todo” (Asist. Judicial)

Actitud de los funcionarios y equipos de atención al público

Existe una gran diversidad en la atención que otorgan distintas personas y diferentes equipos de atención al público.

Vale destacar, que se está en pleno proceso de cambios hacia la modernización del Estado, de acuerdo a las opiniones recibidas especialmente por funcionarios municipales. En las municipalidades conviven culturas diferentes; como el antiguo funcionario, de más edad, con arraigados hábitos de uso de los libros y resistencia al aprendizaje de sistemas computacionales. Y los funcionarios más jóvenes, que aprenden e implementan fácilmente la computación como herramienta fundamental de atención al público de hoy día.

En general existe la percepción en los funcionarios, que la atención al público ha mejorado en los últimos años. Hace 3 o 4 años atrás, enviar a un funcionario a atender público era una medida de castigo. No existía modalidad alguna de capacitación, ni estímulo para esta función. Antes existía una cultura de los funcionarios administrativos de ejercer poder sobre los ciudadanos. Este tipo de actitudes se ve cada día en menor grado. Antes en las instituciones públicas no existía el concepto de cliente, como en la empresa privada.

Sin embargo, se observa dificultades para generar cambios de hábitos de atención al público en algunos funcionarios

- *“...falta preparar a gente incluso se da en algunas Oirs de regiones se manda a la gente como castigo,” “Castigo de atender publico”*

(OIRS de Ventanilla)

.....la atención depende de las personas que atienden es muy diversa...siempre tenemos la mejor disposición de que se vayan contentos, que se resuelvan sus problemas....” (Municipales)

Ciudadanos problema

Los funcionarios declaran poder reconocer cuando un ciudadano que se acerca les va a generar problemas. Al respecto reconocen las siguientes situaciones:

- Llegan agresivos porque antes los han enviado a hacer trámites equivocados. O bien han estado sometidos a muchos trámites y tiempos de espera.
- Se le niega aquello que solicitan

“un señor que ha pedido hasta 8 veces audiencia con el alcalde” (Municipal)

- No tienen tiempo para esperar
- Gente que tiene problemas psiquiátricos
- No pueden resolver problemas graves. Problemas de salud, jurídicos, económicos o laborales

Las capacitaciones actuales les han otorgado a los funcionarios herramientas para enfrentar estos casos. Aprender a escuchar, contener y tranquilizar al ciudadano.

Se infiere a partir de algunas experiencias relatadas, que hay situaciones que generan estrés en los funcionarios que atienden público.

“llegan golpeando el mesón, hablando fuerte, pidiendo el libro de reclamos...” (Municipal)

“La dificultad de atención depende un poco del área y la buena voluntad” (OIRS Ventanilla)

Sugerencias para mejorar los equipos de atención

Los funcionarios declaran que hoy día tienen numerosas opciones y posibilidades de capacitación. Sin duda, algunas de estas capacitaciones son una ayuda y entregan herramientas válidas para mejorar la atención al público. No obstante, existe la percepción de que para algunos funcionarios con determinadas características de personalidad y con hábitos arraigados, la capacitación no es suficiente como para generar cambios en su estilo de atención al público. Los funcionarios expresan que se hace necesaria una adecuada selección de personal, orientada a buscar personas que puedan realizar una buena atención al público. La capacitación es una ayuda siempre y cuando la persona tenga las características de personalidad adecuadas para atender público.

Para optimizar la atención al público se requiere:

- Incentivar, motivar y reconocer el trabajo de los funcionarios que trabajan atendiendo público. Desarrollar sistemas de reconocimiento.
- Definir el perfil de los funcionarios adecuados para la atención de público. Implementar un sistema de selección de acuerdo al perfil. Deben ser personas con “vocación de servicio público”.
- Levantar y nivelar el perfil de los funcionarios que atienden público en las distintas áreas.
- El funcionario debe saber escuchar y contener a aquellos ciudadanos que llegan con altos niveles de ansiedad y se muestran agresivos.

“a veces no tenemos tiempo para escuchar porque tenemos tiempos de atención...” (OIRS Ventanillas No Municipales)

- Capacitar con herramienta de tipo psicológicas. Para atender a ciudadanos problemas y para reducir el nivel de estrés que viven y sufren los funcionarios que atienden público y los equipos de OIRS.

“..es un trabajo de choque, cansador, agotador estresante...” “a veces, ellos van como al choque , van a cualquier de nuestras reparticiones y van con una mala disposición” (OIRS Ventanillas No Municipales)

- Mantener a los funcionarios siempre actualizados en los conocimientos de nuevas leyes y nuevas prácticas.

“...es muy desagradable cuando nos llega un ciudadano que está más informado que nosotros. Esto sucedió cuando salió la ley de transparencia....al día siguiente llegaban pidiendo información...” (Municipales)

- Definir las atribuciones para la toma de decisiones de los funcionarios.
- Proponen un sistema de rotación de roles. Lo que no necesariamente va en contra de la especialización de los funcionarios.

- Simplificar en lo posible los procesos. Reducir la cantidad de trámites que tiene que hacer el ciudadano.
- Permitir el acceso de parte de todos los funcionarios de una institución, a información detallada sobre cada vecino (solicitan funcionarios municipales) Acceso a los sistemas para conocer el movimiento que hace cada persona. Esto implica acceso a información de otros servicios.

“hay personas que van todos los días a pedir algo diferente, a todos los departamentos...”
(Municipales)

- Capacitación para aprovechar las nuevas tecnologías de la información. Dejar los libros. Es necesario que la capacitación sea amena y en un lenguaje simple, de fácil comprensión para todos los ciudadanos.

“...la gente tiene miedo a la tecnología, a no aprender, a quedar mal calificado en el trabajo....hay que saber enseñarle también a los antiguos funcionarios...” (Municipales)

- Mejorar la coordinación entre los distintos departamentos. A menudo no hay suficiente conocimientos de las acciones y del tipo de atención que se ofrece en otros departamentos. Los funcionarios expresan que es necesario una mayor coordinación e información para poder derivar y orientar a algunos ciudadanos.
- Talleres de apoyo dentro del equipo y entre los equipos de atención al público. Generar buenas relaciones en los equipos de trabajo. Esta sugerencia surge de la necesidad de compartir experiencias y reducir los niveles de estrés y ansiedad asociados al trabajo de atención al público. Si bien el apoyo entre compañeros de trabajo emerge de manera espontánea, se plantea la sugerencia de ofrecer talleres de apoyo de manera institucionalizada.

“...entre nosotros nos reímos, nos contamos las experiencias, esto reduce las tensiones, somos como una familia donde nos damos apoyo...” (Municipales)

TRANSPARENCIA Y DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

Concepto de transparencia

En la percepción de los entrevistados se observa una diferencia en la conceptualización del término “Transparencia”. Para las jefaturas el término está asociado directamente con el derecho de los ciudadanos a tener acceso a la información, al contrario de lo observado en los funcionarios donde, pese a existir casos donde se asocia a este derecho, existe una visión más amplia del concepto.

En las propias palabras de los grupos de funcionarios consultados el concepto de transparencia se asocia con:

- *Claridad*
- *Visible*
- *Limpio*
- *A la vista*
- *Creíble*
- *Apertura*
- *Confianza*
- *Verdad*
- *Acceso a la información*
- *Información completa, veraz y fidedigna*
- *Lo contrario de turbio*

A nivel de jefaturas la comprensión del concepto “transparencia” se restringe, principalmente, a la ley de transparencia, está íntimamente ligado a este ámbito, asociado al derecho que poseen los ciudadanos de acceder a la información.

“Transparencia es si un vecino pide tal y tal cosa, mostrar la información” (Jefaturas Municipalidades)

“Derechos ciudadanos” (Jefaturas Servicios)

Ámbitos a los que se puede aplicar el concepto de transparencia

En cuanto al ámbito donde se puede aplicar el concepto de transparencia, se observa que los participantes señalan principalmente al sector público. Sin embargo, las jefaturas municipales y los funcionarios de atención de ventanilla de los servicios públicos señalan que también debiera aplicarse la ley de transparencia a las instituciones privadas, dejando en claro que hay algunos datos de los organismos privados que no pueden publicarse, ya que podrían afectar el normal funcionamiento de sus negocios. En relación a las empresas privadas se menciona el ejemplo de La Polar, como una empresa que no actuó de manera transparente con sus clientes. La falta de transparencia puede implicar graves consecuencias para los ciudadanos.

“Públicas y privadas... el tema de la Polar” (Jefaturas Municipales)

“Siempre se tiene una mala impresión de los funcionarios públicos, pero resulta que los privados son los que ...” (Jefaturas Municipalidades).

Se señala además, la importancia que tiene la aplicación de la ley de transparencia en el ámbito público, mencionando que el mayor interés de los ciudadanos está relacionado con los temas económicos, con saber en qué se gastan los dineros, principalmente porque es dinero de todos los chilenos.

“Lo que más la gente busca es la transparencia en lo económico. En que se gasta el dinero”
(Funcionarios atención ventanilla municipalidades)

“Tiene que serlo (transparencia aplicable al sector público) porque gastas plata de todos”
(Funcionarios atención ventanilla municipalidades)

Ventajas y desventajas de la Ley de Transparencia

En cuanto a las ventajas y desventajas asociadas a la Ley de Transparencia se observa que a nivel de jefaturas (municipales y de servicios) existe una mayor noción sobre las ventajas que esta ley representa, al contrario de lo observado en los grupos de funcionarios de atención en ventanilla donde el énfasis recae en las desventajas de la aplicación de la ley.

Ventajas

Las ventajas percibidas por las jefaturas son:

- Permite a los ciudadanos fiscalizar los organismos públicos
- Permite a los ciudadanos conocer como se gasta el presupuesto de las instituciones públicas
- Conocer cómo operan los servicios públicos
- Da confianza y tranquilidad al usuario
- Permite que los ciudadanos puedan obtener información que necesitan
- Otorga a los ciudadanos derechos a recibir información dentro de plazos determinados
- Mejora la relación de los ciudadanos con los servicios públicos
- Es una forma de empoderar a los ciudadanos
- La Ley de Transparencia hace valer un derecho de los ciudadanos

“...la ley de transparencia va a empoderar a los ciudadanos...no hay que tenerle miedo...”
(Jefaturas servicios)

- Se señala además entre las ventajas de la ley de transparencia el ser una gestión transversal a la institución, dándole continuidad a su quehacer

“Lo otro que es importante de la transparencia es que es una gestión transversal a la institución. Es algo que recorre todo. Hay muchos involucrados en ello...le da como continuidad al quehacer de la institución” (Jefaturas Municipalidades)

Los funcionarios de atención en ventanilla, principalmente los de OIRS de servicios públicos, señalan entre las ventajas:

- Buena imagen al transparentar la información
- Mayor confianza
- Mayor credibilidad
- Plazos definidos para la entrega de información

“En el fondo básicamente es ser creíble para la gente, tener acceso, o sea, aquí trabajo yo y te voy a entregar lo que tú necesitas en el plazo definido” (Funcionarios Atención ventanilla servicios)

Desventajas y dificultades

Las principales desventajas percibidas por las jefaturas están relacionadas con la falta de capacitación sobre la aplicación de la ley de transparencia y la sobrecarga de trabajo:

- Sobrecarga de trabajo cuando la información que los ciudadanos demandan debe ser solicitada a terceros o bien debe ser procesada
- Supone un aprendizaje complejo de parte de los funcionarios
- Dificultades por los plazos y las sanciones que implican su no cumplimiento
- Para los funcionarios municipales, hay información que no debiera ser pública, porque puede perjudicar al funcionario. Por ejemplo; la firma, el sueldo o la dirección personal
- Hay cierta información que, de acuerdo a los funcionarios, no debería ser entregada. Por ejemplo planos de viviendas de los ciudadanos.
- No siempre el funcionario sabe exactamente qué información se debe otorgar por Ley de Transparencia
- Dificultades para llenar los formularios de parte de los ciudadanos y también de algunos funcionarios

“El formulario es poco amigable. Piden muchos datos...” (Jefaturas OIRS servicios)

- Poca información de los ciudadanos sobre la información que se puede entregar
- La implementación de la ley supone recursos adicionales. Por ejemplo, hay municipalidades que no tienen página web.

Las dificultades señaladas por el personal de atención en ventanilla están dadas por:

- Dificultades en la implementación del soporte tecnológico, para la entrega de información activa
“...es difícil y lento asimilar el cambio...” (Funcionarios ventanilla OIRS Municipales)
- Dificultad en cumplir los plazos especialmente cuando la información debe ser solicitada a terceros
- Falta de capacitación sobre la Ley de Transparencia

Adicionalmente los funcionarios de atención en ventanilla y las jefaturas de OIRS expresan que los ciudadanos pueden hacer mal uso de la información. Por ejemplo:

- Utilizar los planos de viviendas individuales pueden atentar contra la seguridad de quién habita la vivienda.
- Ciudadanos que construyen sus propias bases de datos para su beneficio personal económico
“...se supone que la Ley de Transparencia no debe ser para hacer lucro...” (Funcionarios ventanilla OIRS Municipales)
- Mal utilizar los datos
“...hay datos que pueden ser mal utilizados, por ejemplo para estafas...”(Jefaturas OIRS Municipales)

Recepción de solicitudes de información de parte de los ciudadanos

En general todos los funcionarios consultados expresan haber recibido solicitudes de información. Es frecuente que los ciudadanos soliciten distinto tipo de información aduciendo a la Ley de Transparencia. Existe cierta confusión en cuanto a que información puede ser entregada por Ley de Transparencia y cual no. ¿Es el ciudadano quien determina que la información que necesita es por Ley de Transparencia? Algunos funcionarios municipales expresan que la Ley de Transparencia aplica para cierta información.

“...por los contenidos que se solicitan sabemos si es por ley de transparencia...” “...no siempre es claro cuando es ley de transparencia...he ido aprendiendo a porrazos cuando se aplica....hay veces que no se sabe...” (Funcionarios ventanilla OIRS Servicios)

El problema en este punto está dado por la falta de conocimiento tanto de la persona que solicita la información como del funcionario que recibe la solicitud. Los entrevistados (de atención de ventanilla) señalan que en múltiples ocasiones los ciudadanos solicitan por ley de transparencia información que no está relacionada con este ámbito o, en otras situaciones, con el servicio donde la está solicitando. Ocurre también que, en ocasiones, el funcionario no tiene claro si cierta

información debe ser solicitada o no por ley de transparencia por lo que no tiene los conocimientos necesarios para asesorar al ciudadano en su solicitud. En general se señala la necesidad de capacitaciones por parte del Consejo Para la Transparencia, los funcionarios indican que han debido aprender en el camino, sin tener una guía clara.

Procedimiento para solicitar información

En las municipalidades el procedimiento para personas que llegan presencialmente, es:

- Entrega del formulario. Se entrega el formulario, cuando se detecta que el ciudadano está pidiendo información por Ley de Transparencia. Algunos funcionarios declaran que es el ciudadano quien dice solicitar la información por la Ley. Por otro lado, los funcionarios expresan que el formulario es demasiado complicado para un vecino normal. La mayoría de las veces es necesario asesorarlo para completar el formulario. Por otro lado algunos funcionarios declaran necesitar capacitación para asesorar adecuadamente.
- Se ingresa en oficina de partes
- Desde la oficina de partes, va a la secretaría, donde se recibe y se entrega al departamento al que corresponde entregar la información
- Hay plazos determinados por ley para la entrega de información. Dos días de admisibilidad. Si se da curso a la solicitud de información, son 20 días como plazo para entregar la información.

"...si la información hay que pedirla a tercero o requiere elaboración y trabajo adicional, se puede pedir prórroga..." (Funcionarios ventanilla OIRS Servicios)

"...es mucho trabajo, cuesta dar con la información específica que se pide...requiere investigación y tiempo...son horas de trabajo... no saben el trabajo que hay detrás de una solicitud..."(Jefaturas OIRS servicios)

Por otro lado existe información activa en las páginas web de las instituciones y municipalidades a las que los ciudadanos pueden acceder por Internet. No obstante, no todas las municipalidades tienen página web. (por ej. La Florida). Y la tercera modalidad es pedir información por carta.

Sugerencias para optimizar el procedimiento

Funcionarios de atención en Ventanilla y Jefaturas señalan sugerencias para mejorar el procedimiento, gran parte de estas sugerencias está asociada a un mayor número de capacitaciones por parte del Consejo para la Transparencia.

En general las sugerencias entregadas por las jefaturas para optimizar el procedimiento son:

- Elaborar una guía que sirva para todos los funcionarios de organismos públicos encargados de transparencia.
- Extender la capacitación a los funcionarios, especialmente en oficina de partes
- Escribir un reglamento interno, dar estructura y jerarquías a las oficinas OIRS
“Se actúa de buena fe, pero no creo que todos tengan reglamentos internos” (Jefaturas OIRS Municipales)

Las sugerencias entregadas por los funcionarios de atención en ventanilla son:

- Capacitar a todos los funcionarios relacionados con Ley de Transparencia
- Extender el plazo de 48 horas de admisibilidad

“...dos días es muy poco tiempo, uno se lo entrega al jefe, el jefe se demora en verlo...”
 (Funcionarios ventanilla Servicios)

“...como los plazos son por ley supone multas y castigos... conozco el caso de una solicitud que se quedó en el despacho de una secretaria...”(Funcionarios ventanilla Servicios)

Perfil del ciudadano que solicita información

En Los cuatro grupos focales realizados se observa que los funcionarios declaran, sin existir diferencias entre jefaturas y funcionarios de atención a público, ni entre servicios y municipios, que quienes piden información *“no son los ciudadanos comunes y corrientes”* .

Tienen las siguientes características:

- Nivel sociocultural medio alto, habitualmente son profesionales o técnicos. Trabajan en consultoras y en servicios profesionales
- Los profesionales más frecuentes son: arquitectos, sociólogos, periodistas, sostenedores de colegios
- Son ejecutivos, empresarios, políticos, dirigentes sociales
- Consultoras y empresas que licitan a través de Chile Compra
- Estudiantes universitarios realizando su tesis

“...en general son personas con más nivel cultural, son personas que conocen la ley...”
 (Jefaturas OIRS Servicios)

CONSEJO PARA LA TRANSPARENCIA

De acuerdo a los ciudadanos el consejo de transparencia es necesario:

- Para que se cumpla la ley

- Para regular y fiscalizar a otras entidades
- Para hacer valer el derecho a la información de parte de los ciudadanos
- Para implementar los recursos (recursos humanos, infraestructura, capacitación, difusión, etc.) necesarios que hacen posible el cumplimiento de la ley

La Ley de Transparencia y su adecuada puesta en práctica a través del Consejo para la Transparencia, de acuerdo a los funcionarios (principalmente jefaturas), supone empoderar a ciudadanos para hacer valer sus derechos.

Se observa en los grupos con funcionarios (jefaturas) una aceptación racional de la ley, que no se condice con un cierto sentimiento de temor a los procedimientos a los que ellos como funcionarios deben ajustarse.

“...no hay que tenerle miedo, es un desafío enorme...”(Jefaturas OIRS Servicios)

Desde la perspectiva racional de aceptación de la Ley los funcionarios (todos los grupos) expresan que la ley impulsa un cambio cultural positivo que impulsa a los ciudadanos a:

- Conocer y hacer valer sus derechos
- Fiscalizar a los organismos que el ciudadano financia con el pago de sus impuestos
- Tener más confianza en el Estado y en el sector público
- Participar más activamente y entender la democracia desde una nueva perspectiva

La ley es un paso más en la participación de los ciudadanos y en la democratización de la sociedad chilena. No sólo hace referencia al “acceso a la información” sino que a valores que sustentan el desarrollo de la institucionalidad y del proceso democrático en general.

Valores como verdad, confianza, credibilidad, cumplimiento de promesas, justicia, se hacen más reales a través de las prácticas que suponen la aplicación de la ley.

La ley permite transparentar los actos públicos y evitar arbitrariedades. Es un aporte para disminuir y prevenir la corrupción a nivel de organismos públicos. Supone un avance en la mejora de las relaciones de los ciudadanos con el Estado.

“(la Ley de Transparencia) Permite al usuario tener una percepción de cómo operan los servicios, cómo se está realizando la gestión, cuáles son los gastos que realizan, los ítems que se destinan para cada gasto y cuánto personal tiene... eso da confianza” (Jefaturas OIRS Municipales)

Cuestionamiento al Consejo

El principal cuestionamiento al Consejo para la Transparencia es la percepción de que *“son juez y parte”*, lo que no es conveniente, ni adecuado desde una perspectiva legal. Es parte, porque investiga. Y es juez, porque fiscaliza.

“...es como el procedimiento penal antiguo, investiga y juzga...” (Funcionarios atención ventanilla OIRS Municipales)

Un segundo cuestionamiento al Consejo está dado por la forma de incentivar al cumplimiento de la ley basada en castigos.

“tenemos que responder a la transparencia porque o si no al director le quitan la mitad del sueldo... es como una motivación al revés” (Jefaturas OIRS Servicios)

Cuestionamientos a la aplicación actual de la Ley de Transparencia

De acuerdo a los funcionarios, principalmente en base a lo señalado por las jefaturas, los grandes beneficiarios de la ley no son los ciudadanos “comunes y corrientes”. La ley beneficia a un segmento elite de ejecutivos, empresarios, laboratorios, cadenas de farmacias, constructoras, consultores, profesionales, políticos y dirigentes sociales. La aplicación actual de la ley no se orienta a empoderar a las mayorías, sino a responder a los intereses personales y económicos de un sector especial de ciudadanos.

“...construyen sus propias bases de datos, recogen información para escribir las propuestas técnicas con las que licitan o los informes...todo esto son beneficios económicos...esta no es la idea....” (Jefaturas OIRS Municipales)

“ por ejemplo una pregunta frecuente en la página web es ¿qué medicamentos se consumen por...?...” (Jefaturas OIRS Servicios)

“se solicita la información diferenciada por segmentos...” (Jefaturas OIRS Servicios)

En pocas oportunidades la entrega de información va en beneficio de promover y mejorar la participación de los ciudadanos y con ello enriquecer y fortalecer la democracia. Los funcionarios en la realidad práctica de aplicación de la ley, no ven un ciudadano empoderado por tener acceso a la información de los organismos públicos. Ven a empresarios de nivel medio alto buscando información en beneficio de su empresa, consultora o “negocio”. O ven a jóvenes estudiantes universitarios que necesitan hacer investigación para escribir su tesis de grado.

Como gran debilidad, los funcionarios declaran que no existe la adecuada difusión de la ley hacia aquellos segmentos de la población a los que debiera llegar.

Expectativas asociadas a la Ley y al Consejo para la Transparencia

Existe la expectativa de que la Ley de Transparencia efectivamente contribuya en el desarrollo de la democracia y sea una vía efectiva de participación de los ciudadanos en la función pública. Las prácticas actuales que suponen la aplicación de la ley en general no responden a estas expectativas.

No obstante, la ley si responde a las expectativas de prevenir y reducir la corrupción pública.

Expectativas asociadas a la Ley

De acuerdo a las expectativas de los funcionarios, la ley debería:

- Ser una forma de participación de la población y de los ciudadanos en general, cuestión que los funcionarios no ven reflejada en la práctica actual
- Ser una herramienta que permita empoderar a los ciudadanos, tampoco se ve reflejada en la práctica actual
- Tener llegada a todos los niveles de la población y no sólo beneficiar a un sector elite
- Ser un instrumento de apoyo en los organismos de base de la población, juntas de vecinos, organismos e instituciones gremiales, ONGs, etc.

Expectativas asociadas al Consejo para la Transparencia

El Consejo para la Transparencia, debería cumplir con su función de fiscalizador y receptor de reclamos.

No obstante, existe el sentir entre los distintos grupos entrevistados, de que el Consejo para la Transparencia también debería:

- Difundir y fomentar la ley a todo nivel de los ciudadanos, de modo de hacer posible que realmente la ley contribuya a estimular la participación y enriquecer la democracia. Dar a conocer la ley y difundirla también a nivel de los funcionarios públicos.
- Implementar prácticas que surjan del verdadero sentir de la ley en cuanto a valores sociales como verdad, honestidad, credibilidad, confianza, otros. Fortalecer estos valores en los organismos públicos y en la percepción de los ciudadanos sobre los organismos públicos, mejorando la relación de la población con el Estado.
- Llegar a los organismos sociales de base, desde las juntas de vecino, clubes deportivos, asociaciones gremiales, comunales, ONGs, etc.
- Motivar a los funcionarios públicos para implementar las prácticas adecuadas a la aplicación de la ley. Motivar también en función de los valores que sustentan la ley.
- Capacitar a los funcionarios en aquellas competencias débiles, necesarias para aplicar la ley; tecnología de la información, computación, comprensión del formulario, investigación, detección de la información a ser entregada por ley de transparencia o no, otras.
- Apoyo en la definición del perfil y en la selección del personal adecuado para atender público.
- Ser un apoyo real para las instituciones públicas.
- Diferenciar exigencias de acuerdo a las diferentes capacidades de los distintos organismos públicos
- Respetar la privacidad de los empleados públicos
- Capacitar sobre los recursos necesarios en cuanto infraestructura y recursos humanos

- Difundir y publicitar la ley a todo nivel. Se sugiere hacer publicidad después de asegurarse que están todas las condiciones necesarias para responder a las expectativas que se pueden generar en la población de usuarios.
- Crear una guía o manual sobre la aplicación de la ley, para los funcionarios
“...el Consejo para la Transparencia no sólo debería hacer exigencias...también debería ser un apoyo...” (Jefaturas OIRS Servicios)

Difusión del derecho de acceso a la información

Sin duda, una de las debilidades actuales de la ley observada en cada uno de los grupos focales realizados, es el escaso conocimiento de parte de los ciudadanos y de los funcionarios de la ley de transparencia y de sus implicancias.

“...la aplicación de la Ley de Transparencia para nosotros es una desventaja... en el sentido de que se nos entregó una norma que había que aplicarla a como fuera lugar, sin capacitación, sin nada” (Jefaturas OIRS Municipales)

“...la gente no la conoce ni los funcionarios, ni los ciudadanos...” (Funcionarios atención ventanilla OIRS Servicios)

Principales atributos detectados

Los atributos de la ley, mencionados por los funcionarios y en menor medida por los ciudadanos, son:

- Responder al derecho a la información de todos los ciudadanos
- Empoderar a los ciudadanos
- Herramienta para “transparentar” la gestión pública
- Instrumento de prevención y de reducción de la corrupción
- Medio de participación de los ciudadanos
- Es una vía y una variable más que enriquece y otorga legitimidad a la democracia

No obstante, hay algunos de estos atributos que tienen una débil presencia en la aplicación concreta de la ley. Al respecto vale mencionar los siguientes:

- En la práctica real actual, no se percibe como una forma de participación de los ciudadanos, ni como una manera de enriquecer la democracia
- No está claro de qué manera la ley actualmente pueda empoderar a los ciudadanos

- Hoy día no responde al derecho a la información de parte de todos los ciudadanos en general, ya que sólo es un segmento de elite quien hace valer este derecho

Los atributos que tienen una mayor presencia en la aplicación actual de la ley, son:

- Herramienta para “transparentar” la gestión pública
- Instrumento de prevención y de reducción de la corrupción

Beneficios percibidos

Existe la percepción en los funcionarios de que la ley no fue creada para beneficios del segmento de personas que hoy día están solicitando información en los organismos públicos.

No obstante, ni los ciudadanos, ni los funcionarios, pueden detectar con facilidad los beneficios concretos que puede significar esta ley para el ciudadano individual “común y corriente”. Desde la perspectiva de organizaciones comunitarias, los beneficios percibidos son más claros. El acceso a la información puede ser de gran utilidad para organizaciones como, centros de madres, juntas de vecinos, organizaciones comunales, gremiales, deportivas, religiosas, centros de padres, centros de alumnos, etc.

Los principales beneficios percibidos, son:

- Conocimiento de parte de las personas u organismos del gasto público. Como se administra el presupuesto
- Conocimiento de parte de las personas de sus derechos, siempre asociados a una problemática particular
- Conocer las diferentes formas para acceder a determinados beneficios y derechos fiscales (Ej. becas, subsidios, ayudas económicas, etc.)
- Conocer procedimientos para realizar trámites y reducir el costo personal en la realización de trámites en el sector público
- Acceso a datos e información que pueden optimizar las ganancias económicas de empresas particulares
- Reducir esfuerzos de investigación en consultoras o empresas, ya que pueden solicitar la información elaborada a las instituciones públicas

Sugerencias para la difusión

- Implementar una campaña de información interna (en instituciones y organismos públicos) y externa o hacia la población en general
- Utilizar un lenguaje simple y cercano
- Destacar los beneficios de la ley para los ciudadanos con ejemplos simples y concreto

- Difundir y explicar con casos concretos para cada segmento de la población. Dar ejemplos emblemáticos que permitan a la gente comprender los beneficios concretos que les puede otorgar la ley
- Difusión a nivel de organizaciones ciudadanas en todas las áreas; educación, salud, vivienda, trabajo, etc. Desde la perspectiva de la población; centros de padres, profesores, consultorios, hospitales, juntas de vecinos, gremios, microempresarios, trabajadores, etc.
- Generar instrumentos de difusión; videos, revistas, folletos
- Promoción a nivel de redes sociales
- Educación cívica en programas escolares. Y a nivel de centros de padres y profesores
- Realizar seminarios en todas las municipalidades de cada región

“...hacer difusión a nivel de ciudadanos organizados...mostrar los beneficios que significa para todos...” (Jefaturas OIRS Servicios)

“...los funcionarios especulan y tergiversan el sentir de la ley, piden capacitación...” (Jefatura OIRS Municipales)

“...yo soy de la oficina de partes de la municipalidad y me declaro ignorante sobre el tema...” (Funcionarios, Atención ventanilla OIRS municipales)

Conclusiones Estudio Cualitativo

Atención en los organismos públicos

Se observa una adecuada coherencia entre las percepciones de los ciudadanos y de los funcionarios asociadas a la atención recibida y a la ley de transparencia. Siempre tomando en consideración que son dos perspectivas diferentes.

Los ciudadanos declaran un bajo nivel de satisfacción con las instituciones públicas. Los funcionarios, por su parte expresan que se está en pleno proceso de modernización del Estado. Y la relación con los ciudadanos está progresivamente mejorando.

Las expectativas que tienen los ciudadanos sobre los servicios públicos son deficientes especialmente en cuanto a tiempo de espera, cantidad de trámites a realizar, actitud de los empleados públicos hacia los ciudadanos, falta de agilidad y procesos lentos.

De acuerdo a los ciudadanos y a los funcionarios, las instituciones en Chile funcionan y finalmente se logran los objetivos. Pero a un alto costo, en cuanto a tiempo y trámites a realizar.

Se puede observar a partir de este estudio que emerge en los ciudadanos una percepción de cambios en el servicio público. *Es frecuente que las expectativas negativas previas a la realización de un trámite, no se cumplan, en opinión tanto de ciudadanos, como de funcionarios.* Es así, que la experiencia de solicitar un servicio en algunos organismos públicos resulta positiva en cuanto a inversión de tiempo, actitud de los empleados públicos y resultado final. La realidad supera positivamente las expectativas.

Hoy día los ciudadanos perciben diferencias entre distintos servicios y distintas comunas. *No obstante, aún después de una experiencia positiva, existe la percepción de parte de ciudadanos y funcionarios, que los tiempos de espera en general son largos, los procesos son lentos y poco ágiles.*

Por otro lado, los funcionarios expresan que la atención es distinta en los diferentes organismos públicos. El Consejo Judicial y el Ministerio de Salud, son instituciones que reciben ciudadanos en situaciones de problemas extremos. Mientras más grave sea la situación de un ciudadano en términos judiciales y de salud, mayor será la frustración, la actitud agresiva y mayor será la necesidad de trato especial de contención de parte del funcionario hacia la persona. Los funcionarios perciben un cambio importante de parte de los ciudadanos hoy día. Las personas están más informadas, conocen mejor sus derechos, son más exigentes y están más empoderadas. No obstante expresan, que a menudo el ciudadano está mal informado, es demasiado exigente y algunos han perdido el respeto a los funcionarios públicos.

De acuerdo a los funcionarios hay medidas a implementar para mejorar la atención a los ciudadanos. Al respecto mencionan la necesidad de: Incentivar, motivar y reconocer el trabajo de los funcionarios. Implementar un sistema de selección de acuerdo al perfil. Mantener a los funcionarios siempre actualizados en los conocimientos de nuevas leyes y nuevas prácticas. Simplificar en lo posible los procesos, reducir la cantidad de trámites. Capacitar para aprovechar las nuevas tecnologías de la información. Mejorar la coordinación entre los distintos departamentos. Crear talleres de apoyo dentro del equipo y entre los equipos de atención al público, generando buenas relaciones en los equipos de trabajo.

Concepto de transparencia

Tanto para los ciudadanos, como para los funcionarios, la idea de transparencia supera en mucho el derecho de acceso a la información, supone valores que se aplican a las instituciones especialmente públicas y en menor grado también a las privadas.

La idea de “transparencia” hoy día es una exigencia que recae especialmente sobre las instituciones públicas y se entiende en el más amplio sentido de la palabra. Para los ciudadanos se entiende como honradez, honestidad, responsabilidad, equidad, justicia, compromiso con la

población, hacer las cosas correctas, mostrar lo que se hace, congruencia entre lo que se dice y se hace, acceso a la información, entrega de información verdadera y validable.

En los funcionarios la comprensión del concepto de transparencia es similar a la comprensión de los ciudadanos. Sin embargo es algo más restringido, y la idea de “acceso a la información” tiene más relevancia. Para los funcionarios la idea de transparencia se asocia con; claridad, visibilidad, limpio, a la vista, creíble, apertura, confianza, verdad, acceso a la información, información completa, veraz y fidedigna. A nivel de jefaturas el concepto de transparencia se asocia directamente con el derecho de los ciudadanos a tener acceso a la información. La comprensión del concepto se restringe a la ley de transparencia.

Ley de Transparencia y Consejo para la Transparencia

Vale destacar que la comprensión del concepto de “transparencia” de parte de la población, supone enormes expectativas sobre un organismo que lleve el nombre de “Consejo para la transparencia”.

Al leer a los ciudadanos las funciones del “Consejo para la Transparencia” la tendencia es a comprender sobretodo aspectos relacionados con:

- Derecho a reclamar.
- fiscalización de instituciones públicas.

Los aspectos asociados a derecho a la información, no son de fácil comprensión para una población que entiende el concepto de “transparencia” desde una acepción mucho más amplia.

La existencia del “Consejo para la Transparencia” es bienvenida para la mayoría de los ciudadanos y funcionarios. Quienes entienden que la función del Consejo para la Transparencia se refiere al derecho de la población a tener acceso a la información, expresan que este es un buen inicio en el proceso de cambios de las instituciones públicas hacia la transparencia.

Para los funcionarios la aplicación de ley de transparencia supone ventajas y desventajas:

- Ventajas en el sentido de que hace valer un derecho de los ciudadanos. Es una forma de empoderar a las personas. Mejora la relación de los ciudadanos con los servicios públicos. Da confianza y tranquilidad al usuario. Permite a los ciudadanos fiscalizar los organismos públicos. Permite que los ciudadanos puedan obtener la información que necesitan, conocer cómo operan los servicios públicos, incluso como se gasta el presupuesto de las instituciones públicas
- Desventajas. Es una sobrecarga de trabajo para los funcionarios. Supone un aprendizaje complejo. Temor en los funcionarios, ya que el no cumplimiento de los plazos supone penalidades. Los funcionarios municipalidades estiman que hay información que no debiera ser pública. Existen dificultades: En la comprensión de que información se debe

entregar por ley, y cual no. En llenar los formularios. En el cumplimiento de plazos. En la implementación del soporte tecnológico.

Los funcionarios expresan sugerencias para optimizar el procedimiento y aplicación de la ley:

Elaborar una guía. Entregar más capacitación a los funcionarios, especialmente en oficina de partes. Extender el plazo de 48 horas de admisibilidad. Escribir un reglamento interno, dar estructura y jerarquías a las oficinas OIRS.

De acuerdo a los funcionarios el consejo de transparencia es necesario para que se cumpla la ley, para regular y fiscalizar a otras entidades, para hacer valer el derecho a la información de parte de los ciudadanos, para implementar los recursos necesarios que hacen posible el cumplimiento de la ley.

Tanto para los ciudadanos, como para los funcionarios, la ley es un paso más en la participación de los ciudadanos y en la democratización de la sociedad chilena. La ley no sólo hace referencia al “acceso a la información” sino que a valores que sustentan el desarrollo de la institucionalidad y del proceso democrático en general. La ley permite transparentar los actos públicos y evitar arbitrariedades. Es un aporte para disminuir y prevenir la corrupción a nivel de organismos públicos. Supone un avance en la mejora de las relaciones de los ciudadanos con el Estado.

Perfil del ciudadano que solicita información por ley de transparencia

Se observa cierta decepción en los funcionarios en cuanto al perfil del funcionario que accede a la ley. Existe la percepción de que los beneficios de la ley no llegan a la comunidad en general, se restringen a un segmento elite y de altos recursos.

Las personas que piden información por ley de transparencia son: empresas, consultoras, estudiantes universitarios, políticos y dirigentes sociales. En general son profesionales y el objetivo de la búsqueda de la información es de tipo económico (excepto en el caso de los dirigentes sociales y de los universitarios)

De acuerdo a los funcionarios actualmente la gran debilidad de la ley es que no llega a la comunidad en general.

Difusión de la Ley de Transparencia

La difusión de la ley es el gran desafío actual del Consejo de Transparencia.

Para estimular a los ciudadanos a informarse y hacer valer su derecho de información se propone una campaña comunicacional en todos los medios masivos de comunicación. Y entrega de información gráfica en los servicios de atención al público.

La difusión es necesaria primero a nivel de funcionarios al interior de las instituciones públicas y luego a nivel externo o de la comunidad en general. El orden es importante, ya que promover el uso de la ley a nivel de ciudadanos, supone la necesidad de que los funcionarios estén preparados y motivados para atender a la población.

Los atributos de la ley mencionados por los funcionarios, son; respuesta al derecho a la información de todos los ciudadanos, empoderamiento de los ciudadanos, herramienta para “transparentar” la gestión pública, instrumento de prevención y de reducción de la corrupción, medio de participación de los ciudadanos que enriquece y otorga legitimidad a la democracia. En la aplicación actual de la ley los atributos que más destacan son: Primero “transparentar” la gestión pública. Y luego, prevención y de reducción de la corrupción. Los otros atributos mencionados, tiene escasa presencia en la aplicación actual de la ley.

Sugerencias y Recomendaciones Generales del Estudio Nacional de Posicionamiento

Analizando los resultados tanto cuantitativos como cualitativos, es posible realizar las siguientes sugerencias y recomendaciones de acción al CPLT. Vale destacar lo lejos que se encuentran los ciudadanos en la comprensión del concepto de “transparencia” asociado con el acceso a la información pública. Sin embargo al momento de indagar en los aspectos más específicos de la encuesta, es posible considerar que sí existen nociones valóricas al respecto, pero que no se encuentran manifiestas en el accionar de los ciudadanos.

Por lo tanto, una campaña de comunicación debe tener especial cuidado en aclarar qué es transparencia en términos de acceso a la información pública, a fin de evitar desencadenar expectativas que desborden los objetivos institucionales, pues como se observó en los resultados cuantitativos, el concepto de transparencia se vincula con el de claridad por lo tanto, se sugiere una vinculación conceptual con los servicios públicos y las buenas prácticas institucionales en estas temáticas. Por otro lado, una campaña de difusión del CPLT y los derechos que promueve, debiera fomentar el acceso a información pública en temas de interés nacional como son educación, salud y pobreza o interés concreto como es el acceso a beneficios sociales, especialmente de vivienda, y trámites y certificados.

Potenciar al CPLT a partir de la buena evaluación que cuenta precisamente en las áreas donde otras instituciones y trámites públicos son mal evaluados: atención al cliente, tiempos de atención –sin descuidar los plazos de respuesta que se consideran “el talón de Aquiles” del Consejo, pues falla precisamente en este punto-, fortaleciendo la figura en torno a que el Consejo es un nodo efectivo de ayuda ciudadana. Además tomar como base para la difusión del quehacer de esta institución el que ésta entrega y vela por que la información pública solicitada a las instituciones gubernamentales y municipios, llegue al ciudadano. Con ello, se establece en los entrevistados y encuestados que el desafío del CPLT será velar que la calidad de la información entregada sea óptima.

Tanto entre los ciudadanos, como entre los funcionarios públicos, se observan nuevos emergentes en términos de una percepción de mejora en la calidad de atención de los servicios públicos: Se observa una mejora en el nivel de satisfacción de la población en relación a la atención en algunas instituciones públicas, sin embargo los porcentajes de confianza en torno a estas instituciones y la información que entregan o ponen al servicio público son aún bajos. No obstante, se observa diversidad en cuanto a la calidad de la atención recibida en las distintas comunas y en los distintos organismos públicos. Se ha instalado en la ciudadanía el conocimiento en torno a que es posible y reclamable el acceso efectivo a la información pública.

La relación de los ciudadanos con el Estado se califica como “mínima” (sólo en el momento de las elecciones) y si se evalúa a partir de la atención recibida por las instituciones

públicas, se percibe poco satisfactoria. Las experiencias positivas, aún son ejemplos aislados que sorprenden a la población. No obstante, emergen algunas opiniones de que éstas son cada vez más frecuentes.

No se observa una actitud de confianza, por parte de los ciudadanos, en los servicios públicos. Se perciben grandes diferencias en las distintas instituciones públicas en cuanto a la atención al cliente, pese a los esfuerzos del CPLT todavía existen algunos organismos que para los ciudadanos son ejemplos de atención deficiente.

La idea de educar a la población para hacer valer sus derechos y hacer reclamos, es bien acogida, tanto por los ciudadanos, como por los funcionarios. No obstante, se extiende a muchas áreas, más allá del acceso a la información. La difusión de la Ley de transparencia es desconocida en un porcentaje bastante alto, por lo tanto se abren nuevos desafíos de difusión ahora en la ciudadanía: para ello se sugiere realizar talleres en establecimientos educacionales como son liceos, colegios y/o universidades, a través por ejemplo de los centros de alumnos a fin de difundir esta información especialmente entre los más jóvenes, que corresponde al segmento que menos conoce esta Ley. Para fortalecer el conocimiento del CPLT en la III Región de Antofagasta y VI Región de Bernardo O'Higgins se sugiere realizar campañas televisivas, radiales de gran escala y talleres y capacitaciones en asociaciones, juntas de vecinos, colegios, universidades, entre otros.

El uso de internet es bastante alto en la población en estudio, por lo tanto generar informativos vía mail o tener acceso a las redes sociales con cuentas en twitter, facebook u otro portal es muy importante y una vía informativa de uso socio-cultural y conocimiento y difusión del quehacer del CPLT y la Ley de Transparencia.

Las expectativas depositadas en el Consejo para la Transparencia van mucho más allá que el derecho al acceso de la información, ampliándose hacia valores generales de la institucionalidad pública; honestidad, honradez, equidad, actitud de servicio hacia las mayorías, con personal respetuoso de los ciudadanos y comprensión de las dificultades de ciudadanos más frágiles y con menos recursos.

Como se dijo anteriormente, surgen expectativas asociadas a mejorar la calidad del servicio público y agilizar los procesos y tiempos de respuesta. El personal de las instituciones públicas hoy se encuentra en la mira de los ciudadanos y se exige de parte de ellos capacidad y preparación. Se espera que los recursos humanos del servicio público respondan a una adecuada selección de personal, capacitación y evaluación de desempeño. Al visualizar al "Consejo para la Transparencia" como fiscalizador y con poder sobre las instituciones públicas, se espera que estos valores y desempeño de los empleados públicos se extiendan hacia la institucionalidad pública en su globalidad.

Las recomendaciones de los funcionarios para la difusión, son:

- Implementar una campaña de información interna (en instituciones y organismos públicos) y externa o hacia la población en general.
- Utilizar un lenguaje simple y cercano.
- Destacar los beneficios de la Ley para los ciudadanos con ejemplos simples.
- Difundir y explicar con casos concretos para cada segmento de la población. Dar ejemplos.
- Difusión a nivel de organizaciones ciudadanas en todas las áreas; educación, salud, vivienda, trabajo, etc. Desde la perspectiva de la población; centros de padres, profesores, consultorios, hospitales, juntas de vecinos, gremios, microempresarios, trabajadores, etc.
- Generar instrumentos de difusión; videos, revistas, folletos.
- Promoción a nivel de redes sociales.
- Educación cívica en programas escolares. Y a nivel de centros de padres y profesores.
- Realizar seminarios en todas las municipalidades de cada región.

Para la campaña a nivel de ciudadanos, se requiere:

- una adecuada segmentación de los usuarios de la ley.
- mostrar los posibles beneficios en cada segmento de la población.
- promover los atributos de la ley con lenguaje simple y accesible a toda la población. Lenguaje diferenciado por cada segmento.
- Talleres en establecimientos educacionales, vinculando a todos los estamentos de estas instituciones.
- Generar capacitaciones en Regiones.
- Tomar los temas nacionales de interés, los conceptos asociados de Transparencia, el acceso a información sobre beneficios sociales y certificados a fin de despertar interés ciudadano. Generar la necesidad en la población.
- Realizar capacitaciones en el sector privado, quizá aplicando algún código cense.
- Aprovechar espacios televisivos para difundir el quehacer del Consejo para la Transparencia y la Ley de Transparencia, como son los matinales, programas políticos, espacios publicitarios en las noticias centrales, etc.

Anexos

Método de selección de hogares

Cuestionario



ENCUESTA NACIONAL DEL CONSEJO PARA LA TRANSPARENCIA

PRESENTACIÓN: Buenos días/tardes: mi nombre es: (MOSTRAR CREDENCIAL) y soy encuestador/a del Consejo para la Transparencia. En este momento, estamos haciendo una encuesta en temas referidos a la relación entre las instituciones públicas y los ciudadanos. Este hogar ha sido seleccionado al azar para esta encuesta, la cual, también están respondiendo muchas otras personas a lo largo del país. Quiero solicitarle su colaboración para que responda ésta encuesta que no le tomará mucho tiempo. La información que usted nos proporcione es totalmente confidencial y será utilizada sólo a través de cálculos estadísticos. Muchas gracias por su colaboración.

A. PERCEPCIÓN GENERAL DE TRANSPARENCIA

1. (RESPONDEN TODOS) (TARJETA) De la siguiente lista de temas, **a su juicio**, ¿Cuáles son los cuatro temas **más** importantes para el país?
2. Y, **a su juicio**, ¿Cuáles son los cuatro temas **menos** importantes para el país?

	P1 Más importantes (marque hasta 4)	P2 Menos importantes (marque hasta 4)
1. Medio ambiente	1	1
2. Protección de los datos personales de los individuos	2	2
3. La economía del país	3	3
4. Transparencia de los organismos públicos	4	4
5. Derechos ciudadanos	5	5
6. Seguridad nacional	6	6
7. Pobreza	7	7
8. Corrupción	8	8
9. Crimen y delincuencia	9	9
10. Educación	10	10
11. Desigualdad	11	11
12. Salud	12	12
13. Empleo	13	13
14. Vivienda	14	14
15. Reconstrucción post -terremoto	15	15

16. Todos son importantes	16	
88. No sabe	88	88

3. (RESPONDEN TODOS) Cuando escucha la palabra **Transparencia**, ¿qué ideas se le vienen a la mente?

4. (RESPONDEN TODOS) (TARJETA) En la siguiente escala de 1 a 10, donde 1 es nada y 10 es mucho, ¿qué tan transparentes cree Ud. que son los organismos públicos en Chile?

NADA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	MUCHO
------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-------

B. EXPERIENCIA DEL CIUDADANO EN ORGANISMOS PÚBLICOS

5. Imagine que Ud. necesita ir a algún servicio público para hacer un trámite o una consulta, ¿cuán de acuerdo está con las siguientes afirmaciones?

	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	NS/NR
5.1 Debería ir con tiempo pues no existe certeza de cuánto demoraré	1	2	3	4	88
5.2 Seré orientado en forma adecuada	1	2	3	4	88
5.3 Seré atendido en forma oportuna	1	2	3	4	88
5.4 La persona que me atiende realizará un esfuerzo por entender mi necesidad o clarificar mi solicitud	1	2	3	4	88
5.5 Lograré realizar mi trámite o consulta en forma efectiva	1	2	3	4	88

6. Imagine que Ud. no ha podido realizar una consulta o trámite, ¿cuán probable sería obtener apoyo de...?

	Nada Probable	Poco Probable	Algo probable	Muy probable	NS/NR
6.1 De la comunidad donde Ud. vive (vecinos)	1	2	3	4	88
6.2 De sus amigos	1	2	3	4	88
6.3 De algún servicio público (por ejemplo: SERNAC, Consejo para la Transparencia, etc.)	1	2	3	4	88
6.4 De la Municipalidad	1	2	3	4	88
6.5 De una organización privada (por ejemplo: Hogar de Cristo, una fundación, etc.)	1	2	3	4	88
6.6 De una Iglesia	1	2	3	4	88
6.7 De una empresa privada	1	2	3	4	88
6.8 De los medios de comunicación	1	2	3	4	88
6.9 De su trabajo o del trabajo	1	2	3	4	88

de alguien de su hogar					
------------------------	--	--	--	--	--

C. PERCEPCIÓN DE CONFIANZA EN EL SECTOR PÚBLICO

(RESPONDEN TODOS) Éste ítem apunta a explorar aquellas percepciones de los chilenos, en relación al sector público.

(TARJETA) En las siguientes preguntas, en una escala de 1 a 10, qué cree usted respecto de las siguientes afirmaciones:

7. Cuánto confían los chilenos en el sector público	NADA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	MUCHO
8. Cuánto creen los chilenos que los organismos públicos ocultan información	NADA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	MUCHO
9. Cuán corruptos creen los chilenos que son los organismos públicos	NADA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	MUCHO

Ahora, **considerando su opinión personal**, en una escala de 1 a 10, qué cree usted acerca de las siguientes afirmaciones:

10. Cuánto confía Usted en el sector público	NADA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	MUCHO
11. Cuánto cree Usted que los organismos públicos ocultan información	NADA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	MUCHO
12. Cuán corruptos cree Usted que son los organismos públicos	NADA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	MUCHO

D. PERCEPCIÓN DE CONFIANZA EN LA INFORMACIÓN PÚBLICA

13. (RESPONDEN TODOS) (TARJETA) Por favor indique, ¿Qué tan de acuerdo está con cada una de las siguientes afirmaciones?

	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	NS/NR
13.1 Toda la información que poseen los organismos públicos, debe ser pública.	1	2	3	4	88
13.2 Existen casos en los cuales los organismos públicos pueden manejar información reservada.	1	2	3	4	88
13.3 Los organismos públicos sólo ponen la información que ellos desean a disposición de las personas.	1	2	3	4	88
13.4 Si uno se contacta con un organismo público, recibe exactamente la información que solicitó.	1	2	3	4	88
13.5 Es complicado solicitar información a los organismos públicos	1	2	3	4	88

14. (RESPONDEN TODOS) Las siguientes afirmaciones se refieren a la confianza que usted tiene en la información que los organismos públicos entregan a las personas cuando éstas la buscan o solicitan. Por favor indique, ¿cuán de acuerdo está usted con cada una de las siguientes afirmaciones?

14.1 La información que los organismos públicos ponen a disposición de los ciudadanos en sus páginas web es confiable
--

Muy de acuerdo	4	PASE A 14.2
De acuerdo	3	PASE A 14.2
En desacuerdo	2	PASE A 14.1.a
Muy en desacuerdo	1	PASE A 14.1.a

14.1.a. ¿Por qué razones desconfía usted de esa información? (No mencionar alternativas)	
1. No publican la verdad	1
2. Son poco claros, confusos	2
3. Ocultan información	3
4. Publican información incompleta	4
5.Otro ESPECIFICAR	5
88.No sabe	88

14.2 Si una persona solicita información a un organismo público, recibe información confiable		
Muy de acuerdo	4	PASE A 15
De acuerdo	3	PASE A 15
En desacuerdo	2	PASE A 14.2.a
Muy en desacuerdo	1	PASE A 14.2.a

14.2.a ¿Por qué razones desconfía usted de esa información? (No mencionar alternativas)	
1. No informan la verdad	1
2. Son poco claros, confusos	2
3. Ocultan información	3
4. Entregan información incompleta	4
5.Otro ESPECIFICAR	5
88.No sabe	88

E. PERCEPCIÓN GENERAL DEL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA COMO UN DERECHO

15. (RESPONDEN TODOS) (TARJETA) ¿Qué tan de acuerdo esta Ud. con las siguientes afirmaciones?:

	Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	NS/NR
15.1 Cualquier persona puede acceder a información de cualquier organismo público	4	3	2	1	88
15.2 Cuando una persona solicita información a un organismo público, este está obligado a entregarla	4	3	2	1	88
15.3 Si un organismo público no entrega la información solicitada, existe derecho a reclamar	4	3	2	1	88

15.4 Existe una institución dedicada a acoger reclamos de los ciudadanos cuando los organismos públicos no entregan la información solicitada.	4	3	2	1	88
--	---	---	---	---	----

F. PERCEPCIÓN DE LA LEY 20.285 (LEY DE TRANSPARENCIA)

16. (RESPONDEN TODOS) El 20 de abril del 2009 entra en vigencia la Ley de Transparencia (Ley N° 20.285), que obliga a los organismos públicos a dar a conocer lo que se llama "información pública" ¿Conocía usted esta ley?

1. Sí	1	PASE A P.17
2. No	2	PASE A P.20
88.No sabe	88	PASE A P.20

17. (SOLO QUIENES RESPONDEN SI EN P.16) ¿A través de qué medios se informó sobre la Ley de Transparencia? (NO LEA ALTERNATIVAS. MARQUE TODAS LAS QUE MENCIONE)

1. Por familiares o amigos	1
2. Internet	2
3. Radio	3
4. Televisión	4
5. Diarios o revistas	5
6. Publicidad en la calle	6
7. A través de compañeros de trabajo	7
8. A través de funcionarios o autoridades del CPLT (capacitaciones, otros)	8
9. A través de funcionarios de Gobierno	9
10. Por mis estudios	10
11. Por la organización donde participo	11
12. Por seminario, congreso o coloquio	12
13. Otro ESPECIFICAR _____	13
88. No sabe	88

18. (SOLO QUIENES RESPONDEN SI EN P.16) Según Ud. ¿De qué trata la Ley de Transparencia?

19. (SOLO QUIENES RESPONDEN SI EN P.16) (TARJETA) En su opinión, ¿cuáles son los tres principales beneficios que la Ley de Transparencia le aporta al país? (REGISTRAR 3 MENCIONES EN ORDEN DE IMPORTANCIA).

1. Aumento de la participación ciudadana	1°	2°	3°
2. Control de los ciudadanos sobre las acciones del Estado			
3. Entender mejor las decisiones de las autoridades			
4. Protección y defensa de los ciudadanos y sus derechos			
5. Información a los ciudadanos sobre lo que hace el Estado			
6. Combate a la corrupción dentro del Estado			
7. Control y rendición de gastos del Estado			
8. Ninguno			
88.No sabe			

20. (RESPONDEN TODOS) ¿Le interesaría recibir información acerca de la Ley de Transparencia?

1. Sí	1
2. No	2
88. No sabe	88

21. (RESPONDEN TODOS) (TARJETA) Señale, en orden de importancia, las tres áreas donde considera que es más necesario que la información sea pública.

1.Educación	12.Gestión territorial (regional, provincial, municipal)	1°	2°	3°
2.Salud	13.Trabajo y previsión social			
3.Obras Públicas	14.Transporte y telecomunicaciones			
4.Vivienda	15.Seguridad ciudadana			
5.Justicia	16.Medio ambiente			
6.Defensa y Fuerzas Armadas	17.Cultura y artes			
7.El debate legislativo	18.Agricultura, pesca y ganadería			
8.Minería	19. Deporte			
9.Energía	19.Otra ESPECIFICAR _____			
10.El presupuesto de la nación	20.Todas por igual			
11.Relaciones exteriores				

G. PERCEPCIÓN DEL CONSEJO PARA LA TRANSPARENCIA

22. (RESPONDEN TODOS) ¿Ha escuchado hablar del Consejo para la Transparencia?

1. Sí	1	PASE A P.23
2. No	2	PASE A P.25
88. No sabe	88	PASE A P.25

23. (SOLO QUIENES RESPONDAN SI EN P.22) ¿A través de qué medios supo del Consejo para la Transparencia? (NO LEA ALTERNATIVAS. MARQUE TODAS LAS QUE MENCIONE)

1. Por familiares o amigos	1
2. Internet	2
3. Radio	3
4. Televisión	4
5. Diarios o revistas	5
6. Publicidad en la calle	6
7. A través de compañeros de trabajo	7
8. A través de funcionarios del Consejo (capacitaciones, otros)	8
9. A través de funcionarios de Gobierno	9
10. Por mis estudios	10
11. Por la organización donde participo	11
12. Por seminario, congreso o coloquio	12
13. Otro ESPECIFICAR _____	13
88. No sabe	88

24. (SOLO QUIENES RESPONDEN SI EN P.22) ¿Diría usted que el Consejo para la Transparencia es un organismo?: (LEA UNA A UNA Y REGISTRE UNA RESPUESTA PARA CADA PREGUNTA)

	Sí	No	NS/NR
23.1 Autónomo	1	2	88
23.3 Que cumple con su misión	1	2	88

23.4 Transparente	1	2	88
23.5 Políticamente independiente	1	2	88

(NOTA AL ENCUESTADOR) (LEER SÓLO SI ENTREVISTADO PREGUNTA INFORMACIÓN): El Consejo para la Transparencia es un organismo del Estado que se encarga de **garantizar la entrega de información** a los ciudadanos por parte de las instituciones públicas e informar con respecto a cuáles son los **derechos que les otorga la Ley de Transparencia**. El Consejo también recibe reclamos cuando algún organismo público no pone a disposición de los ciudadanos la información que exige esta Ley, ya sea en la página web o a través de solicitudes de los ciudadanos.

H. EJERCICIO EFECTIVO DEL DERECHO

25. (RESPONDEN TODOS) ¿Ud. ha solicitado alguna vez **información a un organismo público** (Ministerios, Municipalidades u otros)?

1. Sí	1	PASE A P.26
2. No	2	PASE A P.35
88. No sabe	88	PASE A P.35

26. (SOLO QUIENES RESPONDAN SI EN P.25) Pensando en **la última vez** que solicitó información a un organismo público, ¿a qué tipo de institución la solicitó?

1. Ministerios	1
2. Intendencias	2
3. Superintendencias	3
4. Gobernaciones	4
5. Municipios CORPORACIONES DE EDUCACION / ESTUDIANTES	5
6. FF.AA. de Orden y Seguridad Pública	6
7. Servicios Públicos	7
8. Empresas Públicas	8
9. Secretarías Regionales Ministeriales (SEREMI)	9
10. Otra institución ESPECIFICAR _____	10

27. (SOLO QUIENES RESPONDEN SI EN P.25) ¿Qué tipo de información solicitó? (NO LEA ALTERNATIVAS. MARQUE SÓLO UNA)

1. Orden y mantenimiento de espacios públicos	1	13. Temas laborales/ pensiones/ previsión social	13
2. Patrimonio Público y Bienes Nacionales	2	14. Seguridad ciudadana	14
3. Fondos concursables	3	15. Defensa Nacional (dotación y recursos FFAA)	15
4. Gestión y administración de recursos de la Institución	4	16. Relaciones Exteriores	16
5. Contrataciones de personal y Remuneraciones de la Institución	5	17. Sistema de Transporte o Telecomunicaciones	17
6. Contrataciones de empresas externas	6	18. Trámites ordinarios de la institución	18
7. Información para emprendimiento (comercial y otro)	7	19. Ayudas a la reconstrucción post terremoto	19
8. Licitaciones de estudios	8	20. Medio ambiente	20
9. Obras Públicas/Licitación de obras	9	21. Otros ESPECIFICAR _____	21
10. Subsidios y Beneficios de Vivienda	10	88. No recuerda	88
11. Subsidios y Beneficios de Salud	11	99. No responde	99
12. Subsidios y Beneficios de Educación	12		

28. (SOLO QUIENES RESPONDAN SI EN P.25) ¿Para qué solicitó esa información? (NO LEA ALTERNATIVAS. MARQUE TODAS LAS QUE MENCIONE)

1. Conocer/postular a beneficios y subsidios	1
2. Para/por mi trabajo o estudios	2
3. Trámites/Certificados	3
4. Negocios/Emprendimiento	4
5 Por interés personal	5
6. Para jubilación/pensión	6
7. Para comprar/vender bienes	7
8. Otros ESPECIFICAR _____	8
88. No recuerda	88
99. No responde	99

29. (SOLO QUIENES RESPONDEN SI EN P.25) ¿A través de qué medios solicitó esa información? (NO LEA ALTERNATIVAS. MARQUE TODAS LAS QUE MENCIONE)

1. Página web	1
2. Teléfono	2
3. Presencialmente	3
4. Correo Postal (Oficio, carta, etc.)	4
5. Correo electrónico	5
88. No recuerda	88
99. No responde	99

30. (SOLO QUIENES RESPONDEN SI EN P.25) En esa ocasión, ¿le entregaron la información que solicitó?

1. Sí	1	PASE A P.33
2. No	2	PASE A P.31

31. (SOLO QUIENES RESPONDEN NO EN P.30) ¿El organismo le informó las razones para no entregarle la información?

1. Sí	1	PASE A P.32
2. No	2	PASE A P.36
88. No sabe / No recuerda	88	PASE A P.36

32. (SOLO QUIENES RESPONDEN SI EN P.31) ¿Qué razones le dieron para no entregarle la información? (NO LEA ALTERNATIVAS. MARQUE SOLO UNA)

1. Por afectar la seguridad nacional	1
2. Por afectar el debido cumplimiento de las funciones institucionales	2
3. Por afectar el interés nacional	3
4. No se encuentra la información	4
5. La información no existe	5
6. La información solicitada está en posesión de otro órgano o servicio	6
7. Por oposición de un tercero	7
8. No se dan razones	8
9. Otra ¿Cuál? _____	9

33. (SOLO QUIENES RESPONDEN SI EN P.30) ¿Cuán satisfecho quedó usted con la información que le entregaron?

1. Muy satisfecho	4	PASE A P.36
2. Satisfecho	3	PASE A P.36
3. Insatisfecho	2	PASE A P.34
4. Muy insatisfecho	1	PASE A P.34

34. (SOLO QUIENES RESPONDEN INSATISFECHO O MUY INSATISFECHO EN P.33) ¿Cuál es la principal razón por la que quedó usted insatisfecho con la respuesta?

1. Información o respuesta incompleta o incorrecta	1
2. Excesivos trámites y papeleo	2
3. Cobro excesivo de costos de reproducción	3
4. Demora en la respuesta	4
5. Mala atención, poca amabilidad	5
7. Otro	6

CUALQUIER RESPUESTA EN P.34 PASE A P.36

I. EJERCICIO POTENCIAL DEL DERECHO

35. (SOLO QUIENES NO HAN SOLICITADO INFORMACIÓN O NO SABE EN P.25) ¿Por qué no ha solicitado información a organismos públicos? (NO LEER ALTERNATIVAS. MARQUE TODAS LAS QUE MENCIONE)

1. Nunca he tenido la necesidad	1
2. No sabía que podía hacerlo	2
3. No he tenido interés en hacerlo	3
4. Es difícil pedirla	4
5. Aunque solicite información, no creo me que la vayan a entregar	5
6. No confío en la información que entregan	6
7. Desconozco cómo solicitar información	7
8. Otro	8
88. No sabe	88

36. (RESPONDEN TODOS) Alguna vez, ¿Usted ha buscado información en el sitio web de algún organismo público?

1. Sí	1	PASE A P.37
2. No	2	PASE A P.43
88. No sabe	88	PASE A P.43

37. (SOLO QUIENES RESPONDEN SI EN P.36) Pensando en la última vez que buscó información ¿en qué tipo de organismo buscó? (MARQUE LA PRINCIPAL. ESPECIFICAR)

1. Ministerios	1
2. Intendencias	2
3. Superintendencias	3
4. Gobernaciones	4
5. Municipios	5
6. FF.AA. de Orden y Seguridad Pública	6

7. Servicios Públicos	7
8. Empresas Públicas	8
9. Secretarías Regionales Ministeriales (SEREMI)	9
10. Otra institución ESPECIFICAR _____	10

38. **(SOLO QUIENES RESPONDEN SI EN P.36)** ¿Qué información buscó en el sitio web? (NO LEA ALTERNATIVAS MARQUE SÓLO UNA)

1. Orden y mantenimiento de espacios públicos	1	13. Temas laborales/ pensiones/ previsión social	13
2. Patrimonio Público y Bienes Nacionales	2	14. Seguridad ciudadana	14
3. Fondos concursables	3	15. Defensa Nacional (dotación y recursos FFAA)	15
4. Gestión y administración de recursos de Institución	4	16. Relaciones Exteriores	16
5. Contrataciones de personal y Remuneraciones de la Institución	5	17. Sistema de Transporte o Telecomunicaciones	17
6. Contrataciones de empresas externas	6	18. Trámites ordinarios de la institución	18
7. Información para emprendimiento (comercial y otro)	7	19. Ayudas a la reconstrucción post terremoto	19
8. Licitaciones de estudios	8	20. Medio ambiente	20
9. Obras Públicas/Licitación de obras	9	21. Otros ESPECIFICAR _____	21
10. Subsidios y Beneficios de Vivienda	10	88. No recuerda	88
11. Subsidios y Beneficios de Salud	11	99. No responde	99
12. Subsidios y Beneficios de Educación	12		

39. **(SOLO QUIENES RESPONDEN SI EN P.36)** ¿Para qué buscó esa información? (NO LEA ALTERNATIVAS. MARQUE TODAS LAS QUE MENCIONE)

1. Conocer/postular a beneficios y subsidios	1
2. Para/por mi trabajo o estudios	2
3. Trámites/Certificados	3
4. Negocios/Emprendimiento	4
5. Por interés personal	5
6. Para solucionar problema	6
7. Para jubilación/pensión	7
9. Para comprar/vender bienes	9
10. Otros ESPECIFICAR _____	10
88. No recuerda	88
99. No responde	99

40. **(SOLO QUIENES RESPONDEN SI EN P.36)** En esa ocasión, ¿encontró la información que buscaba?

1. Sí	1	PASE A P.41
2. No	2	PASE A P.43
88. NS/NR	88	PASE A P.43

41. **(SOLO QUIENES RESPONDEN SI EN P.40)** ¿Cuán satisfecho quedó usted con la información que obtuvo?

1. Muy satisfecho	4	PASE A P.44
2. Satisfecho	3	PASE A P.44
3. Insatisfecho	2	PASE A

		P.42
4. Muy insatisfecho	1	PASE A P.42

42. (SOLO QUIENES RESPONDEN **INSATISFECHO O MUY INSATISFECHO** EN P. 41) ¿Por qué razones quedó usted insatisfecho? ¿Por qué otra razón?

1. Información incompleta o insuficiente en la página web	1	PASE A P.44
2. Es difícil encontrar la información en la página web	2	PASE A P.44
3. La información no está disponible en forma permanente	3	PASE A P.44
4. La información no está actualizada	4	PASE A P.44
5. Otro ¿Cuál? _____	5	PASE A P.44

43. (SOLO QUIENES NO HAN BUSCADO INFORMACIÓN -NO EN P.36) ¿Por qué no ha buscado información en el sitio web de algún organismo público? (NO LEA ALTERNATIVAS. MARQUE TODAS LAS QUE MENCIONE)

1. No lo he necesitado	1
2. No me interesa	2
3. No sabía que podía hacerlo	3
4. No creo que encuentre lo que necesito	4
5. No confío en la información que entregan	5
6. Es muy complicado	6
7. No sé cómo se hace	7
8. No tengo acceso a computador o internet	8
88. No sabe	88

44. (RESPONDEN TODOS) ¿Conoce Ud. la sección de los sitios web de los organismos públicos llamados "Transparencia Activa"/"Gobierno Transparente"/"Ley 20.285"?

1. Sí	1
2. No	2

J. EJERCICIO POTENCIAL DEL DERECHO

45. (SOLO QUIENES NO HAN SOLICITADO INFORMACIÓN -NO EN P.25) ¿De qué organismo público le gustaría solicitar información? (ESPERE RESPUESTA. ESPECIFICAR TIPO DE ORGANISMO. **MARQUE EL PRINCIPAL.**)

1. Ministerios	1
2. Intendencias	2
3. Superintendencias	3
4. Gobernaciones	4
5. Municipios (corporaciones municipales incluidas corporaciones de educación y salud)	5
6. FF.AA. de Orden y Seguridad Pública	6
7. Servicios Públicos	7
8. Empresas Públicas	8
9. Secretarías Regionales Ministeriales (SEREMI)	9

10. Otra institución ESPECIFICAR _____	10
--	----

46. **(SOLO QUIENES NO HAN SOLICITADO INFORMACIÓN -NO EN P.25)** ¿Qué tipo de información le gustaría solicitar al organismo público que nombró (NO LEA ALTERNATIVAS MARQUE SÓLO UNA)

1. Orden y mantenimiento de espacios públicos	1	13. Temas laborales/ pensiones/ previsión social	13
2. Patrimonio Público y Bienes Nacionales	2	14. Seguridad ciudadana	14
3. Fondos concursables	3	15. Defensa Nacional (dotación y recursos FFAA)	15
4. Gestión y administración de recursos de Institución	4	16. Relaciones Exteriores	16
5. Contrataciones de personal y Remuneraciones de la Institución	5	17. Sistema de Transporte o Telecomunicaciones	17
6. Contrataciones de empresas externas	6	18. Trámites ordinarios de la institución	18
7. Información para emprendimiento (comercial y otro)	7	19. Ayudas a la reconstrucción post terremoto	19
8. Licitaciones de estudios	8	20. Medio ambiente	20
9. Obras Públicas/Licitación de obras	9	21. Otros ESPECIFICAR _____	21
10. Subsidios y Beneficios de Vivienda	10	22. No sabe	22
11. Subsidios y Beneficios de Salud	11	99. No responde	88
12. Subsidios y Beneficios de Educación	12		

47. **(SOLO QUIENES NO HAN SOLICITADO INFORMACIÓN -NO EN P.25-)** ¿Para qué le gustaría solicitar esa información? (MARQUE SOLO UNA ALTERNATIVA) (ESPONTÁNEA)

1. Conocer/postular a beneficios y subsidios	1
2. Para/por mi trabajo	2
3. Trámites/Certificados	3
4. Negocios/Emprendimiento	4
5. Para solucionar problema	5
6. Para jubilación/pensión	6
7. Para hacer un trabajo para colegio/instituto/universidad	7
8. Para comprar/vender bienes	8
9. Otros ESPECIFICAR _____	9
88. No sabe	88
89. No responde	89

48. **(SOLO QUIENES NO HAN SOLICITADO INFORMACIÓN -NO EN P.25-)** ¿Qué haría usted para buscar información que usted necesita de algún organismo público? (NO LEA ALTERNATIVAS, MARQUE SOLO UNA, LA PRINCIPAL)

1. Llamaría por teléfono	1
2. Escribiría una carta	2
3. Enviaría un correo electrónico	3
4. Iría personalmente a las oficinas del organismo público	4
5. Recurriría a otro organismo para solicitar la información	5
6. Visitaría la página web	6
7. No sabría qué hacer	7

49. **(RESPONDEN TODOS)** (TARJETA) Para realizar una solicitud de información bajo la Ley de Transparencia, existen cuatro mecanismos reconocidos ¿Cuál de ellos preferiría usar para ingresar una solicitud? (MARCAR SOLO UNO)

1. Ir personalmente a llenar un formulario de solicitud	1
2. Llenar un formulario de solicitud a través del sitio web	2
3. Enviar su solicitud por correo electrónico	3

4. Enviar una carta	4
---------------------	---

50. **(RESPONDEN TODOS)** Si hubiera un sitio web (portal de transparencia), a través del cual usted pudiera realizar solicitudes de información a cualquier organismo público ¿lo usaría?

1. Sí	1	PASE A P.52
2. No	2	PASE A P.51
88. No sabe	88	PASE A P.52

51. ¿Por qué **no** lo usaría?

52. **(RESPONDEN TODOS)** En caso de que Ud. realizara una solicitud de información a un organismo público, ¿qué tan importante sería...?

	Nada Importante	Poco Importante	Importante	Muy Importante
52.1 Ser provisto de un formulario tipo (estándar) para hacer la solicitud de información	1	2	3	4
52.2 Conocer la identidad, y cargo, de la persona que lo atiende	1	2	3	4
52.3 Que la institución disponga de personal capacitado para orientar al ciudadano en su solicitud de información	1	2	3	4
52.4 Recibir un comprobante de recepción de la solicitud	1	2	3	4
52.5 Ser informado de los plazos legales que tiene el organismo para responder a su solicitud	1	2	3	4
52.6 Poder hacer seguimiento al estado en que se encuentra su solicitud	1	2	3	4
52.7 Poder elegir el medio en que se le entregue la información solicitada (carta, correo electrónico, presencial)	1	2	3	4
52.8 Poder elegir el formato en que se le entregue la información solicitada, como CD, DVD, Papel, etc.	1	2	3	4
52.9 Conocer la identidad, y cargo, de la persona responsable de entregar la información	1	2	3	4
52.10 Que en caso de que no se le entregue la información, le expliquen los motivos para negársela.	1	2	3	4
52.11 Que se le informe dónde puede recurrir en caso de que no quede conforme con la respuesta o información entregada	1	2	3	4

53. Imagine que usted quisiera pedir cierta información a su Municipio, como por ejemplo, saber en qué se usó el presupuesto del año anterior, pero en la municipalidad se niegan a entregarle esta información ¿Qué haría usted en ese caso? (NO LEA ALTERNATIVAS, ESPERE Y LUEGO REGISTRE. MARQUE SOLO UNA)

1. No haría nada	P53.1 ¿Por qué no haría nada?	PASE A P.55
2. Insistiría un poco más, pero si no hay respuesta, dejaría de insistir		PASE A P.55

3. Seguiría insistiendo en la Municipalidad hasta que me entregaran la información	
4. Presentaría un reclamo formal	
5. Otro: ESPECIFICAR _____	
6. No sabría qué hacer	

PASE A P.55
PASE A P.54
PASE A P.55
PASE A P.55

54. (SOLO QUIENES RESPONDEN QUE PRESENTARÍAN UN RECLAMO FORMAL EN P.53) ¿Dónde presentaría su reclamo? (ESPONTÁNEA) (MARQUE SÓLO UNA)

1. En la misma municipalidad	1
2. Tribunales	2
3. Consejo para la Transparencia	3
4. Contraloría General de la República	4
5. Carabineros	5
6. Otro: ESPECIFICAR _____	6

55. ¿Ha realizado usted alguna vez un reclamo ante el Consejo para la Transparencia?

1. Sí	1
2. No	2
88. No sabe/No responde	88

Le agradezco que se haya dado el tiempo para responder esta encuesta. Para finalizar, le haré algunas preguntas de caracterización.

CARACTERIZACIÓN

56. (RESPONDEN TODOS) Según la tarjeta, ¿cuál es su nivel educacional? (DEL ENCUESTADO)

1. Educación básica incompleta	1
2. Educación básica completa	2
3. Educación media científica humanista y técnica incompleta	3
4. Educación media científica humanista y técnica completa	4
5. Educación superior técnico-profesional incompleta (<i>Instituto profesional, Centro de Formación Técnica</i>)	5
6. Educación superior técnico-profesional completa (<i>Instituto profesional, Centro de Formación Técnica</i>)	6
7. Educación superior universitaria incompleta	7
8. Educación superior universitaria completa	8
9. Magíster o doctorado (no incluya diplomados)	9
10. Sin educación	10
88. No sabe / No contesta	88

57. (RESPONDEN TODOS) ¿Pertenece usted a alguno de estos grupos u organizaciones? (MARQUE TODAS LAS QUE MENCIONE)

1. Organizaciones de trabajadores (Sindicatos, Federaciones, etc.)	1
2. Colegios profesionales	2

3. Grupos vecinales (Juntas de Vecinos)	3
4. Partidos políticos	4
5. Organizaciones empresariales (Gremios, Asociaciones, etc.)	5
6. Clubes deportivos	6
7. Grupos o asociaciones religiosas	7
8. Asociación de consumidores	8
9. Clubes sociales y culturales (ex alumnos, grupo de teatro, música, etc.)	9
10. Centros de estudiantes	10
11. Organizaciones sociales de voluntarios (Techo para Chile, Hogar de Cristo, etc.)	11
12. Comunidades o redes sociales de Internet (Facebook, Twitter, etc.)	12
13. Organizaciones ambientalistas	13
14. Organizaciones pro derechos humanos/igualdad de género/etc.	14
15. A ninguno	15

58. **(RESPONDEN TODOS)** ¿Con qué frecuencia realiza usted cada una de las siguientes actividades? (LEA ACTIVIDADES UNA A UNA, REGISTRE RESPUESTA PARA CADA ACTIVIDAD)

Actividades:	Nunca	A veces	Frecuentemente	NS/NC
58.1 Mirar foros y programas políticos	0	1	2	88
58.2 Leer o escuchar noticias de política	0	1	2	88
58.3 Conversar de política con amigos/as	0	1	2	88
58.4 Conversar de política en familia	0	1	2	88
58.5 Participar en movimientos y/o movilizaciones y/o manifestaciones y/o marchas y/o actos culturales	0	1	2	88

59. **(RESPONDEN TODOS)** ¿Está usted inscrito en los registros electorales?

1. Sí	1
2. No	2
88. No sabe / No contesta	88

60. **(RESPONDEN TODOS)** ¿En cuál de los siguientes tramos se ubica el ingreso mensual líquido de su grupo familiar? (CONSIDERAR EL PROMEDIO DE INGRESOS DE TODOS LOS INTEGRANTES DE LA FAMILIA)

1. Hasta \$150.000	1
2. Entre \$150.001 y \$250.000	2
3. Entre \$250.001 y \$500.000	3
4. Entre \$500.001 y \$1.000.000	4
5. Entre \$1.000.001 y \$2.000.000	5
6. Entre \$2.000.001 y \$5.000.000	6
7. Sobre \$5.000.000	7
88. No sabe / No contesta	88

61. **(RESPONDEN TODOS)** ¿Cuál es su actividad principal actual? (DEL ENCUESTADO) (MARQUE SOLO UNA, LA PRINCIPAL)

1. Empleador (con personas a su cargo)	1
2. Empleado del sector público (gobierno, municipios, FFAA, empresas públicas, etc.)	2
3. Empleado del sector privado	3
4. Trabajador independiente o por cuenta propia	4
5. Desempleado o cesante	5

6. Jubilado o pensionado	6
7. Dueño(a) de casa	7
8. Estudiante	8
9. Otro	9

62. **(RESPONDEN TODOS)** En general, ¿cuál es el principal medio de comunicación que usted utiliza para informarse? (MARQUE SOLO UNO)

1. Prensa escrita (diarios, revistas, etc.)	1
2. Internet	2
3. Radio	3
4. Televisión	4
5. Otro ¿Cuál? _____	5
6. Ninguno	6

63. **(RESPONDEN TODOS)** ¿Usa o ha usado usted Internet, alguna vez?

1. Sí	1	PASE A P.64
2. No	2	PASE A P.66

64. **SÓLO QUIENES RESPONDEN SÍ EN LA P.63** ¿En qué lugares tiene usted acceso a internet? (MARCAR TODAS LAS QUE CORRESPONDA)

1. En su casa	1
2. En el trabajo	2
3. En la Universidad o Instituto	3
4. En el colegio	4
5. En la Junta Vecinal	5
6. En casa de amigos o familiares	6
7. Telecentro comunitario o Infocentro	7
8. En ciber cafés	8
9. En el celular	9
10. Usa un tablet	10
11. Otro ESPECIFICAR _____	11
12. No tiene acceso a Internet	12

65. **SÓLO QUIENES RESPONDEN SÍ EN LA P.63** De la siguiente lista, indique los usos que le da a Internet (MARCAR TODAS LAS QUE CORRESPONDA)

1. Enviar y recibir correos	1
2. Usar redes sociales (Facebook, Twitter, Messenger, etc.)	2
3. Hablar (telefonía IP, Skype)	3
4. Trabajar / Estudiar / tareas	4
5. Jugar en línea	5
6. Bajar música y/o películas	6
7. Buscar información de interés personal (no laboral / ni de estudio)	7
8. Revisar estados de cuenta o cartolas bancarias	8
9. Realizar trámites "on-line" (pagar cuentas, solicitar certificados, etc.)	9
10. Otro ESPECIFICAR _____	10

--	--

66. **(RESPONDEN TODOS)** Para terminar, ¿ha visto o escuchado alguna Campaña de difusión del Consejo para la Transparencia? (NO LEA ALTERNATIVAS. MARQUE TODAS LAS QUE CORRESPONDA)

1. Sí, en diarios	1
2. Sí, en radios	2
3. Sí, en la vía pública	3
4. No la he visto o escuchado	4
88. No sabe / No contesta	88

NOMBRE	
TELEFONO	
Dirección (ANOTAR, NO PREGUNTAR)	
COMUNA	
EDAD	
GSE OBSERVADO	

¡MUCHAS GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN!

Protocolo de tratamiento de datos

Confidencialidad

Frontdesk utilizo la información recolectada durante este estudio sólo para los fines que el contratante estimo convenientes, por lo que ninguna otra institución y/o persona ajena al equipo de trabajo de Frontdesk (área de terreno y área de estudios) tuvo acceso a los resultados del estudio. Esto es válido para el instrumento de medición (cuestionario), registro de datos cuantitativos y cualitativos, análisis de datos, informes elaborados por Frontdesk e información a la que tenga acceso Frontdesk con respecto al Consejo de Transparencia.

Política de almacenamiento

El centro de reparto y recepción de cuestionarios siempre fue la oficina de trabajo de Frontdesk, lugar desde donde se emitió y recibió todo el material a utilizar en el presente estudio, por lo que los únicos instrumentos de evaluación válidos y efectivamente validados fueron precisamente los provenientes y recibidos en este lugar. Esta política fue idéntica con el material almacenado en los grupos focales (informe y grabación audiovisual).

En cuanto a los datos cuantitativos, una vez que estos fueron revisados y supervisados, se paso al proceso de digitación de las encuestas, mientras las preguntas abiertas fueron codificadas en forma paralela. El proceso de validación de la base de datos tuvo principalmente dos tipos de control:

- Control de rango de variables
- Control de consistencia entre variables

Una vez cumplidos los pasos anteriores se procederá al análisis de los datos.

Análisis

En cuanto a los datos cuantitativos estos fueron almacenados, procesados y analizados en SPSS versión 15.0, donde se hizo la limpieza de datos y etiquetados correspondientes, de tal forma que sea autoexplicativa para el contratante.

Cálculo de Expansores

La expansión se utiliza cuando se desea conocer el valor en la población de un resultado obtenido en la muestra efectiva. La fórmula para el cálculo de los coeficientes de expansión es análoga según se trate de muestra auto ponderada o desproporcionada. Para expandir, se construyeron unidades de muestreo agregadas, utilizando las variables: región, sexo y edad (en cuatro tramos). Para cada unidad de muestreo agregada, se obtiene un coeficiente y se procede en cada una de ellas como si fuera independiente una de la otra. El valor del expansor se interpreta como el número de elementos de la población que representa cada elemento de la muestra efectiva. Por ejemplo, para obtener el coeficiente de expansión de los hombres de 18 a

30 años que residen en la XV región, se obtiene el cociente entre el número de personas en la población y el número de personas en la muestra efectiva. Si el número de personas en la población fuera 19.827 y en la muestra 11, entonces el expansor sería:

$$\text{Expansor} = 19827 / 11 = 1802,45$$

Es decir, cada hombre de 18 a 30 años que reside en la XV región representa a 1802,5 personas de la población con las mismas características mencionadas anteriormente.

El expansor se calculo en base a las variables de edad, sexo y región. Se utilizo información del INE del año 2010 para calcular el expansor. La siguiente tabla detalla el expansor asociado a cada segmento considerando los datos del INE y la distribución de la muestra

Sexo	Región	Tramo edad	Datos Muestra	Datos INE	EXPANSOR
Hombre	I	18-30 años	3	36878	12292,67
		31-45 años	5	37299	7459,80
		46-60 años	4	28721	7180,25
		61 o mas años	6	12559	2093,17
	II	18-30 años	4	67745	16936,25
		31-45 años	9	69428	7714,22
		46-60 años	4	52114	13028,50
		61 o mas años	4	23055	5763,75
	III	18-30 años	2	29587	14793,50
		31-45 años	5	31082	6216,40
		46-60 años	1	25099	25099,00
		61 o mas años	2	14771	7385,50
	IV	18-30 años	3	74223	24741,00
		31-45 años	3	74133	24711,00
		46-60 años	4	61805	15451,25
		61 o mas años	0	41859	0,00
	V	18-30 años	29	194010	6690,00
		31-45 años	29	174894	6030,83
		46-60 años	35	154918	4426,23
		61 o mas años	13	107147	8242,08
	VI	18-30 años	7	86450	12350,00
		31-45 años	10	98394	9839,40
		46-60 años	11	83670	7606,36
		61 o mas años	12	51823	4318,58
	VII	18-30 años	5	100491	20098,20
		31-45 años	10	106728	10672,80
		46-60 años	9	93173	10352,56
		61 o mas años	8	59255	7406,88
Mujer	I	18-30 años	3	32389	10796,33
		31-45 años	15	32535	2169,00
		46-60 años	7	25300	3614,29
		61 o mas años	3	15001	5000,33
	II	18-30 años	4	60202	15050,50
		31-45 años	22	59017	2682,59
		46-60 años	7	45417	6488,14
		61 o mas años	5	27595	5519,00
	III	18-30 años	4	27907	6976,75
		31-45 años	13	28908	2223,69
		46-60 años	8	23769	2971,13
		61 o mas años	1	15461	15461,00
	IV	18-30 años	3	74295	24765,00
		31-45 años	16	75801	4737,56
		46-60 años	4	63834	15958,50
		61 o mas años	6	48734	8122,33
	V	18-30 años	25	183745	7349,80
		31-45 años	33	177914	5391,33
		46-60 años	28	167490	5981,79
		61 o mas años	10	139383	13938,30
	VI	18-30 años	6	82877	13812,83
		31-45 años	12	96016	8001,33
		46-60 años	13	80900	6223,08
		61 o mas años	17	57088	3358,12
	VII	18-30 años	12	100384	8365,33
		31-45 años	21	109050	5192,86
		46-60 años	22	92691	4213,23
		61 o mas años	16	66881	4180,06

Sexo	Región	Tramo edad	Datos Muestra	Datos INE	EXPANSOR
Hombre	VIII	18-30 años	21	212673	10127,29
		31-45 años	22	212726	9669,36
		46-60 años	20	179443	8972,15
		61 o mas años	11	114132	10375,64
	IX	18-30 años	11	101375	9215,91
		31-45 años	5	97885	19577,00
		46-60 años	13	82660	6358,46
		61 o mas años	11	55747	5067,91
	X	18-30 años	6	88387	14731,17
		31-45 años	22	97025	4410,23
		46-60 años	11	73787	6707,91
		61 o mas años	7	43280	6182,86
	XI	18-30 años	3	11829	3943,00
		31-45 años	6	12267	2044,50
		46-60 años	0	10057	0,00
		61 o mas años	5	4907	981,40
	XII	18-30 años	9	20088	2232,00
		31-45 años	3	17572	5857,33
		46-60 años	3	15801	5267,00
		61 o mas años	4	8673	2168,25
	RM	18-30 años	45	753752	16750,04
		31-45 años	46	739077	16066,89
		46-60 años	44	586322	13325,50
		61 o mas años	41	339886	8289,90
	XIV	18-30 años	7	40651	5807,29
		31-45 años	7	38004	5429,14
		46-60 años	6	34588	5764,67
		61 o mas años	3	22510	7503,33
	XV	18-30 años	6	19827	3304,50
		31-45 años	6	16323	2720,50
		46-60 años	10	15524	1552,40
		61 o mas años	1	11248	11248,00

Sexo	Región	Tramo edad	Datos Muestra	Datos INE	EXPANSOR
Mujer	VIII	18-30 años	16	213213	13325,81
		31-45 años	33	219772	6659,76
		46-60 años	41	186823	4556,66
		61 o mas años	18	137677	7648,72
	IX	18-30 años	10	101832	10183,20
		31-45 años	17	99938	5878,71
		46-60 años	13	82800	6369,23
		61 o mas años	11	67436	6130,55
	X	18-30 años	5	82589	16517,80
		31-45 años	20	91056	4552,80
		46-60 años	16	68731	4295,69
		61 o mas años	2	51796	25898,00
	XI	18-30 años	2	9709	4854,50
		31-45 años	3	11194	3731,33
		46-60 años	2	8262	4131,00
		61 o mas años	4	5004	1251,00
	XII	18-30 años	5	14802	2960,40
		31-45 años	9	16254	1806,00
		46-60 años	8	14173	1771,63
		61 o mas años	2	9976	4988,00
	RM	18-30 años	75	748480	9979,73
		31-45 años	90	750653	8340,59
		46-60 años	94	641509	6824,56
		61 o mas años	56	473553	8456,30
	XIV	18-30 años	9	38975	4330,56
		31-45 años	4	38035	9508,75
		46-60 años	5	34267	6853,40
		61 o mas años	3	27382	9127,33
	XV	18-30 años	5	19827	3965,40
		31-45 años	8	16323	2040,38
		46-60 años	7	15524	2217,71
		61 o mas años	3	11248	3749,33

Pauta Focus Groups con Ciudadanos

Sector Privado, Estudiantes, Profesionales, Pensionados y Dueñas de Casa

INTRODUCCIÓN Y PRESENTACIÓN

A. PERCEPCIONES GENERALES DEL SECTOR PÚBLICO

Para iniciar esta conversación, nos gustaría hablar del sector público y sus percepciones sobre el mismo.

1. En términos generales, ¿Cuál es su opinión sobre los organismos públicos? ¿Podrían dar ejemplos de casos o cosas que les hacen tener esa opinión?
2. Siguiendo con el tema ¿les parece que se puede confiar en los organismos públicos? ¿qué aspectos les parecen más confiables? ¿Cuáles les parecen los menos confiables? ¿Por qué?
3. Al margen de sus opiniones sobre el funcionamiento de los organismos públicos y el Estado ¿Cómo describirían la relación entre el Estado (o el sector público) y los ciudadanos? ¿Cómo podría mejorar esta relación? ¿Qué cambios específicos en los organismos públicos creen que les ayudarían a mejorar su opinión al respecto? ¿Creen que hay cambios que debieran efectuar los ciudadanos? ¿Cuáles?

B. EXPERIENCIAS EN EL SECTOR PÚBLICO

A continuación, nos gustaría conocer un poco más sobre sus experiencias con organismos públicos.

4. Las opiniones generales que expresaron sobre los organismos públicos ¿Se basan o reflejan experiencias personales? ¿Podrían hablar de esas experiencias o dar ejemplos?
5. En general, cuando necesitan realizar trámites en algún organismo público ¿Cuáles son sus expectativas o preparativos? (llevar todo tipo de documentos, ir con tiempo, etc.) ¿Qué expectativas tiene sobre la atención que le entregarán los funcionarios? ¿Sobre el tiempo del trámite? ¿Cree que logrará su objetivo?
6. En la práctica, ¿sus expectativas están en lo correcto? ¿Hay variaciones dependiendo del organismo al que se dirigen? ¿Dónde ha sido mejor, donde ha sido peor? ¿Por qué?
7. En general, ¿qué harían en caso de recibir una mala atención o en caso de que “se pasaran a llevar sus derechos ciudadanos” en un organismo público? ¿A dónde recurrirían? ¿Creen que se podría resolver el problema?

C. TRANSPARENCIA Y DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

A continuación nos gustaría conversar sobre temas de transparencia y acceso a la información pública.

8. Al escuchar la palabra "Transparencia", ¿qué ideas se les vienen a la mente? ¿En qué ámbitos creen que se puede aplicar este concepto que han descrito? Y, específicamente en el sector público ¿es aplicable la transparencia? ¿Cómo?
9. ¿Qué significa para ustedes que una institución pública sea transparente?
10. ¿Creen que es posible acceder a la información de los organismos públicos? ¿Conocen los mecanismos para solicitar información?
11. Alguno de ustedes ¿Ha solicitado, alguna vez, información a un organismo público? ¿Para qué? ¿Cumplió su objetivo? ¿Le entregaron la información?
12. ¿Alguna vez les han negado información? ¿Cuáles han sido, a su juicio, los obstáculos más importantes con los que se han encontrado cuando han pedido información?
13. ¿Cómo creen Uds. que la transparencia o derecho de acceso a la información, pueda ayudarlos a Uds. a resolver eventuales problemas? ¿cómo?

D. CONSEJO PARA LA TRANSPARENCIA

El Consejo para la Transparencia es un organismo que tiene como principal función fiscalizar a los organismos públicos y recibir reclamos cuando algún organismo público no permite el acceso de los ciudadanos a información en poder de las instituciones. La Ley de transparencia establece obligaciones para los organismos públicos en dos líneas: publicar información en las páginas web de los organismos en la sección Gobierno Transparente, lo que se llama transparencia activa, y por otra parte, responder a los reclamos realizados al Consejo sobre solicitudes de información denegada a los ciudadanos por parte de organismos públicos, lo que se denomina derecho de acceso a la información pública.

14. En general, ¿Qué les parece la existencia de este Consejo? Ahondar en aspectos positivos o negativos y en su vinculación con la participación ciudadana y la democracia
15. ¿Qué esperarían de una institución como esta? ¿Cómo debería ser ésta institución para ayudarles en sus necesidades?

E. SUGERENCIAS CIUDADANAS

Uno de los desafíos de la Ley el Consejo para la Transparencia es la difusión del derecho de acceso a la información en la ciudadanía, en este sentido...

16. ¿De qué manera creen que se podría incentivar a los ciudadanos a informarse y hacer peticiones de información a los organismos públicos?
17. ¿Cuál sería la mejor manera de dar a conocer la existencia de este derecho? ¿qué dirían a ciudadanos como ustedes? ¿Cuáles serían los atributos que destacarían? ¿qué los incentivaría a usar la Ley? ¿Por qué?

PREGUNTAR A LOS ENTREVISTADOS SI EXISTE ALGÚN OTRO TEMA QUE QUISIERAN COMENTAR, AGRADECER Y FINALIZAR.

Pauta Focus Groups con Funcionarios

Funcionarios Encargados (o Jefes) de OIRS y/o ventanilla de atención a público

INTRODUCCIÓN Y PRESENTACIÓN

A. PERCEPCIONES GENERALES DEL SECTOR PÚBLICO

Para iniciar esta conversación, nos gustaría hablar de sus percepciones sobre los ciudadanos y el público que acude a sus oficinas.

18. ¿Cómo describirían que es la relación de las personas que se acercan a su institución con los funcionarios de atención al público?
19. En general ¿Cuál creen ustedes que es la opinión de los ciudadanos sobre los organismos públicos? ¿y sobre los funcionarios públicos? ¿De dónde creen que vienen estas opiniones? ¿hay prácticas o cosas que las sustentan?
20. Por otra parte ¿Creen que las personas confían en los organismos públicos? ¿qué aspectos creen que son más confiables para ellos? ¿Cuáles creen que les parecen menos confiables?

B. EXPERIENCIAS CON USUARIOS

A continuación, nos gustaría conocer un poco más sobre sus experiencias atendiendo público y/o lo que perciben de su equipo de trabajo:

21. En general, cuando las personas se acercan para realizar trámites o consultas, ¿Cuáles son sus expectativas como funcionarios? ¿Qué esperan de las personas que acuden a ustedes? ¿Cuál es su disposición, o la de su equipo, para atender a los ciudadanos?
22. En la práctica, ¿Podrían identificar situaciones donde es difícil atender público? Dependiendo de la complejidad del caso, ¿cambia la disposición a la atención? ¿Qué creen ustedes que es lo que más dificulta la atención de público, a partir de lo que Ud. ve en su equipo de trabajo?
23. Usted como Jefe o Encargado, ¿Qué tipo de medidas o acciones, realiza para incentivar a su equipo en la realización de sus tareas?
24. Para cerrar esta parte de la conversación ¿Cómo creen ustedes que los organismos públicos podrían cambiar la relación con los ciudadanos?

C. TRANSPARENCIA Y DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

A continuación, nos gustaría conversar sobre temas de transparencia y acceso a la información pública.

8. Al escuchar la palabra “Transparencia”, ¿qué ideas se les vienen a la mente? ¿En qué ámbitos creen que se puede aplicar este concepto que han descrito? Y, específicamente en el sector público ¿es aplicable la transparencia? ¿Qué ventajas y/o desventajas tendría en el sector público? (Si los participantes conocen la Ley de Transparencia indagar en las dificultades que se han observado en su implementación, y las ventajas que conlleva ésta Ley)
9. ¿Qué significa para ustedes que una institución pública sea transparente?

Para profundizar en la práctica, nos gustaría conversar con ustedes sobre el acceso a la información asociado a la Ley de Transparencia

10. Alguna vez ¿Han recibido en su oficina solicitudes de información por Ley de Transparencia? ¿sabían qué hacer?
11. ¿Han recibido información sobre el procedimiento a seguir en caso de que lleguen solicitudes de información? ¿Podrían describir brevemente este procedimiento?
12. ¿Cuáles han sido las mayores dificultades cuando una persona quiere pedir información de la institución?
13. En su experiencia, ¿Qué tipo de ciudadanos se acerca a pedir información?

D. CONSEJO PARA LA TRANSPARENCIA

El Consejo para la Transparencia es un organismo que tiene como principal función fiscalizar a los organismos públicos y recibir reclamos cuando algún organismo público no permite el acceso de los ciudadanos a la información como lo exige la Ley de Transparencia.

14. En general, ¿Qué les parece la existencia de este Consejo? Ahondar en aspectos positivos o negativos y en su vinculación con la participación ciudadana y la democracia.
15. ¿Qué esperarían de una institución como esta? ¿Qué facultades o competencias esperarían que tuviera el Consejo?

E. SUGERENCIAS DE LOS FUNCIONARIOS

Uno de los desafíos de la Ley el Consejo para la Transparencia es la difusión del derecho de acceso a la información en la ciudadanía, en este sentido...

16. ¿Cuál sería la mejor manera de dar a conocer la existencia de este derecho? ¿Qué dirían a otros funcionarios como ustedes? ¿Cuáles serían los atributos que destacarían? ¿Qué los incentivaría a conocer mejor la Ley? ¿Por qué?

PREGUNTAR A LOS ENTREVISTADOS SI EXISTE ALGÚN OTRO TEMA QUE QUISIERAN COMENTAR, AGRADECER Y FINALIZAR.

Estrategia específica de selección de entrevistados

La estrategia de selección de entrevistados constará de manzanas, viviendas y entrevistados, de acuerdo a la siguiente secuencia:

Selección de Manzanas

Para lograr una adecuada dispersión de la muestra e incrementar su representatividad, en las comunas urbanas se efectuará un promedio de 6 encuestas por manzana; por lo tanto, en cada comuna se seleccionará al azar el número de manzanas que resulta de dividir el número de casos asignado a la comuna por 6.

Se seleccionará un 20% de manzanas adicionales, para el caso de tener que reemplazar alguna manzana no apta para este trabajo (centros comerciales, regimientos, colegios, centros de salud, campos deportivos, y otras).

Selección de viviendas

Al interior de cada manzana seleccionada se empadronarán todas las viviendas. El total de ellas se dividirá por el número de casos asignados a esa manzana, resultando así el intervalo que se utilizará para elegir las viviendas a entrevistar.

Se determinará al azar un número de arranque inferior al divisor, el que identificará a la primera vivienda elegible. Si alguna vivienda seleccionada no es apta para aplicar la encuesta en el momento (deshabitada, nadie contesta, local comercial, guardia no permite acceso, etc.), se reemplazará por la vivienda contigua.

En el caso de comunas o localidades rurales, se procederá de la siguiente forma:

- A partir de la primera casa que se encuentre en la carretera, camino de acceso o calle, el encuestador ordenará arbitrariamente las casas o bloques de casas existentes.
 - Dibujará una espiral centrípeta, de afuera hacia adentro, recorriendo todas las casas. Si las casas están aisladas, la espiral barrerá todas las casas, saltando de cada una a la más próxima. Si hay casas ordenadas en bloques, la espiral barrerá (de afuera hacia adentro) cada bloque. De este modo, las casas quedarán ordenadas linealmente, permitiendo definir el itinerario, aplicando un intervalo que estará expresamente señalado en su hoja de ruta para seleccionar las viviendas.
- Selección del individuo a entrevistar

Una vez seleccionada la vivienda, el encuestador preguntará por el nombre de pila de todas las personas de 18 años y más que se encuentren presentes en ese momento (individuos elegibles) y aplicará la tabla de números aleatorios de Kisch para seleccionar al entrevistado.

Mecanismo de reemplazo

En esta etapa, podrán ocurrir las siguientes situaciones:

- No hay ningún individuo elegible en el hogar (por ejemplo todos se encuentran en su lugar de trabajo o de estudio); en este caso, se pasará a la vivienda contigua, siguiendo el orden de selección de viviendas, sin alterar la aplicación del intervalo para elegir la vivienda siguiente.
- El individuo seleccionado rehúsa responder; en este caso, el encuestador realiza una nueva selección entre los restantes individuos elegibles; en caso de no lograr la entrevista en este segundo intento, se pasará a la vivienda contigua.

Control de Calidad del proceso (supervisión)

Para certificar la calidad del proceso, en primera instancia se realizará el pre-test del cuestionario mencionado en el punto anterior. Luego, se supervisará en terreno el 10% de las encuestas y el 20% por vía telefónica para llevar un seguimiento del efectivo recibimiento, llenado de los cuestionarios y veracidad de los datos.

En caso que se reciban cuestionarios con respuestas incompletas, se volverá a contactar al encuestado telefónicamente. En caso de ser imposible ubicarlo, será reemplazado por otro sujeto de características similares (género, edad, GSE, ciudad, etc.).

Apertura preguntas según región, sexo y tramo etario

A - Percepción general de transparencia

A1 - ¿Cuáles son los cuatro temas más importantes para el país?

	De la siguiente lista de temas, a su juicio, ¿Cuáles son los cuatro temas más importantes para el país?									
	Tramo Edad				Sexo					
	entre 18 y 25 años	entre 26 y 35 años	entre 36 y 45 años	entre 46 y 55 años	entre 56 y 65 años	mas de 65 años	Hombre	Mujer	Total	Total
No sabe	1%	1%	1%	1%	0%	1%	1%	1%	1%	1%
Reconstrucción post -terremoto	7%	3%	5%	4%	7%	7%	6%	4%	5%	5%
Protección de los datos personales de los individuos	6%	5%	8%	9%	9%	6%	6%	8%	7%	7%
Seguridad nacional	10%	8%	12%	9%	8%	10%	11%	9%	10%	10%
Desigualdad	13%	10%	11%	11%	11%	13%	13%	10%	11%	11%
Transparencia de los organismos públicos	11%	12%	14%	12%	13%	11%	13%	11%	12%	12%
Derechos ciudadanos	12%	10%	13%	13%	9%	12%	12%	12%	12%	12%
Corrupción	12%	8%	13%	12%	15%	12%	15%	11%	13%	13%
Medio ambiente	20%	14%	10%	12%	13%	15%	16%	12%	14%	14%
Vivienda	17%	18%	20%	12%	13%	15%	14%	18%	16%	16%
La economía del país	24%	19%	13%	17%	17%	17%	18%	17%	17%	17%
Empleo	27%	28%	25%	25%	24%	15%	25%	24%	24%	24%
Todos son importantes	20%	24%	27%	29%	26%	28%	23%	27%	25%	25%
Crimen y delincuencia	25%	29%	23%	25%	31%	32%	28%	25%	26%	26%
Pobreza	37%	40%	32%	31%	35%	35%	37%	35%	36%	36%
Salud	43%	48%	42%	39%	40%	49%	43%	46%	44%	44%
Educación	56%	55%	47%	49%	47%	38%	49%	49%	49%	49%
Total	211	290	346	299	247	194	795	1169	1982	1982

De la siguiente lista de temas, a su juicio, ¿Cuáles son los cuatro temas más importantes para el país?																
	Región															
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	RM	XIV	XV	Total
No sabe	0%	0%	2%	1%	0%	1%	2%	1%	0%	0%	2%	0%	2%	0%	0%	1%
Reconstrucción post -terremoto	11%	4%	2%	4%	4%	2%	12%	14%	4%	1%	17%	10%	3%	2%	2%	5%
Protección de los datos personales de los individuos	7%	3%	16%	8%	8%	7%	6%	8%	7%	2%	10%	2%	7%	16%	13%	7%
Seguridad nacional	15%	5%	8%	12%	12%	5%	5%	7%	5%	4%	14%	14%	11%	9%	24%	10%
Desigualdad	17%	7%	8%	15%	13%	9%	8%	8%	17%	3%	12%	10%	12%	18%	13%	11%
Transparencia de los organismos públicos	22%	0%	12%	10%	16%	7%	13%	18%	12%	7%	23%	14%	7%	27%	28%	12%
Derechos ciudadanos	13%	7%	12%	23%	14%	4%	9%	13%	15%	9%	15%	10%	11%	16%	20%	12%
Corrupción	22%	3%	10%	20%	14%	8%	3%	10%	11%	11%	14%	7%	14%	16%	22%	13%
Medio ambiente	7%	8%	31%	18%	14%	11%	17%	12%	13%	0%	27%	7%	13%	16%	28%	14%
Vivienda	17%	22%	12%	8%	14%	9%	8%	24%	25%	4%	10%	10%	19%	9%	15%	16%
La economía del país	15%	7%	12%	9%	26%	9%	17%	17%	21%	16%	17%	24%	17%	43%	20%	17%
Empleo	20%	30%	14%	27%	36%	13%	17%	25%	31%	37%	33%	24%	21%	21%	2%	24%
Todos son importantes	9%	33%	33%	25%	14%	55%	34%	20%	13%	35%	15%	31%	28%	11%	0%	25%
Crímenes y delincuencia	39%	38%	20%	25%	27%	17%	35%	29%	20%	33%	33%	19%	21%	36%	44%	26%
Pobreza	37%	42%	27%	34%	41%	24%	25%	43%	47%	40%	27%	48%	31%	46%	52%	36%
Salud	44%	48%	31%	48%	44%	26%	37%	51%	67%	33%	40%	43%	45%	46%	54%	44%
Educación	59%	57%	41%	52%	61%	26%	44%	51%	75%	41%	46%	38%	46%	48%	46%	49%
Total	46	60	49	79	201	92	107	211	94	92	52	42	767	44	46	1982

A2 - ¿Cuáles son los cuatro temas menos importantes para el país?

A su juicio, ¿Cuáles son los cuatro temas menos importantes para el país?													
	Tramo Edad								Sexo				
	entre 18 y 25 años		entre 26 y 35 años		entre 36 y 45 años		entre 46 y 55 años		mas de 65 años		Hombre	Mujer	Total
Todos son importantes	1%	3%	1%	2%	2%	1%	2%	2%	1%	1%	1%	1%	1%
Salud	3%	7%	2%	5%	2%	4%	4%	4%	4%	4%	3%	3%	3%
Educación	8%	8%	3%	5%	5%	9%	5%	9%	5%	5%	4%	4%	4%
Empleo	8%	10%	3%	6%	5%	5%	4%	13%	6%	6%	6%	6%	6%
Crímen y delincuencia	15%	13%	8%	9%	10%	10%	7%	9%	7%	7%	6%	7%	7%
Pobreza	13%	14%	9%	10%	11%	10%	10%	14%	15%	12%	8%	12%	10%
Vivienda	14%	24%	16%	18%	16%	12%	14%	14%	15%	13%	14%	14%	13%
Derechos ciudadanos	24%	26%	19%	16%	17%	16%	16%	17%	17%	16%	17%	16%	16%
La economía del país	26%	18%	16%	15%	17%	17%	17%	15%	15%	18%	16%	16%	17%
Corrupción	18%	19%	21%	21%	19%	17%	13%	13%	13%	18%	17%	17%	17%
Transparencia de los organismos públicos	21%	27%	22%	24%	20%	20%	20%	22%	24%	21%	19%	21%	20%
Reconstrucción post -terremoto	27%	32%	26%	27%	24%	24%	26%	26%	29%	23%	25%	24%	24%
Seguridad nacional	32%	25%	34%	31%	29%	26%	28%	28%	29%	31%	30%	30%	30%
Desigualdad	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Medio ambiente	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Protección de los datos personales de los individuos	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
No sabe	170	217	213	245	178	136	592	855	1463				
Total	170	217	213	245	178	136	592	855	1463				

A su juicio, ¿Cuáles son los cuatro temas menos importantes para el país?																																					
	Región																																				
	I		II		III		IV		V		VI		VII		VIII		IX		X		XI		XII		RM		XIV		XV		Total						
Todos son importantes	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%				
Salud	0%	0%	6%	0%	2%	0%	2%	0%	0%	0%	0%	0%	3%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%			
Educación	0%	0%	3%	0%	2%	0%	2%	0%	2%	0%	2%	0%	5%	0%	6%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%		
Empleo	0%	4%	15%	0%	7%	0%	7%	0%	7%	0%	7%	0%	6%	0%	6%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%		
Crímen y delincuencia	0%	2%	6%	0%	3%	0%	3%	0%	3%	0%	3%	0%	2%	0%	2%	0%	2%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%		
Pobreza	0%	2%	6%	0%	3%	0%	3%	0%	3%	0%	3%	0%	2%	0%	2%	0%	2%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%		
Vivienda	0%	11%	27%	0%	12%	0%	12%	0%	12%	0%	12%	0%	3%	0%	3%	0%	9%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%		
Derechos ciudadanos	5%	11%	12%	3%	16%	0%	16%	0%	16%	0%	16%	0%	6%	0%	6%	0%	15%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%		
La economía del país	14%	21%	35%	13%	12%	13%	12%	4%	12%	4%	12%	4%	2%	2%	2%	2%	21%	7%	7%	7%	7%	7%	7%	7%	7%	7%	7%	7%	7%	7%	7%	7%	7%	7%	7%	7%	
Corrupción	0%	9%	29%	19%	18%	7%	18%	7%	18%	7%	18%	7%	26%	2%	26%	2%	25%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	
Transparencia de los organismos públicos	10%	15%	15%	13%	33%	7%	33%	0%	33%	0%	33%	0%	14%	0%	14%	0%	10%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Reconstrucción post -terremoto	0%	0%	25%	6%	24%	0%	24%	0%	24%	0%	24%	0%	8%	0%	8%	0%	18%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Seguridad nacional	5%	47%	21%	9%	27%	18%	27%	9%	27%	9%	27%	9%	2%	2%	2%	2%	26%	15%	15%	15%	15%	15%	15%	15%	15%	15%	15%	15%	15%	15%	15%	15%	15%	15%	15%	15%	15%
Desigualdad	2%	17%	32%	18%	35%	2%	35%	2%	35%	2%	35%	2%	2%	2%	2%	2%	19%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%
Medio ambiente	31%	9%	27%	24%	41%	2%	41%	2%	41%	2%	41%	2%	26%	2%	26%	2%	15%	15%	15%	15%	15%	15%	15%	15%	15%	15%	15%	15%	15%	15%	15%	15%	15%	15%	15%	15%	15%
Protección de los datos personales de los individuos	10%	28%	36%	18%	53%	11%	53%	11%	53%	11%	53%	11%	23%	26%	23%	26%	25%	25%	25%	25%	25%	25%	25%	25%	25%	25%	25%	25%	25%	25%	25%	25%	25%	25%	25%	25%	25%
No sabe	52%	28%	18%	52%	3%	80%	3%	80%	3%	80%	3%	50%	37%	2%	37%	2%	70%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Total	42	47	34	67	166	46	66	174	82	60	44	522	39	46	1463																						

A3 - Cuando escucha la palabra *Transparencia*, ¿qué ideas se le vienen a la mente?

	Cuando escucha la palabra <i>Transparencia</i> , ¿qué ideas se le vienen a la mente?									
	Tramo Edad					Sexo				
	entre 18 y 25 años	entre 26 y 35 años	entre 36 y 45 años	entre 46 y 55 años	entre 56 y 65 años	mas de 65 años	Hombre	Mujer	Total	Total
Lealtad/fidelidad	2%	2%	1%	0%	1%	2%	2%	2%	2%	2%
Correcto/sea todo correcto/ser derecho	4%	2%	2%	3%	1%	1%	2%	2%	2%	2%
Igualdad/Equidad/sin discriminación	5%	2%	2%	2%	1%	1%	3%	1%	2%	2%
Sin corrupción	2%	2%	2%	3%	3%	2%	3%	2%	2%	2%
Real/decir la realidad de los hechos/realidad	4%	2%	3%	2%	1%	1%	2%	3%	2%	2%
Otros	3%	2%	2%	2%	2%	5%	3%	2%	2%	2%
Nada oculto/no esconder nada	6%	3%	3%	2%	1%	2%	3%	3%	3%	3%
Poder ver lo que hacen/saber lo que hacen/todo se debe saber	1%	2%	5%	2%	3%	4%	3%	3%	3%	3%
No existe la transparencia	2%	2%	2%	4%	4%	5%	3%	3%	3%	3%
Legal/algo legal/leyes	3%	3%	5%	4%	1%	3%	5%	3%	3%	4%
Visible/algo visible/todo a la vista/poder ver lo que haces	3%	3%	4%	4%	4%	5%	5%	3%	3%	4%
Mas información/accesible a información/entreguen toda la información	2%	6%	6%	4%	3%	1%	5%	3%	4%	4%
Limpieza/limpio	2%	2%	6%	4%	4%	6%	3%	5%	4%	4%
Ns/Nc	4%	4%	3%	4%	4%	2%	5%	4%	4%	4%
Confiable/confiabilidad	7%	6%	4%	4%	5%	3%	5%	5%	5%	5%
Transparente/transparencia	6%	5%	8%	10%	8%	6%	7%	8%	7%	7%
Honestidad/honradez/sinceridad/ser sincero	22%	17%	16%	16%	13%	14%	17%	16%	16%	16%
Verdad/decir la verdad/sin mentiras/verídico/sin engaño	26%	28%	22%	24%	19%	26%	20%	22%	22%	22%
Claridad/algo claro/claro /claridad en la información	24%	29%	26%	26%	31%	30%	26%	31%	29%	29%
Total	213	290	346	301	250	193	799	1172	1988	1988

	Cuando escucha la palabra Transparencia, ¿qué ideas se le vienen a la mente?															
	Región															
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	XIII	XIV	XV	Total
Lealtad/fidelidad	2%	0%	4%	1%	4%	2%	0%	2%	0%	3%	0%	0%	0%	1%	2%	2%
Correcto/sea todo correcto/ser derecho	2%	5%	0%	1%	3%	1%	2%	1%	2%	2%	0%	2%	1%	1%	2%	2%
Igualdad/Equidad/sin discriminación	4%	0%	8%	0%	4%	3%	2%	2%	0%	2%	0%	0%	0%	1%	0%	2%
Sin corrupción	4%	2%	2%	0%	2%	7%	2%	1%	2%	2%	8%	0%	2%	0%	2%	2%
Real/decir la realidad de los hechos/realidad	0%	2%	0%	0%	4%	1%	0%	2%	2%	1%	0%	2%	4%	2%	0%	2%
Otros	4%	2%	6%	1%	1%	0%	1%	3%	3%	2%	8%	14%	2%	0%	0%	2%
Nada oculto/no esconder nada	0%	0%	2%	5%	3%	4%	0%	4%	4%	3%	4%	7%	2%	5%	9%	3%
Poder ver lo que hacen/saber lo que hacen/todo se debe saber	2%	2%	0%	5%	5%	7%	0%	1%	1%	0%	0%	2%	4%	0%	0%	3%
No existe la transparencia	4%	0%	3%	1%	4%	11%	1%	4%	0%	0%	10%	2%	2%	0%	2%	3%
Legal/algo legal/leyes	7%	0%	8%	3%	9%	2%	1%	2%	2%	1%	6%	2%	3%	2%	0%	3%
Visible/algo visible/todo a la vista/poder ver lo que haces	2%	5%	2%	1%	2%	3%	4%	1%	1%	8%	2%	12%	4%	2%	2%	4%
Más información/accesible a información/entreguen toda la información	2%	0%	4%	6%	5%	2%	3%	3%	6%	1%	8%	0%	0%	4%	0%	4%
Limpieza/limpio	13%	2%	2%	5%	2%	3%	0%	7%	0%	3%	4%	5%	2%	5%	2%	4%
Ns/Nc	0%	0%	2%	6%	2%	0%	0%	2%	2%	5%	8%	2%	8%	3%	0%	4%
Confiable/confiabilidad	2%	15%	4%	4%	2%	2%	4%	12%	2%	11%	11%	6%	9%	3%	2%	5%
Transparente/transparencia	0%	14%	0%	4%	13%	1%	0%	9%	3%	10%	2%	5%	9%	9%	4%	7%
Honestidad/honesto/sinceridad/ser sincero	7%	27%	21%	17%	23%	13%	16%	33%	7%	15%	10%	21%	14%	14%	15%	16%
Verdad/decir la verdad/sin mentiras/verídico/sin engaño	17%	19%	25%	18%	40%	23%	29%	27%	34%	16%	15%	14%	15%	14%	20%	22%
Claridad/algo claro/claro /claridad en la información	26%	20%	13%	34%	14%	28%	44%	39%	41%	37%	21%	14%	29%	18%	44%	29%
Total	46	59	48	79	202	92	108	210	98	43	52	44	769	44	46	1988

A4 - En la siguiente escala de 1 a 10, donde 1 es nada y 10 es mucho, ¿qué tan transparentes cree Ud. que son los organismos públicos en Chile?

En la siguiente escala de 1 a 10, donde 1 es nada y 10 es mucho, ¿qué tan transparentes cree Ud. que son los organismos públicos en Chile?									
	Tramo Edad					Sexo			
	entre 18 y 25 años	entre 26 y 35 años	entre 36 y 45 años	entre 46 y 55 años	entre 56 y 65 años	mas de 65 años	Hombre	Mujer	Total
Nota 1	13%	13%	18%	16%	12%	18%	12%	17%	15%
Nota 2	9%	12%	13%	11%	7%	9%	9%	10%	10%
Nota 3	22%	18%	16%	19%	14%	10%	16%	17%	16%
Nota 4	20%	24%	18%	16%	20%	21%	19%	19%	19%
Nota 5	17%	19%	18%	22%	26%	20%	21%	19%	20%
Nota 6	10%	7%	7%	6%	9%	11%	11%	7%	9%
Nota 7	6%	5%	6%	7%	5%	6%	7%	6%	6%
Nota 8	1%	1%	3%	2%	3%	5%	4%	3%	3%
Nota 9	0%	1%	2%	1%	2%	1%	2%	1%	2%
Nota 10	1%	0%	1%	0%	1%	1%	1%	1%	1%
Total	214	292	348	301	250	194	798	1176	1992

En la siguiente escala de 1 a 10, donde 1 es nada y 10 es mucho, ¿qué tan transparentes cree Ud. que son los organismos públicos en Chile?																
	Región															
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	RM	XIV	XV	Total
Nota 1	15%	12%	27%	3%	6%	16%	13%	11%	8%	4%	6%	9%	23%	11%	20%	15%
Nota 2	7%	16%	16%	23%	19%	11%	4%	11%	7%	4%	6%	5%	6%	14%	9%	10%
Nota 3	20%	10%	14%	19%	24%	16%	13%	18%	14%	24%	23%	19%	13%	18%	11%	16%
Nota 4	13%	16%	14%	25%	18%	20%	25%	20%	25%	30%	15%	30%	18%	7%	11%	19%
Nota 5	30%	7%	25%	14%	15%	19%	22%	23%	20%	25%	29%	16%	19%	32%	26%	20%
Nota 6	4%	3%	0%	8%	8%	11%	13%	10%	15%	7%	8%	9%	9%	9%	13%	9%
Nota 7	9%	12%	2%	5%	6%	4%	9%	2%	7%	3%	6%	7%	7%	5%	11%	6%
Nota 8	2%	16%	0%	4%	2%	2%	3%	3%	1%	0%	2%	2%	4%	2%	0%	3%
Nota 9	0%	8%	2%	0%	0%	1%	0%	1%	2%	1%	4%	2%	2%	0%	0%	2%
Nota 10	0%	0%	0%	0%	1%	0%	0%	1%	0%	1%	2%	0%	1%	2%	0%	1%
Total	46	61	49	79	202	92	110	211	98	92	52	43	767	44	46	1992

B – Experiencia del ciudadano en organismos públicos

B5.1 - Imagine que Ud. necesita ir a algún servicio público para hacer un trámite o una consulta, ¿cuán de acuerdo está con las siguientes afirmaciones: Debería ir con tiempo pues no existe certeza de cuánto demorará

	Debería ir con tiempo pues no existe certeza de cuánto demorará										Sexo		Total
	Tramo Edad										Hombre	Mujer	
	entre 18 y 25 años	entre 26 y 35 años	entre 36 y 45 años	entre 46 y 55 años	entre 56 y 65 años	mas de 65 años							
Muy en desacuerdo	3%	3%	1%	2%	2%	2%	2%	2%	2%	2%	3%	2%	2%
En desacuerdo	6%	4%	7%	6%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	6%	5%	6%
De acuerdo	49%	43%	48%	48%	52%	48%	48%	52%	48%	48%	47%	47%	47%
Muy de acuerdo	42%	50%	44%	45%	37%	46%	46%	37%	46%	46%	43%	46%	45%
NS/NR	1%	0%	1%	0%	1%	1%	1%	1%	1%	0%	1%	0%	0%
Total	213	292	349	300	250	194	797	1177	1992				

	Debería ir con tiempo pues no existe certeza de cuánto demorará															Total
	Región															
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	RM	XIV	XV	
Muy en desacuerdo	0%	0%	4%	11%	6%	0%	3%	1%	0%	0%	10%	2%	1%	9%	2%	
En desacuerdo	2%	2%	2%	14%	4%	8%	6%	9%	4%	1%	15%	2%	4%	14%	17%	
De acuerdo	52%	26%	16%	43%	46%	45%	28%	52%	32%	55%	37%	28%	55%	43%	50%	
Muy de acuerdo	46%	71%	78%	32%	44%	48%	64%	38%	63%	44%	67%	67%	40%	34%	30%	
NS/NR	0%	2%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	1%	0%	2%	0%	0%	0%	0%	
Total	46	61	49	79	202	92	110	211	98	92	52	43	767	44	46	

B5.2 - Imagine que Ud. necesita ir a algún servicio público para hacer un trámite o una consulta, ¿cuán de acuerdo está con las siguientes afirmaciones: Seré orientado en forma adecuada

Seré orientado en forma adecuada												
	Tramo Edad									Sexo		Total
	entre 18 y 25 años	entre 26 y 35 años	entre 36 y 45 años	entre 46 y 55 años	entre 56 y 65 años	mas de 65 años	Hombre	Mujer				
Muy en desacuerdo	8%	7%	9%	11%	10%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	
En desacuerdo	41%	49%	46%	46%	39%	44%	41%	44%	41%	44%	43%	
De acuerdo	43%	36%	35%	34%	40%	37%	41%	38%	41%	38%	39%	
Muy de acuerdo	6%	2%	5%	5%	7%	8%	5%	6%	5%	6%	5%	
NS/NR	3%	7%	6%	4%	4%	3%	6%	4%	6%	4%	5%	
Total	212	290	348	298	249	194	796	1171	796	1171	1985	

	Seré orientado en forma adecuada															Total
	Región															
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	RM	XIV	XV	
Muy en desacuerdo	9%	5%	18%	5%	11%	0%	7%	9%	4%	4%	10%	14%	8%	7%	22%	8%
En desacuerdo	67%	33%	43%	44%	49%	55%	44%	40%	48%	41%	52%	41%	38%	51%	39%	43%
De acuerdo	22%	48%	31%	46%	35%	44%	32%	35%	44%	19%	37%	38%	43%	35%	39%	39%
Muy de acuerdo	0%	13%	8%	5%	1%	1%	17%	4%	3%	3%	0%	7%	7%	5%	0%	5%
NS/NR	2%	2%	0%	0%	1%	0%	0%	12%	1%	33%	2%	0%	4%	2%	0%	5%
Total	46	61	49	78	202	92	109	210	96	92	52	42	767	43	46	1985

B5.3 - Imagine que Ud. necesita ir a algún servicio público para hacer un trámite o una consulta, ¿cuán de acuerdo está con las siguientes afirmaciones: Seré atendido en forma oportuna

Seré atendido en forma oportuna												
	Tramo Edad									Sexo		Total
	entre 18 y 25 años	entre 26 y 35 años	entre 36 y 45 años	entre 46 y 55 años	entre 56 y 65 años	mas de 65 años	Hombre	Mujer				
Muy en desacuerdo	10%	14%	11%	12%	10%	10%	11%	10%	11%	10%	11%	
En desacuerdo	52%	60%	53%	57%	45%	45%	51%	52%	51%	52%	52%	
De acuerdo	26%	19%	27%	22%	33%	38%	28%	28%	28%	28%	28%	
Muy de acuerdo	9%	3%	3%	6%	6%	5%	5%	6%	5%	6%	6%	
NS/NR	3%	5%	6%	4%	6%	2%	5%	4%	5%	4%	4%	
Total	213	290	347	300	250	194	798	1173	798	1173	1989	

Lograré realizar mi trámite o consulta en forma efectiva												
	Tramo Edad									Sexo		Total
	entre 18 y 25 años	entre 26 y 35 años	entre 36 y 45 años	entre 46 y 55 años	entre 56 y 65 años	mas de 65 años	Hombre	Mujer				
Muy en desacuerdo	4%	6%	8%	5%	7%	6%	6%	6%	6%	6%	6%	6%
En desacuerdo	34%	42%	37%	41%	34%	35%	37%	37%	37%	37%	37%	37%
De acuerdo	46%	41%	41%	40%	43%	46%	44%	42%	44%	42%	43%	43%
Muy de acuerdo	8%	2%	4%	5%	6%	9%	5%	6%	5%	6%	6%	6%
NS/NR	8%	9%	11%	9%	11%	4%	9%	9%	9%	9%	9%	9%
Total	213	289	348	295	248	192	794	1163	1975			

	Lograré realizar mi trámite o consulta en forma efectiva															
	Región															
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	RM	XIV	XV	Total
Muy en desacuerdo	4%	3%	20%	4%	5%	0%	7%	10%	6%	2%	14%	5%	5%	7%	13%	6%
En desacuerdo	70%	20%	27%	43%	45%	20%	30%	36%	24%	33%	49%	26%	38%	50%	41%	37%
De acuerdo	24%	61%	45%	42%	48%	76%	50%	28%	58%	17%	33%	48%	42%	36%	44%	43%
Muy de acuerdo	0%	8%	6%	11%	1%	4%	14%	6%	3%	0%	2%	12%	7%	5%	2%	6%
NS/NR	2%	8%	2%	0%	3%	0%	0%	21%	8%	48%	2%	10%	9%	2%	0%	9%
Total	46	61	49	79	200	90	107	211	96	92	51	42	761	44	46	1975

B6.1 - Imagine que Ud. no ha podido realizar una consulta o trámite, ¿cuán probable sería obtener apoyo de la comunidad donde Ud. vive (vecinos)?

	De la comunidad donde Ud. vive (vecinos)						Sexo		Total
	Tramo Edad						Hombre	Mujer	
	entre 18 y 25 años	entre 26 y 35 años	entre 36 y 45 años	entre 46 y 55 años	entre 56 y 65 años	mas de 65 años			
Nada Probable	23%	20%	23%	21%	22%	23%	20%	22%	22%
Poco Probable	32%	34%	35%	34%	28%	28%	30%	31%	30%
Algo probable	35%	34%	31%	34%	36%	36%	36%	35%	36%
Muy probable	10%	10%	10%	10%	13%	13%	13%	12%	12%
NS/NR	1%	2%	1%	0%	1%	1%	1%	1%	1%
Total	214	291	349	300	249	193	799	1174	1991

	De la comunidad donde Ud. vive (vecinos)															Total
	Región															
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	RM	XIV	XV	
Nada Probable	7%	45%	9%	1%	27%	15%	28%	9%	38%	27%	31%	27%	11%	24%	22%	
Poco Probable	46%	37%	24%	19%	41%	38%	38%	35%	37%	31%	37%	24%	48%	35%	30%	
Algo probable	48%	16%	44%	63%	22%	32%	44%	27%	44%	23%	24%	35%	27%	33%	36%	
Muy probable	0%	16%	2%	23%	9%	17%	11%	6%	7%	12%	12%	14%	9%	9%	12%	
NS/NR	0%	0%	0%	0%	1%	0%	1%	2%	0%	2%	0%	1%	5%	0%	1%	
Total	46	61	49	79	202	92	110	209	98	92	52	42	769	44	1991	

B6.2 - Imagine que Ud. no ha podido realizar una consulta o trámite, ¿cuán probable sería obtener apoyo de sus amigos?

	De sus amigos										Total
	Tramo Edad					Sexo					
	entre 18 y 25 años	entre 26 y 35 años	entre 36 y 45 años	entre 46 y 55 años	entre 56 y 65 años	mas de 65 años	Hombre	Mujer			
Nada Probable	9%	9%	10%	11%	14%	15%	10%	11%	11%	11%	
Poco Probable	13%	15%	20%	21%	21%	21%	19%	18%	19%	19%	
Algo probable	41%	47%	41%	42%	40%	38%	40%	42%	41%	41%	
Muy probable	36%	27%	28%	25%	24%	25%	30%	28%	29%	29%	
NS/NR	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	
Total	211	292	347	301	250	190	794	1174	1986	1986	

	De sus amigos															Total
	Región															
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	RM	XIV	XV	
Nada Probable	4%	0%	6%	3%	5%	0%	7%	21%	8%	7%	8%	0%	19%	9%	11%	
Poco Probable	39%	16%	29%	10%	19%	17%	13%	22%	17%	27%	5%	5%	20%	21%	19%	
Algo probable	54%	51%	47%	48%	50%	58%	49%	37%	50%	23%	33%	33%	32%	34%	41%	
Muy probable	2%	33%	18%	38%	26%	25%	29%	16%	28%	39%	63%	63%	29%	36%	29%	
NS/NR	0%	0%	0%	1%	0%	0%	3%	3%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	
Total	46	61	49	79	197	92	109	98	91	52	43	768	44	46	1986	

B6.3 - Imagine que Ud. no ha podido realizar una consulta o trámite, ¿cuán probable sería obtener apoyo de algún servicio público (por ejemplo: SERNAG, Consejo para la Transparencia, etc.)?

De algún servicio público (por ejemplo: SERNAC, Consejo para la Transparencia, etc.)							
	Tramo Edad					Sexo	
	entre 18 y 25 años	entre 26 y 35 años	entre 36 y 45 años	entre 46 y 55 años	entre 56 y 65 años	mas de 65 años	Total
Nada Probable	18%	16%	22%	24%	23%	19%	20%
Poco Probable	33%	32%	32%	30%	37%	31%	33%
Algo probable	38%	39%	31%	34%	27%	32%	33%
Muy probable	9%	9%	11%	9%	10%	14%	10%
NS/NR	3%	4%	4%	3%	3%	3%	3%
Total	213	290	348	301	247	192	1169
							795
							1982

De algún servicio público (por ejemplo: SERNAC, Consejo para la Transparencia, etc.)																
	Región															
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	XIII	XIV	XV	Total
Nada Probable	7%	13%	27%	5%	27%	0%	6%	7%	23%	34%	8%	14%	28%	19%	24%	20%
Poco Probable	50%	38%	25%	19%	40%	15%	33%	41%	40%	34%	27%	26%	34%	19%	30%	33%
Algo probable	41%	30%	33%	56%	25%	73%	28%	31%	30%	23%	44%	55%	28%	49%	39%	33%
Muy probable	0%	10%	14%	19%	7%	12%	30%	7%	3%	7%	14%	2%	11%	12%	7%	10%
NS/NR	2%	8%	2%	0%	1%	0%	3%	14%	4%	3%	8%	2%	1%	2%	0%	3%
Total	46	60	49	78	201	92	110	209	97	92	52	42	765	43	46	1982

B6.4 - Imagine que Ud. no ha podido realizar una consulta o trámite, ¿cuán probable sería obtener apoyo de la Municipalidad?

De la Municipalidad									
	Tramo Edad					Sexo			
	entre 18 y 25 años	entre 26 y 35 años	entre 36 y 45 años	entre 46 y 55 años	entre 56 y 65 años	mas de 65 años	Hombre	Mujer	Total
Nada Probable	22%	24%	26%	26%	26%	20%	24%	24%	24%
Poco Probable	36%	38%	32%	31%	34%	33%	35%	36%	36%
Algo probable	34%	30%	35%	35%	29%	32%	33%	31%	32%
Muy probable	7%	6%	6%	7%	9%	14%	6%	8%	8%
NS/NR	1%	2%	2%	1%	2%	1%	2%	1%	2%
Total	212	290	347	299	249	192	796	1168	1982

De la Municipalidad																
	Región															
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	RM	XIV	XV	Total
Nada Probable	9%	20%	45%	5%	33%	0%	7%	13%	22%	33%	21%	29%	31%	21%	33%	24%
Poco Probable	57%	25%	18%	24%	37%	20%	41%	45%	33%	38%	33%	50%	34%	48%	41%	36%
Algo probable	35%	39%	29%	58%	28%	70%	34%	29%	40%	21%	37%	17%	27%	25%	22%	32%
Muy probable	0%	12%	8%	13%	2%	9%	16%	10%	5%	2%	8%	5%	8%	7%	4%	8%
NS/NR	0%	5%	0%	0%	1%	1%	3%	3%	0%	7%	2%	0%	1%	0%	0%	2%
Total	46	61	49	79	200	91	108	211	96	92	52	42	765	44	46	1982

B6.5 - Imagine que Ud. no ha podido realizar una consulta o trámite, ¿cuán probable sería obtener apoyo de una organización privada (por ejemplo: Hogar de Cristo, una fundación, etc.)?

De una organización privada (por ejemplo: Hogar de Cristo, una fundación, etc.)									
	Tramo Edad					Sexo			
	entre 18 y 25 años	entre 26 y 35 años	entre 36 y 45 años	entre 46 y 55 años	entre 56 y 65 años	mas de 65 años	Hombre	Mujer	Total
Nada Probable	26%	29%	31%	29%	26%	27%	28%	27%	27%
Poco Probable	33%	37%	34%	34%	35%	33%	34%	34%	34%
Algo probable	31%	27%	27%	27%	28%	29%	29%	29%	29%
Muy probable	8%	5%	7%	5%	6%	8%	5%	5%	6%
NS/NR	2%	5%	5%	3%	5%	3%	5%	5%	4%
Total	212	290	347	298	248	795	1168	1981	

De una organización privada (por ejemplo: Hogar de Cristo, una fundación, etc.)																
	Región															
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	RM	XIV	XV	Total
Nada Probable	11%	20%	33%	6%	44%	1%	11%	12%	32%	33%	17%	14%	37%	21%	17%	27%
Poco Probable	57%	33%	25%	37%	35%	24%	51%	41%	30%	23%	37%	26%	32%	26%	25%	34%
Algo probable	28%	36%	25%	45%	16%	66%	32%	24%	31%	25%	29%	50%	26%	26%	37%	29%
Muy probable	0%	5%	6%	10%	4%	9%	3%	5%	5%	13%	14%	7%	4%	19%	17%	6%
NS/NR	4%	7%	10%	1%	2%	0%	3%	19%	3%	7%	4%	2%	1%	7%	0%	4%
Total	46	61	48	78	201	92	109	208	98	92	52	42	766	42	46	1981

B6.6 - Imagine que Ud. no ha podido realizar una consulta o trámite, ¿cuán probable sería obtener apoyo de una Iglesia?

De una Iglesia									
	Tramo Edad					Sexo			
	entre 18 y 25 años	entre 26 y 35 años	entre 36 y 45 años	entre 46 y 55 años	entre 56 y 65 años	mas de 65 años	Hombre	Mujer	Total
Nada Probable	33%	24%	29%	33%	30%	28%	31%	28%	29%
Poco Probable	29%	34%	25%	28%	26%	31%	28%	30%	29%
Algo probable	27%	30%	33%	29%	29%	25%	29%	29%	29%
Muy probable	10%	9%	11%	8%	12%	14%	10%	11%	11%
NS/NR	1%	2%	2%	1%	2%	3%	3%	2%	2%
Total	213	289	348	299	250	193	797	1172	1987

	De una Iglesia															Total
	Región															
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	RM	XIV	XV	
Nada Probable	13%	10%	22%	13%	56%	1%	12%	33%	32%	32%	12%	33%	37%	30%	30%	29%
Poco Probable	59%	31%	20%	39%	30%	28%	50%	24%	27%	23%	23%	24%	28%	21%	7%	29%
Algo probable	28%	41%	37%	37%	10%	55%	29%	39%	27%	44%	31%	25%	25%	26%	39%	29%
Muy probable	0%	13%	18%	10%	5%	15%	18%	10%	12%	19%	12%	9%	9%	16%	24%	11%
NS/NR	0%	5%	2%	1%	0%	0%	3%	8%	7%	2%	0%	1%	1%	7%	0%	2%
Total	46	61	49	79	201	92	109	210	98	92	52	42	767	43	46	1987

B6.7 - Imagine que Ud. no ha podido realizar una consulta o trámite, ¿cuán probable sería obtener apoyo de una empresa privada?

	De una empresa privada										Total
	Tramo Edad					Sexo					
	entre 18 y 25 años	entre 26 y 35 años	entre 36 y 45 años	entre 46 y 55 años	entre 56 y 65 años	mas de 65 años	Hombre	Mujer	Total	Total	
Nada Probable	36%	38%	38%	45%	40%	41%	39%	41%	40%	40%	
Poco Probable	36%	37%	33%	34%	31%	33%	35%	33%	34%	34%	
Algo probable	18%	17%	19%	16%	18%	17%	18%	17%	17%	17%	
Muy probable	6%	4%	6%	2%	5%	3%	5%	5%	5%	5%	
NS/NR	4%	4%	4%	3%	6%	6%	4%	4%	4%	4%	
Total	214	290	346	299	248	192	797	1168	1983	1983	

	De una empresa privada															Total
	Región															
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	RM	XIV	XV	
Nada Probable	13%	28%	39%	11%	56%	4%	11%	39%	55%	35%	31%	36%	49%	41%	50%	40%
Poco Probable	71%	31%	29%	24%	37%	42%	51%	28%	26%	46%	21%	29%	32%	36%	24%	34%
Algo probable	16%	21%	27%	34%	7%	42%	28%	8%	13%	13%	25%	29%	16%	14%	20%	17%
Muy probable	0%	8%	4%	29%	1%	11%	6%	5%	0%	0%	17%	5%	3%	7%	7%	5%
NS/NR	0%	12%	2%	1%	0%	0%	3%	21%	6%	7%	6%	2%	0%	2%	0%	4%
Total	45	61	49	79	201	92	109	208	98	92	52	42	765	44	46	1983

B6.8 - Imagine que Ud. no ha podido realizar una consulta o trámite, ¿cuán probable sería obtener apoyo de los medios de comunicación?

	De los medios de comunicación									
	Tramo Edad					Sexo				
	entre 18 y 25 años	entre 26 y 35 años	entre 36 y 45 años	entre 46 y 55 años	entre 56 y 65 años	mas de 65 años	Hombre	Mujer	Total	
Nada Probable	30%	27%	29%	35%	30%	26%	31%	29%	30%	
Poco Probable	32%	33%	27%	29%	29%	32%	31%	30%	31%	
Algo probable	27%	27%	30%	27%	31%	29%	27%	29%	28%	
Muy probable	9%	10%	11%	7%	7%	10%	9%	10%	10%	
NS/NR	1%	4%	2%	2%	4%	4%	3%	2%	2%	
Total	213	289	344	298	246	193	793	1163	1974	

	De los medios de comunicación															
	Región															
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	RM	XIV	XV	Total
Nada Probable	7%	15%	27%	5%	44%	6%	4%	21%	36%	34%	8%	7%	42%	18%	20%	30%
Poco Probable	39%	41%	10%	35%	36%	39%	10%	33%	37%	35%	18%	24%	31%	27%	13%	31%
Algo probable	52%	28%	41%	42%	15%	46%	51%	28%	19%	20%	45%	46%	20%	41%	46%	28%
Muy probable	2%	7%	20%	18%	5%	10%	32%	6%	3%	11%	26%	22%	7%	11%	22%	10%
NS/NR	0%	10%	2%	0%	0%	0%	3%	12%	5%	1%	4%	0%	1%	2%	0%	2%
Total	46	61	49	78	199	91	107	207	98	92	51	41	764	44	46	1974

B6.9 - Imagine que Ud. no ha podido realizar una consulta o trámite, ¿cuán probable sería obtener apoyo de su trabajo o del trabajo de alguien de su hogar?

De su trabajo o del trabajo de alguien de su hogar									
Tramo Edad				Sexo					
	entre 18 y 25 años	entre 26 y 35 años	entre 36 y 45 años	entre 46 y 55 años	entre 56 y 65 años	mas de 65 años	Hombre	Mujer	Total
Nada Probable	13%	15%	18%	20%	16%	23%	17%	19%	18%
Poco Probable	23%	22%	23%	22%	23%	27%	20%	25%	23%
Algo probable	41%	41%	37%	38%	35%	28%	37%	35%	36%
Muy probable	21%	21%	21%	18%	22%	15%	24%	19%	21%
NS/NR	2%	1%	2%	2%	4%	7%	2%	3%	3%
Total	213	292	346	300	249	193	796	1172	1986

De su trabajo o del trabajo de alguien de su hogar																
Región																
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	RM	XIV	XV	Total
Nada Probable	4%	13%	12%	3%	24%	1%	3%	10%	34%	12%	12%	7%	26%	21%	20%	18%
Poco Probable	35%	20%	29%	17%	31%	25%	14%	19%	17%	23%	10%	21%	25%	9%	11%	23%
Algo probable	61%	44%	31%	35%	28%	64%	52%	35%	27%	27%	26%	41%	33%	32%	35%	36%
Muy probable	0%	23%	27%	46%	17%	10%	28%	21%	17%	37%	47%	31%	15%	36%	35%	21%
NS/NR	0%	0%	2%	0%	0%	0%	3%	16%	5%	1%	6%	0%	1%	2%	0%	3%
Total	46	61	49	79	201	91	109	210	98	92	51	42	767	44	46	1986

C - Percepción de confianza en el sector público

En las siguientes preguntas, en una escala de 1 (nada) a 10 (mucho), qué cree usted respecto de las siguientes afirmaciones:

C7 - Cuánto confían los chilenos en el sector público

Cuánto confían los chilenos en el sector público									
	Tramo Edad					Sexo			
	entre 18 y 25 años	entre 26 y 35 años	entre 36 y 45 años	entre 46 y 55 años	entre 56 y 65 años	mas de 65 años	Hombre	Mujer	Total
Nota 1	13%	13%	18%	18%	15%	15%	13%	17%	15%
Nota 2	10%	15%	15%	12%	11%	8%	12%	11%	11%
Nota 3	17%	22%	18%	17%	10%	16%	16%	17%	16%
Nota 4	20%	21%	21%	18%	20%	19%	19%	20%	20%
Nota 5	23%	22%	16%	25%	27%	27%	23%	22%	23%
Nota 6	9%	3%	6%	6%	9%	7%	8%	7%	8%
Nota 7	7%	2%	3%	3%	2%	4%	5%	4%	4%
Nota 8	1%	2%	3%	1%	4%	3%	3%	2%	2%
Nota 9	1%	0%	0%	1%	1%	1%	1%	1%	1%
Nota 10	0%	0%	0%	0%	1%	1%	0%	0%	0%
Total	214	292	348	301	249	194	799	1176	1993

Cuánto confían los chilenos en el sector público																
	Región															
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	RM	XIV	XV	Total
Nota 1	20%	5%	35%	17%	12%	10%	2%	13%	6%	10%	18%	5%	20%	16%	22%	15%
Nota 2	11%	12%	14%	18%	28%	13%	5%	14%	9%	17%	2%	2%	7%	5%	9%	11%
Nota 3	17%	23%	10%	14%	16%	19%	7%	21%	14%	25%	16%	19%	15%	14%	17%	16%
Nota 4	20%	30%	16%	27%	17%	17%	35%	22%	27%	26%	18%	19%	16%	18%	13%	20%
Nota 5	20%	5%	18%	17%	17%	26%	26%	19%	34%	15%	33%	26%	25%	27%	28%	23%
Nota 6	2%	3%	0%	6%	6%	13%	14%	4%	9%	2%	10%	12%	8%	9%	8%	8%
Nota 7	9%	2%	4%	3%	3%	1%	6%	3%	1%	1%	2%	14%	6%	7%	0%	4%
Nota 8	2%	13%	2%	0%	1%	0%	6%	2%	0%	2%	0%	2%	2%	5%	2%	2%
Nota 9	0%	8%	0%	0%	0%	0%	1%	1%	0%	0%	2%	0%	1%	0%	0%	1%
Nota 10	0%	0%	0%	0%	0%	1%	1%	1%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Total	46	61	49	79	202	92	110	211	98	249	51	42	770	44	46	1993

C8 - Cuánto creen los chilenos que los organismos públicos ocultan información

Cuánto creen los chilenos que los organismos públicos ocultan información									
	Tramo Edad					Sexo			
	entre 18 y 25 años	entre 26 y 35 años	entre 36 y 45 años	entre 46 y 55 años	entre 56 y 65 años	mas de 65 años	Hombre	Mujer	Total
Nota 1	1%	2%	5%	2%	2%	3%	3%	2%	2%
Nota 2	0%	5%	4%	4%	4%	3%	4%	3%	3%
Nota 3	7%	6%	10%	7%	7%	11%	6%	8%	7%
Nota 4	8%	9%	8%	9%	12%	12%	10%	9%	9%
Nota 5	13%	10%	10%	10%	14%	18%	15%	12%	13%
Nota 6	10%	9%	10%	6%	6%	10%	9%	10%	10%
Nota 7	17%	14%	8%	10%	10%	13%	13%	10%	11%
Nota 8	11%	15%	14%	17%	19%	12%	15%	14%	14%
Nota 9	11%	11%	12%	10%	12%	8%	10%	11%	10%
Nota 10	22%	20%	18%	26%	14%	12%	16%	21%	19%
Total	213	291	348	299	249	192	799	1170	1987

Cuánto creen los chilenos que los organismos públicos ocultan información																
	Región															
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	RM	XIV	XV	Total
Nota 1	0%	0%	8%	0%	1%	4%	8%	2%	1%	2%	10%	0%	2%	7%	0%	2%
Nota 2	2%	12%	0%	0%	2%	8%	5%	2%	5%	4%	2%	2%	3%	5%	7%	3%
Nota 3	2%	13%	6%	6%	6%	17%	3%	3%	5%	11%	10%	2%	8%	5%	9%	7%
Nota 4	4%	13%	8%	11%	4%	11%	10%	5%	16%	20%	2%	0%	10%	5%	13%	9%
Nota 5	11%	2%	10%	4%	7%	16%	11%	11%	19%	15%	26%	14%	15%	7%	9%	13%
Nota 6	13%	7%	2%	9%	9%	9%	18%	10%	23%	4%	12%	17%	10%	11%	9%	10%
Nota 7	13%	18%	2%	17%	13%	11%	8%	17%	12%	10%	10%	14%	9%	11%	7%	11%
Nota 8	24%	17%	10%	17%	17%	12%	15%	23%	10%	12%	14%	17%	12%	18%	7%	14%
Nota 9	11%	13%	6%	17%	12%	2%	5%	11%	11%	16%	10%	10%	9%	14%	13%	10%
Nota 10	20%	5%	47%	18%	30%	10%	6%	16%	13%	5%	6%	24%	22%	18%	28%	19%
Total	46	60	49	79	201	92	109	210	97	92	51	42	769	44	46	1987

C9 - Cuán corruptos creen los chilenos que son los organismos públicos

Cuán corruptos creen los chilenos que son los organismos públicos							Sexo		
	Tramo Edad						Total		
	entre 18 y 25 años	entre 26 y 35 años	entre 36 y 45 años	entre 46 y 55 años	entre 56 y 65 años	mas de 65 años		Hombre	Mujer
Nota 1	2%	2%	3%	2%	2%	2%	2%	2%	
Nota 2	3%	3%	3%	4%	4%	5%	3%	3%	
Nota 3	3%	7%	8%	4%	7%	12%	6%	6%	
Nota 4	8%	9%	10%	8%	10%	10%	10%	9%	
Nota 5	15%	12%	13%	12%	17%	16%	15%	15%	
Nota 6	11%	8%	6%	9%	9%	10%	9%	10%	
Nota 7	15%	11%	8%	10%	11%	13%	10%	11%	
Nota 8	12%	15%	15%	14%	15%	12%	15%	12%	
Nota 9	13%	14%	12%	10%	9%	8%	13%	9%	
Nota 10	18%	21%	21%	27%	17%	14%	16%	23%	
Total	214	292	348	299	249	192	798	1173	

Cuán corruptos creen los chilenos que son los organismos públicos																
	Región															
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	RM	XIV	XV	Total
Nota 1	0%	2%	6%	0%	2%	4%	6%	1%	1%	0%	10%	0%	1%	2%	2%	2%
Nota 2	0%	15%	2%	2%	1%	10%	6%	2%	5%	4%	0%	0%	2%	7%	2%	3%
Nota 3	0%	8%	2%	4%	6%	15%	6%	4%	4%	10%	8%	2%	7%	0%	9%	6%
Nota 4	4%	20%	4%	9%	3%	8%	13%	3%	11%	20%	10%	7%	10%	11%	13%	9%
Nota 5	24%	5%	12%	9%	6%	10%	22%	14%	27%	12%	33%	12%	17%	16%	15%	15%
Nota 6	7%	5%	0%	4%	6%	19%	16%	8%	12%	4%	6%	14%	11%	5%	9%	9%
Nota 7	9%	8%	4%	11%	11%	11%	6%	18%	9%	10%	8%	19%	10%	9%	9%	11%
Nota 8	17%	15%	10%	22%	14%	7%	13%	18%	12%	19%	16%	19%	10%	23%	15%	13%
Nota 9	15%	15%	16%	18%	16%	7%	9%	13%	4%	14%	2%	5%	9%	7%	9%	11%
Nota 10	24%	7%	43%	22%	36%	11%	5%	20%	14%	8%	8%	21%	22%	21%	17%	21%
Total	46	60	49	79	201	92	109	211	98	92	51	42	769	44	46	1989

C10 - Cuánto confía Usted en el sector público

Cuánto confía Usted en el sector público							Sexo		
	Tramo Edad						Hombre	Mujer	Total
	entre 18 y 25 años	entre 26 y 35 años	entre 36 y 45 años	entre 46 y 55 años	entre 56 y 65 años	mas de 65 años			
Nota 1	17%	13%	20%	19%	13%	18%	13%	19%	17%
Nota 2	7%	16%	12%	10%	11%	7%	11%	9%	10%
Nota 3	18%	15%	14%	10%	11%	13%	13%	13%	13%
Nota 4	16%	19%	14%	19%	17%	9%	17%	16%	16%
Nota 5	19%	21%	22%	22%	21%	21%	22%	21%	22%
Nota 6	14%	9%	7%	7%	13%	11%	12%	10%	11%
Nota 7	5%	3%	6%	4%	6%	10%	6%	5%	5%
Nota 8	3%	3%	3%	5%	3%	5%	4%	4%	4%
Nota 9	1%	1%	1%	1%	2%	4%	2%	2%	2%
Nota 10	1%	0%	1%	2%	3%	2%	1%	1%	1%
Total	214	291	348	300	249	193	799	1173	1990

Cuánto confía Usted en el sector público																
	Región															
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	RM	XIV	XV	Total
Nota 1	20%	7%	43%	6%	21%	19%	7%	17%	5%	10%	6%	2%	20%	14%	17%	17%
Nota 2	11%	10%	8%	11%	21%	12%	12%	9%	10%	10%	8%	9%	7%	7%	13%	10%
Nota 3	20%	17%	8%	18%	10%	15%	9%	12%	12%	29%	10%	23%	11%	11%	11%	13%
Nota 4	22%	15%	14%	17%	16%	13%	17%	17%	27%	27%	28%	19%	14%	14%	9%	16%
Nota 5	22%	10%	25%	34%	16%	21%	22%	19%	25%	15%	24%	19%	22%	34%	28%	22%
Nota 6	2%	14%	0%	6%	6%	10%	12%	10%	14%	5%	12%	14%	13%	14%	9%	11%
Nota 7	2%	5%	0%	5%	6%	7%	10%	10%	6%	2%	6%	7%	4%	5%	7%	5%
Nota 8	2%	9%	0%	0%	2%	1%	5%	5%	0%	0%	2%	7%	6%	2%	7%	4%
Nota 9	0%	14%	2%	1%	1%	1%	4%	1%	0%	0%	2%	0%	2%	0%	0%	2%
Nota 10	0%	0%	0%	1%	0%	2%	3%	2%	1%	1%	0%	0%	1%	0%	0%	1%
Total	46	59	49	79	202	92	109	211	98	92	51	43	769	44	46	1990

C11 - Cuánto cree Usted que los organismos públicos ocultan información

Cuánto cree Usted que los organismos públicos ocultan información							Sexo		
	Tramo Edad						Hombre	Mujer	Total
	entre 18 y 25 años	entre 26 y 35 años	entre 36 y 45 años	entre 46 y 55 años	entre 56 y 65 años	mas de 65 años			
Nota 1	1%	1%	2%	1%	4%	3%	2%	2%	2%
Nota 2	2%	3%	4%	5%	6%	6%	4%	4%	4%
Nota 3	7%	6%	8%	4%	6%	9%	5%	7%	6%
Nota 4	4%	9%	9%	8%	10%	5%	10%	8%	9%
Nota 5	16%	11%	10%	13%	17%	19%	15%	14%	14%
Nota 6	8%	9%	9%	8%	7%	15%	12%	8%	10%
Nota 7	15%	10%	10%	11%	7%	10%	10%	11%	11%
Nota 8	12%	19%	16%	14%	16%	11%	14%	15%	14%
Nota 9	11%	15%	11%	10%	9%	9%	10%	11%	11%
Nota 10	25%	16%	22%	24%	19%	14%	18%	21%	20%
Total	214	290	347	299	249	193	798	1172	1987

Cuánto cree Usted que los organismos públicos ocultan información																
	Región															
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	RM	XIV	XV	Total
Nota 1	0%	0%	4%	0%	1%	8%	5%	2%	1%	0%	8%	0%	1%	9%	2%	2%
Nota 2	0%	12%	2%	2%	4%	9%	4%	2%	5%	2%	0%	2%	4%	2%	11%	4%
Nota 3	0%	14%	2%	5%	4%	12%	9%	4%	3%	7%	14%	7%	7%	2%	4%	6%
Nota 4	0%	7%	4%	6%	6%	12%	11%	5%	15%	17%	12%	5%	9%	9%	4%	9%
Nota 5	13%	3%	10%	14%	8%	22%	21%	14%	20%	15%	18%	16%	14%	16%	17%	14%
Nota 6	17%	14%	6%	14%	8%	9%	9%	7%	12%	9%	12%	12%	10%	9%	7%	10%
Nota 7	7%	19%	6%	13%	13%	2%	10%	16%	8%	11%	10%	12%	10%	9%	15%	11%
Nota 8	26%	14%	12%	18%	14%	9%	14%	19%	12%	16%	18%	16%	13%	11%	13%	14%
Nota 9	11%	12%	6%	14%	13%	1%	4%	13%	9%	17%	4%	14%	11%	16%	7%	11%
Nota 10	26%	7%	47%	17%	29%	17%	13%	17%	13%	5%	6%	16%	22%	16%	20%	20%
Total	46	59	49	79	202	92	106	211	98	92	51	43	769	44	46	1987

C12 - Cuán corruptos cree Usted que son los organismos públicos

Cuán corruptos cree Usted que son los organismos públicos									
Tramo Edad							Sexo		
	entre 18 y 25 años	entre 26 y 35 años	entre 36 y 45 años	entre 46 y 55 años	entre 56 y 65 años	mas de 65 años	Hombre	Mujer	Total
Nota 1	0%	2%	2%	3%	4%	3%	2%	3%	2%
Nota 2	4%	3%	5%	3%	5%	4%	4%	3%	4%
Nota 3	2%	6%	6%	7%	5%	8%	6%	6%	6%
Nota 4	5%	8%	8%	8%	9%	6%	8%	8%	8%
Nota 5	14%	14%	13%	11%	13%	15%	16%	14%	14%
Nota 6	12%	7%	8%	8%	8%	14%	10%	9%	9%
Nota 7	12%	9%	10%	8%	11%	10%	10%	10%	10%
Nota 8	13%	16%	14%	12%	16%	11%	15%	13%	13%
Nota 9	13%	14%	11%	15%	11%	12%	12%	12%	12%
Nota 10	25%	23%	24%	25%	19%	17%	19%	24%	22%
Total	214	289	347	300	248	193	797	1172	1986

Cuán corruptos cree Usted que son los organismos públicos																
Región																
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	RM	XIV	XV	Total
Nota 1	0%	2%	4%	0%	2%	6%	8%	2%	2%	0%	2%	0%	2%	5%	2%	4%
Nota 2	0%	19%	6%	0%	2%	11%	7%	1%	4%	2%	2%	2%	3%	2%	11%	4%
Nota 3	0%	9%	2%	4%	5%	11%	7%	3%	8%	7%	8%	5%	7%	2%	7%	6%
Nota 4	0%	5%	6%	5%	3%	13%	9%	4%	7%	17%	12%	12%	8%	11%	9%	8%
Nota 5	20%	10%	14%	13%	5%	15%	16%	14%	21%	15%	26%	21%	14%	23%	20%	14%
Nota 6	11%	12%	0%	8%	5%	13%	8%	10%	16%	5%	16%	12%	10%	11%	7%	9%
Nota 7	4%	14%	2%	9%	12%	6%	9%	12%	9%	11%	4%	7%	11%	11%	7%	10%
Nota 8	24%	14%	12%	22%	9%	6%	13%	23%	10%	20%	16%	16%	11%	7%	15%	13%
Nota 9	11%	12%	8%	19%	17%	3%	10%	15%	5%	17%	6%	12%	11%	14%	4%	12%
Nota 10	30%	5%	45%	22%	41%	17%	13%	17%	16%	5%	10%	14%	24%	14%	17%	22%
Total	46	59	49	79	202	91	107	211	98	92	51	43	768	44	46	1986

D – Percepción de confianza en la información pública

D13.1 - Por favor indique, ¿Qué tan de acuerdo está con cada una de las siguientes afirmaciones?: Toda la información que poseen los organismos públicos, debe ser pública.

Toda la información que poseen los organismos públicos, debe ser pública.							Sexo		Total
Tramo Edad							Hombre	Mujer	
	entre 18 y 25 años	entre 26 y 35 años	entre 36 y 45 años	entre 46 y 55 años	entre 56 y 65 años	mas de 65 años			
Muy en desacuerdo	4%	2%	2%	2%	2%	2%	2%	2%	2%
En desacuerdo	5%	5%	7%	10%	9%	8%	8%	7%	7%
De acuerdo	43%	46%	48%	50%	52%	50%	45%	51%	48%
Muy de acuerdo	48%	47%	41%	38%	36%	40%	44%	40%	42%
NS/NR	0%	1%	2%	1%	2%	1%	1%	1%	1%
Total	214	292	349	301	250	194	800	1177	1995

Toda la información que poseen los organismos públicos, debe ser pública.																
	Región															
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	RM	XIV	XV	Total
Muy en desacuerdo	0%	2%	4%	4%	5%	1%	0%	1%	0%	0%	15%	2%	1%	5%	2%	2%
En desacuerdo	7%	3%	6%	13%	10%	10%	9%	8%	6%	1%	15%	7%	6%	5%	7%	7%
De acuerdo	63%	34%	4%	52%	57%	42%	35%	43%	48%	61%	37%	23%	55%	41%	35%	48%
Muy de acuerdo	30%	54%	86%	32%	27%	47%	56%	48%	45%	32%	31%	67%	38%	50%	57%	42%
NS/NR	0%	7%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	7%	2%	0%	1%	0%	0%	1%
Total	46	61	49	79	202	92	110	211	98	92	52	43	770	44	46	1995

D13.2 - Por favor indique, ¿Qué tan de acuerdo está con cada una de las siguientes afirmaciones?: Existen casos en los cuales los organismos públicos pueden manejar información reservada.

Existen casos en los cuales los organismos públicos pueden manejar información reservada.										
	Tramo Edad							Sexo		Total
	entre 18 y 25 años	entre 26 y 35 años	entre 36 y 45 años	entre 46 y 55 años	entre 56 y 65 años	mas de 65 años	Hombre	Mujer		
Muy en desacuerdo	8%	8%	6%	7%	9%	4%	6%	6%	6%	
En desacuerdo	29%	28%	24%	26%	21%	18%	23%	23%	23%	
De acuerdo	48%	49%	54%	49%	52%	65%	56%	55%	55%	
Muy de acuerdo	15%	14%	10%	14%	14%	11%	13%	13%	13%	
NS/NR	1%	2%	5%	4%	5%	2%	3%	3%	3%	
Total	214	288	349	299	250	194	798	1173	1989	

Existen casos en los cuales los organismos públicos pueden manejar información reservada.																
	Región															
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	RM	XIV	XV	Total
Muy en desacuerdo	4%	10%	6%	4%	5%	7%	7%	6%	5%	2%	8%	16%	6%	7%	11%	6%
En desacuerdo	59%	28%	10%	18%	30%	25%	13%	28%	26%	27%	23%	26%	16%	32%	36%	23%
De acuerdo	33%	53%	35%	7%	55%	63%	40%	53%	53%	50%	54%	42%	62%	46%	40%	55%
Muy de acuerdo	2%	2%	47%	6%	9%	5%	40%	10%	11%	1%	12%	14%	13%	16%	13%	13%
NS/NR	2%	8%	2%	0%	0%	0%	1%	4%	5%	20%	4%	2%	3%	0%	0%	3%
Total	46	61	49	79	202	92	108	210	98	92	52	43	768	44	45	1989

D13.3 - Por favor indique, ¿Qué tan de acuerdo está con cada una de las siguientes afirmaciones?: Los organismos públicos sólo ponen la información que ellos desean a disposición de las personas.

Los organismos públicos sólo ponen la información que ellos desean a disposición de las personas.										
	Tramo Edad							Sexo		Total
	entre 18 y 25 años	entre 26 y 35 años	entre 36 y 45 años	entre 46 y 55 años	entre 56 y 65 años	mas de 65 años	Hombre	Mujer		
Muy en desacuerdo	3%	3%	2%	2%	3%	2%	3%	2%	2%	
En desacuerdo	12%	11%	10%	13%	15%	16%	12%	12%	12%	
De acuerdo	52%	51%	55%	53%	54%	64%	55%	56%	55%	
Muy de acuerdo	32%	32%	30%	28%	26%	17%	27%	29%	28%	
NS/NR	1%	3%	2%	3%	2%	2%	3%	2%	2%	
Total	212	290	349	300	248	192	794	1172	1984	

	Los organismos públicos sólo ponen la información que ellos desean a disposición de las personas.															
	Región															
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	RM	XIV	XV	Total
Muy en desacuerdo	0%	2%	2%	3%	8%	0%	3%	1%	0%	0%	6%	7%	1%	9%	4%	2%
En desacuerdo	4%	18%	4%	19%	19%	13%	9%	14%	5%	1%	21%	5%	11%	21%	20%	12%
De acuerdo	83%	39%	66%	66%	51%	82%	44%	57%	46%	58%	35%	50%	61%	26%	35%	55%
Muy de acuerdo	13%	34%	76%	13%	19%	5%	44%	27%	48%	29%	21%	54%	26%	40%	41%	28%
NS/NR	0%	7%	0%	0%	2%	0%	0%	1%	1%	12%	2%	0%	2%	5%	0%	2%
Total	46	61	49	79	201	92	108	209	96	92	52	43	767	43	46	1984

D13.4 - Por favor indique, ¿Qué tan de acuerdo está con cada una de las siguientes afirmaciones?: Si uno se contacta con un organismo público, recibe exactamente la información que solicitó.

	Si uno se contacta con un organismo público, recibe exactamente la información que solicitó.												
	Tramo Edad												
	entre 18 y 25 años		entre 26 y 35 años		entre 36 y 45 años		entre 46 y 55 años		entre 56 y 65 años		mas de 65 años		
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Total
Muy en desacuerdo	9%	11%	9%	12%	9%	9%	6%	6%	9%	8%	10%	9%	9%
En desacuerdo	45%	47%	43%	47%	42%	42%	40%	40%	44%	44%	43%	43%	43%
De acuerdo	36%	33%	36%	28%	35%	35%	46%	46%	36%	36%	36%	36%	36%
Muy de acuerdo	9%	6%	8%	8%	10%	10%	6%	6%	9%	9%	8%	9%	9%
NS/NR	1%	3%	4%	5%	4%	4%	2%	2%	3%	3%	4%	4%	4%
Total	213	290	347	298	249	249	193	193	796	796	1167	1167	1981

	Si uno se contacta con un organismo público, recibe exactamente la información que solicitó.															
	Región															
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	RM	XIV	XV	Total
Muy en desacuerdo	7%	7%	27%	3%	12%	1%	11%	8%	17%	5%	6%	12%	7%	16%	15%	9%
En desacuerdo	76%	48%	47%	46%	60%	22%	32%	58%	52%	42%	59%	51%	33%	55%	48%	43%
De acuerdo	17%	36%	16%	47%	25%	71%	38%	22%	25%	32%	28%	26%	43%	25%	30%	36%
Muy de acuerdo	0%	5%	10%	5%	2%	6%	18%	9%	5%	5%	6%	2%	12%	2%	7%	9%
NS/NR	0%	5%	0%	0%	2%	0%	1%	3%	2%	15%	2%	9%	5%	2%	0%	4%
Total	46	61	49	79	201	91	109	208	97	92	51	43	764	44	46	1984

D13.5 - Por favor indique, ¿Qué tan de acuerdo está con cada una de las siguientes afirmaciones?: Es complicado solicitar información a los organismos públicos

Es complicado solicitar información a los organismos públicos															
	Tramo Edad										Sexo				
	entre 18 y 25 años		entre 26 y 35 años		entre 36 y 45 años		entre 46 y 55 años		entre 56 y 65 años		mas de 65 años		Hombre	Mujer	Total
Muy en desacuerdo	3%	2%	2%	4%	2%	4%	2%	7%	0%	14%	2%	2%	3%	3%	
En desacuerdo	15%	15%	14%	19%	11%	15%	11%	25%	7%	17%	5%	14%	16%	15%	
De acuerdo	55%	51%	49%	49%	52%	38%	52%	38%	53%	44%	61%	59%	52%	52%	
Muy de acuerdo	25%	31%	33%	27%	32%	42%	32%	29%	27%	23%	28%	24%	27%	28%	
NS/NR	2%	1%	3%	2%	1%	0%	2%	1%	13%	2%	5%	2%	2%	2%	
Total	213	291	348	301	249	192	799	1173	1989						

	Es complicado solicitar información a los organismos públicos														
	Región														
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	RM	XIV	XV
Muy en desacuerdo	2%	7%	2%	4%	0%	4%	2%	7%	0%	14%	2%	2%	5%	7%	3%
En desacuerdo	11%	25%	12%	19%	27%	10%	11%	25%	7%	17%	5%	14%	11%	11%	15%
De acuerdo	76%	43%	12%	67%	38%	63%	39%	52%	38%	53%	61%	61%	52%	57%	52%
Muy de acuerdo	9%	23%	74%	14%	32%	27%	42%	32%	29%	27%	23%	28%	30%	26%	28%
NS/NR	2%	3%	0%	0%	0%	0%	1%	2%	1%	13%	2%	5%	2%	0%	2%
Total	46	61	49	79	202	90	110	210	97	92	52	43	768	44	1989

D14.1 - Por favor indique, ¿cuán de acuerdo está usted con cada una de las siguientes afirmaciones?: La información que los organismos públicos ponen a disposición de los ciudadanos en sus páginas web es confiable

La información que los organismos públicos ponen a disposición de los ciudadanos en sus páginas web es confiable															
	Tramo Edad										Sexo				
	entre 18 y 25 años		entre 26 y 35 años		entre 36 y 45 años		entre 46 y 55 años		entre 56 y 65 años		mas de 65 años		Hombre	Mujer	Total
Muy en desacuerdo	7%	8%	7%	8%	7%	10%	8%	10%	3%	3%	8%	8%	7%	7%	
En desacuerdo	54%	56%	58%	60%	49%	53%	49%	53%	51%	51%	58%	51%	58%	55%	
De acuerdo	34%	33%	32%	26%	35%	35%	35%	41%	37%	37%	30%	37%	30%	33%	
Muy de acuerdo	5%	3%	3%	7%	3%	7%	7%	4%	5%	4%	6%	5%	6%	5%	
Total	214	292	348	299	246	189	795	1166	1979						

	La información que los organismos públicos ponen a disposición de los ciudadanos en sus páginas web es confiable																		
	Región																		
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	RM	XIV	XV	Total			
Muy en desacuerdo	2%	10%	4%	9%	10%	2%	6%	5%	15%	8%	8%	0%	7%	7%	7%				
En desacuerdo	80%	49%	49%	56%	54%	39%	35%	69%	50%	69%	46%	35%	57%	48%	52%				
De acuerdo	15%	33%	31%	25%	34%	54%	46%	25%	22%	24%	38%	58%	32%	41%	39%				
Muy de acuerdo	2%	8%	16%	10%	3%	4%	13%	2%	14%	0%	8%	7%	4%	5%	2%				
Total	46	61	49	79	202	92	110	201	96	92	50	43	768	44	1979				

D14.1.a - ¿Por qué razones desconfía usted de esa información?

	¿Por qué razones desconfía usted de esa información?									
	Tramo Edad									
	entre 18 y 25 años	entre 26 y 35 años	entre 36 y 45 años	entre 46 y 55 años	entre 56 y 65 años	mas de 65 años	Hombre	Mujer	Total	
Otro	2%	4%	2%	1%	2%	2%	2%	2%	2%	
No sabe	1%	0%	2%	4%	6%	2%	1%	4%	3%	
No publican la verdad	25%	15%	12%	17%	16%	12%	14%	17%	16%	
Publican información incompleta	27%	29%	24%	25%	26%	22%	24%	24%	24%	
Ocultan información	27%	24%	30%	27%	28%	36%	33%	26%	28%	
Son poco claros, confusos	23%	30%	31%	28%	26%	28%	28%	29%	29%	
Total	129	184	225	200	145	102	452	753	1216	

	¿Por qué razones desconfía usted de esa información?																		
	Región																		
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	RM	XIV	XV	Total			
Otro	11%	0%	4%	2%	1%	0%	2%	3%	5%	0%	0%	0%	2%	0%	2%				
No sabe	0%	3%	0%	2%	0%	0%	0%	3%	3%	0%	0%	13%	5%	0%	3%				
No publican la verdad	11%	6%	35%	10%	9%	11%	21%	10%	41%	6%	11%	0%	19%	33%	16%				
Publican información incompleta	31%	53%	12%	10%	31%	5%	52%	29%	16%	49%	30%	20%	16%	13%	30%				
Ocultan información	11%	17%	12%	38%	30%	37%	14%	24%	26%	30%	15%	13%	34%	17%	22%				
Son poco claros, confusos	36%	22%	39%	38%	29%	47%	11%	31%	31%	16%	44%	60%	25%	38%	29%				
Total	36	36	26	50	128	38	44	148	61	70	27	15	486	24	1216				

D14.2 - Por favor indique, ¿cuán de acuerdo está usted con cada una de las siguientes afirmaciones?: Si una persona solicita información a un organismo público, recibe información confiable

Si una persona solicita información a un organismo público, recibe información confiable										
	Tramo Edad					Sexo				Total
	entre 18 y 25 años	entre 26 y 35 años	entre 36 y 45 años	entre 46 y 55 años	entre 56 y 65 años	mas de 65 años	Hombre	Mujer	Total	
Muy en desacuerdo	7%	5%	5%	8%	7%	6%	6%	6%	6%	6%
En desacuerdo	48%	54%	59%	54%	49%	46%	48%	56%	53%	53%
De acuerdo	41%	38%	35%	32%	39%	46%	43%	35%	38%	38%
Muy de acuerdo	5%	3%	2%	6%	6%	3%	4%	4%	4%	4%
Total	200	273	328	286	239	182	752	1113	1883	1883

Si una persona solicita información a un organismo público, recibe información confiable																
	Región															
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	RM	XIV	XV	Total
Muy en desacuerdo	0%	5%	3%	0%	7%	2%	1%	3%	12%	13%	10%	2%	7%	3%	7%	6%
En desacuerdo	78%	52%	26%	54%	52%	33%	29%	64%	52%	66%	33%	26%	57%	42%	48%	53%
De acuerdo	20%	35%	58%	44%	40%	62%	58%	31%	28%	21%	49%	60%	33%	53%	44%	38%
Muy de acuerdo	2%	8%	13%	3%	2%	3%	12%	3%	9%	0%	8%	12%	3%	3%	2%	4%
Total	46	60	31	78	202	91	96	202	94	91	49	42	719	36	46	1883

D14.2.a - ¿Por qué razones desconfía usted de esa información?

	¿Por qué razones desconfía usted de esa información?									
	Tramo Edad					Sexo				
	entre 18 y 25 años	entre 26 y 35 años	entre 36 y 45 años	entre 46 y 55 años	entre 56 y 65 años	mas de 65 años	Hombre	Mujer	Total	
Otro	1%	1%	1%	1%	1%	4%	2%	1%	1%	
No sabe	0%	1%	1%	2%	2%	3%	1%	2%	2%	
No informan la verdad	16%	9%	15%	14%	14%	3%	11%	13%	12%	
Entregan información incompleta	26%	28%	22%	23%	28%	27%	26%	26%	26%	
Ocultan información	24%	27%	31%	30%	29%	34%	27%	29%	29%	
Son poco claros, confusos	35%	36%	30%	30%	27%	28%	35%	30%	32%	
Total	108	162	208	181	132	96	406	685	1102	

	¿Por qué razones desconfía usted de esa información?															Total
	Región															
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	RM	XIV	XV	Total
Otro	11%	0%	0%	0%	0%	0%	4%	1%	3%	0%	0%	0%	1%	0%	0%	1%
No sabe	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	2%
No informan la verdad	11%	3%	33%	20%	10%	9%	7%	12%	32%	4%	15%	8%	11%	24%	8%	12%
Entregan información incompleta	20%	50%	22%	8%	24%	3%	46%	35%	9%	47%	25%	24%	24%	6%	24%	26%
Ocultan información	9%	32%	11%	30%	25%	61%	21%	18%	37%	27%	15%	8%	34%	6%	16%	29%
Son poco claros, confusos	49%	15%	33%	43%	42%	27%	29%	36%	29%	21%	45%	67%	26%	65%	52%	32%
Total	35	34	9	40	118	33	28	141	59	73	20	12	458	17	25	1102

E – Percepción general del acceso a la información pública como un derecho

E15.1 - ¿Qué tan de acuerdo esta Ud. con las siguientes afirmaciones?: Cualquier persona puede acceder a información de cualquier organismo público

	Cualquier persona puede acceder a información de cualquier organismo público										Sexo		Total
	Tramo Edad										Hombre	Mujer	
	entre 18 y 25 años	entre 26 y 35 años	entre 36 y 45 años	entre 46 y 55 años	entre 56 y 65 años	mas de 65 años							
Muy en desacuerdo	8%	9%	8%	10%	8%	10%	10%	8%	8%	6%	10%	8%	9%
En desacuerdo	29%	33%	31%	30%	28%	39%	30%	28%	28%	39%	30%	32%	31%
De acuerdo	42%	40%	45%	45%	42%	39%	42%	42%	43%	39%	42%	43%	42%
Muy de acuerdo	20%	15%	13%	12%	18%	12%	12%	18%	15%	12%	15%	15%	15%
NS/NR	1%	4%	3%	2%	3%	3%	2%	3%	3%	3%	3%	3%	3%
Total	214	292	348	300	249	193	796	1176	1990				

	Cualquier persona puede acceder a información de cualquier organismo público															Total
	Región															
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	RM	XIV	XV	Total
Muy en desacuerdo	7%	3%	10%	4%	10%	11%	14%	5%	7%	4%	6%	19%	11%	11%	4%	9%
En desacuerdo	24%	31%	31%	43%	36%	29%	22%	34%	33%	27%	31%	28%	30%	34%	24%	31%
De acuerdo	65%	43%	31%	47%	42%	59%	34%	35%	33%	46%	44%	33%	43%	43%	54%	42%
Muy de acuerdo	4%	20%	25%	6%	11%	0%	31%	24%	25%	13%	15%	16%	13%	11%	15%	15%
NS/NR	0%	3%	2%	0%	0%	1%	0%	2%	3%	10%	4%	5%	4%	0%	2%	3%
Total	46	61	48	79	201	92	110	210	98	92	52	43	768	44	46	1990

E15.2 - ¿Qué tan de acuerdo esta Ud. con las siguientes afirmaciones?: Cuando una persona solicita información a un organismo público, este está obligado a entregarla pública, este está obligado a entregarla

	Tramo Edad										Sexo			Total
	Cuando una persona solicita información a un organismo público, este está obligado a entregarla										Hombre	Mujer	Total	
	entre 18 y 25 años	entre 26 y 35 años	entre 36 y 45 años	entre 46 y 55 años	entre 56 y 65 años	mas de 65 años								
Muy en desacuerdo	5%	5%	2%	6%	2%	4%	4%	2%	5%	4%	5%	4%	5%	
En desacuerdo	15%	16%	14%	19%	12%	20%	12%	14%	14%	18%	16%	18%	16%	
De acuerdo	49%	55%	62%	51%	56%	52%	56%	56%	56%	54%	54%	54%	54%	
Muy de acuerdo	29%	22%	21%	23%	28%	21%	23%	23%	23%	21%	22%	21%	22%	
NS/NR	1%	3%	2%	1%	2%	3%	2%	2%	2%	3%	3%	3%	3%	
Total	214	292	348	300	249	193	795	1176	1989					

	Región																			Total
	Cuando una persona solicita información a un organismo público, este está obligado a entregarla																			
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	RM	XIV	XV					
Muy en desacuerdo	2%	5%	8%	3%	1%	2%	12%	3%	4%	2%	6%	7%	6%	9%	4%	5%				
En desacuerdo	9%	12%	8%	25%	14%	45%	10%	12%	7%	3%	10%	9%	20%	7%	11%	16%				
De acuerdo	85%	56%	35%	67%	60%	53%	35%	49%	54%	64%	62%	47%	54%	46%	65%	54%				
Muy de acuerdo	4%	28%	48%	5%	25%	0%	44%	34%	29%	21%	23%	33%	16%	34%	20%	22%				
NS/NR	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	2%	6%	10%	0%	5%	4%	5%	0%	3%				
Total	46	61	48	79	201	92	110	210	97	92	52	43	768	44	46	1989				

E15.3 - ¿Qué tan de acuerdo esta Ud. con las siguientes afirmaciones?: Si un organismo público no entrega la información solicitada, existe derecho a reclamar

Si un organismo público no entrega la información solicitada, existe derecho a reclamar									
Tramo Edad						Sexo			
	entre 18 y 25 años	entre 26 y 35 años	entre 36 y 45 años	entre 46 y 55 años	entre 56 y 65 años	mas de 65 años	Hombre	Mujer	Total
Muy en desacuerdo	5%	3%	5%	4%	2%	7%	4%	5%	4%
En desacuerdo	12%	15%	13%	13%	16%	17%	15%	15%	15%
De acuerdo	48%	55%	61%	54%	52%	51%	54%	53%	53%
Muy de acuerdo	33%	25%	20%	27%	27%	23%	25%	23%	24%
NS/NR	3%	2%	2%	2%	3%	3%	3%	4%	4%
Total	214	292	347	297	250	192	794	1173	1985

Si un organismo público no entrega la información solicitada, existe derecho a reclamar																
Región																
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	RM	XIV	XV	Total
Muy en desacuerdo	0%	3%	13%	1%	2%	8%	12%	3%	3%	1%	2%	7%	4%	9%	4%	4%
En desacuerdo	15%	3%	6%	11%	17%	41%	4%	4%	8%	3%	19%	12%	20%	11%	0%	15%
De acuerdo	78%	55%	29%	70%	46%	51%	39%	58%	52%	60%	56%	37%	55%	48%	61%	53%
Muy de acuerdo	7%	25%	52%	18%	35%	0%	46%	31%	31%	27%	19%	37%	17%	30%	30%	24%
NS/NR	0%	13%	0%	0%	0%	0%	0%	3%	6%	9%	4%	7%	5%	2%	0%	4%
Total	46	60	48	79	200	92	109	211	97	92	52	43	766	44	46	1985

E15.4 - ¿Qué tan de acuerdo esta Ud. con las siguientes afirmaciones?: Existe una institución dedicada a acoger reclamos de los ciudadanos cuando los organismos públicos no entregan la información solicitada.

Existe una institución dedicada a acoger reclamos de los ciudadanos cuando los organismos públicos no entregan la información solicitada.							
	Tramo Edad					Sexo	
	entre 18 y 25 años	entre 26 y 35 años	entre 36 y 45 años	entre 46 y 55 años	entre 56 y 65 años	mas de 65 años	Total
Muy en desacuerdo	4%	5%	6%	8%	4%	8%	6%
En desacuerdo	21%	23%	22%	18%	20%	21%	20%
De acuerdo	36%	41%	44%	42%	42%	44%	43%
Muy de acuerdo	19%	14%	9%	12%	14%	11%	11%
NS/NR	20%	17%	19%	20%	20%	17%	20%
Total	214	292	348	299	250	192	1174

	Existe una institución dedicada a acoger reclamos de los ciudadanos cuando los organismos públicos no entregan la información solicitada.															
	Región															
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	RM	XIV	XV	Total
Muy en desacuerdo	0%	3%	21%	4%	8%	10%	18%	1%	8%	0%	6%	9%	5%	9%	9%	6%
En desacuerdo	17%	12%	21%	13%	36%	42%	11%	10%	12%	0%	25%	16%	24%	11%	7%	20%
De acuerdo	61%	28%	21%	56%	32%	48%	37%	33%	28%	60%	37%	40%	46%	46%	61%	42%
Muy de acuerdo	4%	7%	31%	14%	17%	0%	8%	8%	19%	13%	17%	12%	9%	7%	20%	12%
NS/NR	17%	50%	6%	14%	6%	0%	1%	48%	33%	27%	15%	23%	16%	25%	4%	19%
Total	46	60	48	79	201	92	110	211	97	92	52	43	768	44	46	1989

F – Percepción de la Ley 20.285 (Ley de Transparencia)

F16 - El 20 de abril del 2009 entra en vigencia la Ley de Transparencia (Ley N° 20.285), que obliga a los organismos públicos a dar a conocer lo que se llama “información pública” ¿Conocía usted esta ley?

El 20 de abril del 2009 entra en vigencia la Ley de Transparencia (Ley N° 20.285), que obliga a los organismos públicos a dar a conocer lo que se llama "información pública" ¿Conocía usted esta ley?							
Tramo Edad						Sexo	
	entre 18 y 25 años	entre 26 y 35 años	entre 36 y 45 años	entre 46 y 55 años	entre 56 y 65 años	mas de 65 años	Total
Sí	9%	20%	15%	18%	21%	11%	16%
No	90%	80%	84%	81%	79%	89%	83%
No sabe	1%	1%	1%	1%	0%	0%	1%
Total	214	292	349	301	250	194	1177
							800
							1995

El 20 de abril del 2009 entra en vigencia la Ley de Transparencia (Ley N° 20.285), que obliga a los organismos públicos a dar a conocer lo que se llama "información pública" ¿Conocía usted esta ley?															
															Total
Región															Total
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	RM	XIV	XV
Sí	22%	25%	12%	14%	15%	8%	9%	17%	17%	11%	23%	23%	15%	36%	30%
No	78%	75%	88%	85%	85%	92%	91%	83%	83%	89%	77%	77%	83%	64%	70%
No sabe	0%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	3%	0%	0%
Total	46	61	49	79	202	92	110	211	98	92	52	43	770	44	46

F17 - ¿A través de qué medios se informó sobre la Ley de Transparencia?

¿A través de qué medios se informó sobre la Ley de Transparencia?									
	Tramo Edad					Sexo			
	entre 18 y 25 años	entre 26 y 35 años	entre 36 y 45 años	entre 46 y 55 años	entre 56 y 65 años	mas de 65 años	Hombre	Mujer	Total
Otro	0%	2%	0%	0%	2%	0%	1%	0%	1%
Por seminario, congreso o coloquio	5%	0%	2%	0%	0%	0%	1%	1%	1%
A través de funcionarios o autoridades del CPLT (capacitaciones, otros)	5%	4%	2%	0%	0%	10%	2%	3%	3%
Por la organización donde participo	0%	2%	0%	4%	4%	0%	1%	4%	3%
Publicidad en la calle	5%	7%	0%	0%	4%	0%	3%	3%	3%
A través de funcionarios de Gobierno	5%	5%	4%	0%	2%	5%	2%	4%	3%
Por mis estudios	20%	4%	2%	0%	4%	0%	5%	2%	4%
A través de compañeros de trabajo	0%	7%	8%	2%	2%	10%	5%	6%	5%
Por familiares o amigos	0%	9%	14%	8%	13%	5%	9%	8%	9%
Radio	15%	14%	15%	15%	25%	19%	19%	13%	16%
Internet	40%	28%	19%	8%	17%	0%	25%	11%	19%
Diarios o revistas	10%	18%	15%	25%	26%	29%	25%	13%	20%
Televisión	65%	68%	75%	79%	60%	76%	69%	71%	69%
Total	20	57	52	53	53	21	170	143	316

¿A través de qué medios se informó sobre la Ley de Transparencia?																
	Región															
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	RM	XIV	XV	Total
Otro	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	8%	0%	0%	1%	0%	1%
Por seminario, congreso o coloquio	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	3%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%	1%
A través de funcionarios o autoridades del CPLT (capacitaciones, otros)	0%	0%	0%	0%	0%	14%	0%	0%	0%	10%	4%	0%	0%	0%	0%	3%
Por la organización donde participo	10%	0%	0%	18%	3%	0%	10%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	3%	0%	0%
Publicidad en la calle	0%	0%	17%	0%	0%	0%	0%	6%	0%	0%	8%	0%	0%	13%	0%	3%
A través de funcionarios de Gobierno	0%	0%	0%	18%	3%	4%	0%	6%	12%	0%	0%	0%	0%	1%	0%	3%
Por mis estudios	0%	0%	0%	9%	3%	0%	0%	0%	0%	0%	25%	0%	0%	0%	0%	4%
A través de compañeros de trabajo	0%	0%	0%	9%	7%	0%	0%	6%	0%	10%	0%	0%	0%	3%	0%	5%
Por familiares o amigos	0%	0%	0%	9%	3%	29%	0%	8%	0%	50%	0%	10%	12%	6%	7%	9%
Radio	0%	13%	33%	18%	28%	0%	40%	28%	0%	20%	0%	10%	10%	6%	21%	16%
Internet	0%	13%	17%	46%	21%	14%	50%	19%	6%	30%	33%	40%	12%	31%	14%	19%
Diarios o revistas	10%	33%	0%	27%	45%	0%	40%	14%	17%	40%	33%	20%	20%	12%	25%	20%
Televisión	90%	100%	67%	46%	76%	57%	60%	75%	88%	80%	35%	60%	63%	75%	79%	69%
Total	10	15	6	11	29	7	10	36	17	10	12	10	113	16	14	316

F18 - Según Ud. ¿De qué trata la Ley de Transparencia?

	Según Ud. ¿De qué trata la Ley de Transparencia?											Sexo			Total
	Tramo Edad											Hombre	Mujer	Total	
	entre 18 y 25 años	entre 26 y 35 años	entre 36 y 45 años	entre 46 y 55 años	entre 56 y 65 años	mas de 65 años									
Informar las plazas/bienes de los funcionarios públicos	0%	2%	5%	2%	2%	0%	2%	3%	1%	2%	0%	3%	1%	2%	
Protección par el ciudadano/ayuda	0%	0%	0%	7%	0%	0%	7%	0%	1%	3%	0%	1%	3%	2%	
Información confiable de los organismos públicos	0%	2%	5%	0%	2%	7%	0%	2%	2%	2%	7%	2%	2%	2%	
actuar en forma clara	6%	0%	2%	2%	5%	0%	2%	2%	2%	4%	5%	2%	4%	3%	
Otros	12%	0%	2%	2%	5%	7%	2%	3%	3%	3%	7%	3%	3%	3%	
Las leyes que rigen a los funcionarios públicos / bienes a los funcionarios públicos	0%	2%	0%	2%	2%	0%	2%	3%	4%	3%	0%	3%	4%	3%	
Información de los cargos/funciones	0%	14%	2%	0%	0%	0%	0%	3%	4%	3%	0%	3%	4%	3%	
Publicar la parte presupuestaria/ingresos/utilidades	18%	9%	0%	0%	0%	18%	0%	4%	4%	3%	0%	3%	4%	3%	
decir la verdad/ser honestos/publicar la verdad	6%	5%	7%	2%	2%	7%	2%	4%	4%	4%	7%	4%	4%	4%	
Ns/Nc	0%	5%	10%	7%	5%	0%	7%	5%	5%	5%	0%	5%	5%	6%	
Información clara al publico	12%	2%	2%	5%	9%	14%	9%	6%	8%	7%	14%	6%	8%	7%	
Información solicitada/derecho a pedir información	12%	5%	5%	7%	7%	2%	7%	9%	9%	5%	0%	5%	7%	7%	
Transparente los sueldos	6%	16%	7%	5%	5%	7%	5%	7%	10%	7%	7%	10%	10%	8%	
Que todo sea transparente/transparente todo	0%	5%	7%	16%	16%	7%	16%	11%	10%	10%	11%	10%	10%	11%	
El estado debe informar sus gastos/estos publico/en que gastan sus dineros	29%	16%	2%	2%	11%	19%	2%	19%	14%	12%	36%	19%	13%	16%	
No ocultar nada/dar la información completa	18%	9%	24%	19%	11%	7%	19%	18%	18%	16%	7%	18%	19%	18%	
Transparentar los organismos públicos	24%	16%	14%	23%	16%	7%	23%	18%	18%	16%	7%	18%	19%	18%	
Total	17	43	42	43	44	14	43	139	115	256	14	115	139	256	

	Según Ud. ¿De qué trata la Ley de Transparencia?																			Total
	Región																			
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	RM	XIV	XV					
Informar las plazas/bienes de los funcionarios públicos	10%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	23%	2%				
Protección par el ciudadano/ayuda	0%	0%	0%	0%	11%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	2%	0%	2%				
Información confiable de los organismos públicos	0%	0%	0%	0%	4%	0%	100%	0%	11%	0%	0%	13%	1%	0%	0%	2%				
actuar en forma clara	10%	0%	17%	0%	0%	0%	0%	3%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	13%	3%				
Otros	0%	0%	0%	0%	0%	17%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	4%	6%	3%				
Las leyes que rigen a los funcionarios públicos / bienes a los funcionarios públicos	10%	0%	0%	0%	4%	0%	0%	0%	0%	0%	17%	0%	0%	5%	0%	3%				
Información de los cargos/funciones	0%	0%	0%	0%	4%	0%	0%	3%	0%	0%	17%	13%	4%	0%	0%	3%				
Publicar la parte presupuestaria/ingresos/utilidades	0%	0%	0%	9%	4%	7%	0%	9%	11%	0%	17%	0%	3%	0%	0%	4%				
decir la verdad/ser honestos/publicar la verdad	0%	0%	0%	0%	7%	0%	0%	6%	11%	3%	0%	0%	2%	13%	8%	4%				
Ns/Nc	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	6%	15%	0%	17%	5%	0%	8%	6%				
Información clara al publico	10%	0%	17%	0%	15%	0%	0%	0%	6%	0%	17%	0%	7%	0%	8%	7%				
Información solicitada/derecho a pedir información	10%	0%	0%	9%	7%	0%	0%	0%	11%	40%	17%	0%	8%	19%	8%	7%				
Transparente los sueldos	20%	0%	33%	18%	4%	0%	0%	9%	0%	0%	17%	13%	12%	0%	15%	8%				
Que todo sea transparente/transparente todo	0%	0%	0%	0%	4%	17%	0%	0%	0%	20%	0%	25%	8%	6%	15%	11%				
El estado debe informar sus gastos/estos publico/en que gastan sus dineros	10%	0%	0%	9%	4%	0%	0%	6%	11%	0%	17%	0%	18%	25%	8%	12%				
No ocultar nada/dar la información completa	10%	0%	33%	27%	15%	0%	11%	22%	20%	17%	25%	17%	17%	13%	15%	16%				
Transparentar los organismos públicos	20%	0%	17%	27%	26%	67%	0%	26%	0%	0%	0%	0%	18%	19%	0%	18%				
Total	10	6	6	11	27	6	1	35	9	5	6	8	108	16	13	256				

F19 - En su opinión, ¿cuáles son los tres principales beneficios que la Ley de Transparencia le aporta al país?

	Tramo Edad										Sexo			Total
	En su opinión, ¿cuáles son los tres principales beneficios que la Ley de Transparencia le aporta al país? (1º mención)										Hombre	Mujer		
	entre 18 y 25 años	entre 26 y 35 años	entre 36 y 45 años	entre 46 y 55 años	entre 56 y 65 años	mas de 65 años								
Ninguno	0%	2%	6%	0%	6%	0%	6%	2%	0%	6%	0%	2%	3%	2%
No sabe	0%	2%	2%	6%	2%	10%	2%	2%	10%	2%	10%	2%	3%	3%
Control y rendición de gastos del Estado	5%	9%	4%	12%	9%	4%	12%	7%	5%	4%	7%	7%	8%	7%
Entender mejor las decisiones de las autoridades	25%	5%	2%	6%	14%	10%	6%	8%	10%	14%	10%	8%	11%	10%
Combate a la corrupción dentro del Estado	15%	16%	10%	14%	10%	0%	14%	13%	0%	10%	0%	13%	8%	11%
Información a los ciudadanos sobre lo que hace el Estado	20%	23%	10%	8%	12%	15%	8%	10%	12%	15%	19%	10%	19%	14%
Protección y defensa de los ciudadanos y sus derechos	15%	4%	18%	17%	12%	25%	17%	19%	12%	25%	19%	14%	14%	16%
Aumento de la participación ciudadana	10%	18%	22%	17%	23%	20%	17%	20%	23%	20%	17%	17%	19%	18%
Control de los ciudadanos sobre las acciones del Estado	10%	23%	26%	21%	19%	15%	21%	22%	19%	15%	14%	22%	14%	19%
Total	20	57	50	52	52	20	52	168	20	52	140	140	311	

	Región															Total
	En su opinión, ¿cuáles son los tres principales beneficios que la Ley de Transparencia le aporta al país? (1º mención)															
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	RM	XIV	XV	
Ninguno	10%	0%	0%	0%	0%	0%	3%	6%	6%	0%	0%	0%	2%	6%	2%	
No sabe	0%	7%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	24%	0%	0%	0%	2%	0%	0%	
Control y rendición de gastos del Estado	10%	7%	17%	9%	7%	0%	13%	3%	6%	10%	17%	10%	5%	6%	2%	
Entender mejor las decisiones de las autoridades	10%	0%	17%	9%	0%	0%	0%	6%	12%	20%	17%	10%	16%	6%	0%	
Combate a la corrupción dentro del Estado	10%	20%	0%	9%	17%	0%	0%	8%	12%	10%	0%	30%	10%	13%	7%	
Información a los ciudadanos sobre lo que hace el Estado	20%	27%	33%	18%	21%	0%	13%	14%	6%	6%	17%	0%	25%	21%	14%	
Protección y defensa de los ciudadanos y sus derechos	0%	0%	17%	9%	28%	0%	13%	14%	18%	20%	25%	10%	21%	13%	7%	
Aumento de la participación ciudadana	0%	20%	17%	27%	10%	86%	25%	31%	12%	40%	8%	30%	14%	13%	7%	
Control de los ciudadanos sobre las acciones del Estado	40%	20%	0%	18%	17%	14%	25%	17%	6%	10%	17%	10%	21%	19%	2%	
Total	10	15	6	11	29	7	8	36	17	30	12	10	110	16	14	

	Tramo Edad										Sexo			Total
	En su opinión, ¿cuáles son los tres principales beneficios que la Ley de Transparencia le aporta al país? (2º mención)										Hombre	Mujer		
	entre 18 y 25 años	entre 26 y 35 años	entre 36 y 45 años	entre 46 y 55 años	entre 56 y 65 años	mas de 65 años								
No sabe	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%
Ninguno	0%	0%	2%	0%	2%	0%	0%	0%	2%	0%	0%	1%	2%	1%
Aumento de la participación ciudadana	0%	11%	4%	6%	6%	6%	6%	5%	6%	6%	6%	5%	8%	7%
Entender mejor las decisiones de las autoridades	24%	9%	7%	4%	9%	22%	4%	12%	9%	22%	22%	12%	8%	10%
Control de los ciudadanos sobre las acciones del Estado	6%	11%	15%	16%	4%	22%	16%	12%	4%	22%	22%	12%	10%	11%
Control y rendición de gastos del Estado	18%	17%	17%	14%	9%	11%	14%	11%	9%	11%	11%	13%	18%	15%
Protección y defensa de los ciudadanos y sus derechos	12%	15%	20%	16%	23%	11%	16%	18%	25%	11%	11%	18%	14%	16%
Combate a la corrupción dentro del Estado	29%	15%	9%	25%	21%	11%	25%	17%	21%	11%	11%	17%	19%	18%
Información a los ciudadanos sobre lo que hace el Estado	12%	22%	26%	18%	26%	17%	18%	18%	26%	17%	17%	24%	21%	22%
Total	17	54	46	49	47	18	157	131	290					

	En su opinión, ¿cuáles son los tres principales beneficios que la Ley de Transparencia le aporta al país? (2ª mención)															
	Región															
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	RM	XIV	XV	Total
No sabe	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	3%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Ninguno	0%	0%	0%	9%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	8%	0%	0%	1%	0%	1%
Aumento de la participación ciudadana	33%	0%	0%	0%	3%	0%	0%	0%	0%	0%	17%	0%	10%	13%	0%	7%
Entender mejor las decisiones de las autoridades	0%	7%	17%	9%	7%	14%	0%	15%	9%	0%	25%	0%	13%	0%	0%	10%
Control de los ciudadanos sobre las acciones del Estado	0%	7%	0%	0%	21%	14%	29%	12%	27%	10%	8%	10%	7%	7%	14%	11%
Control y rendición de gastos del Estado	11%	29%	17%	18%	14%	0%	0%	12%	18%	20%	8%	30%	15%	13%	21%	15%
Protección y defensa de los ciudadanos y sus derechos	22%	0%	33%	18%	17%	43%	57%	18%	9%	30%	8%	10%	13%	7%	21%	16%
Combate a la corrupción dentro del Estado	22%	21%	17%	27%	17%	29%	15%	18%	18%	0%	8%	10%	19%	27%	21%	18%
Información a los ciudadanos sobre lo que hace el Estado	11%	36%	17%	18%	21%	0%	21%	21%	18%	40%	17%	30%	25%	20%	21%	22%
Total	9	14	6	11	29	7	33	11	10	46	18	102	15	14	290	

	En su opinión, ¿cuáles son los tres principales beneficios que la Ley de Transparencia le aporta al país? (3ª mención)														
	Tramo Edad														
	entre 18 y 25 años		entre 26 y 35 años		entre 36 y 45 años		entre 46 y 55 años		entre 56 y 65 años		mas de 65 años		Sexo		Total
años	años	años	años	años	años	años	años	años	años	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer		
No sabe	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%
Ninguno	6%	0%	4%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	2%	1%	1%	1%
Control de los ciudadanos sobre las acciones del Estado	6%	6%	7%	8%	13%	9%	0%	0%	0%	0%	0%	5%	11%	11%	8%
Protección y defensa de los ciudadanos y sus derechos	6%	6%	7%	13%	9%	9%	22%	10%	6%	7%	8%	10%	10%	10%	9%
Entender mejor las decisiones de las autoridades	6%	17%	9%	10%	13%	13%	6%	6%	17%	13%	7%	7%	13%	13%	10%
Aumento de la participación ciudadana	6%	11%	13%	15%	15%	7%	17%	13%	17%	17%	12%	12%	13%	13%	12%
Información a los ciudadanos sobre lo que hace el Estado	19%	11%	15%	19%	19%	13%	17%	17%	17%	14%	12%	14%	12%	13%	13%
Control y rendición de gastos del Estado	31%	26%	22%	19%	19%	20%	28%	28%	28%	28%	28%	28%	16%	16%	23%
Combate a la corrupción dentro del Estado	19%	20%	24%	17%	17%	26%	11%	11%	11%	24%	24%	24%	23%	23%	23%
Total	16	54	46	48	46	46	18	156	128	286	128	156	128	286	

	En su opinión, ¿cuáles son los tres principales beneficios que la Ley de Transparencia le aporta al país? (3ª mención)															
	Región															
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	RM	XIV	XV	Total
No sabe	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	3%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Ninguno	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	8%	0%	2%	7%	0%	1%
Control de los ciudadanos sobre las acciones del Estado	11%	0%	17%	0%	3%	0%	14%	6%	6%	10%	8%	10%	13%	0%	0%	8%
Protección y defensa de los ciudadanos y sus derechos	22%	14%	0%	0%	10%	0%	0%	10%	10%	20%	8%	0%	11%	7%	9%	9%
Entender mejor las decisiones de las autoridades	0%	14%	0%	9%	7%	14%	0%	12%	0%	0%	17%	30%	11%	0%	14%	10%
Aumento de la participación ciudadana	0%	14%	0%	36%	24%	0%	0%	3%	60%	0%	17%	10%	9%	7%	14%	12%
Información a los ciudadanos sobre lo que hace el Estado	11%	29%	0%	7%	7%	29%	29%	18%	10%	10%	8%	10%	10%	20%	36%	13%
Control y rendición de gastos del Estado	22%	7%	17%	36%	21%	43%	43%	21%	20%	20%	8%	20%	25%	40%	21%	33%
Combate a la corrupción dentro del Estado	33%	21%	67%	18%	28%	14%	57%	30%	21%	40%	25%	20%	19%	20%	7%	23%
Total	9	14	6	11	29	7	33	11	10	46	12	10	99	15	14	286

En su opinión, ¿cuáles son los tres principales beneficios que la Ley de Transparencia le aporta al país? (menciones agrupadas)										
	Tramo Edad						Sexo			Total
	entre 18 y 25 años	entre 26 y 35 años	entre 36 y 45 años	entre 46 y 55 años	entre 56 y 65 años	mas de 65 años	Hombre	Mujer		
No sabe	0%	2%	2%	6%	2%	10%	2%	4%	3%	
Ninguno	5%	2%	12%	0%	8%	0%	4%	5%	5%	
Entender mejor las decisiones de las autoridades	50%	30%	16%	19%	33%	35%	26%	31%	28%	
Aumento de la participación ciudadana	15%	39%	38%	37%	35%	40%	33%	39%	36%	
Control de los ciudadanos sobre las acciones del Estado	20%	42%	46%	44%	35%	35%	38%	34%	36%	
Protección y defensa de los ciudadanos y sus derechos	30%	23%	42%	44%	40%	55%	42%	36%	40%	
Control y rendición de gastos del Estado	45%	49%	40%	42%	29%	40%	45%	39%	42%	
Información a los ciudadanos sobre lo que hace el Estado	45%	54%	48%	42%	46%	45%	45%	49%	47%	
Combate a la corrupción dentro del Estado	55%	49%	40%	52%	52%	20%	52%	46%	49%	
Total	20	57	50	52	52	20	168	140	311	

En su opinión, ¿cuáles son los tres principales beneficios que la Ley de Transparencia le aporta al país? (menciones agrupadas)																
	Región															
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	XIII	XIV	XV	Total
No sabe	0%	7%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	8%	24%	0%	0%	0%	2%	0%	3%
Ninguno	10%	0%	0%	9%	0%	0%	13%	3%	3%	6%	17%	0%	0%	5%	13%	5%
Entender mejor las decisiones de las autoridades	30%	20%	33%	27%	14%	29%	0%	31%	18%	20%	58%	40%	36%	31%	19%	28%
Aumento de la participación ciudadana	10%	20%	17%	64%	38%	86%	25%	36%	47%	40%	42%	40%	40%	31%	31%	36%
Control de los ciudadanos sobre las acciones del Estado	50%	27%	17%	18%	41%	29%	63%	33%	24%	30%	33%	40%	40%	39%	21%	43%
Protección y defensa de los ciudadanos y sus derechos	40%	13%	50%	27%	55%	43%	63%	36%	29%	70%	42%	20%	43%	25%	36%	40%
Control y rendición de gastos del Estado	40%	40%	50%	64%	41%	43%	13%	33%	29%	40%	35%	60%	41%	56%	71%	42%
Información a los ciudadanos sobre lo que hace el Estado	40%	87%	50%	36%	48%	29%	38%	50%	24%	50%	42%	40%	42%	42%	63%	47%
Combate a la corrupción dentro del Estado	60%	60%	83%	55%	62%	43%	63%	50%	24%	50%	33%	60%	45%	56%	36%	49%
Total	10	15	6	11	29	7	8	36	17	10	12	10	110	16	14	311

F20 - ¿Le interesaría recibir información acerca de la Ley de Transparencia?

Señale, en orden de importancia, las tres áreas donde considera que es más necesario que la información sea pública. (1ª mención)									
	Tramo Edad						Sexo		Total
	entre 18 y 25 años	entre 26 y 35 años	entre 36 y 45 años	entre 46 y 55 años	entre 56 y 65 años	mas de 65 años	Hombre	Mujer	
Cultura y artes	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Agricultura, pesca y ganadería	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Transporte y telecomunicaciones	0%	0%	1%	0%	0%	1%	0%	0%	0%
Deporte	1%	1%	1%	0%	0%	1%	1%	0%	1%
Minería	1%	0%	1%	0%	1%	0%	0%	1%	1%
Medio ambiente	1%	0%	1%	0%	1%	0%	1%	1%	1%
El debate legislativo	1%	1%	1%	1%	0%	1%	1%	1%	1%
Energía	1%	0%	1%	1%	0%	0%	1%	1%	1%
Defensa y Fuerzas Armadas	2%	1%	2%	1%	1%	1%	2%	1%	1%
Gestión territorial (regional, provincial, municipal)	1%	2%	1%	3%	1%	1%	2%	1%	2%
Seguridad ciudadana	1%	2%	1%	1%	5%	1%	2%	2%	2%
Obras Públicas	2%	3%	1%	1%	2%	1%	4%	2%	2%
El presupuesto de la nación	4%	4%	4%	4%	3%	2%	4%	3%	4%
Trabajo y previsión social	3%	3%	4%	5%	6%	2%	5%	4%	4%
Vivienda	4%	8%	6%	5%	4%	4%	4%	6%	6%
Justicia	5%	6%	4%	5%	6%	8%	7%	5%	6%
Otra	9%	10%	10%	12%	12%	16%	9%	10%	10%
Salud	23%	27%	26%	26%	28%	40%	24%	31%	28%
Educación	41%	32%	37%	35%	28%	23%	33%	33%	33%
Total	213	291	346	298	249	192	796	1161	1975

Señale, en orden de importancia, las tres áreas donde considera que es más necesario que la información sea pública. (1ª mención)																
	Región															
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	RM	XIV	XV	Total
Cultura y artes	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Agricultura, pesca y ganadería	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	1%	0%	0%	2%	0%	0%	0%	0%	0%
Transporte y telecomunicaciones	2%	0%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Deporte	0%	0%	2%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%
Mi minería	0%	0%	2%	1%	1%	0%	1%	1%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%
Medio ambiente	2%	0%	0%	0%	0%	0%	2%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	2%	1%
El debate legislativo	0%	0%	2%	0%	1%	0%	0%	0%	1%	0%	2%	5%	1%	0%	0%	1%
Energía	0%	0%	0%	3%	0%	0%	0%	3%	3%	1%	0%	2%	1%	0%	0%	1%
Defensa y Fuerzas Armadas	4%	0%	0%	0%	2%	0%	1%	1%	0%	1%	0%	5%	1%	2%	0%	1%
Gestión territorial (regional, provincial, municipal)	0%	8%	0%	0%	2%	2%	2%	1%	0%	6%	6%	2%	1%	5%	0%	2%
Seguridad Ciudadana	4%	2%	0%	1%	1%	0%	7%	2%	1%	0%	6%	5%	1%	0%	0%	2%
Obras Públicas	9%	0%	0%	4%	0%	1%	2%	1%	2%	1%	2%	2%	4%	0%	4%	2%
El presupuesto de la nación	0%	2%	4%	0%	2%	0%	6%	7%	8%	6%	10%	2%	2%	7%	7%	4%
Trabajo y previsión social	13%	3%	2%	8%	6%	6%	4%	6%	3%	5%	4%	2%	3%	9%	2%	4%
Vivienda	11%	2%	4%	4%	7%	0%	3%	7%	12%	1%	2%	0%	7%	2%	2%	6%
Justicia	9%	2%	2%	4%	10%	1%	6%	4%	8%	2%	8%	7%	6%	9%	2%	6%
Otra	4%	12%	2%	1%	3%	42%	12%	6%	3%	37%	6%	19%	8%	0%	0%	10%
Salud	20%	21%	45%	42%	28%	11%	19%	42%	40%	16%	17%	33%	26%	43%	35%	28%
Educación	22%	49%	35%	33%	38%	41%	34%	19%	19%	24%	31%	12%	38%	23%	37%	33%
Total	46	61	49	79	200	92	109	211	98	87	52	43	758	44	46	1975

	Señale, en orden de importancia, las tres áreas donde considera que es más necesario que la información sea pública. (2ª mención)									
	Tramo Edad					Sexo				
	entre 18 y 25 años	entre 26 y 35 años	entre 36 y 45 años	entre 46 y 55 años	entre 56 y 65 años	mas de 65 años	Hombre	Mujer	Total	Total
Relaciones exteriores	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Agricultura, pesca y ganadería	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%	0%	0%
Otra	0%	0%	1%	1%	1%	2%	0%	1%	0%	0%
Transporte y telecomunicaciones	2%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%	0%	1%
Deporte	2%	0%	0%	0%	1%	1%	1%	0%	0%	1%
Minería	1%	1%	0%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%
Energía	2%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%
Cultura y artes	1%	0%	1%	0%	0%	2%	0%	0%	1%	1%
El debate legislativo	1%	2%	2%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%
Defensa y Fuerzas Armadas	2%	2%	1%	2%	2%	2%	2%	1%	1%	2%
Medio ambiente	2%	1%	1%	2%	1%	4%	2%	2%	2%	2%
Gestión territorial (regional, provincial, municipal)	1%	3%	2%	0%	2%	0%	2%	2%	2%	2%
Seguridad ciudadana	5%	1%	1%	2%	4%	5%	3%	2%	2%	3%
Obras Públicas	1%	2%	3%	3%	2%	2%	4%	2%	2%	3%
El presupuesto de la nación	4%	6%	6%	7%	5%	4%	7%	4%	4%	5%
Trabajo y previsión social	6%	8%	7%	7%	8%	15%	8%	8%	8%	8%
Justicia	9%	11%	9%	10%	12%	13%	11%	9%	10%	10%
Educación	13%	16%	16%	18%	12%	10%	13%	16%	14%	14%
Vivienda	16%	13%	15%	13%	14%	15%	13%	15%	14%	14%
Salud	34%	34%	33%	33%	36%	24%	30%	34%	33%	33%
Total	191	263	311	262	219	165	721	1050	1785	1785

Señale, en orden de importancia, las tres áreas donde considera que es más necesario que la información sea pública. (2ª mención)																
	Región															
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	RM	XIV	XV	Total
Relaciones exteriores	2%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Agricultura, pesca y ganadería	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Otra	0%	7%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Transporte y telecomunicaciones	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Deporte	0%	0%	2%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Minería	5%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Energía	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Cultura y artes	2%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
El debate legislativo	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Defensa y Fuerzas Armadas	0%	2%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Medio ambiente	0%	2%	4%	0%	0%	0%	2%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Gestión territorial (regional, provincial, municipal)	5%	7%	0%	1%	1%	0%	2%	1%	0%	13%	4%	0%	0%	0%	0%	0%
Seguridad ciudadana	0%	2%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Obras Públicas	11%	2%	2%	0%	0%	6%	3%	3%	0%	0%	2%	0%	2%	16%	0%	3%
El presupuesto de la nación	9%	7%	4%	0%	5%	0%	5%	6%	2%	22%	8%	0%	4%	14%	0%	5%
Trabajo y previsión social	0%	5%	2%	9%	11%	6%	6%	9%	10%	13%	14%	23%	6%	5%	9%	8%
Justicia	5%	5%	15%	10%	10%	13%	13%	15%	12%	16%	8%	9%	7%	16%	9%	10%
Educación	30%	19%	29%	19%	18%	0%	13%	12%	24%	2%	4%	29%	12%	9%	15%	14%
Vivienda	14%	9%	10%	18%	13%	15%	9%	21%	10%	15%	10%	0%	16%	16%	13%	14%
Salud	16%	36%	29%	32%	28%	57%	41%	23%	25%	16%	22%	17%	39%	14%	39%	33%
Total	44	59	48	78	194	55	96	198	95	55	50	35	690	44	46	1785

Señale, en orden de importancia, las tres áreas donde considera que es más necesario que la información sea pública. (3ª mención)									
	Tramo Edad						Sexo		Total
	entre 18 y 25 años	entre 26 y 35 años	entre 36 y 45 años	entre 46 y 55 años	entre 56 y 65 años	mas de 65 años	Hombre	Mujer	
Agricultura, pesca y ganadería	1%	0%	1%	0%	1%	0%	0%	0%	0%
Relaciones exteriores	1%	0%	0%	1%	0%	1%	1%	0%	1%
Minería	1%	0%	1%	2%	1%	2%	2%	1%	1%
Deporte	1%	0%	0%	3%	1%	0%	1%	1%	1%
Otra	1%	1%	2%	1%	1%	3%	1%	2%	1%
Transporte y telecomunicaciones	1%	2%	1%	0%	1%	1%	1%	2%	2%
El debate legislativo	2%	2%	2%	1%	2%	3%	2%	1%	2%
Cultura y artes	3%	1%	1%	1%	2%	1%	1%	2%	2%
Defensa y Fuerzas Armadas	5%	3%	1%	1%	1%	1%	2%	2%	2%
Energía	2%	1%	3%	1%	1%	2%	3%	2%	2%
Medio ambiente	3%	3%	3%	1%	2%	3%	3%	2%	2%
Gestión territorial (regional, provincial, municipal)	1%	6%	3%	5%	3%	4%	5%	3%	4%
Obras Públicas	4%	3%	4%	6%	2%	6%	4%	4%	4%
Seguridad ciudadana	2%	3%	5%	5%	8%	7%	5%	5%	5%
El presupuesto de la nación	9%	7%	6%	5%	9%	2%	8%	5%	6%
Salud	10%	10%	12%	10%	10%	13%	12%	10%	11%
Educación	11%	12%	8%	10%	12%	12%	9%	12%	11%
Trabajo y previsión social	12%	13%	13%	15%	13%	8%	12%	13%	12%
Justicia	11%	12%	16%	16%	12%	15%	13%	14%	14%
Vivienda	21%	22%	20%	16%	18%	17%	16%	20%	18%
Total	189	261	307	261	214	164	712	1034	1760

Señale, en orden de importancia, las tres áreas donde considera que es más necesario que la información sea pública. (3ª mención)																
	Región															
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	RM	XIV	XV	Total
Agricultura, pesca y ganadería	0%	0%	0%	0%	1%	0%	1%	1%	0%	0%	0%	0%	3%	0%	0%	0%
Relaciones exteriores	0%	0%	0%	0%	0%	2%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%	2%
Minería	5%	0%	0%	1%	3%	6%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%
Deporte	0%	2%	0%	0%	0%	2%	0%	1%	0%	2%	2%	0%	0%	2%	2%	2%
Otra	0%	7%	4%	1%	1%	1%	1%	3%	3%	2%	2%	0%	0%	0%	0%	1%
Transporte y telecomunicaciones	2%	0%	0%	3%	1%	4%	0%	1%	0%	4%	0%	3%	2%	2%	0%	2%
El debate legislativo	2%	0%	0%	0%	3%	0%	0%	2%	0%	2%	4%	3%	1%	1%	5%	0%
Cultura y artes	0%	2%	0%	0%	0%	4%	0%	1%	0%	0%	0%	6%	3%	0%	7%	0%
Defensa y Fuerzas Armadas	0%	0%	0%	0%	3%	6%	0%	3%	0%	0%	2%	0%	2%	5%	2%	2%
Energía	0%	0%	4%	3%	4%	2%	0%	3%	0%	0%	4%	0%	3%	0%	0%	2%
Medio ambiente	0%	6%	6%	3%	3%	2%	0%	5%	0%	0%	2%	9%	3%	0%	0%	2%
Gestión territorial (regional, provincial, municipal)	2%	14%	0%	1%	3%	2%	2%	3%	1%	9%	2%	6%	4%	7%	2%	4%
Obras Públicas	0%	2%	0%	3%	2%	4%	9%	3%	5%	6%	4%	6%	4%	5%	4%	4%
Seguridad ciudadana	11%	7%	2%	12%	4%	8%	8%	8%	8%	0%	4%	6%	4%	4%	7%	5%
El presupuesto de la nación	2%	9%	6%	3%	6%	6%	14%	8%	13%	4%	4%	11%	5%	11%	4%	6%
Salud	9%	17%	13%	6%	8%	2%	10%	11%	16%	13%	14%	9%	11%	11%	9%	11%
Educación	16%	9%	2%	8%	9%	2%	12%	11%	21%	4%	18%	9%	11%	7%	9%	11%
Trabajo y previsión social	30%	14%	19%	18%	16%	6%	5%	15%	4%	31%	10%	6%	10%	9%	13%	12%
Justicia	11%	3%	21%	23%	17%	19%	16%	10%	14%	13%	12%	6%	12%	14%	28%	14%
Vivienda	9%	17%	23%	17%	19%	26%	22%	15%	14%	11%	14%	20%	21%	7%	15%	18%
Total	44	59	48	78	193	55	96	197	94	55	49	35	669	44	46	1760

Señale, en orden de importancia, las tres áreas donde considera que es más necesario que la información sea pública (menciones agrupadas)									
	Tramo Edad					Sexo		Total	
	entre 18 y 25 años	entre 26 y 35 años	entre 36 y 45 años	entre 46 y 55 años	entre 56 y 65 años	mas de 65 años	Hombre		Mujer
Relaciones exteriores	1%	0%	1%	1%	0%	1%	1%	1%	1%
Agricultura, pesca y ganadería	1%	1%	1%	0%	1%	1%	1%	1%	1%
Transporte y telecomunicaciones	2%	1%	2%	0%	1%	1%	2%	2%	2%
Deporte	3%	1%	1%	3%	1%	1%	3%	2%	2%
Minería	3%	1%	2%	3%	2%	2%	3%	2%	2%
Cultura y artes	4%	1%	1%	1%	1%	3%	2%	3%	3%
El debate legislativo	2%	5%	4%	3%	2%	4%	4%	2%	3%
Energía	4%	2%	4%	2%	2%	3%	5%	3%	4%
Medio ambiente	6%	4%	5%	3%	3%	6%	5%	4%	4%
Defensa y Fuerzas Armadas	8%	5%	4%	3%	4%	4%	6%	3%	4%
Gestión territorial (regional, provincial, municipal)	2%	10%	6%	8%	6%	4%	7%	6%	6%
Obras Públicas	7%	8%	7%	10%	6%	7%	10%	7%	8%
Seguridad ciudadana	8%	6%	6%	7%	15%	12%	9%	8%	9%
Otra	10%	11%	12%	12%	13%	17%	10%	11%	11%
El presupuesto de la nación	16%	15%	14%	14%	15%	7%	17%	12%	14%
Trabajo y previsión social	19%	22%	22%	24%	25%	21%	23%	23%	23%
Justicia	23%	26%	26%	28%	27%	32%	28%	25%	27%
Vivienda	36%	39%	37%	31%	32%	31%	30%	38%	35%
Educación	62%	57%	58%	59%	49%	42%	53%	57%	55%
Salud	62%	66%	67%	64%	68%	70%	62%	71%	67%
Total	213	291	346	298	249	192	796	1161	1975

	Señale, en orden de importancia, las tres áreas donde considera que es más necesario que la información sea pública (menciones agrupadas)															Total
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	RM	XIV	XV	
Relaciones exteriores	2%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%	1%	0%	0%	0%	1%	0%	2%	1%
Agricultura, pesca y ganadería	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	2%	1%	0%	1%	2%	0%	0%	0%	0%
Transporte y telecomunicaciones	4%	0%	0%	4%	1%	1%	2%	0%	2%	2%	4%	2%	3%	7%	0%	2%
Deporte	0%	2%	4%	0%	2%	1%	1%	0%	2%	1%	6%	5%	3%	5%	7%	2%
Minería	9%	0%	2%	4%	4%	4%	3%	1%	1%	1%	0%	5%	2%	0%	4%	2%
Cultura y artes	2%	2%	0%	0%	0%	0%	2%	0%	1%	0%	2%	5%	5%	7%	0%	3%
El debate legislativo	2%	0%	2%	0%	6%	0%	2%	3%	3%	1%	8%	7%	3%	5%	0%	3%
Energía	0%	0%	6%	5%	8%	2%	4%	3%	4%	2%	8%	7%	4%	0%	4%	4%
Defensa y Fuerzas Armadas	4%	2%	10%	3%	3%	2%	4%	7%	3%	0%	14%	9%	4%	0%	2%	4%
Gestión territorial (regional, provincial, municipal)	7%	28%	0%	0%	3%	3%	6%	5%	1%	20%	12%	7%	5%	11%	11%	4%
Obras Públicas	20%	3%	0%	3%	6%	7%	13%	6%	13%	5%	10%	7%	10%	5%	9%	8%
Seguridad Ciudadana	15%	10%	2%	15%	9%	4%	17%	12%	8%	0%	12%	9%	7%	21%	7%	9%
Otra	4%	12%	6%	3%	3%	4%	13%	9%	6%	38%	8%	19%	9%	2%	0%	11%
El presupuesto de la nación	2%	16%	14%	3%	8%	12%	23%	19%	22%	22%	21%	16%	10%	32%	20%	14%
Trabajo y previsión social	50%	21%	22%	34%	32%	8%	14%	38%	16%	32%	27%	26%	18%	23%	24%	23%
Justicia	24%	10%	37%	37%	36%	20%	31%	29%	29%	21%	27%	19%	23%	39%	39%	27%
Vivienda	33%	26%	37%	38%	38%	24%	30%	40%	35%	17%	25%	16%	39%	25%	30%	35%
Educación	65%	75%	65%	60%	65%	42%	55%	40%	63%	28%	52%	42%	59%	39%	61%	55%
Salud	44%	72%	86%	80%	63%	45%	64%	74%	80%	35%	52%	54%	71%	68%	83%	67%
Total	46	61	49	79	200	92	109	211	98	87	52	43	758	44	46	1975

G – Percepción del Consejo para la Transparencia

G22 - ¿Ha escuchado hablar del Consejo para la Transparencia?

	¿Ha escuchado hablar del Consejo para la Transparencia?						Sexo		Total
	Tramo Edad						Hombre	Mujer	
	entre 18 y 25 años	entre 26 y 35 años	entre 36 y 45 años	entre 46 y 55 años	entre 56 y 65 años	mas de 65 años			
Sí	6%	11%	14%	12%	12%	9%	16%	8%	11%
No	94%	88%	85%	86%	88%	90%	83%	90%	87%
No sabe	1%	1%	1%	2%	0%	1%	2%	1%	2%
Total	214	292	349	301	250	194	800	1177	1995

¿Ha escuchado hablar del Consejo para la Transparencia?																
Región																
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	RM	XIV	XV	Total
Sí	13%	12%	4%	9%	10%	8%	12%	13%	13%	13%	10%	12%	10%	32%	17%	11%
No	87%	87%	96%	90%	90%	92%	88%	87%	87%	86%	90%	81%	87%	68%	83%	87%
No sabe	0%	2%	0%	1%	1%	0%	0%	0%	0%	1%	0%	7%	3%	0%	0%	2%
Total	46	61	49	79	202	92	110	211	98	92	52	43	770	44	46	1995

G23 - ¿A través de qué medios supo del Consejo para la Transparencia?

	¿A través de qué medios supo del Consejo para la Transparencia?										Sexo		Total			
	Tramo Edad										Hombre	Mujer				
	entre 18 y 25 años	entre 26 y 35 años	entre 36 y 45 años	entre 46 y 55 años	entre 56 y 65 años	mas de 65 años										
Por seminario, congreso o coloquio	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%	1%	
Otro	0%	3%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	
A través de funcionarios del Consejo (capacitaciones, otros)	0%	0%	0%	2%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	6%	1%	1%	
No sabe	0%	3%	3%	0%	3%	0%	0%	0%	3%	0%	0%	0%	0%	0%	2%	1%
A través de funcionarios de Gobierno	0%	3%	3%	2%	0%	0%	0%	2%	0%	0%	0%	12%	2%	2%	2%	
A través de compañeros de trabajo	0%	3%	0%	0%	3%	0%	0%	0%	0%	0%	3%	12%	2%	2%	2%	
Publicidad en la calle	0%	6%	6%	6%	0%	0%	6%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	3%	3%	
Por mis estudios	25%	0%	0%	2%	0%	0%	2%	0%	0%	0%	3%	0%	0%	4%	2%	
Por la organización donde participo	8%	3%	3%	0%	3%	0%	3%	0%	0%	8%	3%	0%	0%	1%	8%	
Por familiares o amigos	17%	12%	12%	10%	10%	0%	10%	10%	8%	8%	10%	12%	15%	12%	13%	
Diarios o revistas	0%	6%	6%	8%	6%	0%	6%	8%	14%	14%	26%	29%	18%	7%	14%	
Radio	8%	12%	12%	21%	16%	14%	14%	14%	14%	14%	16%	12%	20%	20%	14%	
Internet	8%	12%	12%	15%	32%	8%	15%	15%	8%	8%	32%	6%	6%	7%	15%	
Televisión	50%	73%	73%	67%	61%	78%	67%	67%	78%	78%	61%	47%	63%	62%	62%	
Total	12	33	33	48	36	36	31	48	36	31	17	124	95	220		

	¿A través de qué medios supo del Consejo para la Transparencia?															
	Región															
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	RM	XIV	XV	Total
Por seminario, congreso o coloquio	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%	1%
Otro	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	20%	0%	0%	0%	0%	1%
A través de funcionarios del Consejo (capacitaciones, otros)	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	8%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%
No sabe	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
A través de funcionarios de Gobierno	0%	0%	0%	0%	5%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	3%	7%	0%
A través de compañeros de trabajo	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	4%	0%	0%	2%
Publicidad en la calle	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	42%	0%	1%	0%	0%	3%
Por mis estudios	0%	0%	0%	0%	5%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	4%	0%	0%	0%
Por la organización donde participo	17%	0%	0%	14%	11%	17%	8%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	4%	0%	13%
Por familiares o amigos	0%	0%	0%	17%	5%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	5%
Diarios o revistas	17%	14%	0%	29%	32%	0%	23%	11%	15%	20%	20%	0%	60%	21%	7%	13%
Radio	0%	0%	0%	29%	32%	0%	8%	14%	0%	25%	20%	0%	8%	11%	7%	14%
Internet	0%	14%	0%	29%	26%	17%	31%	11%	0%	25%	20%	0%	12%	21%	0%	15%
Televisión	67%	71%	100%	29%	79%	50%	54%	75%	85%	40%	58%	40%	55%	79%	50%	62%
Total	6	7	2	7	19	6	13	28	13	12	5	5	75	14	8	220

G24.1 - ¿Diría usted que el Consejo para la Transparencia es un organismo?: Autónomo

	Autónomo									
	Tramo Edad					Sexo				
	entre 18 y 25 años	entre 26 y 35 años	entre 36 y 45 años	entre 46 y 55 años	entre 56 y 65 años	mas de 65 años	Hombre	Mujer	Total	Total
Sí	42%	39%	40%	47%	42%	71%	50%	40%	46%	46%
No	25%	46%	49%	36%	52%	24%	39%	39%	39%	39%
NS/NR	33%	15%	11%	17%	7%	6%	11%	21%	15%	15%
Total	12	33	47	36	31	17	123	95	219	219

	Autónomo															
	Región															
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	RM	XIV	XV	Total
Sí	0%	57%	50%	29%	42%	50%	62%	44%	54%	50%	20%	0%	52%	36%	50%	46%
No	83%	43%	50%	71%	53%	50%	39%	37%	31%	8%	60%	60%	31%	43%	50%	39%
NS/NR	17%	0%	0%	0%	5%	0%	0%	19%	15%	42%	20%	40%	17%	21%	0%	15%
Total	6	7	2	7	19	6	13	27	13	12	5	5	75	14	8	219

G24.2 - ¿Diría usted que el Consejo para la Transparencia es un organismo?: Que cumple con su misión

Que cumple con su misión									
	Tramo Edad					Sexo			
	entre 18 y 25 años	entre 26 y 35 años	entre 36 y 45 años	entre 46 y 55 años	entre 56 y 65 años	mas de 65 años	Hombre	Mujer	Total
Sí	50%	44%	49%	46%	47%	77%	47%	55%	51%
No	17%	28%	40%	31%	40%	24%	36%	25%	31%
NS/NR	33%	28%	11%	23%	13%	0%	17%	20%	18%
Total	12	32	47	35	30	17	121	94	216

Que cumple con su misión																
	Región															
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	RM	XIV	XV	Total
Sí	50%	71%	0%	86%	42%	33%	69%	56%	69%	17%	100%	20%	53%	17%	50%	51%
No	33%	29%	50%	14%	42%	30%	31%	30%	8%	8%	0%	40%	32%	50%	50%	31%
NS/NR	17%	0%	50%	0%	16%	17%	0%	15%	23%	75%	0%	40%	15%	33%	0%	18%
Total	6	7	2	7	19	6	13	27	13	12	5	5	74	12	8	216

G24.3 - ¿Diría usted que el Consejo para la Transparencia es un organismo?: Transparente

Transparente									
	Tramo Edad					Sexo			
	entre 18 y 25 años	entre 26 y 35 años	entre 36 y 45 años	entre 46 y 55 años	entre 56 y 65 años	mas de 65 años	Hombre	Mujer	Total
Sí	33%	44%	35%	40%	37%	71%	43%	47%	44%
No	25%	28%	52%	37%	47%	29%	40%	27%	34%
NS/NR	42%	28%	13%	23%	17%	0%	18%	27%	21%
Total	12	32	46	35	30	17	120	94	215

Transparente																
Región																
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	RM	XIV	XV	Total
Sí	17%	71%	0%	43%	63%	33%	54%	39%	46%	8%	80%	60%	53%	17%	0%	44%
No	67%	29%	50%	57%	32%	50%	46%	31%	15%	8%	20%	20%	28%	50%	100%	34%
NS/NR	17%	0%	50%	0%	5%	17%	0%	31%	39%	83%	0%	20%	19%	33%	0%	21%
Total	6	7	2	7	19	6	13	26	13	12	5	5	74	12	8	215

G24.4 - ¿Diría usted que el Consejo para la Transparencia es un organismo?: Politicamente independiente

Politicamente independiente									
Tramo Edad									
	entre 18 y 25 años	entre 26 y 35 años	entre 36 y 45 años	entre 46 y 55 años	entre 56 y 65 años	mas de 65 años	Hombre	Mujer	Total
Sí	25%	16%	35%	20%	37%	65%	28%	34%	30%
No	42%	72%	57%	49%	50%	35%	57%	38%	49%
NS/NR	33%	13%	9%	31%	13%	0%	16%	28%	21%
Total	12	32	46	35	30	17	120	94	215

Politicamente independiente																
Región																
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	RM	XIV	XV	Total
Sí	33%	29%	0%	29%	32%	33%	39%	27%	31%	17%	20%	0%	39%	8%	25%	30%
No	50%	71%	100%	57%	53%	67%	62%	50%	31%	42%	60%	80%	35%	67%	75%	49%
NS/NR	17%	0%	0%	14%	16%	0%	0%	23%	39%	42%	20%	20%	26%	25%	0%	21%
Total	6	7	2	7	19	6	13	26	13	12	5	5	74	12	8	215

H - Ejercicio efectivo del derecho

H25 - ¿Ud. ha solicitado alguna vez información a un organismo público (Ministerios, Municipalidades u otros)?

¿Ud. ha solicitado alguna vez información a un organismo público (Ministerios, Municipalidades u otros)?									
Tramo Edad					Sexo				
	entre 18 y 25 años	entre 26 y 35 años	entre 36 y 45 años	entre 46 y 55 años	entre 56 y 65 años	mas de 65 años	Hombre	Mujer	Total
Sí	48%	57%	51%	48%	45%	52%	46%	49%	48%
No	51%	43%	48%	51%	54%	48%	52%	51%	51%
No sabe	1%	0%	1%	1%	0%	0%	1%	1%	1%
Total	214	292	349	301	250	194	800	1177	1995

¿Ud. ha solicitado alguna vez información a un organismo público (Ministerios, Municipalidades u otros)?																
Región																
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	RM	XIV	XV	Total
Sí	85%	31%	67%	38%	55%	48%	69%	72%	70%	38%	50%	74%	32%	48%	46%	48%
No	15%	69%	33%	62%	45%	52%	31%	28%	30%	62%	48%	23%	66%	52%	54%	51%
No sabe	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	2%	2%	2%	0%	0%	1%
Total	46	61	49	79	202	92	110	211	98	92	52	43	770	44	46	1995

H26 - Pensando en la última vez que solicitó información a un organismo público, ¿a qué tipo de institución la solicitó?

	Pensando en la última vez que solicitó información a un organismo público, ¿a qué tipo de institución la solicitó?											
	Tramo Edad						Sexo					
	entre 18 y 25 años	entre 26 y 35 años	entre 36 y 45 años	entre 46 y 55 años	entre 56 y 65 años	mas de 65 años	Hombre	Mujer	Total			
Gobernaciones	0%	2%	0%	1%	0%	1%	1%	1%	1%			
FF.AA, de Orden y Seguridad Pública	3%	0%	1%	1%	2%	0%	2%	0%	1%			
Secretarías Regionales Ministeriales (SEREMI)	2%	1%	1%	0%	1%	0%	1%	1%	1%			
Intendencias	2%	1%	2%	1%	0%	2%	1%	1%	1%			
Empresas Públicas	0%	1%	1%	2%	1%	2%	1%	2%	2%			
Superintendencias	0%	1%	3%	4%	3%	2%	2%	2%	2%			
Otra institución	5%	3%	3%	4%	3%	4%	2%	5%	4%			
Ministerios	8%	8%	11%	12%	11%	12%	14%	9%	11%			
Servicios Públicos	20%	23%	21%	13%	15%	13%	23%	14%	18%			
Municipios CORPORACIONES DE EDUCACION / ESTUDIANTES	62%	61%	60%	65%	68%	67%	55%	68%	63%			
Total	103	167	178	144	113	100	370	573	951			

	Pensando en la última vez que solicitó información a un organismo público, ¿a qué tipo de institución la solicitó?																			
	Región																			
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	RM	XIV	XV	Total				
Gobernaciones	3%	0%	0%	0%	1%	0%	1%	1%	1%	1%	4%	0%	0%	0%	0%	1%				
F.F.A.A. de Orden y Seguridad Pública	0%	0%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	3%	0%	0%	0%	0%	5%	1%					
Secretarías Regionales Ministeriales (SEREMI)	0%	0%	9%	0%	1%	0%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	5%	1%					
Intendencias	0%	0%	0%	0%	1%	0%	0%	3%	1%	0%	0%	1%	0%	0%	1%					
Empresas Públicas	0%	0%	0%	0%	3%	5%	0%	1%	0%	0%	8%	0%	0%	0%	2%					
Superintendencias	0%	0%	0%	0%	0%	2%	0%	0%	0%	3%	4%	6%	3%	0%	2%					
Otra institución	0%	3%	3%	7%	2%	5%	0%	2%	0%	0%	3%	4%	10%	5%	4%					
Ministerios	3%	0%	9%	3%	12%	16%	7%	6%	6%	11%	0%	22%	10%	10%	11%					
Servicios Públicos	5%	37%	24%	43%	12%	23%	24%	17%	13%	9%	19%	56%	10%	24%	18%					
Municipios CORPORACIONES DE EDUCACION/ ESTUDIANTES	87%	58%	55%	47%	65%	48%	71%	71%	62%	77%	65%	22%	64%	48%	63%					
Total	39	19	33	30	110	44	76	151	69	35	26	32	245	21	951					

H27 - ¿Qué tipo de información solicitó?

	¿Qué tipo de información solicitó?									
	Tramo Edad					Sexo				
	entre 18 y 25 años	entre 26 y 35 años	entre 36 y 45 años	entre 46 y 55 años	entre 56 y 65 años	mas de 65 años	Hombre	Mujer	Total	Total
Contrataciones de empresas externas	1%	1%	1%	1%	0%	3%	1%	1%	1%	1%
Gestión y administración de recursos de la Institución	0%	2%	1%	1%	1%	2%	2%	2%	1%	1%
Medio ambiente	3%	1%	2%	1%	0%	0%	1%	0%	1%	1%
Sistema de Transporte o Telecomunicaciones	2%	0%	1%	2%	3%	4%	4%	1%	1%	2%
Fondos concursables	4%	2%	2%	1%	1%	0%	3%	3%	1%	2%
No recuerda	3%	2%	1%	1%	3%	5%	1%	1%	3%	2%
Orden y mantenimiento de espacios públicos	0%	2%	2%	2%	3%	2%	3%	3%	1%	2%
Información para emprendimiento (comercial y otro)	2%	4%	3%	1%	1%	1%	2%	3%	2%	2%
Ayudas a la reconstrucción post terremoto	2%	1%	3%	4%	4%	5%	2%	2%	3%	3%
Subsidios y Beneficios de Educación	16%	10%	8%	4%	3%	1%	6%	8%	7%	7%
Trámites ordinarios de la institución	11%	11%	9%	12%	11%	7%	12%	9%	10%	10%
Subsidios y Beneficios de Salud	6%	11%	9%	10%	6%	21%	8%	11%	10%	10%
Temas laborales/ pensiones/ previsión social	6%	10%	9%	19%	12%	12%	13%	11%	12%	12%
Otros	12%	12%	13%	9%	14%	13%	12%	13%	13%	13%
Subsidios y Beneficios de Vivienda	27%	29%	34%	29%	35%	20%	25%	32%	29%	29%
Total	102	165	172	143	111	100	368	562	938	938

	¿Qué tipo de información solicitó?															Total
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	RM	XIV	XV	
Contrataciones de empresas externas	0%	0%	0%	0%	5%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	5%	0%	1%
Gestión y administración de recursos de la Institución	0%	0%	3%	0%	1%	0%	0%	1%	0%	3%	0%	3%	1%	0%	5%	1%
Medio ambiente	0%	0%	6%	0%	2%	5%	0%	0%	1%	0%	0%	3%	0%	5%	5%	1%
Sistema de Transporte o Telecomunicaciones	0%	0%	0%	0%	4%	0%	1%	1%	0%	6%	0%	0%	2%	10%	5%	2%
Fondos concursables	0%	0%	0%	7%	2%	2%	1%	1%	1%	3%	0%	9%	1%	5%	5%	2%
No recuerda	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	3%	0%	4%	22%	2%	5%	0%	2%
Orden y mantenimiento de espacios públicos	0%	11%	3%	0%	0%	0%	7%	3%	0%	0%	4%	0%	0%	5%	5%	2%
Información para emprendimiento (comercial y otro)	3%	0%	6%	3%	2%	0%	3%	1%	3%	0%	0%	3%	3%	0%	10%	2%
Ayudas a la reconstrucción post terremoto	0%	0%	0%	0%	0%	0%	13%	9%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	3%
Subsidios y Beneficios de Educación	8%	0%	3%	7%	8%	11%	11%	4%	1%	15%	4%	6%	10%	0%	5%	7%
Trámites ordinarios de la Institución	8%	0%	12%	10%	11%	18%	13%	12%	16%	0%	13%	9%	5%	10%	5%	10%
Subsidios y Beneficios de Salud	19%	0%	6%	13%	8%	23%	5%	4%	3%	3%	8%	6%	18%	0%	24%	10%
Temas laborales/ pensiones/ previsión social	3%	32%	12%	13%	18%	11%	17%	11%	3%	29%	8%	6%	8%	24%	0%	12%
Otros	8%	26%	9%	7%	5%	2%	1%	9%	44%	9%	29%	3%	18%	0%	0%	13%
Subsidios y Beneficios de Vivienda	47%	32%	36%	37%	32%	27%	21%	39%	22%	29%	17%	6%	26%	19%	19%	29%
Total	36	19	33	30	111	44	75	150	69	34	24	32	239	21	21	998

H27 - ¿Qué tipo de información solicitó?

	¿Qué tipo de información solicitó? (Otros)									
	Tramo Edad						Sexo			
	entre 18 y 25 años	entre 26 y 35 años	entre 36 y 45 años	entre 46 y 55 años	entre 56 y 65 años	mas de 65 años	Hombre	Mujer	Total	
pensión alimenticia	8%	0%	5%	0%	0%	0%	2%	1%	2%	
Fiscalización	0%	0%	5%	0%	0%	0%	5%	0%	2%	
Sacar carnet	8%	0%	0%	8%	0%	0%	2%	1%	2%	
Talleres	0%	11%	0%	0%	0%	0%	2%	1%	2%	
sernac	0%	11%	0%	0%	0%	0%	2%	3%	3%	
Por el auge	0%	0%	0%	8%	0%	0%	2%	3%	3%	
Planificación	0%	0%	9%	0%	0%	0%	7%	0%	3%	
Justicia	0%	0%	0%	8%	0%	8%	5%	1%	3%	
Pago de licencias medicas/licencias	0%	11%	0%	8%	0%	0%	2%	3%	3%	
Ley del mono	0%	5%	0%	0%	0%	0%	5%	3%	3%	
Ordenanzas municipales	8%	0%	9%	8%	0%	0%	2%	4%	3%	
certificado	17%	11%	0%	0%	7%	8%	9%	3%	5%	
Encuesta cas/ficha cas	0%	11%	5%	0%	13%	0%	5%	6%	5%	
Patente	0%	0%	5%	23%	0%	15%	11%	1%	5%	
Subsidios de agua, luz, servicios básicos	0%	0%	14%	0%	7%	15%	0%	10%	7%	
Subsidios familiares	17%	21%	14%	0%	0%	0%	0%	14%	9%	
Beneficios	25%	5%	18%	8%	20%	15%	11%	18%	15%	
Ninguno	8%	16%	14%	23%	40%	23%	14%	21%	18%	
Total	12	19	22	13	15	13	44	73	118	

¿Qué tipo de información solicitó? (Otros)																
	Región															
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	RM	XIV	XV	Total
pensión alimenticia	0%	0%	33%	0%	0%	0%	0%	0%	3%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	2%
Fiscalización	0%	0%	67%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	2%
Sacar carnet	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	8%	3%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	2%
Talleres	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	5%	0%	0%	2%
sernac	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	3%	0%	0%	0%	5%	0%	0%	3%
Por el auge	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	5%	0%	0%	3%
Planificación	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	33%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	3%
Justicia	0%	0%	0%	0%	17%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	5%	0%	0%	3%
Pago de licencias medicas/licencias	33%	0%	0%	0%	17%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	2%	0%	0%	3%
Ley del mono	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	43%	0%	0%	0%	0%	3%
Ordenanzas municipales	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%	0%	3%	33%	0%	0%	2%	0%	0%	3%
certificado	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	8%	10%	0%	0%	0%	5%	0%	0%	5%
Encuesta cas/ficha cas	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	23%	7%	0%	14%	0%	0%	0%	0%	5%
Patente	33%	20%	0%	0%	0%	0%	0%	8%	3%	0%	14%	0%	2%	0%	0%	5%
Subsidios de agua, luz, servicios básicos	0%	60%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	7%	0%	14%	0%	5%	0%	0%	7%
Subsidios familiares	0%	0%	0%	0%	17%	0%	0%	0%	20%	0%	0%	0%	7%	0%	0%	9%
Beneficios	0%	0%	0%	50%	17%	0%	0%	0%	17%	33%	0%	100%	21%	0%	0%	15%
Ninguno	0%	0%	0%	0%	33%	100%	0%	23%	17%	0%	0%	0%	23%	0%	0%	18%
Total	3	5	3	2	6	1	1	13	30	3	7	1	43	0	0	118

H28 - ¿Para qué solicitó esa información?

¿Para qué solicitó esa información?									
Tramo Edad					Sexo				
	entre 18 y 25 años	entre 26 y 35 años	entre 36 y 45 años	entre 46 y 55 años	entre 56 y 65 años	mas de 65 años	Hombre	Mujer	Total
No responde	0%	0%	1%	1%	2%	0%	0%	1%	0%
Para comprar/vender bienes	0%	2%	2%	1%	4%	0%	2%	1%	1%
No recuerda	1%	2%	1%	1%	2%	4%	1%	2%	1%
Negocios/Empleo	3%	2%	2%	3%	4%	2%	4%	2%	3%
Para jubilación/pensión	0%	2%	2%	3%	7%	8%	4%	4%	4%
Otros	5%	11%	8%	11%	5%	13%	9%	8%	8%
Para/por mi trabajo o estudios	24%	13%	10%	15%	5%	10%	16%	10%	12%
Por interés personal	9%	6%	9%	10%	7%	8%	13%	12%	12%
Trámites/Certificados	15%	11%	22%	17%	14%	13%	19%	15%	16%
Conocer/postular a beneficios y subsidios	53%	55%	49%	43%	54%	46%	40%	54%	48%
Total	102	167	176	145	113	100	370	571	949

¿Para qué solicitó esa información?																
Región																
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	RM	XIV	XV	Total
No responde	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	9%	0%	5%	0%	0%
Para comprar/vender bienes	0%	0%	0%	3%	2%	7%	1%	1%	0%	6%	0%	0%	0%	0%	0%	1%
No recuerda	0%	0%	0%	0%	0%	0%	3%	0%	3%	0%	0%	19%	1%	0%	0%	0%
Negocios/Empleo	3%	0%	6%	7%	2%	0%	4%	2%	4%	0%	0%	9%	2%	0%	0%	3%
Para jubilación/pensión	0%	6%	3%	7%	5%	7%	8%	2%	0%	9%	12%	3%	4%	5%	0%	4%
Otros	5%	28%	12%	7%	9%	0%	4%	4%	36%	15%	8%	9%	5%	10%	10%	8%
Para/por mi trabajo o estudios	5%	6%	6%	13%	14%	5%	11%	13%	7%	15%	8%	22%	15%	25%	10%	12%
Por interés personal	0%	0%	30%	0%	7%	0%	15%	0%	1%	0%	50%	0%	18%	5%	48%	12%
Trámites/Certificados	3%	17%	9%	10%	12%	30%	21%	15%	15%	21%	13%	13%	22%	20%	0%	16%
Conocer/postular a beneficios y subsidios	85%	50%	42%	53%	51%	52%	53%	38%	41%	41%	23%	28%	48%	35%	38%	48%
Total	39	18	33	30	111	44	76	151	69	34	26	32	245	20	21	949

H29 - ¿A través de qué medios solicitó esa información?

¿A través de qué medios solicitó esa información?											
	Tramo Edad						Sexo		Total		
	entre 18 y 25 años	entre 26 y 35 años	entre 36 y 45 años	entre 46 y 55 años	entre 56 y 65 años	mas de 65 años	Hombre	Mujer			
No responde	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	
No recuerda	0%	1%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	1%	0%	
Correo Postal (Oficio, carta, etc.)	1%	1%	2%	0%	2%	3%	2%	1%	1%	1%	
Correo electrónico	2%	1%	0%	2%	2%	0%	1%	1%	1%	1%	
Teléfono	3%	4%	5%	3%	5%	4%	4%	5%	4%	4%	
Página web	16%	8%	10%	6%	4%	2%	10%	7%	7%	8%	
Presencialmente	82%	92%	87%	92%	92%	92%	88%	90%	89%	89%	
Total	103	167	178	145	112	100	371	572	951		

	¿A través de qué medios solicitó esa información?															
	Región															
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	RMI	XIV	XV	Total
No responde	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	3%	0%	0%	0%	0%
No recuerda	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	4%	3%	0%	0%	0%	0%
Correo Postal (Oficio, carta, etc.)	0%	5%	0%	0%	2%	0%	1%	1%	0%	0%	0%	0%	2%	0%	0%	1%
Correo electrónico	0%	5%	0%	3%	1%	0%	3%	1%	0%	0%	8%	3%	0%	0%	0%	1%
Teléfono	3%	5%	6%	7%	2%	0%	4%	4%	6%	0%	0%	9%	4%	5%	0%	4%
Página web	8%	0%	9%	7%	14%	0%	7%	4%	3%	6%	12%	16%	12%	14%	10%	8%
Presencialmente	97%	90%	94%	83%	85%	96%	89%	95%	91%	94%	89%	78%	85%	86%	91%	89%
Total	39	19	33	30	111	44	74	151	69	35	26	32	246	21	21	951

H30 - En esa ocasión, ¿le entregaron la información que solicitó?

En esa ocasión, ¿le entregaron la información que solicitó?									
	Tramo Edad			Sexo		Total			
	entre 18 y 25 años	entre 26 y 35 años	entre 36 y 45 años	entre 46 y 55 años	entre 56 y 65 años		mas de 65 años		
Sí	73%	77%	79%	78%	82%	88%	77%	81%	79%
No	27%	23%	21%	22%	18%	12%	23%	20%	21%
Total	103	167	178	145	113	101	371	574	953

En esa ocasión, ¿le entregaron la información que solicitó?																
Región																
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	RM	XIV	XV	Total
Sí	77%	84%	82%	73%	80%	93%	76%	80%	70%	74%	65%	88%	83%	71%	67%	79%
No	23%	16%	18%	27%	20%	7%	24%	21%	30%	26%	35%	13%	18%	29%	33%	21%
Total	39	19	33	30	111	44	76	151	69	35	26	32	246	21	21	953

H31 - ¿El organismo le informó las razones para no entregar la información?

¿El organismo le informó las razones para no entregar la información?									
Tramo Edad									
	entre 18 y 25 años	entre 26 y 35 años	entre 36 y 45 años	entre 46 y 55 años	entre 56 y 65 años	mas de 65 años	Hombre	Mujer	Total
Sí	25%	18%	24%	19%	20%	25%	24%	20%	21%
No	71%	74%	76%	81%	80%	75%	75%	79%	77%
No sabe / No recuerda	4%	8%	0%	0%	0%	0%	1%	2%	2%
Total	28	39	38	32	20	12	84	112	199

¿El organismo le informó las razones para no entregar la información?																
Región																
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	RM	XIV	XV	Total
Sí	33%	67%	0%	25%	9%	9%	28%	19%	38%	11%	44%	50%	12%	17%	14%	21%
No	67%	33%	100%	75%	91%	100%	72%	81%	57%	78%	56%	50%	84%	83%	86%	77%
No sabe / No recuerda	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	5%	11%	0%	0%	5%	0%	0%	2%
Total	9	3	6	8	22	3	18	31	21	9	9	4	43	6	7	199

H32 - ¿Qué razones le dieron para no entregar la información?

	¿Qué razones le dieron para no entregarle la información?											
	Tramo Edad											Sexo
	entre 18 y 25 años	entre 26 y 35 años	entre 36 y 45 años	entre 46 y 55 años	entre 56 y 65 años	mas de 65 años	Hombre	Mujer	Total			
La información no existe	14%	0%	0%	0%	0%	0%	6%	0%	3%			
Por oposición de un tercero	0%	0%	11%	0%	0%	0%	0%	5%	3%			
La información solicitada está en posesión de otro órgano o servicio	0%	14%	22%	20%	25%	0%	6%	20%	13%			
No se dan razones	14%	14%	0%	0%	25%	33%	11%	15%	13%			
No se encuentra la información	14%	29%	33%	40%	50%	33%	22%	40%	32%			
Otra	57%	43%	33%	40%	0%	33%	56%	20%	37%			
Total	7	7	9	5	4	3	18	20	38			

	¿Qué razones le dieron para no entregarle la información?																		
	Región																		Total
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	RM	XIV	XV				
La información no existe	0%	0%	0%	0%	50%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	3%				
Por oposición de un tercero	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	3%				
La información solicitada está en posesión de otro órgano o servicio	0%	100%	0%	0%	0%	20%	20%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	13%				
No se dan razones	0%	0%	0%	50%	0%	0%	0%	13%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	13%				
No se encuentra la información	67%	0%	0%	0%	50%	20%	40%	0%	13%	0%	100%	20%	100%	0%	32%				
Otra	33%	0%	0%	0%	0%	60%	0%	63%	0%	0%	0%	80%	0%	0%	37%				
Total	3	2	0	2	2	0	5	1	8	1	1	2	5	1	38				

H33 - ¿Cuán satisfecho quedó usted con la información que le entregaron?

	¿Cuán satisfecho quedó usted con la información que le entregaron?									
	Tramo Edad									
	entre 18 y 25 años	entre 26 y 35 años	entre 36 y 45 años	entre 46 y 55 años	entre 56 y 65 años	mas de 65 años	Hombre	Mujer	Total	
Muy insatisfecho	1%	3%	6%	6%	3%	1%	2%	4%	4%	
Insatisfecho	12%	26%	21%	21%	24%	13%	19%	20%	19%	
Satisfecho	72%	63%	57%	56%	50%	65%	64%	60%	61%	
Muy satisfecho	15%	9%	16%	17%	23%	21%	16%	15%	16%	
Total	76	128	137	110	92	85	281	455	741	

¿Cuán satisfecho quedó usted con la información que le entregaron?																
Región																
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	RM	XIV	XV	Total
Muy insatisfecho	0%	0%	15%	0%	1%	5%	0%	3%	6%	7%	0%	0%	5%	7%	0%	4%
Insatisfecho	21%	13%	33%	14%	14%	24%	9%	38%	13%	11%	0%	11%	17%	33%	14%	19%
Satisfecho	75%	50%	41%	73%	76%	46%	53%	56%	40%	67%	71%	85%	66%	53%	64%	61%
Muy satisfecho	4%	38%	11%	14%	9%	24%	38%	4%	42%	15%	29%	4%	13%	7%	21%	16%
Total	28	16	27	22	87	41	55	120	48	27	17	27	197	15	14	741

H34 - ¿Cuál es la principal razón por la que quedó usted insatisfecho con la respuesta?

¿Cuál es la principal razón por la que quedó usted insatisfecho con la respuesta?									
	Tramo Edad						Sexo		Total
	entre 18 y 25 años	entre 26 y 35 años	entre 36 y 45 años	entre 46 y 55 años	entre 56 y 65 años	mas de 65 años	Hombre	Mujer	
Otro	0%	0%	17%	0%	0%	0%	8%	0%	4%
Demora en la respuesta	40%	0%	17%	0%	0%	0%	23%	0%	12%
Excesivos trámites y papeleo	0%	0%	33%	50%	33%	0%	15%	17%	16%
Mala atención, poca amabilidad	60%	33%	17%	0%	33%	0%	31%	25%	28%
Información o respuesta incompleta o incorrecta	20%	67%	17%	50%	33%	100%	31%	58%	44%
Total	5	3	6	2	3	1	13	12	25

¿Cuál es la principal razón por la que quedó usted insatisfecho con la respuesta?																
	Región															
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	RM	XIV	XV	Total
Otro	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	4%
Demora en la respuesta	0%	0%	0%	0%	100%	0%	50%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	12%
Excesivos trámites y papeleo	0%	100%	0%	100%	0%	0%	0%	20%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	16%
Mala atención, poca amabilidad	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	60%	25%	100%	33%	0%	25%	0%	0%	28%
Información o respuesta incompleta o incorrecta	100%	0%	0%	0%	0%	0%	50%	20%	50%	0%	67%	0%	75%	0%	100%	44%
Total	1	1	1	1	2	0	2	5	4	1	3	0	4	0	1	29

I - Ejercicio potencial del derecho

I35 - ¿Por qué no ha solicitado información a organismos públicos?

	¿Por qué no ha solicitado información a organismos públicos?												Sexo		
	Tramo Edad												Hombre	Mujer	Total
	entre 18 y 25 años	entre 26 y 35 años	entre 36 y 45 años	entre 46 y 55 años	entre 56 y 65 años	mas de 65 años									
Otro	1%	1%	3%	0%	3%	3%	0%	3%	2%	3%	2%	3%	1%	2%	
No confío en la información que entregan	4%	6%	3%	5%	5%	3%	3%	5%	3%	3%	3%	3%	5%	4%	
Aunque solicite información, no creo me que la vayan a entregar	5%	9%	8%	7%	2%	7%	8%	5%	7%	7%	5%	7%	5%	6%	
No sabe	5%	5%	6%	7%	5%	6%	7%	5%	12%	5%	7%	5%	7%	6%	
Es difícil pedirla	7%	10%	7%	11%	8%	7%	11%	8%	8%	8%	8%	8%	9%	9%	
Desconozco cómo solicitar información	14%	8%	13%	15%	7%	13%	15%	7%	7%	7%	7%	8%	12%	11%	
No he tenido interés en hacerlo	12%	12%	14%	9%	10%	14%	9%	10%	14%	14%	11%	14%	11%	12%	
No sabía que podía hacerlo	19%	18%	14%	19%	17%	14%	19%	17%	22%	22%	20%	16%	20%	18%	
Nunca he tenido la necesidad	52%	51%	44%	48%	51%	44%	48%	51%	37%	37%	45%	54%	45%	49%	
Total	98	121	166	152	133	166	152	133	92	407	579	996			

	¿Por qué no ha solicitado información a organismos públicos?																								
	Región																								
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	RM	XIV	XV	Total									
Otro	0%	0%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	17%	0%	8%	0%	0%	2%	0%	2%									
No confío en la información que entregan	0%	14%	6%	0%	2%	0%	0%	5%	0%	5%	8%	0%	3%	9%	4%	4%									
Aunque solicite información, no creo me que la vayan a entregar	0%	14%	6%	3%	10%	0%	3%	9%	7%	11%	12%	10%	4%	4%	16%	6%									
No sabe	0%	2%	0%	18%	0%	2%	12%	0%	0%	0%	4%	0%	0%	0%	0%	6%									
Es difícil pedirla	17%	21%	6%	15%	7%	6%	15%	7%	0%	0%	15%	0%	9%	4%	0%	9%									
Desconozco cómo solicitar información	0%	21%	6%	13%	15%	2%	6%	19%	2%	2%	23%	10%	13%	10%	4%	11%									
No he tenido interés en hacerlo	0%	17%	13%	8%	17%	4%	18%	12%	14%	20%	12%	10%	13%	4%	32%	12%									
No sabía que podía hacerlo	17%	19%	0%	10%	14%	44%	0%	15%	7%	2%	27%	10%	23%	4%	12%	18%									
Nunca he tenido la necesidad	67%	38%	63%	35%	60%	44%	52%	51%	52%	61%	39%	70%	46%	61%	68%	49%									
Total	6	42	16	40	89	46	33	59	29	56	26	10	496	23	25	996									

136 - Alguna vez, ¿Usted ha buscado información en el sitio web de algún organismo público?

	¿Alguna vez, ¿Usted ha buscado información en el sitio web de algún organismo público?											
	Tramo Edad											
	entre 18 y 25 años	entre 26 y 35 años	entre 36 y 45 años	entre 46 y 55 años	entre 56 y 65 años	mas de 65 años	Hombre	Mujer	Total			
Sí	39%	36%	23%	17%	12%	7%	24%	22%	23%			
No	60%	63%	77%	82%	86%	90%	75%	76%	75%			
No sabe	1%	1%	0%	1%	2%	3%	2%	2%	2%			
Total	212	291	349	300	249	193	798	1171	1987			

Alguna vez, ¿Usted ha buscado información en el sitio web de algún organismo público?																
Región																
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	RM	XIV	XV	Total
Sí	26%	16%	42%	29%	26%	14%	28%	27%	23%	13%	33%	56%	17%	48%	39%	23%
No	74%	82%	58%	68%	74%	86%	66%	74%	75%	86%	67%	44%	81%	52%	61%	75%
No sabe	0%	2%	0%	3%	0%	0%	6%	0%	2%	1%	0%	0%	3%	0%	0%	2%
Total	46	61	48	79	202	92	110	211	96	92	52	43	767	42	46	1987

137 - Pensando en la última vez que buscó información ¿en qué tipo de organismo buscó?

Pensando en la última vez que buscó información ¿en qué tipo de organismo buscó?													
	Tramo Edad						Sexo						
	entre 18 y 25 años		entre 26 y 35 años		entre 36 y 45 años		entre 46 y 55 años		mas de 65 años				
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer			
Intencional	0%	2%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	7%	1%	1%	1%	1%
Secretarías Regionales Ministeriales (SEREMI)	3%	0%	1%	1%	2%	0%	0%	0%	0%	2%	0%	0%	1%
FF.AA. de Orden y Seguridad Pública	1%	1%	3%	3%	0%	3%	0%	0%	0%	1%	1%	1%	1%
Gobernaciones	3%	2%	3%	3%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	2%	1%	1%
Empresas Públicas	1%	3%	1%	1%	2%	3%	0%	0%	0%	3%	2%	2%	3%
Superintendencias	0%	1%	4%	4%	6%	3%	0%	0%	0%	2%	3%	3%	3%
Otra institución	14%	6%	8%	10%	10%	3%	3%	14%	14%	9%	10%	10%	9%
Servicios Públicos	19%	26%	25%	31%	31%	45%	29%	29%	29%	30%	23%	23%	25%
Municipios	30%	22%	31%	29%	29%	13%	14%	14%	14%	26%	26%	26%	26%
Ministerios	31%	38%	25%	20%	20%	29%	36%	36%	36%	26%	33%	33%	30%
Total	81	104	80	49	31	14	190	258	452				

Pensando en la última vez que buscó información ¿en qué tipo de organismo buscó?																
	Región															
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	RM	XIV	XV	Total
	Intencional	0%	0%	0%	0%	4%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	4%	0%	0%
Secretarías Regionales Ministeriales (SEREMI)	0%	0%	0%	0%	2%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	8%	1%	0%	1%
FF.AA. de Orden y Seguridad Pública	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	2%	0%	0%	0%	0%	4%	1%	0%	1%
Gobernaciones	0%	0%	0%	0%	4%	0%	3%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	2%	5%	0%
Empresas Públicas	0%	0%	0%	9%	2%	0%	3%	4%	0%	8%	0%	0%	4%	2%	0%	3%
Superintendencias	0%	0%	0%	4%	4%	8%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	3%
Otra institución	9%	20%	17%	9%	17%	17%	0%	9%	23%	12%	12%	8%	8%	6%	10%	9%
Servicios Públicos	46%	40%	80%	22%	17%	25%	36%	18%	27%	25%	41%	50%	10%	30%	28%	25%
Municipios	27%	10%	8%	17%	37%	8%	23%	30%	14%	18%	18%	13%	37%	20%	39%	26%
Ministerios	18%	30%	15%	39%	23%	42%	36%	34%	36%	8%	24%	8%	36%	30%	22%	30%
Total	11	10	20	23	52	12	31	56	22	12	17	24	124	20	18	452

138 - ¿Qué información buscó en el sitio web?

	¿Qué información buscó en el sitio web?										Sexo		Total	
	Tramo Edad										Hombre	Mujer		
	entre 18 y 25 años	entre 26 y 35 años	entre 36 y 45 años	entre 46 y 55 años	entre 56 y 65 años	mas de 65 años								
Contrataciones de empresas externas	3%	0%	1%	0%	0%	7%	1%	0%	0%	0%	7%	1%	1%	1%
Patrimonio Público y Bienes Nacionales	1%	2%	0%	6%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	1%	2%	1%
Obras Públicas/Licitación de obras	1%	0%	5%	2%	3%	0%	2%	0%	0%	0%	0%	2%	2%	2%
Sistema de Transporte o Telecomunicaciones	3%	0%	4%	0%	0%	0%	4%	0%	0%	0%	0%	3%	0%	2%
No recuerda	3%	2%	1%	4%	0%	7%	3%	4%	0%	0%	7%	3%	1%	2%
Gestión y administración de recursos de Institución	0%	5%	1%	2%	3%	7%	2%	2%	3%	7%	7%	3%	2%	2%
Licitaciones de estudios	5%	2%	1%	4%	0%	0%	4%	0%	0%	0%	0%	2%	3%	2%
Contrataciones de personal y Remuneraciones de la Institución	1%	5%	3%	4%	3%	0%	4%	3%	3%	0%	0%	2%	3%	3%
Orden y mantenimiento de espacios públicos	1%	1%	4%	2%	7%	0%	4%	2%	4%	0%	0%	4%	2%	3%
Información para emprendimiento (comercial y otro)	4%	5%	1%	2%	0%	7%	2%	2%	0%	7%	4%	4%	3%	3%
Subsidios y Beneficios de Salud	4%	7%	1%	2%	10%	0%	2%	2%	10%	6%	6%	6%	5%	5%
Fondos concursables	10%	9%	8%	6%	7%	7%	6%	6%	7%	11%	11%	6%	9%	8%
Trámites ordinarios de la institución	8%	11%	14%	6%	13%	7%	6%	6%	13%	10%	10%	10%	9%	10%
Otros	9%	6%	5%	8%	10%	36%	10%	8%	10%	9%	11%	9%	11%	10%
Temas laborales/ pensiones/ previsión social	5%	8%	8%	16%	23%	0%	8%	16%	23%	0%	12%	12%	9%	10%
Subsidios y Beneficios de Educación	21%	10%	15%	14%	10%	14%	14%	14%	10%	14%	14%	10%	16%	14%
Subsidios y Beneficios de Vivienda	21%	27%	21%	18%	13%	0%	18%	18%	13%	0%	18%	18%	21%	19%
Total	80	102	80	50	31	14	80	50	31	14	189	257	450	

	¿Qué información buscó en el sitio web?															Total		
	Región																	
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	RM	XIV	XV			
Contrataciones de empresas externas	0%	0%	0%	4%	4%	0%	0%	2%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%	0%	1%	
Patrimonio Público y Bienes Nacionales	0%	0%	0%	0%	2%	8%	3%	0%	0%	0%	0%	0%	2%	0%	0%	0%	1%	
Obras Públicas/Licitación de obras	0%	0%	0%	0%	6%	8%	0%	2%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%	0%	2%	
Sistema de Transporte o Telecomunicaciones	0%	0%	0%	0%	4%	0%	0%	4%	0%	0%	6%	0%	2%	5%	0%	0%	2%	
No recuerda	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	2%	9%	0%	0%	22%	1%	0%	0%	0%	2%	
Gestión y administración de recursos de Institución	0%	0%	5%	0%	0%	0%	0%	2%	0%	0%	0%	4%	5%	0%	0%	6%	2%	
Licitaciones de estudios	0%	0%	0%	0%	4%	0%	0%	4%	5%	0%	0%	0%	2%	0%	5%	2%	2%	
Contrataciones de personal y Remuneraciones de la Institución	8%	10%	0%	0%	0%	0%	0%	4%	0%	0%	0%	17%	1%	10%	1%	3%	3%	
Orden y mantenimiento de espacios públicos	0%	0%	0%	0%	4%	0%	0%	2%	0%	8%	6%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	3%
Información para emprendimiento (comercial y otro)	8%	20%	0%	4%	2%	8%	3%	2%	0%	4%	12%	0%	11%	0%	0%	0%	5%	5%
Subsidios y Beneficios de Salud	0%	0%	0%	17%	2%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Fondos concursables	17%	10%	0%	13%	8%	0%	7%	7%	9%	0%	6%	13%	5%	35%	17%	8%	8%	10%
Trámites ordinarios de la institución	10%	15%	15%	9%	10%	25%	23%	9%	14%	0%	0%	9%	4%	5%	17%	10%	10%	10%
Otros	25%	10%	10%	9%	6%	0%	0%	7%	14%	8%	18%	0%	16%	15%	0%	0%	0%	10%
Temas laborales/ pensiones/ previsión social	8%	30%	10%	17%	14%	8%	17%	9%	9%	8%	12%	4%	8%	8%	15%	6%	6%	10%
Subsidios y Beneficios de Educación	8%	10%	10%	17%	17%	25%	30%	7%	17%	0%	6%	22%	12%	10%	17%	14%	14%	14%
Subsidios y Beneficios de Vivienda	25%	30%	35%	9%	19%	17%	10%	26%	32%	50%	24%	0%	18%	5%	17%	17%	19%	19%
Total	12	10	20	23	52	12	30	55	22	12	17	23	124	20	18	450		

139 - ¿Para qué buscó esa información?

	¿Para qué buscó esa información?													Sexo		Total	
	Tramo Edad													Hombre	Mujer		
	entre 18 y 25 años	entre 26 y 35 años	entre 36 y 45 años	entre 46 y 55 años	entre 56 y 65 años	mas de 65 años											
No responde	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
No recuerda	1%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Para comprar/vender bienes	1%	0%	3%	2%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Otros	1%	1%	3%	2%	0%	7%	3%	2%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Para jubilación/pensión	0%	1%	3%	0%	13%	0%	0%	2%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Negocios/Empleamiento	2%	5%	3%	6%	3%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Para solucionar problema	0%	5%	11%	10%	7%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Trámites/Certificados	9%	11%	13%	10%	16%	50%	13%	12%	12%	12%	12%	12%	12%	12%	12%	12%	12%
Para/por mi trabajo o estudios	27%	20%	19%	14%	23%	7%	21%	19%	20%	20%	20%	20%	20%	20%	20%	20%	20%
Por interés personal	15%	19%	20%	29%	19%	14%	21%	22%	22%	22%	22%	22%	22%	22%	22%	22%	22%
Conocer/postular a beneficios y subsidios	51%	44%	32%	37%	32%	21%	36%	40%	39%	39%	39%	39%	39%	39%	39%	39%	39%
Total	82	104	79	49	31	14	188	260	452	452	14	188	260	452	18	18	18

	¿Para qué buscó esa información?																	
	Región																	
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	RM	XIV	XV	Total		
No responde	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%		
No recuerda	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%		
Para comprar/vender bienes	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%		
Otros	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%		
Para jubilación/pensión	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%		
Negocios/Empleamiento	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%		
Para solucionar problema	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%		
Trámites/Certificados	18%	10%	17%	4%	8%	17%	10%	9%	27%	8%	8%	21%	0%	0%	0%	0%		
Para/por mi trabajo o estudios	18%	10%	17%	4%	8%	17%	10%	9%	27%	8%	8%	21%	0%	0%	0%	0%		
Por interés personal	9%	20%	40%	9%	19%	19%	16%	16%	14%	18%	13%	18%	42%	16%	16%	16%		
Conocer/postular a beneficios y subsidios	55%	50%	25%	30%	39%	50%	43%	41%	67%	50%	29%	34%	37%	37%	37%	39%		
Total	11	10	20	23	52	12	31	56	22	12	16	24	19	18	18	18		

140 - En esa ocasión, ¿encontró la información que buscaba?

En esa ocasión, ¿encontró la información que buscaba?									
	Tramo Edad					Sexo			
	entre 18 y 25 años	entre 26 y 35 años	entre 36 y 45 años	entre 46 y 55 años	entre 56 y 65 años	mas de 65 años	Hombre	Mujer	Total
Sí	83%	70%	76%	80%	84%	85%	78%	80%	79%
No	17%	29%	24%	20%	16%	8%	22%	20%	21%
NS/NR	0%	1%	0%	0%	0%	8%	0%	1%	0%
Total	82	103	79	50	31	13	190	257	451

En esa ocasión, ¿encontró la información que buscaba?																
	Región															
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	RM	XIV	XV	Total
Sí	58%	78%	50%	96%	92%	97%	66%	86%	67%	33%	77%	67%	76%	90%	78%	79%
No	42%	22%	50%	4%	8%	3%	34%	9%	29%	24%	24%	29%	24%	10%	22%	21%
NS/NR	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	5%	0%	0%	0%	4%	0%	0%	0%	0%
Total	12	9	20	23	52	12	29	56	22	12	17	24	125	20	18	451

I41 - ¿Cuán satisfecho quedó usted con la información que obtuvo?

¿Cuán satisfecho quedó usted con la información que obtuvo?									
	Tramo Edad					Sexo			
	entre 18 y 25 años	entre 26 y 35 años	entre 36 y 45 años	entre 46 y 55 años	entre 56 y 65 años	mas de 65 años	Hombre	Mujer	Total
Muy insatisfecho	3%	4%	3%	8%	8%	0%	5%	5%	5%
Insatisfecho	19%	9%	5%	10%	19%	0%	10%	12%	11%
Satisfecho	56%	69%	58%	60%	62%	73%	68%	61%	64%
Muy satisfecho	22%	19%	33%	23%	12%	27%	18%	23%	21%
Total	68	70	60	40	26	11	146	203	351

	¿Cuán satisfecho quedó usted con la información que obtuvo?															
	Región															
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	RM	XIV	XV	Total
Muy insatisfecho	0%	0%	0%	0%	18%	0%	0%	3%	5%	0%	8%	7%	4%	0%	5%	
Insatisfecho	14%	0%	0%	27%	14%	27%	0%	16%	16%	0%	8%	13%	5%	17%	11%	
Satisfecho	71%	86%	70%	73%	58%	46%	70%	42%	63%	77%	67%	67%	67%	61%	64%	
Muy satisfecho	14%	14%	30%	0%	10%	27%	11%	37%	38%	8%	13%	13%	23%	22%	21%	
Total	7	7	10	22	50	11	28	37	19	8	13	15	92	18	14	351

142 - ¿Por qué razones quedó usted insatisfecho?

	¿Por qué razones quedó usted insatisfecho?									
	Tramo Edad									
	entre 18 y 25 años	entre 26 y 35 años	entre 36 y 45 años	entre 46 y 55 años	entre 56 y 65 años	mas de 65 años	Hombre	Mujer	Total	
La información no está disponible en forma permanente	0%	0%	20%	14%	0%	0%	10%	6%	7%	
Es difícil encontrar la información en la página web	0%	22%	0%	0%	29%	0%	14%	6%	9%	
Otro	13%	22%	0%	29%	14%	0%	10%	15%	13%	
La información no está actualizada	20%	22%	40%	43%	0%	0%	19%	30%	26%	
Información incompleta o insuficiente en la página web	73%	33%	40%	14%	57%	0%	52%	42%	46%	
Total	15	9	5	7	7	0	21	33	54	

	¿Por qué razones quedó usted insatisfecho?															
	Región															
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	RM	XIV	XV	Total
La información no está disponible en forma permanente	0%	0%	0%	0%	6%	0%	0%	14%	0%	0%	0%	0%	22%	0%	7%	
Es difícil encontrar la información en la página web	0%	0%	0%	0%	13%	0%	0%	0%	0%	100%	0%	33%	11%	0%	9%	
Otro	0%	0%	0%	0%	19%	0%	0%	14%	50%	0%	0%	33%	0%	0%	13%	
La información no está actualizada	0%	0%	0%	33%	13%	67%	0%	29%	0%	0%	0%	33%	33%	33%	26%	
Información incompleta o insuficiente en la página web	100%	0%	0%	67%	50%	33%	0%	43%	50%	0%	0%	0%	33%	67%	46%	
Total	1	0	0	6	16	3	0	7	4	0	1	3	9	3	1	54

143 - ¿Por qué no ha buscado información en el sitio web de algún organismo público?

¿Por qué no ha buscado información en el sitio web de algún organismo público?										
	Tramo Edad								Sexo	
	entre 18 y 25 años	entre 26 y 35 años	entre 36 y 45 años	entre 46 y 55 años	entre 56 y 65 años	mas de 65 años	Hombre	Mujer	Total	
No sabe	3%	2%	2%	2%	3%	4%	3%	2%	3%	
No creo que encuentre lo que necesito	7%	5%	3%	3%	3%	1%	3%	4%	4%	
No confío en la información que entregan	9%	14%	11%	9%	6%	4%	8%	9%	9%	
Es muy complicado	7%	6%	6%	11%	9%	11%	7%	11%	9%	
No tengo acceso a computador o internet	3%	8%	5%	12%	12%	19%	9%	10%	10%	
No sabía que podía hacerlo	14%	15%	9%	5%	7%	5%	9%	10%	10%	
No me interesa	17%	14%	18%	8%	15%	19%	17%	14%	15%	
No sé cómo se hace	7%	12%	13%	21%	28%	29%	15%	20%	18%	
No lo he necesitado	44%	38%	42%	39%	29%	24%	41%	33%	36%	
Total	126	178	265	240	211	168	580	872	1465	

	¿Por qué no ha buscado información en el sitio web de algún organismo público?															
	Región															
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	RM	XIV	XV	Total
No sabe	0%	4%	4%	0%	1%	0%	6%	0%	3%	3%	3%	6%	4%	0%	0%	3%
No creo que encuentre lo que necesito	0%	2%	7%	4%	1%	5%	4%	4%	10%	3%	3%	19%	3%	0%	3%	4%
No confío en la información que entregan	7%	10%	22%	4%	17%	1%	6%	10%	10%	20%	6%	13%	6%	5%	6%	9%
Es muy complicado	14%	22%	4%	17%	8%	4%	2%	23%	11%	3%	14%	13%	7%	14%	4%	9%
No tengo acceso a computador o internet	3%	8%	2%	13%	8%	8%	6%	19%	6%	4%	14%	6%	8%	3%	18%	10%
No sabía que podía hacerlo	10%	24%	4%	2%	12%	8%	0%	8%	10%	3%	14%	6%	11%	5%	14%	10%
No me interesa	14%	4%	19%	7%	12%	20%	18%	6%	15%	10%	17%	6%	19%	14%	11%	15%
No sé cómo se hace	48%	22%	11%	13%	8%	14%	15%	28%	50%	4%	31%	13%	16%	9%	11%	18%
No lo he necesitado	3%	36%	15%	41%	41%	48%	50%	17%	21%	52%	26%	38%	39%	27%	43%	36%
Total	29	50	27	54	147	79	68	155	72	79	35	16	604	22	28	1465

144 - ¿Conoce Ud. la sección de los sitios web de los organismos públicos llamados "Transparencia Activa" / "Gobierno Transparente" / "Ley 20.285"?

¿Conoce Ud. la sección de los sitios web de los organismos públicos llamados "Transparencia Activa" / "Gobierno									
Tramo Edad					Sexo				
	entre 18 y 25 años	entre 26 y 35 años	entre 36 y 45 años	entre 46 y 55 años	entre 56 y 65 años	mas de 65 años	Hombre	Mujer	Total
Sí	4%	10%	12%	8%	6%	2%	9%	6%	7%
No	96%	90%	88%	92%	94%	98%	91%	95%	93%
Total	214	291	346	300	250	192	792	1173	1983

¿Conoce Ud. la sección de los sitios web de los organismos públicos llamados "Transparencia Activa" / "Gobierno Transparente" / "Ley 20.285"?																
															Región	
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	RM	XIV	XV	Total
Sí	2%	5%	6%	5%	8%	7%	3%	8%	7%	1%	10%	5%	8%	18%	7%	7%
No	98%	95%	94%	95%	92%	94%	97%	92%	93%	99%	90%	95%	92%	82%	94%	93%
Total	46	61	48	79	202	92	109	208	97	92	52	43	764	44	46	1983

J – Ejercicio potencial del derecho

J45 - ¿De qué organismo público le gustaría solicitar información?

	¿De qué organismo público le gustaría solicitar información?									
	Tramo Edad					Sexo				
	entre 18 y 25 años	entre 26 y 35 años	entre 36 y 45 años	entre 46 y 55 años	entre 56 y 65 años	mas de 65 años	Hombre	Mujer	Total	
Secretarías Regionales Ministeriales (SEREMI)	3%	2%	1%	1%	0%	0%	0%	1%	1%	1%
Intendencias	1%	3%	2%	2%	2%	1%	2%	2%	2%	2%
Gobernaciones	4%	3%	3%	0%	0%	2%	5%	3%	2%	2%
Otra institución	0%	2%	2%	2%	3%	2%	2%	2%	3%	3%
Superintendencias	0%	3%	1%	4%	4%	1%	4%	4%	2%	3%
Empresas Públicas	2%	6%	2%	2%	3%	6%	5%	3%	2%	3%
FF.AA. de Orden y Seguridad Pública	9%	1%	2%	4%	4%	2%	1%	3%	3%	3%
Servicios Públicos	7%	8%	7%	10%	16%	16%	9%	10%	10%	10%
Ministerios	20%	21%	23%	18%	21%	26%	20%	20%	20%	20%
Municipios (corporaciones municipales incluidas corporaciones de educación y salud)	56%	52%	57%	54%	49%	42%	50%	54%	53%	53%
Total	106	116	164	144	132	88	395	575	980	

	¿De qué organismo público le gustaría solicitar información?																	Total
	Región																	
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	RM	XIV	XV			
Secretarías Regionales Ministeriales (SEREMI)	0%	3%	0%	2%	1%	4%	0%	0%	2%	0%	2%	0%	0%	0%	0%	1%		
Intendencias	0%	3%	0%	0%	1%	0%	3%	0%	0%	0%	5%	11%	11%	4%	0%	2%		
Gobernaciones	0%	0%	0%	4%	3%	2%	6%	2%	4%	0%	0%	9%	2%	2%	0%	2%		
Otra institución	0%	8%	0%	0%	2%	0%	3%	0%	0%	11%	0%	0%	0%	0%	0%	3%		
Superintendencias	0%	0%	6%	4%	2%	2%	0%	8%	0%	0%	5%	0%	3%	0%	4%	3%		
Empresas Públicas	0%	0%	0%	2%	2%	3%	5%	0%	0%	0%	0%	0%	2%	0%	0%	3%		
FFAA, de Orden y Seguridad Pública	0%	0%	0%	2%	7%	0%	6%	4%	0%	0%	9%	0%	3%	14%	4%	3%		
Servicios Públicos	40%	5%	0%	4%	16%	35%	9%	4%	16%	0%	9%	0%	8%	9%	8%	10%		
Ministerios	40%	13%	31%	13%	17%	17%	3%	15%	16%	4%	27%	11%	26%	27%	20%	20%		
Municipios (corporaciones municipales incluidas corporaciones de educación y salud)	20%	69%	63%	69%	57%	6%	59%	65%	72%	67%	36%	67%	49%	50%	60%	53%		
Total	5	39	16	48	90	48	32	52	25	55	22	9	492	22	25	980		

J46 - ¿Qué tipo de información le gustaría solicitar al organismo público que nombró?

	¿Qué tipo de información le gustaría solicitar al organismo público que nombró										Sexo		Total
	Tramo Edad										Hombre	Mujer	
	entre 18 y 25 años	entre 26 y 35 años	entre 36 y 45 años	entre 46 y 55 años	entre 56 y 65 años	mas de 65 años							
Defensa Nacional (dotación y recursos FFAA)	4%	0%	0%	0%	2%	2%	0%	2%	2%	2%	1%	2%	1%
Licitaciones de estudios	4%	1%	1%	2%	2%	2%	1%	2%	2%	1%	2%	2%	2%
Patrimonio Público y Bienes Nacionales	3%	3%	2%	1%	1%	3%	3%	1%	4%	1%	4%	1%	2%
Información para emprendimiento (comercial y otro)	2%	5%	2%	1%	0%	2%	2%	0%	2%	2%	3%	2%	2%
Trámites ordinarios de la institución	1%	4%	5%	3%	2%	1%	3%	2%	4%	2%	2%	3%	2%
Contrataciones de personal y Remuneraciones de la Institución	3%	2%	3%	2%	4%	1%	2%	4%	2%	1%	3%	2%	2%
Otros	3%	0%	1%	3%	2%	3%	3%	2%	2%	3%	2%	3%	2%
Seguridad ciudadana	3%	1%	2%	5%	2%	4%	2%	2%	2%	4%	2%	2%	3%
No responde	4%	1%	2%	1%	4%	2%	1%	4%	2%	2%	3%	3%	3%
Obras Públicas/Licitación de obras	1%	3%	3%	1%	1%	1%	1%	4%	1%	1%	4%	2%	3%
Orden y mantenimiento de espacios públicos	5%	2%	4%	2%	3%	3%	2%	3%	3%	3%	3%	3%	3%
Gestión y administración de recursos de Institución	1%	6%	4%	3%	3%	3%	3%	3%	3%	4%	5%	2%	3%
No sabe	3%	3%	6%	3%	3%	3%	3%	3%	3%	2%	3%	3%	4%
Fondos concursables	4%	7%	3%	5%	4%	3%	5%	4%	4%	3%	4%	4%	4%
Temas laborales/ pensiones/ previsión social	5%	6%	7%	8%	11%	9%	8%	11%	10%	9%	10%	7%	9%
Subsidios y Beneficios de Educación	24%	13%	14%	10%	6%	0%	10%	6%	9%	0%	12%	12%	11%
Subsidios y Beneficios de Vivienda	21%	25%	23%	21%	19%	16%	21%	19%	21%	16%	21%	19%	20%
Subsidios y Beneficios de Salud	10%	13%	16%	27%	28%	39%	28%	28%	17%	25%	17%	25%	21%
Total	107	119	168	146	134	90	404	580	994				

	¿Qué tipo de información le gustaría solicitar al organismo público que nombro?															
	Región															
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	RM	XIV	XV	Total
Defensa Nacional (dotación y recursos FFAA)	0%	0%	0%	0%	0%	2%	3%	2%	0%	0%	0%	11%	1%	5%	0%	1%
Licitaciones de estudios	0%	2%	0%	0%	0%	4%	0%	0%	7%	0%	4%	0%	2%	9%	0%	2%
Patrimonio Público Y Bienes Nacionales	0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	3%	5%	0%	8%
Información para emprendimiento (comercial y otro)	0%	0%	0%	8%	8%	0%	3%	0%	0%	0%	0%	0%	2%	5%	0%	2%
Trámites ordinarios de la institución	0%	2%	0%	0%	0%	4%	0%	0%	11%	0%	4%	0%	1%	0%	8%	2%
Contrataciones de personal Y Remuneraciones de la Institución	0%	5%	0%	4%	4%	0%	0%	2%	7%	0%	4%	0%	2%	5%	4%	2%
Otros	0%	5%	0%	0%	0%	3%	0%	0%	2%	0%	8%	0%	3%	5%	0%	2%
Seguridad ciudadana	0%	2%	0%	4%	3%	3%	9%	4%	4%	0%	0%	0%	2%	0%	0%	3%
No responde	0%	5%	0%	0%	0%	0%	12%	0%	0%	4%	0%	11%	3%	0%	0%	3%
Obras Públicas/Licitación de obras	20%	2%	6%	2%	2%	8%	2%	4%	0%	0%	4%	0%	0%	0%	0%	3%
Orden y mantenimiento de espacios públicos	20%	2%	0%	2%	0%	2%	9%	2%	4%	0%	16%	0%	3%	9%	0%	3%
Gestión y administración de recursos de Institución	0%	14%	6%	0%	2%	0%	3%	4%	0%	0%	0%	0%	3%	9%	0%	3%
No sabe	0%	17%	0%	0%	0%	0%	6%	0%	13%	0%	8%	11%	2%	5%	0%	4%
Fondos concursables	0%	0%	6%	8%	0%	7%	0%	0%	6%	2%	0%	3%	0%	18%	4%	4%
Temas laborales/ pensiones/ previsión social	0%	7%	6%	8%	8%	19%	15%	6%	14%	14%	0%	22%	7%	0%	0%	8%
Subsidios y Beneficios de Educación	20%	19%	19%	21%	10%	13%	15%	6%	4%	23%	0%	0%	9%	0%	24%	11%
Subsidios y Beneficios de Vivienda	40%	10%	44%	10%	18%	25%	6%	33%	25%	25%	28%	11%	20%	0%	12%	20%
Subsidios y Beneficios de Salud	0%	2%	13%	25%	11%	40%	12%	23%	0%	14%	8%	0%	27%	18%	28%	21%
Total	5	42	16	48	48	90	33	52	28	56	25	9	495	22	495	25

J47 - ¿Para qué le gustaría solicitar esa información?

	¿Para qué le gustaría solicitar esa información?									
	Tramo Edad					Sexo				
	entre 18 y 25 años	entre 26 y 35 años	entre 36 y 45 años	entre 46 y 55 años	mas de 65 años	Hombre	Mujer	Total	Total	Total
Para comprar/vender bienes	3%	3%	4%	1%	2%	2%	2%	2%	2%	2%
Para hacer un trabajo para colegio/instituto/universidad	6%	2%	2%	1%	0%	3%	2%	2%	2%	2%
Negocios/Empleamiento	0%	7%	2%	3%	3%	4%	2%	3%	3%	3%
No responde	5%	5%	2%	2%	3%	3%	4%	3%	3%	3%
Para jubilación/pensión	0%	3%	2%	2%	9%	4%	4%	4%	4%	4%
No sabe	3%	4%	7%	1%	2%	4%	4%	4%	4%	4%
Otros	4%	3%	2%	4%	3%	6%	4%	4%	4%	4%
Para/por mi trabajo	6%	3%	5%	7%	3%	7%	4%	4%	4%	5%
Trámites/Certificados	4%	9%	8%	8%	20%	9%	8%	8%	8%	8%
Para solucionar problema	13%	13%	16%	25%	17%	15%	18%	17%	17%	17%
Conocer/postular a beneficios y subsidios	58%	48%	50%	45%	36%	43%	50%	43%	50%	47%
Total	107	119	168	146	89	404	579	404	579	993

	¿Para qué le gustaría solicitar esa información?																
	Región																
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	RM	XIV	XV	Total	
Para comprar/vender bienes	0%	0%	0%	0%	4%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	3%	5%	0%	2%
Para hacer un trabajo para colegio/instituto/universidad	0%	0%	0%	0%	8%	1%	0%	0%	0%	2%	8%	0%	1%	19%	4%	2%	
Negocios/Empleamiento	0%	0%	0%	0%	13%	7%	3%	4%	0%	0%	4%	11%	2%	0%	0%	3%	
No responde	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	2%	4%	0%	8%	11%	4%	0%	0%	3%	
Para jubilación/pensión	0%	0%	0%	0%	8%	2%	0%	0%	4%	2%	12%	0%	4%	0%	4%	4%	
No sabe	0%	10%	0%	0%	0%	0%	6%	3%	15%	13%	4%	0%	4%	5%	4%	4%	
Otros	0%	12%	6%	6%	6%	3%	0%	2%	7%	0%	4%	0%	5%	8%	4%	4%	
Para/por mi trabajo	0%	0%	13%	2%	10%	8%	3%	2%	19%	0%	12%	0%	5%	14%	8%	5%	
Trámites/Certificados	0%	0%	0%	10%	4%	58%	21%	8%	0%	2%	0%	0%	6%	5%	8%	8%	
Para solucionar problema	0%	2%	6%	15%	18%	6%	27%	13%	0%	11%	8%	33%	20%	29%	32%	17%	
Conocer/postular a beneficios y subsidios	100%	69%	75%	33%	53%	23%	24%	60%	52%	68%	40%	44%	46%	19%	40%	47%	
Total	5	42	16	48	90	48	33	53	27	56	25	9	495	21	25	993	

J48 - ¿Qué haría usted para buscar información que usted necesita de algún organismo público?

	¿Qué haría usted para buscar información que usted necesita de algún organismo público?									
	Tramo Edad									
	entre 18 y 25 años	entre 26 y 35 años	entre 36 y 45 años	entre 46 y 55 años	entre 56 y 65 años	mas de 65 años	Hombre	Mujer	Total	Total
Recurriría a otro organismo para solicitar la información	0%	0%	4%	1%	1%	0%	2%	1%	1%	1%
Escribiría una carta	1%	0%	2%	3%	2%	1%	2%	2%	2%	2%
No sabría qué hacer	2%	2%	3%	5%	1%	7%	3%	3%	3%	3%
Visitaría la página web	17%	15%	11%	5%	5%	0%	10%	7%	8%	8%
Enviaría un correo electrónico	16%	14%	8%	10%	4%	2%	15%	9%	11%	11%
Llamaría por teléfono	9%	10%	15%	9%	12%	14%	12%	12%	12%	12%
Iría personalmente a las oficinas del organismo público	55%	59%	57%	67%	76%	76%	57%	66%	63%	63%
Total	107	115	167	147	133	89	401	576	987	987

	¿Qué haría usted para buscar información que usted necesita de algún organismo público?															
	Región															
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	RM	XIV	XV	Total
Recurriría a otro organismo para solicitar la información	0%	3%	0%	0%	0%	0%	3%	0%	0%	2%	0%	11%	2%	0%	4%	1%
Escribiría una carta	0%	0%	0%	0%	0%	4%	0%	4%	0%	2%	0%	0%	3%	0%	2%	2%
No sabría qué hacer	0%	23%	0%	0%	0%	0%	3%	0%	7%	13%	0%	0%	2%	5%	4%	3%
Visitaría la página web	0%	20%	6%	10%	13%	2%	3%	6%	11%	4%	4%	22%	4%	32%	12%	8%
Enviaría un correo electrónico	0%	20%	6%	6%	14%	8%	3%	13%	0%	5%	0%	22%	12%	18%	12%	11%
Llamaría por teléfono	0%	3%	6%	13%	2%	8%	0%	11%	14%	20%	13%	22%	14%	18%	4%	12%
Iría personalmente a las oficinas del organismo público	100%	33%	81%	71%	67%	77%	88%	66%	68%	54%	71%	22%	63%	27%	44%	63%
Total	5	40	16	48	90	48	33	53	28	56	24	9	490	22	25	987

J49 - Para realizar una solicitud de información bajo la Ley de Transparencia, existen cuatro mecanismos reconocidos ¿Cuál de ellos preferiría usar para ingresar una solicitud?

	Para realizar una solicitud de información bajo la Ley de Transparencia, existen cuatro mecanismos reconocidos ¿Cuál de ellos preferiría usar para ingresar una solicitud?												
	Tramo Edad											Sexo	
	entre 18 y 25 años	entre 26 y 35 años	entre 36 y 45 años	entre 46 y 55 años	entre 56 y 65 años	mas de 65 años	Hombre	Mujer	Total				
Enviar una carta	1%	3%	5%	4%	5%	5%	4%	4%	4%				
Enviar su solicitud por correo electrónico	14%	17%	10%	7%	6%	1%	12%	9%	10%				
Llenar un formulario de solicitud a través del sitio web	26%	21%	15%	8%	6%	2%	16%	12%	14%				
Ir personalmente a llenar un formulario de solicitud	58%	60%	70%	82%	84%	92%	67%	75%	72%				
Total	210	288	343	299	247	191	785	1157	1960				

	Para realizar una solicitud de información bajo la Ley de Transparencia, existen cuatro mecanismos reconocidos ¿Cuál de ellos preferiría usar para ingresar una solicitud?															
	Región															
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	RM	XIV	XV	Total
Enviar una carta	0%	12%	4%	1%	3%	4%	0%	4%	3%	12%	15%	2%	4%	2%	5%	4%
Enviar su solicitud por correo electrónico	2%	31%	10%	9%	10%	6%	12%	5%	13%	6%	19%	10%	17%	10%	16%	10%
Llenar un formulario de solicitud a través del sitio web	2%	17%	16%	11%	16%	11%	7%	11%	7%	10%	17%	38%	13%	37%	28%	18%
Ir personalmente a llenar un formulario de solicitud	96%	40%	69%	79%	76%	75%	86%	73%	84%	65%	62%	43%	73%	42%	51%	72%
Total	45	58	49	79	199	92	109	209	95	92	52	42	753	43	43	1960

J50 - Si hubiera un sitio web (portal de transparencia), a través del cual usted pudiera realizar solicitudes de información a cualquier organismo público ¿lo usaría?

	Para realizar una solicitud de información bajo la Ley de Transparencia, existen cuatro mecanismos reconocidos ¿Cuál de ellos preferiría usar para ingresar una solicitud?												
	Tramo Edad											Sexo	
	entre 18 y 25 años	entre 26 y 35 años	entre 36 y 45 años	entre 46 y 55 años	entre 56 y 65 años	mas de 65 años	Hombre	Mujer	Total				
Sí	86%	79%	67%	60%	42%	33%	67%	61%	63%				
No	9%	13%	21%	32%	44%	50%	23%	29%	27%				
No sabe	6%	8%	12%	8%	14%	17%	11%	10%	11%				
Total	214	289	346	298	250	192	791	1170	1979				

Si hubiera un sitio web (portal de transparencia), a través del cual usted pudiera realizar solicitudes de información a cualquier organismo público ¿lo usaría?																
	Región															
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	RM	XIV	XV	Total
Sí	52%	72%	78%	54%	78%	59%	57%	59%	52%	35%	64%	79%	63%	73%	85%	63%
No	48%	18%	22%	43%	20%	40%	23%	37%	47%	23%	27%	14%	23%	21%	13%	27%
No sabe	0%	10%	0%	3%	2%	1%	19%	9%	1%	42%	10%	7%	14%	7%	2%	11%
Total	46	61	49	79	200	92	108	208	97	92	52	43	762	44	46	1979

J51 - ¿Por qué no lo usaría?

	¿Por qué no lo usaría?											
	Tramo Edad						Sexo					
	entre 18 y 25 años	entre 26 y 35 años	entre 36 y 45 años	entre 46 y 55 años	entre 56 y 65 años	mas de 65 años	Hombre	Mujer	Total	Total	Total	
Ns/Nc	5%	3%	4%	3%	1%	1%	2%	3%	2%	2%	2%	
No le gusta	5%	3%	6%	2%	1%	1%	1%	3%	1%	2%	2%	
No tengo computador	11%	3%	4%	5%	4%	2%	2%	4%	2%	4%	4%	
No le interesa	16%	9%	10%	5%	2%	6%	9%	4%	9%	6%	6%	
no tiene internet	11%	6%	7%	10%	4%	10%	9%	7%	7%	8%	8%	
No confía en la información de internet	32%	20%	10%	9%	6%	1%	8%	10%	8%	9%	9%	
Prefiero ir personalmente	21%	26%	22%	9%	9%	4%	14%	10%	10%	11%	11%	
No usa internet	5%	11%	17%	16%	15%	14%	15%	17%	17%	16%	16%	
No sabe usarlo/no sabe como /no entiendo computación	11%	26%	26%	50%	64%	68%	45%	53%	45%	50%	50%	
Total	19	35	69	88	103	91	161	326	161	492	492	

	¿Por qué no lo usaría?																		
	Región																		
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	RM	XIV	XV	Total			
Ns/Nc	0%	18%	0%	3%	0%	4%	2%	4%	0%	5%	0%	0%	1%	11%	0%	2%			
No le gusta	0%	0%	0%	13%	6%	0%	0%	0%	0%	0%	8%	20%	1%	0%	0%	2%			
No tengo computador	0%	10%	0%	9%	0%	4%	2%	0%	0%	0%	0%	20%	6%	0%	0%	4%			
No le interesa	14%	9%	0%	0%	0%	0%	5%	0%	10%	23%	40%	40%	6%	22%	0%	6%			
no tiene internet	5%	0%	0%	3%	3%	4%	16%	0%	4%	8%	11%	20%	11%	17%	8%	8%			
No confía en la información de internet	5%	29%	0%	29%	0%	21%	10%	13%	10%	8%	10%	0%	4%	11%	17%	9%			
Prefiero ir personalmente	0%	18%	50%	23%	0%	0%	24%	4%	19%	0%	0%	0%	9%	11%	33%	11%			
No usa internet	59%	0%	20%	0%	9%	25%	21%	4%	10%	0%	0%	40%	18%	11%	0%	16%			
No sabe usarlo/no sabe como /no entiendo computación	23%	73%	10%	56%	23%	72%	63%	40%	70%	48%	54%	0%	56%	22%	33%	50%			
Total	22	11	10	32	35	32	63	46	21	13	91	5	163	9	6	492			

J52.1 - En caso de que Ud. realizara una solicitud de información a un organismo público, ¿qué tan importante sería ser provisto de un formulario tipo (estándar) para hacer la solicitud de información?

Ser provisto de un formulario tipo (estándar) para hacer la solicitud de información									
	Tramo Edad					Sexo			
	entre 18 y 25 años	entre 26 y 35 años	entre 36 y 45 años	entre 46 y 55 años	entre 56 y 65 años	mas de 65 años	Hombre	Mujer	Total
Nada importante	4%	1%	3%	2%	3%	2%	3%	2%	2%
Poco importante	11%	14%	9%	10%	8%	12%	10%	10%	10%
Importante	53%	50%	54%	57%	57%	53%	59%	54%	56%
Muy importante	31%	36%	34%	31%	32%	33%	28%	35%	32%
Total	214	290	348	300	248	193	793	1172	1983

Ser provisto de un formulario tipo (estándar) para hacer la solicitud de información																
	Región															
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	RIM	XIV	XV	Total
Nada importante	0%	5%	2%	3%	5%	0%	4%	1%	2%	0%	15%	2%	1%	5%	2%	2%
Poco importante	11%	2%	12%	8%	19%	0%	10%	15%	14%	2%	6%	24%	7%	25%	7%	7%
Importante	70%	51%	18%	61%	62%	55%	29%	53%	44%	44%	65%	55%	62%	57%	57%	56%
Muy importante	20%	43%	67%	29%	14%	45%	57%	30%	41%	54%	14%	19%	30%	14%	30%	32%
Total	46	61	49	79	202	92	110	211	96	92	52	42	761	44	46	1983

J52.2 - En caso de que Ud. realizara una solicitud de información a un organismo público, ¿qué tan importante sería conocer la identidad, y cargo, de la persona que lo atiende?

Conocer la identidad, y cargo, de la persona que lo atiende									
	Tramo Edad					Sexo			
	entre 18 y 25 años	entre 26 y 35 años	entre 36 y 45 años	entre 46 y 55 años	entre 56 y 65 años	mas de 65 años	Hombre	Mujer	Total
Nada importante	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%
Poco importante	15%	7%	10%	9%	8%	8%	10%	8%	9%
Importante	47%	43%	41%	46%	51%	48%	46%	50%	48%
Muy importante	36%	50%	48%	43%	40%	43%	43%	42%	42%
Total	214	290	348	300	248	193	794	1172	1984

	Conocer la identidad, y cargo, de la persona que lo atiende																	
	Región																	
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	RM	XIV	XV	Total		
Nada importante	0%	0%	0%	0%	2%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	17%	0%	0%	2%	1%		
Poco importante	4%	3%	2%	4%	14%	23%	6%	10%	3%	19%	24%	7%	18%	7%	9%			
Importante	67%	54%	16%	53%	48%	30%	26%	39%	41%	50%	33%	55%	43%	46%	48%			
Muy importante	28%	43%	82%	43%	36%	47%	68%	40%	51%	55%	31%	26%	38%	39%	42%			
Total	46	61	49	79	202	92	110	211	97	92	52	42	761	44	1984			

J52.3 - En caso de que Ud. realizara una solicitud de información a un organismo público, ¿qué tan importante sería que la institución disponga de personal capacitado para orientar al ciudadano en su solicitud de información?

	Que la institución disponga de personal capacitado para orientar al ciudadano en su solicitud de información									
	Tramo Edad									
	entre 18 y 25 años	entre 26 y 35 años	entre 36 y 45 años	entre 46 y 55 años	entre 56 y 65 años	mas de 65 años	Hombre	Mujer	Total	
Nada importante	0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	
Poco importante	4%	5%	4%	4%	4%	5%	3%	5%	4%	
Importante	36%	38%	42%	47%	47%	42%	43%	44%	44%	
Muy importante	60%	58%	54%	49%	48%	53%	53%	51%	52%	
Total	214	290	348	300	248	192	793	1172	1983	

	Que la institución disponga de personal capacitado para orientar al ciudadano en su solicitud de información																	
	Región																	
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	RM	XIV	XV	Total		
Nada importante	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%			
Poco importante	0%	0%	0%	3%	6%	16%	1%	0%	1%	6%	0%	6%	2%	0%	4%			
Importante	52%	51%	10%	38%	48%	37%	19%	29%	34%	35%	31%	54%	41%	37%	44%			
Muy importante	48%	49%	90%	60%	46%	47%	80%	70%	65%	60%	69%	40%	57%	63%	52%			
Total	46	61	49	79	202	92	110	211	97	92	52	42	760	44	1983			

J52.4 - En caso de que Ud. realizara una solicitud de información a un organismo público, ¿qué tan importante sería recibir un comprobante de recepción de la solicitud?

Recibir un comprobante de recepción de la solicitud									
	Tramo Edad					Sexo			
	entre 18 y 25 años	entre 26 y 35 años	entre 36 y 45 años	entre 46 y 55 años	entre 56 y 65 años	mas de 65 años	Hombre	Mujer	Total
Nada Importante	1%	1%	0%	1%	0%	1%	1%	0%	0%
Poco Importante	8%	3%	5%	6%	5%	7%	5%	5%	5%
Importante	48%	47%	48%	50%	51%	42%	51%	48%	49%
Muy Importante	43%	50%	48%	43%	44%	50%	44%	46%	45%
Total	214	290	347	300	248	193	793	1172	1983

	Recibir un comprobante de recepción de la solicitud															
	Región															
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	RM	XIV	XV	Total
Nada Importante	0%	0%	0%	0%	1%	0%	2%	0%	0%	0%	0%	5%	0%	2%	0%	0%
Poco Importante	0%	0%	2%	1%	10%	23%	3%	3%	0%	1%	14%	5%	5%	0%	0%	5%
Importante	46%	56%	18%	43%	56%	33%	24%	50%	53%	37%	48%	38%	58%	46%	44%	49%
Muy Importante	54%	44%	80%	56%	33%	45%	72%	47%	47%	62%	39%	52%	37%	52%	57%	45%
Total	46	61	49	79	202	92	110	211	47	92	97	42	760	44	46	1983

J52.5 - En caso de que Ud. realizara una solicitud de información a un organismo público, ¿qué tan importante sería ser informado de los plazos legales que tiene el organismo para responder a su solicitud?

Ser informado de los plazos legales que tiene el organismo para responder a su solicitud									
	Tramo Edad					Sexo			
	entre 18 y 25 años	entre 26 y 35 años	entre 36 y 45 años	entre 46 y 55 años	entre 56 y 65 años	mas de 65 años	Hombre	Mujer	Total
Nada Importante	1%	0%	1%	0%	1%	1%	1%	0%	0%
Poco Importante	5%	4%	4%	6%	4%	7%	5%	4%	5%
Importante	46%	43%	47%	52%	50%	42%	48%	48%	48%
Muy Importante	48%	53%	49%	42%	45%	51%	47%	48%	47%
Total	214	289	347	300	248	191	792	1170	1980

	Ser informado de los plazos legales que tiene el organismo para responder a su solicitud															
	Región															
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	RM	XIV	XV	Total
Nada importante	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	1%	0%	6%	0%	0%	0%	0%	0%
Poco importante	0%	3%	2%	4%	6%	17%	2%	1%	1%	1%	8%	10%	5%	0%	0%	5%
Importante	44%	49%	12%	42%	61%	37%	23%	49%	42%	37%	39%	41%	56%	41%	35%	48%
Muy importante	57%	48%	86%	54%	33%	46%	75%	49%	56%	62%	48%	50%	38%	59%	65%	47%
Total	46	61	49	79	201	92	109	210	97	92	52	42	760	44	46	1980

J52.6 - En caso de que Ud. realizara una solicitud de información a un organismo público, ¿qué tan importante sería poder hacer seguimiento al estado en que se encuentra su solicitud?

	Poder hacer seguimiento al estado en que se encuentra su solicitud						
	Tramo Edad						
	entre 18 y 25 años	entre 26 y 35 años	entre 36 y 45 años	entre 46 y 55 años	entre 56 y 65 años	mas de 65 años	Sexo
Nada importante	1%	0%	0%	1%	1%	1%	Hombre 1% 0%
Poco importante	6%	5%	6%	4%	5%	4%	Mujer 5% 5%
Importante	54%	42%	49%	54%	52%	44%	50%
Muy importante	40%	53%	45%	41%	43%	52%	45%
Total	214	288	346	300	248	191	790 1166
							1974

	Poder hacer seguimiento al estado en que se encuentra su solicitud															
	Región															
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	RM	XIV	XV	Total
Nada importante	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	1%	2%	0%	4%	0%	0%	0%	0%	
Poco importante	0%	2%	0%	7%	10%	12%	4%	4%	2%	1%	10%	5%	6%	5%	5%	
Importante	44%	53%	18%	40%	61%	42%	22%	51%	55%	39%	42%	43%	56%	61%	50%	
Muy importante	57%	46%	82%	53%	30%	46%	73%	45%	41%	60%	44%	52%	38%	34%	45%	
Total	46	61	49	77	199	92	109	211	97	91	52	42	758	44	46	1974

J52.7 - En caso de que Ud. realizara una solicitud de información a un organismo público, ¿qué tan importante sería poder elegir el medio en que se le entregue la información solicitada (carta, correo electrónico, presencial)?

Poder elegir el medio en que se le entregue la información solicitada (carta, correo electrónico, presencial)									
	Tramo Edad					Sexo			
	entre 18 y 25 años	entre 26 y 35 años	entre 36 y 45 años	entre 46 y 55 años	entre 56 y 65 años	mas de 65 años	Hombre	Mujer	Total
Nada Importante	3%	1%	1%	2%	2%	2%	2%	1%	2%
Poco Importante	11%	12%	8%	10%	8%	14%	10%	9%	10%
Importante	49%	48%	50%	53%	55%	43%	53%	50%	51%
Muy Importante	37%	40%	42%	36%	34%	42%	36%	40%	38%
Total	213	288	347	300	247	193	791	1169	1978

	Poder elegir el medio en que se le entregue la información solicitada (carta, correo electrónico, presencial)															
	Región															
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	RM	XIV	XV	Total
Nada Importante	0%	0%	2%	0%	2%	0%	6%	1%	2%	0%	2%	17%	1%	0%	0%	2%
Poco Importante	4%	3%	4%	10%	22%	16%	8%	12%	4%	4%	3%	8%	17%	9%	0%	10%
Importante	61%	51%	18%	42%	56%	39%	35%	55%	48%	42%	56%	32%	57%	59%	44%	51%
Muy Importante	35%	46%	76%	48%	21%	45%	52%	33%	46%	54%	35%	34%	34%	32%	57%	38%
Total	46	61	49	79	202	92	110	210	96	92	52	41	758	44	46	1978

J52.8 - En caso de que Ud. realizara una solicitud de información a un organismo público, ¿qué tan importante sería poder elegir el formato en que se le entregue la información solicitada, como CD, DVD, Papel, etc.?

Poder elegir el formato en que se le entregue la información solicitada, como CD, DVD, Papel, etc.									
	Tramo Edad					Sexo			
	entre 18 y 25 años	entre 26 y 35 años	entre 36 y 45 años	entre 46 y 55 años	entre 56 y 65 años	mas de 65 años	Hombre	Mujer	Total
Nada Importante	6%	4%	4%	3%	3%	6%	4%	3%	4%
Poco Importante	21%	17%	15%	15%	15%	19%	17%	14%	15%
Importante	44%	46%	47%	49%	49%	42%	49%	48%	48%
Muy Importante	30%	34%	35%	33%	34%	33%	30%	35%	33%
Total	214	288	346	300	247	192	793	1166	1977

	Poder elegir el formato en que se le entregue la información solicitada, como CD, DVD, Papel, etc.															
	Región															
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	RM	XIV	XV	Total
Nada importante	0%	2%	2%	2%	6%	0%	22%	3%	2%	0%	4%	21%	1%	0%	2%	4%
Poco importante	28%	7%	14%	11%	30%	21%	17%	15%	10%	8%	12%	31%	12%	25%	4%	15%
Importante	59%	48%	16%	53%	49%	35%	20%	52%	48%	41%	56%	24%	55%	61%	35%	48%
Muy importante	13%	44%	67%	32%	15%	45%	41%	30%	40%	51%	28%	24%	31%	14%	59%	33%
Total	46	61	49	79	202	92	108	210	96	92	50	42	760	44	46	1977

J52.9 - En caso de que Ud. realizara una solicitud de información a un organismo público, ¿qué tan importante sería conocer la identidad, y cargo, de la persona responsable de entregar la información?

	Conocer la identidad, y cargo, de la persona responsable de entregar la información						
	Tramo Edad				Sexo		
	entre 18 y 25 años	entre 26 y 35 años	entre 36 y 45 años	entre 46 y 55 años	entre 56 y 65 años	mas de 65 años	Total
Nada importante	0%	0%	1%	1%	0%	1%	1%
Poco importante	11%	6%	7%	7%	7%	9%	7%
Importante	46%	40%	43%	47%	48%	47%	47%
Muy importante	43%	54%	49%	44%	45%	44%	46%
Total	213	290	346	300	248	193	1981

	Conocer la identidad, y cargo, de la persona responsable de entregar la información															
	Región															
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	RM	XIV	XV	Total
Nada importante	0%	0%	0%	0%	2%	0%	0%	1%	0%	0%	4%	0%	0%	0%	0%	1%
Poco importante	11%	5%	4%	1%	12%	16%	1%	4%	6%	2%	2%	12%	7%	14%	2%	7%
Importante	61%	55%	12%	44%	51%	37%	26%	39%	37%	40%	43%	52%	57%	30%	33%	47%
Muy importante	28%	40%	84%	54%	35%	47%	73%	56%	57%	58%	41%	36%	36%	57%	65%	46%
Total	46	60	49	79	201	92	110	211	97	92	51	42	761	44	46	1981

J52.10 - En caso de que Ud. realizara una solicitud de información a un organismo público, ¿qué tan importante sería que en caso de que no se le entregue la información, le expliquen los motivos para negársela?

Que en caso de que no se le entregue la información, le expliquen los motivos para negársela.									
	Tramo Edad					Sexo			
	entre 18 y 25 años	entre 26 y 35 años	entre 36 y 45 años	entre 46 y 55 años	entre 56 y 65 años	mas de 65 años	Hombre	Mujer	Total
Nada Importante	1%	0%	1%	0%	0%	1%	0%	0%	0%
Poco Importante	3%	4%	4%	3%	4%	6%	5%	3%	4%
Importante	36%	35%	39%	47%	43%	40%	42%	43%	43%
Muy Importante	59%	61%	56%	50%	52%	54%	53%	53%	53%
Total	214	289	348	300	248	193	794	1170	1982

	Que en caso de que no se le entregue la información, le expliquen los motivos para negársela.															
	Región															
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	RM	XIV	XV	Total
Nada Importante	0%	0%	0%	0%	1%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	8%	0%	0%	0%	0%
Poco Importante	0%	0%	0%	3%	8%	14%	0%	0%	2%	1%	8%	2%	5%	2%	0%	4%
Importante	54%	44%	16%	35%	49%	39%	23%	24%	27%	38%	35%	26%	57%	27%	26%	43%
Muy Importante	46%	56%	84%	62%	43%	47%	77%	75%	71%	61%	50%	71%	38%	71%	74%	53%
Total	46	61	49	79	202	92	109	211	97	92	52	42	760	44	46	1982

J52.11 - En caso de que Ud. realizara una solicitud de información a un organismo público, ¿qué tan importante sería que se le informe dónde puede recurrir en caso de que no quede conforme con la respuesta o información entregada?

Que se le informe dónde puede recurrir en caso de que no quede conforme con la respuesta o información entregada									
	Tramo Edad					Sexo			
	entre 18 y 25 años	entre 26 y 35 años	entre 36 y 45 años	entre 46 y 55 años	entre 56 y 65 años	mas de 65 años	Hombre	Mujer	Total
Nada Importante	1%	0%	1%	0%	0%	1%	0%	0%	0%
Poco Importante	3%	3%	4%	3%	2%	4%	4%	2%	3%
Importante	40%	37%	38%	45%	47%	44%	44%	44%	44%
Muy Importante	57%	60%	57%	52%	50%	52%	52%	53%	53%
Total	214	290	347	299	248	193	793	1171	1982

	Que se le informe dónde puede recurrir en caso de que no quede conforme con la respuesta o información entregada															
	Región															
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	RM	XIV	XV	Total
Nada importante	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	8%	0%	0%	0%	0%	0%
Poco importante	0%	0%	0%	0%	5%	14%	0%	0%	1%	0%	10%	5%	3%	5%	0%	3%
Importante	52%	44%	18%	38%	47%	39%	23%	26%	37%	31%	31%	32%	60%	36%	30%	44%
Muy importante	48%	56%	82%	62%	48%	47%	77%	74%	74%	62%	52%	63%	37%	59%	70%	53%
Total	46	61	49	202	92	92	110	210	97	92	52	41	761	44	46	1982

J53 - Imagine que usted quisiera pedir cierta información a su Municipio, como por ejemplo, saber en qué se usó el presupuesto del año anterior, pero en la municipalidad se niegan a entregarle esta información ¿Qué haría usted en ese caso?

	Tramo Edad										Sexo		Total		
	entre 18 y 25 años		entre 26 y 35 años		entre 36 y 45 años		entre 46 y 55 años		mas de 55 años		Hombre	Mujer			
	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n			
Otro	0%	0	0%	0	1%	1	1%	1	0%	0	1%	1	0%	0	1%
No sabría qué hacer	7%	7	6%	6	7%	7	7%	7	12%	12	7%	7	7%	7	8%
No haría nada	10%	10	10%	10	18%	18	14%	14	16%	16	19%	19	14%	14	15%
Seguiría insistiendo en la Municipalidad hasta que me entregaran la información	20%	20	24%	24	22%	22	19%	19	20%	20	22%	22	23%	23	18%
Presentaría un reclamo formal	32%	32	30%	30	25%	25	32%	32	22%	22	16%	16	27%	27	25%
Insistiría un poco más, pero si no hay respuesta, dejaría de insistir	32%	32	30%	30	28%	28	28%	28	29%	29	35%	35	28%	28	34%
Total	213	213	288	288	348	348	298	298	249	249	193	193	792	792	1173

	Imagine que usted quisiera pedir cierta información a su Municipio, como por ejemplo, saber en qué se usó el presupuesto del año anterior, pero en la municipalidad se niegan a entregarle esta información ¿Qué haría usted en ese caso?															
	Región															
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	RM	XIV	XV	Total
Otro	0%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	1%	1%	0%	0%	2%	0%	0%	1%
No sabría qué hacer	0%	0%	0%	3%	0%	0%	0%	6%	6%	0%	27%	6%	7%	12%	2%	7%
No haría nada	24%	17%	16%	5%	12%	4%	20%	11%	24%	10%	10%	17%	14%	17%	18%	15%
Seguiría insistiendo en la Municipalidad hasta que me entregaran la información	7%	20%	35%	28%	23%	10%	19%	33%	20%	28%	23%	42%	17%	16%	18%	20%
Presentaría un reclamo formal	41%	31%	39%	28%	27%	34%	16%	21%	33%	33%	23%	12%	26%	23%	32%	26%
Insistiría un poco más, pero si no hay respuesta, dejaría de insistir	28%	32%	10%	35%	37%	10%	40%	28%	23%	12%	17%	33%	32%	30%	44%	32%
Total	46	59	49	49	201	92	109	210	97	92	52	41	761	44	46	1982

J54 - ¿Dónde presentaría su reclamo?

	¿Dónde presentaría su reclamo?											
	Tramo Edad						Sexo					
	entre 18 y 25 años	entre 26 y 35 años	entre 36 y 45 años	entre 46 y 55 años	entre 56 y 65 años	mas de 65 años	Hombre	Mujer	Total			
Carabineros	3%	1%	0%	1%	0%	7%	1%	2%	1%			
Otro	6%	7%	1%	0%	4%	13%	4%	4%	4%			
Tribunales	5%	8%	4%	9%	13%	3%	9%	6%	7%			
Contraloría General de la República	13%	21%	17%	14%	30%	16%	16%	17%	16%			
Consejo para la Transparencia	19%	25%	33%	31%	20%	13%	30%	21%	25%			
En la misma municipalidad	54%	38%	45%	46%	33%	48%	42%	50%	47%			
Total	67	87	86	94	54	31	212	285	500			

	¿Dónde presentaría su reclamo?															
	Región															
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	RM	XIV	XV	Total
Carabineros	0%	0%	5%	0%	0%	0%	6%	2%	0%	0%	0%	0%	2%	0%	0%	1%
Otro	11%	0%	0%	0%	0%	7%	0%	9%	5%	20%	0%	0%	1%	7%	0%	4%
Tribunales	16%	0%	11%	5%	2%	3%	29%	11%	10%	5%	0%	0%	7%	14%	7%	8%
Contraloría General de la República	11%	0%	37%	9%	26%	18%	18%	7%	0%	5%	36%	18%	36%	14%	8%	16%
Consejo para la Transparencia	26%	33%	11%	18%	46%	23%	35%	32%	17%	48%	15%	36%	13%	50%	33%	25%
En la misma municipalidad	37%	67%	37%	68%	26%	33%	12%	39%	70%	33%	55%	27%	59%	14%	50%	47%
Total	19	18	19	22	54	30	17	44	30	21	20	11	169	14	12	500

J55 - ¿Ha realizado usted alguna vez un reclamo ante el Consejo para la Transparencia?

	¿Ha realizado usted alguna vez un reclamo ante el Consejo para la Transparencia?								
	Tramo Edad			Sexo					
	entre 18 y 25 años	entre 26 y 35 años	entre 36 y 45 años	entre 46 y 55 años	entre 56 y 65 años	mas de 65 años	Hombre	Mujer	Total
Sí	0%	0%	2%	2%	2%	2%	1%	2%	2%
No	100%	97%	96%	96%	94%	94%	97%	96%	96%
No sabe / No responde	1%	3%	2%	2%	4%	4%	2%	2%	2%
Total	212	288	346	297	246	187	786	1165	1967

¿Ha realizado usted alguna vez un reclamo ante el Consejo para la Transparencia?																
Región																
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	RM	XIV	XV	Total
Si	2%	0%	2%	0%	2%	0%	1%	0%	1%	3%	4%	0%	2%	5%	7%	2%
No	93%	100%	98%	99%	98%	100%	78%	100%	98%	95%	96%	98%	97%	96%	94%	96%
No sabe / No responde	4%	0%	0%	1%	1%	0%	21%	1%	1%	2%	0%	2%	2%	0%	0%	2%
Total	45	58	49	79	199	92	103	209	97	92	52	42	760	44	46	1967