

Estudio Nacional de Transparencia

Consejo para la Transparencia

Informe de
Resultados

Febrero de 2014

Tabla de contenido

ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE GRÁFICOS	6
1. Resumen Ejecutivo.....	9
2. Introducción	11
3. Metodología.....	12
3.1. Objetivo general	12
3.2. Objetivos específicos.....	12
3.3. Descripción de la encuesta y levantamiento de información	12
3.3.1. Diseño/revisión del instrumento	12
3.3.2. Capacitación de encuestadores.....	13
3.3.3. Muestra	13
3.3.4. Especificación del procedimiento de supervisión de encuestas	22
3.4. Trabajo de campo	22
3.4.1. Prueba piloto	22
3.4.2. Plazos del trabajo de campo	23
4. Resultados.....	24
4.1. Percepción general sobre el sector público	24
4.1.1. Temas más importantes para el país	24
4.1.2. Relación entre el ciudadano y el Estado	25
4.1.3. Confianza respecto del sector público.....	28
4.1.4. Percepción de transparencia de los organismos públicos	30
4.1.5. Percepción de transparencia de los funcionarios públicos	32
4.2. Percepción sobre la Información Pública	34
4.2.1. Confianza en la información que organismos públicos entregan.....	34
4.2.2. Confianza en la información que organismos públicos publican	35
4.2.3. Información Pública de naturaleza reservada.....	37

4.2.4.	Interés en acceder a información pública	38
4.3.	Primeras nociones sobre el Derecho de Acceso a la Información.....	40
4.3.1.	Reconocimiento intuitivo de los elementos del DAI	40
4.3.2.	Conocimiento del órgano garante del DAI	41
4.3.3.	Mecanismos para solicitar información	43
4.3.4.	Reacción ante una negación de información	44
4.3.5.	Institución donde presentar un reclamo formal	46
4.4.	Valoración del Derecho de Acceso a la información pública.....	48
4.4.1.	Valoración del acceso a la información pública	48
4.4.2.	Áreas donde se requiere que la información sea pública.....	49
4.4.3.	Percepción de utilidad de la existencia de Transparencia en el Estado	50
4.5.	Ley de Transparencia	52
4.5.1.	Conocimiento de la Ley de Transparencia.....	52
4.5.2.	Medios a través de los cuales conocen la Ley de Transparencia.....	53
4.6.	Solicitudes de Acceso a la Información	54
4.6.1.	Conocimiento de canales para ingresar una solicitud	54
4.6.2.	Conocimiento de los plazos para la entrega de información	55
4.6.3.	Perfil de Solicitantes.....	56
4.6.4.	Tipos de institución a las cuales se solicita información.....	57
4.6.5.	Tipo de información que se solicita.....	59
4.6.6.	Medio a través del cual se solicita información	60
4.6.7.	Respuesta recibida ante solicitud de información	61
4.6.8.	Razones argumentadas para no entregar información	61
4.6.9.	Satisfacción con la respuesta recibida	62
4.6.10.	Motivos de insatisfacción con la respuesta recibida	63
4.6.11.	Motivos para no solicitar información a organismos públicos.....	64

4.7.	Transparencia Activa.....	65
4.7.1.	Conocimiento de la sección de Transparencia Activa.....	65
4.7.2.	Uso de Transparencia Activa.....	67
4.7.3.	Tipo de institución donde se busca información	68
4.7.4.	Tipo de información que se busca.....	69
4.7.5.	Resultado de la búsqueda.....	70
4.7.6.	Motivos para no buscar información en Transparencia Activa	71
4.8.	Consejo para la Transparencia.....	72
4.8.1.	Conocimiento del Consejo para la Transparencia.....	72
4.8.2.	Percepción sobre el CPLT	75
4.8.3.	Campaña publicitaria del CPLT.....	76
4.9.	Protección de datos personales	77
4.9.1.	Resguardo de la información por parte de los ciudadanos.....	77
4.9.2.	Preocupación por el uso de sus datos personales	78
4.10.	Caracterización socio demográfica de los individuos	79
4.10.1.	Distribución muestra por región Peso–Muestra y Peso–Real País.....	79
4.10.2.	Distribución por género	80
4.10.3.	Distribución por zona.....	80
4.10.4.	Distribución por tramo etario	81
4.10.5.	Distribución por nivel educacional.....	81
4.10.6.	Distribución por actividad principal.....	82
4.10.7.	Distribución por ingreso mensual.....	82
4.10.8.	Distribución por actividades relacionadas a la política	83
4.10.9.	Principal medio de comunicación utilizado para informarse.....	84
4.10.10.	Uso de Internet.....	86
5.	Análisis CHAID y Anova	87

5.1. Análisis CHAID.....	87
5.2. Test ANOVA.....	92
6. Conclusiones	95
7. Anexos	99
7.1. Instrumento 2013	99

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Muestra por región, urbano, rural y margen de error	14
Tabla 2. Muestra objetivo por comuna y zona	14
Tabla 3. Expansor	19
Tabla 4. Percepción de la relación entre ciudadanos y el Estado, por nivel educacional.....	26
Tabla 5. Percepción de la relación entre ciudadanos y el Estado, por edad.....	26
Tabla 6. Percepción de la relación entre ciudadanos y el Estado, por zona	26
Tabla 7. Percepción de la relación entre ciudadanos y el Estado, por GSE	27
Tabla 8. Interés por informarse sobre actividades del Estado (promedios)	39
Tabla 9. Reacción ante negación de entrega de información, por edad y zona	44
Tabla 10. Quienes presentarían su reclamo ante el CPLT, por nivel educacional.....	46
Tabla 11. Percepción de utilidad de la existencia de Transparencia en el Estado (promedios)	51
Tabla 12. Resultados test ANOVA, Conocimiento del CPLT con percepción sobre el sector público	92
Tabla 13. Resultados test ANOVA, Conocimiento del CPLT con relación ciudadano - Estado.....	93
Tabla 14. Resultados test ANOVA, Solicitantes con relación ciudadano - Estado	93
Tabla 15. Resultados test ANOVA, Solicitantes con percepción del sector público	94
Tabla 16. Resultados test ANOVA, Solicitantes con reconocimiento intuitivo del DAI.....	94

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Percepción respecto a temas importantes para el país	24
Gráfico 2. Percepción de la relación entre los ciudadanos y el Estado (1)	25
Gráfico 3. Percepción de la relación entre los ciudadanos y el Estado (2)	25
Gráfico 4. Confianza respecto del sector público, total general.....	28
Gráfico 5. Confianza respecto del sector público, por zona	28
Gráfico 6. Confianza respecto del sector público, por nivel educacional	29
Gráfico 7. Confianza respecto del sector público, por GSE.....	29
Gráfico 8. Percepción de transparencia de los organismos públicos, total	30
Gráfico 9. Percepción de transparencia de los organismos públicos, por edad	30
Gráfico 10. Percepción de transparencia de los organismos públicos, por nivel educacional	31
Gráfico 11. Percepción de transparencia de los organismos públicos, por GSE.....	31
Gráfico 12. Percepción de transparencia de los funcionarios públicos, total.....	32
Gráfico 13. Percepción de transparencia de los funcionarios públicos, por edad.....	32

Gráfico 14. Percepción de transparencia de los funcionarios públicos, por zona	33
Gráfico 15. Percepción de transparencia de los funcionarios públicos, por nivel educacional	33
Gráfico 16. Percepción de transparencia respecto de los funcionarios públicos, por GSE.....	33
Gráfico 17. Confianza en la información entregada por organismos públicos.	34
Gráfico 18. Confianza en la información publicada en sitios web de organismos públicos.	35
Gráfico 19. Percepción sobre la información que se pone a disposición del ciudadano.....	36
Gráfico 20. Información de naturaleza reservada.....	37
Gráfico 21. Interés por informarse sobre las actividades del Estado	38
Gráfico 22. Reconocimiento intuitivo de los elementos del Derecho de Acceso a la Información	40
Gráfico 23. Conocimiento del órgano garante del Derecho de Acceso a la Información.	41
Gráfico 24. Conocimiento de institución encargada de acoger reclamos, por segmentos	42
Gráfico 25. Mecanismos para solicitar información a organismos públicos.....	43
Gráfico 26. Reacción ante negación de entrega de información.	44
Gráfico 27. Razones para no hacer nada en caso de denegación de información.	45
Gráfico 28. Institución donde presentaría reclamo ante denegación de información.....	46
Gráfico 29. Institución donde presentaría reclamo ante denegación de información, menciones "Otro"	47
Gráfico 30. Percepción respecto a características del acceso a la información pública	48
Gráfico 31. Áreas donde se requiere que la información sea pública.	49
Gráfico 32. Percepción respecto a utilidad de la existencia de Transparencia en el Estado	50
Gráfico 33. Porcentaje de conocimiento de la Ley de Transparencia.....	52
Gráfico 34. Medios a través de los cuales los individuos se enteraron de la Ley de Transparencia.....	53
Gráfico 35. Conocimiento de canales para ingresar solicitud de acceso a la información	54
Gráfico 36. Conocimiento respecto a plazos de entrega de información de organismos públicos.....	55
Gráfico 37. Porcentaje de personas que han solicitado información, total.....	56
Gráfico 38. Porcentaje de personas que han solicitado información, por tramo etario.	56
Gráfico 39. Porcentaje de personas que han solicitado información, por zona.	56
Gráfico 40. Institución a cual se solicitó información	57
Gráfico 41. Institución a cual se solicitó información, menciones "Otro"	58
Gráfico 42. Tipo de información solicitada	59
Gráfico 43. Tipo de información solicitada, otras menciones.....	60
Gráfico 44. Medio a través del cual se solicitó información	60

Gráfico 45. Respuesta ante solicitud de información	61
Gráfico 46. Razones argumentadas por institución para no entregar información	62
Gráfico 47. Satisfacción respecto de la información recibida	62
Gráfico 48. Motivos de insatisfacción con la respuesta recibida	63
Gráfico 49. Motivos para no solicitar información a organismos públicos.....	64
Gráfico 50. Porcentaje de conocimiento de la sección de Transparencia Activa	65
Gráfico 51. Porcentaje de conocimiento de la sección de Transparencia Activa, por segmentos.	66
Gráfico 52. Porcentaje de personas que ha buscado información en Transparencia Activa.....	67
Gráfico 53. Tipo de institución donde se busca información por Transparencia Activa.....	68
Gráfico 54. Tipo de información que se busca por Transparencia Activa	69
Gráfico 55. Éxito en la búsqueda y satisfacción con la información encontrada.....	70
Gráfico 56. Razones de insatisfacción con resultado de búsqueda por Transparencia Activa.	70
Gráfico 57. Motivos para no buscar información en Transparencia Activa.	71
Gráfico 58. Conocimiento del Consejo para la Transparencia	72
Gráfico 59. Perfil de quienes conocen el Consejo para la Transparencia, por sexo, edad y zona	73
Gráfico 60. Perfil de quienes conocen el Consejo para la Transparencia, por nivel educacional y GSE	74
Gráfico 61. Percepción sobre el Consejo para la Transparencia	75
Gráfico 62. Conocimiento de la campaña publicitaria del CPLT.....	76
Gráfico 63. Resguardo de la información por parte de los ciudadanos	77
Gráfico 64. Preocupación por el uso de sus datos personales.....	78
Gráfico 65. Distribución regional de la muestra, Peso-Muestra vs Peso-“Real País” (Ponderado).	79
Gráfico 66. Distribución nacional, variable género.	80
Gráfico 67. Distribución nacional, variable zona urbana/rural	80
Gráfico 68. Distribución nacional, variable tramo etario.	81
Gráfico 69. Distribución nacional, variable nivel educacional	81
Gráfico 70. Distribución nacional, variable Actividad principal del encuestado.....	82
Gráfico 71. Distribución nacional, variable ingreso mensual líquido del grupo familiar	83
Gráfico 72. Distribución nacional, actividades relacionadas a la política	83
Gráfico 73. Distribución nacional, principal medio de comunicación que utiliza para informarse	84
Gráfico 74. Distribución nacional, principal medio que utiliza para informarse, por tramo etario.....	85
Gráfico 75. Uso de Internet, por tramo etario.	86
Gráfico 76. Frecuencia uso de Internet.....	86

1. Resumen Ejecutivo

En este informe se pueden apreciar los resultados de la quinta medición del Estudio Nacional de Transparencia, el cual busca dar cuenta de las percepciones de los ciudadanos acerca de temáticas relacionadas con la Ley de Transparencia, las funciones del Consejo y con áreas más amplias, vinculadas a los derechos ciudadanos y la confianza social. Para ello, se realizaron 2.424 encuestas presenciales en hogares dentro de todo Chile. El público objetivo fueron hombres y mujeres mayores de 18 años.

Dentro de los resultados obtenidos se puede apreciar que la percepción de transparencia en organismos públicos, presenta un descenso desde la medición del año 2012, donde se obtuvo un promedio de 4,44, mientras que en este estudio, el indicador alcanza un valor de 3,95.

Un 19,7% de la población encuestada conoce la Ley de Transparencia, valor que muestra un aumento respecto a lo obtenido en la última medición (11,2%). El conocimiento de los ciudadanos sobre sus derechos en términos de información pública es alto. Un 87,5% de los encuestados considera que tiene derecho a acceder a información de cualquier organismo público, mientras que un 86,3% se siente con derecho a reclamar si es que se le niega información de un organismo público.

Se percibe que el acceso a la información pública no es fácil ni rápido y que los órganos públicos sólo ponen a disposición de los ciudadanos la información que les conviene. Pese a esto, se considera que el acceso a la información es útil, necesario y una forma de prevenir la corrupción.

Un 21% de los encuestados ha solicitado información a un organismo público en los últimos 12 meses, haciéndolo principalmente de manera presencial. Entre las principales instituciones a las cuales se les solicita información figuran las municipalidades. Por otra parte, la información solicitada corresponde principalmente a subsidios y beneficios otorgados por el Estado (58%).

Existe desconocimiento de los ciudadanos respecto a las secciones de transparencia activa en los sitios web de organizaciones públicas, aunque este indicador ha mejorado, obteniéndose un 12% conocimiento en esta medición versus un 6% de conocimiento en medición del año 2012. Entre quienes conocen la sección de transparencia activa, un 14% ha buscado información.

Finalmente se aprecia que un 20% de los encuestados conoce el Consejo para la Transparencia, lo cual significa un aumento respecto a lo obtenido durante la medición del año 2012, donde este valor llego a un 12%. La televisión, es el principal medio de comunicación a través del que se conoce a la institución. La evaluación del organismo por parte de los ciudadanos es buena, percibiéndolo como uno que cumple con su misión, además de ser autónomo y transparente.

2. Introducción

El presente estudio corresponde a la 5ª versión del Estudio Nacional de Transparencia, del Consejo para la Transparencia (CPLT) (“el Consejo”), el cual busca dar cuenta de los avances en la percepción ciudadana en materias de acceso a la información pública, difusión de la Ley de Transparencia N° 20.285 y la labor del CPLT, así como del ejercicio efectivo de los derechos conferidos a los ciudadanos en dicha ley.

Para llevar a cabo el estudio se encuestó presencialmente a 2.424 individuos en las principales comunas del territorio nacional (Gran Santiago, capitales regionales, más las comunas de más de 20 mil habitantes), mediante la aplicación de una encuesta semi-estructurada, basada en los cuestionarios que se utilizaron en las versiones pasadas del mismo estudio. Los sujetos encuestados, por su parte, fueron seleccionados aleatoriamente mediante un procedimiento de muestreo tri-etápico que incluía la selección aleatoria de la manzana, del hogar y del individuo a encuestar dentro del hogar, respectivamente.

En cuanto al cuestionario aplicado, éste permitió recolectar datos de opinión y percepción respecto a temas de transparencia en los organismos públicos, del mismo modo que contenía preguntas relativas al comportamiento de los ciudadanos en el ejercicio de su derecho de acceso a la información pública y de actividades relacionadas con la política en el plano personal. Los resultados tienen representatividad nacional, con un margen de error de 2,0% y permiten hacer inferencias para toda la población mayor de edad, de las comunas medidas. Los datos se analizaron en forma agregada, permitiendo resguardar la identidad de los encuestados.

El informe se divide en 3 grandes capítulos: la metodología, los resultados del estudio, y finalmente, las conclusiones. Dentro de los principales aspectos evaluados, están: la percepción general de transparencia, las expectativas de los ciudadanos frente a los organismos públicos, la confianza en el sector público y en la información pública, percepción del acceso a la información pública como un derecho, conocimiento de la Ley de Transparencia, conocimiento de los mecanismos de solicitud de información, el ejercicio efectivo del derecho a información, el conocimiento y uso efectivo de la Transparencia Activa, el conocimiento y percepción sobre el Consejo para la Transparencia y el conocimiento y percepción sobre la protección de los datos personales.

Finalmente, el propósito del presente informe es entregar datos que permitan evaluar el avance de la transparencia en el país, así como facilitar información para acciones futuras del Consejo para la Transparencia.

3. Metodología

3.1. Objetivo general

Obtener, identificar y evaluar, a través de una encuesta de opinión pública representativa a nivel nacional, las percepciones de los ciudadanos acerca de temáticas relacionadas con la Ley de Transparencia, las funciones del Consejo y con áreas más amplias, vinculadas a los derechos ciudadanos y la confianza social.

3.2. Objetivos específicos

- Dar cuenta de los avances en términos del Derecho de Acceso a la Información Pública, la Ley de Transparencia y la labor institucional del Consejo para la Transparencia.
- Evaluar las áreas críticas relacionadas con la opinión pública que permitan el desarrollo de indicadores para medir tanto los avances como el impacto de la transparencia en el país.
- Desarrollar un análisis comparado de los datos de los estudios anteriores (2009, 2010, 2011, 2012) cuando aquéllos así lo permitan.

3.3. Descripción de la encuesta y levantamiento de información

3.3.1. Diseño/revisión del instrumento

Si bien el instrumento ha sido aplicado en las versiones anteriores de este estudio, sufrió modificaciones respecto a su versión utilizada el año 2012, dadas las nuevas necesidades de

información del Consejo. Estas modificaciones se refieren a inclusión y exclusión de algunas preguntas, así como también cambios en la redacción y alternativas de respuesta de otras preguntas. De todas maneras, se conservan las preguntas más relevantes que sirven para una comparación transversal y que alimentan una serie de indicadores internos de la institución.

3.3.2. Capacitación de encuestadores

Se seleccionaron encuestadores con experiencia en investigaciones de satisfacción que hubieran utilizado herramientas y criterios similares a los solicitados en este estudio.

En la Región Metropolitana los encuestadores fueron capacitados tanto por el encargado del Consejo para la Transparencia, como por el Jefe de Terreno de FrontDesk, consultora encargada del terreno del estudio. Ahí se les explicó la metodología de trabajo de campo, los plazos para la realización de las encuestas; cuotas a realizar, selección de manzanas, hogares e individuos a encuestar y la correcta aplicación del cuestionario (saltos, preguntas filtro, forma de llenado, entre otros).

En las otras regiones del país, en tanto, el Jefe de Terreno de FrontDesk fue el responsable de coordinar a los encuestadores para que todos ellos asistieran a una capacitación presencial dictada por el encargado del Consejo para la Transparencia. En los casos en que dicho encargado no pudo llegar a las diferentes regiones, el Jefe de Terreno de FrontDesk realizó la capacitación de manera telefónica.

3.3.3. Muestra

Las encuestas se realizaron de manera presencial en hogares a hombres y mujeres mayores de 18 años. Se realizó un total de 2.424 encuestas a nivel nacional, creándose una muestra estratificada proporcional por región, con apertura por sexo y tipo de población (urbana y rural). El detalle de la muestra objetivo se observa en la siguiente tabla:

Tabla 1. Muestra por región, urbano, rural y margen de error

	Total Región (Mayores 18 años)	Proporción del total país	Muestra real obtenida Total	Muestra objetivo Total	Error muestra objetivo	Muestra objetivo Urbana Hombre	Muestra objetivo Urbana Mujer	Muestra objetivo Rural Hombre	Muestra objetivo Rural Mujer
I REGIÓN	233.934	1,80%	45	43	14,80%	21	20	1	1
II REGIÓN	418.329	3,30%	96	79	11,00%	40	37	1	1
III REGIÓN	202.216	1,60%	39	39	15,90%	18	17	2	2
IV REGIÓN	536.658	4,20%	101	101	9,80%	39	40	11	11
V REGIÓN	1.341.975	10,50%	246	252	6,20%	113	118	10	11
RM	5.179.908	40,60%	997	972	3,10%	457	486	14	15
VI REGIÓN	659.211	5,20%	122	124	8,80%	44	43	19	18
VII REGIÓN	750.591	5,90%	153	142	8,30%	47	47	24	24
VIII REGIÓN	1.515.261	11,90%	272	285	5,80%	115	119	25	26
IX REGIÓN	710.702	5,60%	131	133	8,50%	45	45	21	22
X REGIÓN	619.535	4,90%	108	115	9,10%	40	39	18	18
XI REGIÓN	75.564	0,60%	13	13	26,20%	6	5	1	1
XII REGIÓN	119.241	0,90%	24	23	20,90%	11	10	1	1
XIV REGIÓN	279.806	2,20%	52	53	13,50%	26	23	2	2
XV REGIÓN	130.766	1,00%	25	25	19,60%	12	11	1	1
Total	12.773.697	100%	2424	2400	2,00%	1.032	1.062	152	154
% del total país				100%		43,00%	44,30%	6,30%	6,40%
Error muestra total						3,10%	3,00%	7,90%	7,90%

Fuente: Elaboración FrontDesk a partir de datos obtenidos desde sitio web INE, específicamente desde la ruta de enlace http://www.ine.cl/canales/chile_estadistico/demografia_y_vitales/proyecciones/proyecciones_poblacion.zip.

La muestra por región se hizo proporcionalmente en base la cantidad de habitantes por comuna, considerando sólo aquellas con más de 20 mil habitantes. El detalle de la muestra por comuna y tipo de población (urbana o rural) se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 2. Muestra objetivo por comuna y zona

Región	Comuna	Población 2012 (Comunas más de 20 mil habitantes)	Población por comuna	Peso de la comuna dentro de su región	Muestra Urbana	Muestra Rural	Total muestra
--------	--------	---	----------------------	---------------------------------------	----------------	---------------	---------------

ARICA Y PARINACOTA	ARICA	121.166	121.166	100%	23	2	25
TARAPACÁ	IQUIQUE	129.904	187.391	69%	31	0	31
TARAPACÁ	ALTO HOSPICIO	57.487	187.391	31%	12	2	14
ANTOFAGASTA	ANTOFAGASTA	257.294	355.147	72%	57	0	57
ANTOFAGASTA	CALAMA	97.853	355.147	28%	20	2	22
ATACAMA	COPIAPO	111.384	143.255	78%	30	0	30
ATACAMA	VALLENAR	31.871	143.255	22%	5	4	9
COQUIMBO	COQUIMBO	151.209	401.727	38%	38	0	38
COQUIMBO	LA SERENA	150.751	401.727	38%	38	0	38
COQUIMBO	OVALLE	77.772	401.727	19%	0	20	20
COQUIMBO	ILLAPEL	21.995	401.727	5%	0	5	5
VALPARAÍSO	VINA DEL MAR	214.060	1.009.221	21%	42	0	42
VALPARAÍSO	VALPARAISO	197.694	1.009.221	20%	52	0	52
VALPARAÍSO	QUILPUE	119.649	1.009.221	12%	34	0	34
VALPARAÍSO	VILLA ALEMANA	96.256	1.009.221	10%	28	0	28
VALPARAÍSO	SAN ANTONIO	70.761	1.009.221	7%	16	0	16
VALPARAÍSO	QUILLOTA	63.360	1.009.221	6%	16	1	17
VALPARAÍSO	SAN FELIPE	53.966	1.009.221	5%	6	3	9
VALPARAÍSO	LOS ANDES	52.549	1.009.221	5%	13	0	13
VALPARAÍSO	CONCON	43.696	1.009.221	4%	10	0	10
VALPARAÍSO	LA CALERA	38.034	1.009.221	4%	9	0	9
VALPARAÍSO	LIMACHE	32.177	1.009.221	3%	8	0	8
VALPARAÍSO	LA LIGUA	27.019	1.009.221	3%	0	7	7
VALPARAISO	ALGARROBO	9.445	121.166	8%	1	0	1
METROPOLITANA	MAIPU	616.752	4.834.208	13%	117	0	117
METROPOLITANA	PUENTE ALTO	515.186	4.834.208	11%	99	0	99
METROPOLITANA	LA FLORIDA	296.322	4.834.208	6%	61	0	61
METROPOLITANA	LAS CONDES	220.752	4.834.208	5%	46	0	46
METROPOLITANA	SAN BERNARDO	208.924	4.834.208	4%	42	0	42
METROPOLITANA	PUDAHUEL	188.965	4.834.208	4%	38	0	38
METROPOLITANA	PENALOLEN	172.977	4.834.208	4%	35	0	35
METROPOLITANA	QUILICURA	141.569	4.834.208	3%	29	1	30
METROPOLITANA	LA PINTANA	135.546	4.834.208	3%	26	0	26
METROPOLITANA	SANTIAGO	126.890	4.834.208	3%	28	0	28
METROPOLITANA	EL BOSQUE	118.148	4.834.208	2%	23	0	23
METROPOLITANA	NUNOA	113.358	4.834.208	2%	42	0	42
METROPOLITANA	PROVIDENCIA	101.792	4.834.208	2%	21	0	21
METROPOLITANA	CERRO NAVIA	91.393	4.834.208	2%	19	0	19

METROPOLITANA	RENCA	89.628	4.834.208	2%	17	0	17
METROPOLITANA	RECOLETA	89.336	4.834.208	2%	16	0	16
METROPOLITANA	LA GRANJA	86.556	4.834.208	2%	17	0	17
METROPOLITANA	ESTACION CENTRAL	81.961	4.834.208	2%	16	0	16
METROPOLITANA	CONCHALI	77.640	4.834.208	2%	16	0	16
METROPOLITANA	COLINA	76.147	4.834.208	2%	14	2	16
METROPOLITANA	LO BARNECHEA	75.412	4.834.208	2%	16	0	16
METROPOLITANA	MELIPILLA	73.568	4.834.208	2%	17	4	21
METROPOLITANA	MACUL	72.868	4.834.208	2%	15	0	15
METROPOLITANA	LA REINA	69.427	4.834.208	1%	15	0	15
METROPOLITANA	LO ESPEJO	68.340	4.834.208	1%	13	0	13
METROPOLITANA	PEDRO AGUIRRE CERDA	67.786	4.834.208	1%	13	0	13
METROPOLITANA	LO PRADO	65.019	4.834.208	1%	21	0	21
METROPOLITANA	QUINTA NORMAL	63.636	4.834.208	1%	11	0	11
METROPOLITANA	VITACURA	59.376	4.834.208	1%	12	0	12
METROPOLITANA	PENAFLOR	58.709	4.834.208	1%	12	0	12
METROPOLITANA	HUECHURABA	57.970	4.834.208	1%	11	0	11
METROPOLITANA	SAN RAMON	57.862	4.834.208	1%	10	0	10
METROPOLITANA	SAN JOAQUIN	57.688	4.834.208	1%	12	0	12
METROPOLITANA	SAN MIGUEL	53.163	4.834.208	1%	10	0	10
METROPOLITANA	LA CISTERNA	52.140	4.834.208	1%	10	0	10
METROPOLITANA	TALAGANTE	52.031	4.834.208	1%	7	3	10
METROPOLITANA	BUIN	51.173	4.834.208	1%	10	0	10
METROPOLITANA	CERRILLOS	46.264	4.834.208	1%	10	0	10
METROPOLITANA	PAINE	44.249	4.834.208	1%	9	0	9
METROPOLITANA	LAMPA	42.905	4.834.208	1%	9	0	9
METROPOLITANA	INDEPENDENCIA	38.628	4.834.208	1%	8	0	8
METROPOLITANA	PADRE HURTADO	34.124	4.834.208	1%	8	0	8
METROPOLITANA	ISLA DE MAIPO	22.028	4.834.208	0%	6	0	6
O'HIGGINS	RANCAGUA	175.500	397.796	44%	44	10	54
O'HIGGINS	SAN FERNANDO	51.507	397.796	13%	16	0	16
O'HIGGINS	RENGO	42.184	397.796	11%	13	0	13
O'HIGGINS	SAN VICENTE	33.285	397.796	8%	8	2	10
O'HIGGINS	SANTA CRUZ	26.134	397.796	7%	6	2	8
O'HIGGINS	CHIMBARONGO	24.116	397.796	6%	5	2	7
O'HIGGINS	MACHALI	23.753	397.796	6%	5	2	7
O'HIGGINS	GRANEROS	21.317	397.796	5%	7	0	7
MAULE	TALCA	173.002	517.562	33%	31	16	47

MAULE	CURICO	100.455	517.562	19%	23	15	38
MAULE	LINARES	64.139	517.562	12%	13	0	13
MAULE	CONSTITUCION	36.643	517.562	7%	9	9	18
MAULE	CAUQUENES	30.576	517.562	6%			
MAULE	MOLINA	30.500	517.562	6%	6	2	8
MAULE	SAN JAVIER	28.676	517.562	6%	5	0	5
MAULE	SAN CLEMENTE	26.812	517.562	5%	9	1	10
MAULE	PARRAL	26.759	517.562	5%			
MAULE	LONGAVI	28.722	517.562	6%	2	9	11
MAULE	ROMERAL	13.250	517.562	3%	0	3	3
BIOBÍO	CONCEPCION	166.486	1.089.966	15%	36	8	44
BIOBÍO	LOS ANGELES	138.252	1.089.966	13%	30	6	36
BIOBÍO	CHILLAN	126.648	1.089.966	12%	29	7	36
BIOBÍO	TALCAHUANO	123.630	1.089.966	11%	28	5	33
BIOBÍO	CHIGUAYANTE	87.671	1.089.966	8%	19	4	23
BIOBÍO	CORONEL	76.325	1.089.966	7%	19	4	23
BIOBÍO	SAN PEDRO	67.190	1.089.966	6%	14	3	17
BIOBÍO	HUALPEN	63.094	1.089.966	6%	17	0	17
BIOBÍO	TOME	39.943	1.089.966	4%	9	2	11
BIOBÍO	PENCO	38.168	1.089.966	4%	8	2	10
BIOBÍO	SAN CARLOS	36.480	1.089.966	3%	8	2	10
BIOBÍO	LOTA	33.274	1.089.966	3%	7	2	9
BIOBÍO	ARAUCO	28.924	1.089.966	3%	5	2	7
BIOBÍO	CANETE	22.753	1.089.966	2%	5	1	6
BIOBÍO	CABRERO	20.581	1.089.966	2%	4	1	5
BIOBÍO	CHILLAN VIEJO	20.547	1.089.966	2%	2	0	2
BIOBÍO	CABRERO	26.609	1.089.966	2%	4	1	5
ARAUCANÍA	CARAHUE	26.093	434.768	6%	0	1	1
ARAUCANÍA	TEMUCO	216.599	434.768	50%	64	18	82
ARAUCANÍA	PADRE LAS CASAS	51.243	434.768	12%	11	5	16
ARAUCANÍA	VILLARRICA	39.384	434.768	9%			
ARAUCANÍA	ANGOL	35.218	434.768	8%			
ARAUCANÍA	LAUTARO	24.402	434.768	6%	7	0	7
ARAUCANÍA	VICTORIA	23.219	434.768	5%	7	0	7
ARAUCANÍA	NUEVA IMPERIAL	22.522	434.768	5%	7	4	11
ARAUCANÍA	PUCON	22.181	434.768	5%	5	2	7
LOS RÍOS	VALDIVIA	115.245	189.572	61%	31	0	31
LOS RÍOS	LA UNION	27.423	189.572	14%	8	0	8

LOS RÍOS	PANGUIPULLI	24.858	189.572	13%	7	0	7
LOS RÍOS	RIO BUENO	22.046	189.572	12%	6	0	6
LOS LAGOS	PUERTO MONTT	168.948	426.845	40%	35	10	45
LOS LAGOS	OSORNO	115.630	426.845	27%	20	10	30
LOS LAGOS	CASTRO	36.554	426.845	9%	9	0	9
LOS LAGOS	ANCUD	29.351	426.845	7%	8	0	8
LOS LAGOS	PUERTO VARAS	28.328	426.845	7%			
LOS LAGOS	CALBUCO	24.706	426.845	6%	5	2	7
LOS LAGOS	QUELLON	23.328	426.845	5%	3	2	5
LOS LAGOS	LLANQUIHUE	17.053	426.845	4%	4	0	4
AYSÉN	COIHAIQUE	39.176	39.176	100%	11	2	13
MAGALLANES	PUNTA ARENAS	89.114	89.114	100%	24	0	24
		10.236.914		TOTAL	2.190	234	2.424

Fuente: Elaboración FrontDesk

El margen de error para la muestra nacional de 2.424 encuestas fue de $\pm 2\%$. La estimación se hizo considerando un nivel de confianza de 95% y varianza máxima, mediante la fórmula de población finita:

$$\varepsilon = \sqrt{\frac{k^2 \cdot p \cdot (1 - p) \cdot (N - n)}{n \cdot (N - 1)}}$$

Dónde:

$\varepsilon = \text{error}$

$k = 1,96$

$p = 0,5$

$N = \text{Tamaño del universo}$

$n = \text{Tamaño de la muestra}$

Se calculó un expansor con las variables “edad”, “género” y “zona” para así corregir las diferencias entre los pesos reales de estas variables y las muestras alcanzadas. Para los pesos reales se utilizaron las proyecciones del INE para la población chilena al año 2013. Los coeficientes de ponderación, por su parte, se obtuvieron como cociente del porcentaje de elementos de un segmento en la población total respecto del porcentaje de elementos del mismo grupo en la muestra total.

Tabla 3. Expansor

Edad	Urbano		Rural	
	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino
18-25	6991,732877	7251,028986	20788,25	10086,33333
26-35	5950,223958	5152,421525	9765,777778	6939,428571
36-45	4571,805195	3227,044776	5415,068966	3183,418605
46-55	4767,143541	4046,111111	7018,208333	5616,08
56-65	5622,361345	4009,096257	10610,36364	4322,090909
66 ++	8873,507937	9224,790698	13512,33333	12705,33333

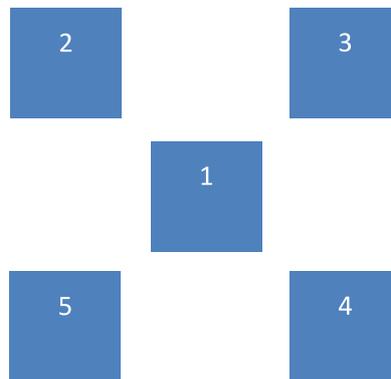
Fuente: Elaboración FrontDesk

3.3.3.1. Muestreo

Las 2.424 encuestas presenciales en hogares a nivel nacional se realizaron con un muestreo trietápico (selección de manzanas, casas y persona a encuestar). En lo que sigue se detalla la estrategia de selección de encuestados.

Selección de sectores

Para lograr una adecuada dispersión de la muestra, en las comunas urbanas se efectuó la selección aleatoria de un sector. Un sector corresponde a un conjunto de 5 manzanas, donde la manzana 1 es llamada “madre” y el resto manzanas “adyacentes”, las cuales se disponen de la siguiente forma:



Se realizaron 6 encuestas por sector, por lo que el número de sectores seleccionados por comuna estará dado por la siguiente fórmula:

$$\text{N}^{\circ} \text{ de sectores} = \frac{\text{Tamaño de la muestra}}{\text{promedio de encuestas por sector}}$$

Selección de viviendas

La elección de hogares dentro de la manzana fue de manera aleatoria sistemática, combinando así la aleatoriedad con un método simple de recorrido de la manzana que fuera entendible por cualquier encuestador y que, a su vez, fuera factible de ser supervisado.

El encuestador se ubicó en la esquina noroeste de la manzana, recorriéndola luego en el mismo sentido de las manecillas del reloj. El primer hogar en la manzana que se debía encuestar, debía ser elegido aleatoriamente (arranque aleatorio). Posteriormente, el encuestador debía saltarse un número determinado de casas desde el punto de partida. Dicho número habría de ser el último dígito del día del mes en que se estaba realizando la encuesta, de tal forma que fuera fácilmente verificable.

En caso de que alguna vivienda seleccionada no fuera apta para aplicar la encuesta en el momento (deshabitada; “nadie contesta”; local comercial; guardia no permite acceso, etc.) o bien fuera rechazada, entonces debía pasarse a la vivienda contigua (continuando el sentido del recorrido) y así hasta lograr la primera encuesta. Una vez lograda ésta, se debía saltar 3 viviendas (salto sistemático) y golpear la puerta de la cuarta para intentar de ese modo realizar una segunda encuesta, repitiendo todo el proceso de nuevo.

A medida que el encuestador recorría la manzana en el sentido descrito, debía ir llenando una **Hoja de Ruta**. Además, para cada vivienda que encontrara en su recorrido, debía registrar los siguientes datos:

- Identificador del nombre de la calle.
- Número de la vivienda.
- El resultado de su acción según el código establecido.
- El folio de la Hoja Filtro en caso de que la hubiera aplicado en dicho hogar.

Identificador nombre de calle	Nº vivienda y Dpto	Código Resultado	Folio

Fuente: Frontdesk

Código	Resultado
1	No es vivienda (comercio, instituciones, otros)
2	Edificio / Condominio sin posibilidad de acceso
3	Vivienda no habitada
4	No responde nadie
5	Nadie calificado para responder (menores de edad, nana)
6	Rechazo / no contestan encuestas
7	Se acepta encuesta
8	Hogar no se toca por salto sistemático

Fuente: Frontdesk

El llenado de esta Hoja de Ruta fue obligatorio para cada manzana, pues era el único medio de controlar –y verificar luego en terreno– que el encuestador respetara el procedimiento establecido de selección de hogares.

Mecanismos de reemplazo

En esta etapa, ocurrieron las siguientes situaciones:

- No había ningún individuo elegible en el hogar (por ejemplo todos se encontraban en su lugar de trabajo o de estudio); en este caso, se pasó 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 se rehusó a responder; en este caso, el encuestador realizó una nueva selección entre los restantes individuos elegibles; en caso de no lograr la encuesta en este segundo intento, se pasó a la vivienda contigua.
- Encuestas finalizadas incompletas: Ante esta situación la encuesta fue desechada y se procedió a la selección de otro hogar.

3.3.4. Especificación del procedimiento de supervisión de encuestas

En la etapa de trabajo de campo el Jefe de Terreno, junto a los coordinadores, monitorearon el trabajo en terreno. El nivel de avance se gestionó por medio de un software de fabricación propia que permitió llevar un registro online de la cantidad de encuestas contestadas. En caso de que el nivel de avance para una región en particular se encontrara por debajo de lo presupuestado, se tomaron medidas progresivas para volver a lo planificado, a saber:

1. Aumento del número de encuestadores.
2. Desplazamiento del coordinador a la zona.
3. Desplazamiento del jefe de terreno a la zona.

El nivel de avance se mantuvo disponible y actualizado semanalmente en una plataforma externa para que fuera consultado en todo momento. Estas mediciones sirvieron como referencia para el reporte semanal que se enviaba vía e-mail junto con el resto de la información solicitada.

Durante el trabajo de campo y hasta la etapa de análisis de los datos recogidos, se coordinaron reuniones con el fin de mantener el contacto y los canales de información abiertos en todo momento. Además, las actas de dichas reuniones fueron enviadas en un plazo no mayor a dos días hábiles.

3.4. Trabajo de campo

3.4.1. Prueba piloto

Previo a la aplicación del trabajo de campo se realizó una prueba piloto de 60 casos: 20 en la Región Metropolitana y 40 en regiones (20 Antofagasta y 20 Temuco), considerando condiciones similares al campo real, conducido por el encargado del CPLT. El día 21 de Octubre de 2013 se dio inicio a la prueba piloto, finalizando el día 28 de Octubre del 2013.

Los objetivos de dicha prueba fueron:

- Verificar la duración del cuestionario, naturalidad del flujo y facilidad de aplicación.
- Identificar errores de redacción en preguntas, instrucciones al encuestador, alternativas de respuesta, secuencia de preguntas, saltos de preguntas filtro, significado de las palabras utilizadas; comprensión y dificultad de las preguntas, preguntas ambiguas o redundantes, etc.
- Validar las alternativas de respuestas a preguntas cerradas.

El producto de esta sub-etapa fue un reporte que indicó los posibles problemas encontrados (observaciones, inconsistencias en preguntas, etc.); la base de datos codificada y etiquetada, y el testimonio de los encuestadores (telefónico y por escrito) contando la experiencia en la realización del testeo.

Los cambios y validación del instrumento fueron responsabilidad del Consejo para la Transparencia.

3.4.2. Plazos del trabajo de campo

El estudio se desarrolló a nivel nacional en las comunas antes mencionadas. Las capacitaciones en terreno fueron realizadas por la contraparte y, posterior a ello, se dio inicio al trabajo de campo el día 29 de octubre de 2013, para finalizar el día 31 de diciembre de ese mismo año.

Cabe destacar, finalmente, que en paralelo a la aplicación de las encuestas se realizaron actividades de revisión, codificación, digitación y supervisión.

4. Resultados

4.1. Percepción general sobre el sector público

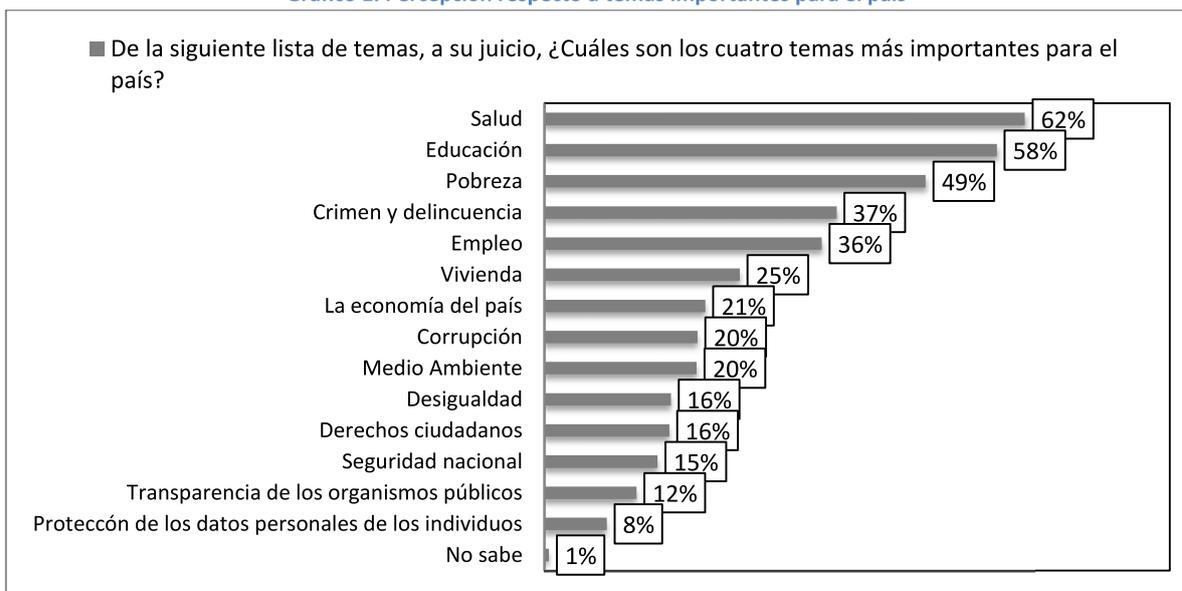
A continuación se muestran los resultados respecto a la percepción sobre aspectos generales del sector público relacionados con los temas que se consideran más importantes, la confianza en las instituciones, así como también sobre aspectos más generales de la relación mantenida entre el ciudadano y el Estado, entre otros.

4.1.1. Temas más importantes para el país

Un 62% de los encuestados declara que el tema más importante para el país es la salud, seguida por la educación (58%) y la pobreza (49%). Más abajo, aparecen temas como crimen y delincuencia (37%) y empleo (36%).

En contraposición a lo anterior, los derechos ciudadanos tienen gran importancia sólo para el 16% de los encuestados; la transparencia en organismos públicos sólo para el 12% y, cerrando el orden de prioridad, la protección de los datos personales es relevante para el 8% de los encuestados.

Gráfico 1. Percepción respecto a temas importantes para el país

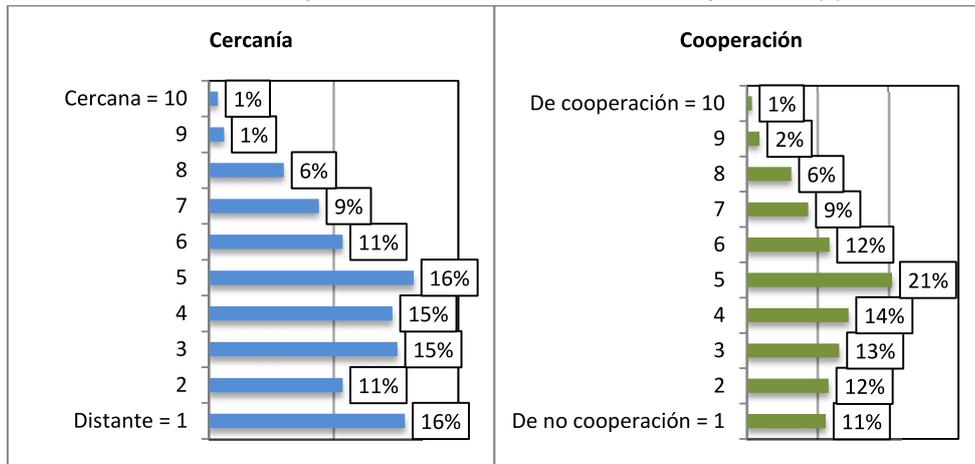


Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2013.

4.1.2. Relación entre el ciudadano y el Estado

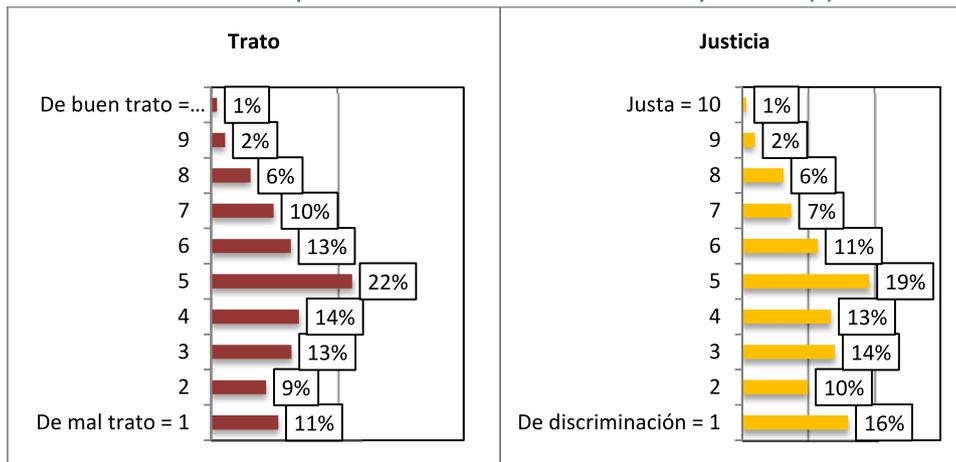
Cuando se consulta respecto a la percepción sobre la relación entre los ciudadanos y el Estado, en general se observa una visión negativa, predominando la percepción de que dicha relación es más bien distante, de no cooperación, de mal trato y discriminación por parte de la administración pública hacia los ciudadanos.

Gráfico 2. Percepción de la relación entre los ciudadanos y el Estado (1)



Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2013.

Gráfico 3. Percepción de la relación entre los ciudadanos y el Estado (2)



Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2013.

Según sexo no se aprecia diferencia significativa, mientras que sí se aprecia según nivel educacional.

Tabla 4. Percepción de la relación entre ciudadanos y el Estado, por nivel educacional

		En una escala de 1 a 10, Ud. Diría que la relación entre los ciudadanos y el estado es más bien de				
		Cercanía	Cooperación	Trato	Justicia	N
Nivel Educativo	Educación básica incompleta	3,54	3,71	4,04	3,43	172
	Educación básica completa	3,75	3,80	3,93	3,71	215
	Educación media científica humanista y técnica incompleta	3,86	4,27	4,42	4,09	394
	Educación media científica humanista y técnica completa	4,07	4,28	4,59	4,06	694
	Educación superior técnico-profesional incompleta	4,36	4,75	4,70	4,66	129
	Educación superior técnico-profesional completa	4,03	4,11	4,32	4,08	243
	Educación superior universitaria incompleta	4,00	4,35	4,41	4,10	175
	Educación superior universitaria completa	5,03	5,22	5,29	5,02	258
	Magíster o doctorado (no incluya diplomados)	6,86	7,14	7,12	7,08	74

Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2013.

De acuerdo al tramo etario, el grupo de 46 a 55 años es el que peor evaluación tiene de la relación entre el Estado y los ciudadanos.

Tabla 5. Percepción de la relación entre ciudadanos y el Estado, por edad

		En una escala de 1 a 10, Ud. diría que la relación entre los ciudadanos y el Estado es más bien de				
		Cercanía	Cooperación	Trato	Justicia	N
Edad	18 - 25 años	3,89	4,22	4,35	3,94	303
	26 - 35 años	4,23	4,54	4,59	4,30	451
	36 - 45 años	4,35	4,51	4,83	4,44	636
	46 - 55 años	3,95	4,20	4,41	4,06	512
	56 - 65 años	4,17	4,33	4,45	4,15	337
	66 años y más	4,35	4,47	4,77	4,33	167

Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2013.

Respecto del tipo de zona, la percepción de la relación descrita es más positiva entre quienes habitan zonas urbanas.

Tabla 6. Percepción de la relación entre ciudadanos y el Estado, por zona

		En una escala de 1 a 10, Ud. diría que la relación entre los ciudadanos y el Estado es más bien de				
		Cercanía	Cooperación	Trato	Justicia	N
Zona	Urbano	4,15	4,39	4,58	4,23	2174
	Rural	4,09	4,30	4,43	4,02	232

Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2013.

De acuerdo al grupo socioeconómico se observa que los segmentos que representan a la clase media son los que quien presentan una evaluación más crítica en todos los aspectos, y en caso opuesto el grupo ABC1 y E son más positivos en su evaluación.

Tabla 7. Percepción de la relación entre ciudadanos y el Estado, por GSE

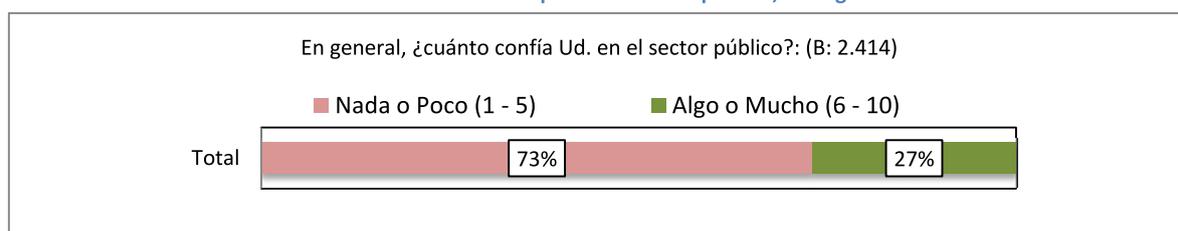
		En una escala de 1 a 10, Ud. diría que la relación entre los ciudadanos y el Estado es más bien de					
		Cercanía	Cooperación	Trato	Justicia	N	
GSE	ABC1	5,34	5,42	5,46	5,37	157	
	C2	4,30	4,49	4,60	4,27	298	
	C3	3,73	4,09	4,37	3,88	524	
	D	4,03	4,19	4,47	4,10	815	
	E	4,87	4,99	5,11	5,04	275	

Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2013.

4.1.3. Confianza respecto del sector público

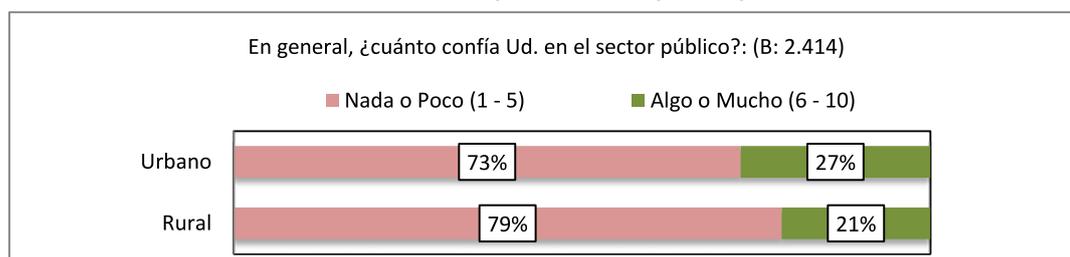
Se aprecia un bajo nivel de confianza respecto del sector público: 73% de los encuestados confían poco o nada en él. Cabe destacar que dicha tendencia es transversal a los grupos etarios y sexo, detectándose diferencias según zona urbano/rural.

Gráfico 4. Confianza respecto del sector público, total general



Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2013.

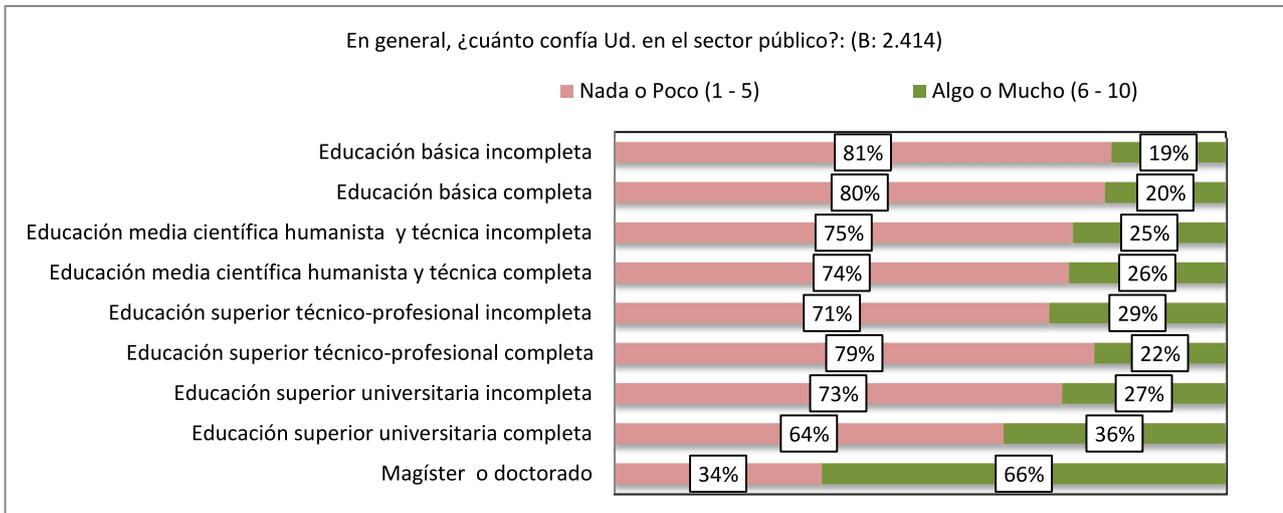
Gráfico 5. Confianza respecto del sector público, por zona



Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2013.

Donde existen notorias diferencias es en términos de nivel educacional. Entre más estudios tiene una persona, mayor es su nivel de confianza. Los encuestados con “Educación básica incompleta” registran un 18,7% de confianza, mientras que los encuestados con “Magister o doctorado” registran un 66,1%.

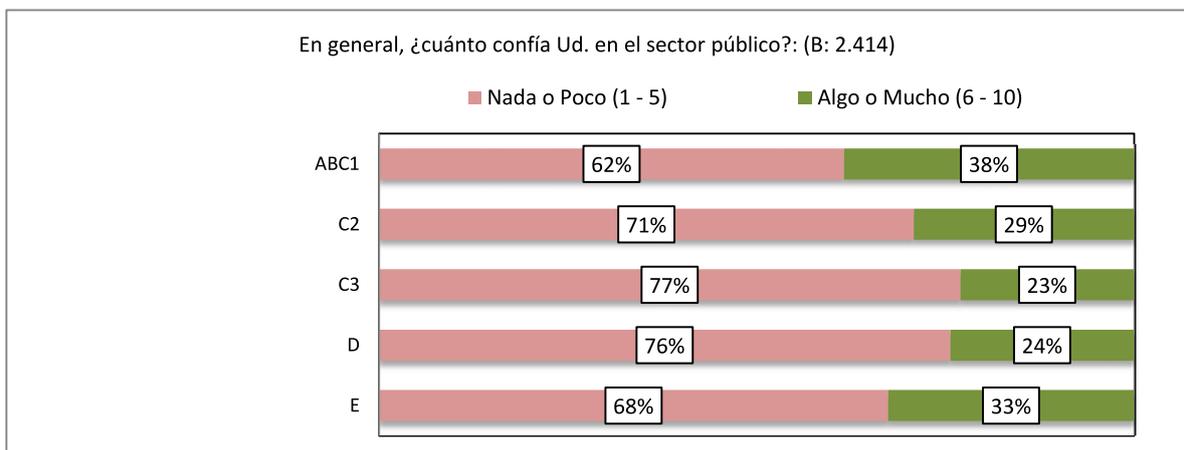
Gráfico 6. Confianza respecto del sector público, por nivel educacional



Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2013.

Por otro lado, hay un menor nivel de desconfianza en los extremos de los grupos socio-económicos. El grupo “ABC1” presenta un 61,6% de desconfianza y el grupo “E” un 67,5”, mientras que el resto de los grupos están sobre el 70%.

Gráfico 7. Confianza respecto del sector público, por GSE

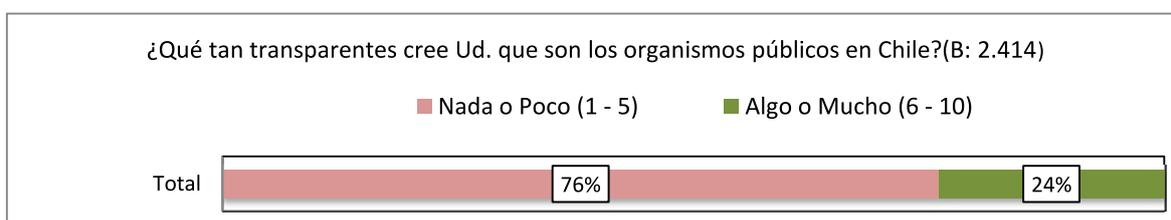


Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2013.

4.1.4. Percepción de transparencia de los organismos públicos

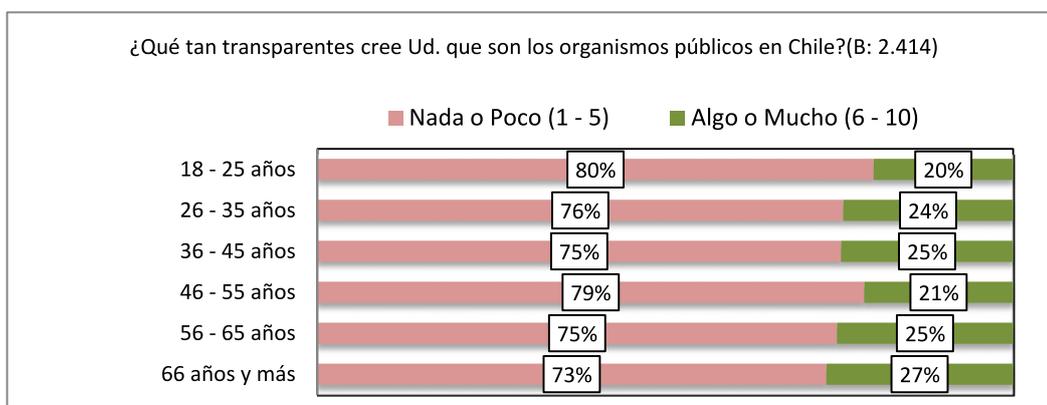
La percepción general de los niveles de transparencia respecto de los organismos públicos es también baja: el 76% de los encuestados considera que son poco o nada transparentes. Tal como era el caso de la confianza en la administración del Estado, este diagnóstico es compartido por todos los grupos etarios, acentuándose la percepción de opacidad entre los encuestados de 18 a 25 años (80%).

Gráfico 8. Percepción de transparencia de los organismos públicos, total



Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2013.

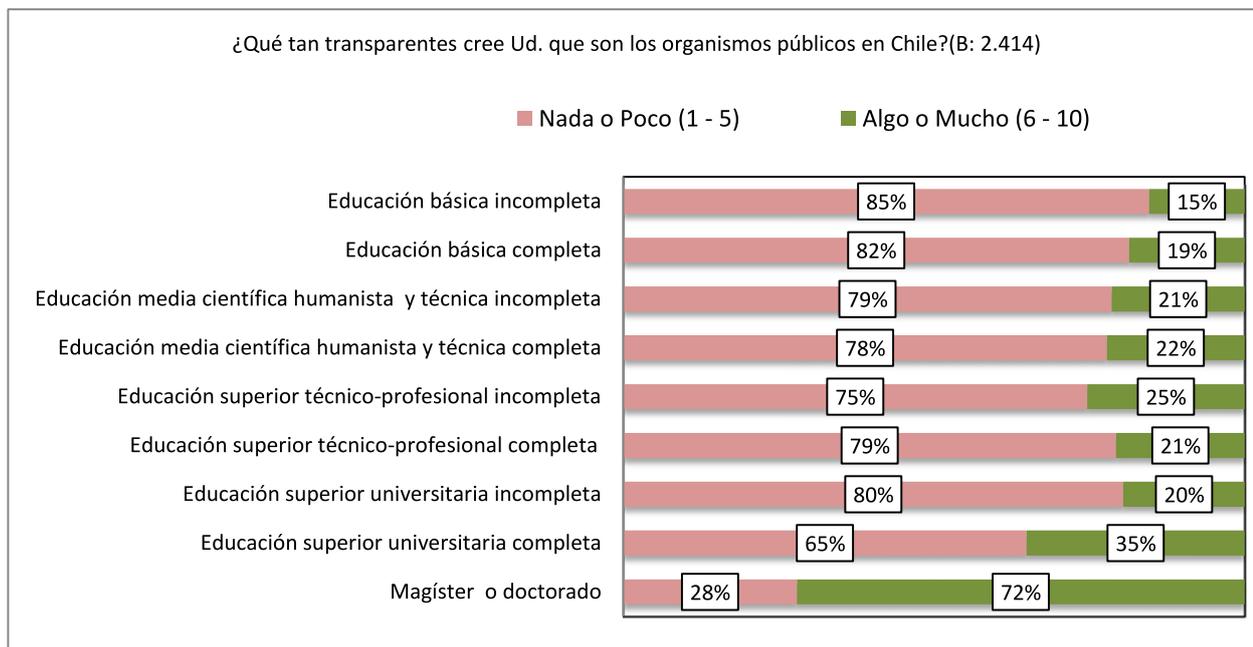
Gráfico 9. Percepción de transparencia de los organismos públicos, por edad



Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2013.

Al igual que para la pregunta anterior, existe una correlación positiva entre nivel educacional y percepción de transparencia. Un 15,4% de los encuestados con “Educación básica incompleta” creen que los organismos del sector público son transparentes, en comparación a los encuestados con “Magister o doctorado”, donde un 72,0% de ellos manifiesta una evaluación positiva en términos de transparencia.

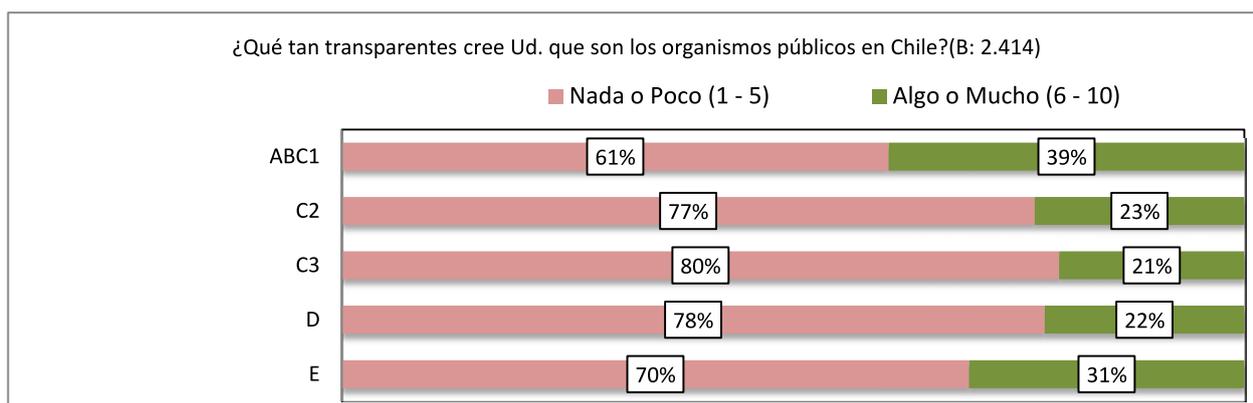
Gráfico 10. Percepción de transparencia de los organismos públicos, por nivel educacional



Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2013.

Lo mismo ocurre por GSE donde los segmentos representativos de la clase media tienen una percepción más negativa que los extremos.

Gráfico 11. Percepción de transparencia de los organismos públicos, por GSE

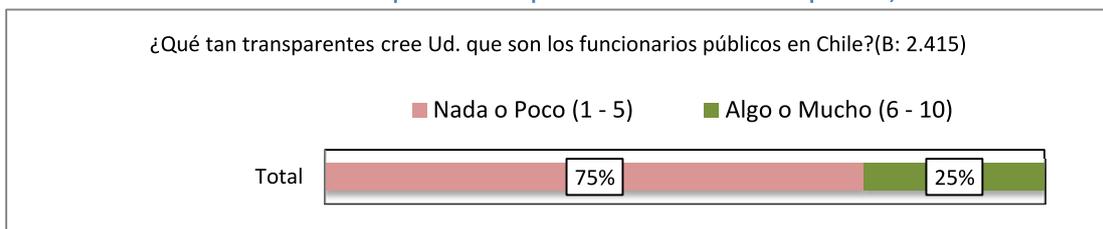


Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2013.

4.1.5. Percepción de transparencia de los funcionarios públicos

La percepción de la transparencia de los funcionarios públicos presenta resultados similares a lo observado en el caso de los organismos del Estado. A nivel general, un 74,9% de los encuestados considera que los funcionarios públicos son nada o poco transparentes, siendo las mujeres quienes comparten esta afirmación en una mayor medida que los hombres (76,6%).

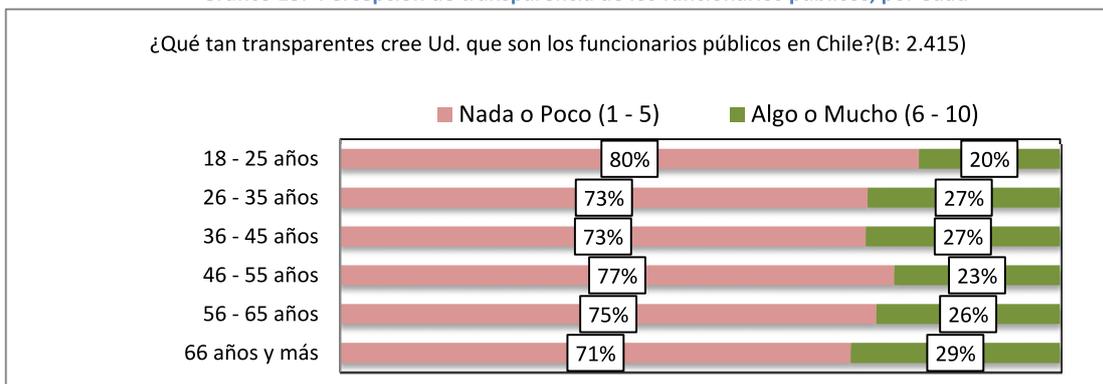
Gráfico 12. Percepción de transparencia de los funcionarios públicos, total



Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2013.

Aquí, de nuevo, la percepción empeora entre las personas de 18 a 25 años de edad. Como era de esperarse, al igual que las preguntas anteriores, a mayor nivel educacional mayor la percepción de transparencia respecto a los funcionarios públicos.

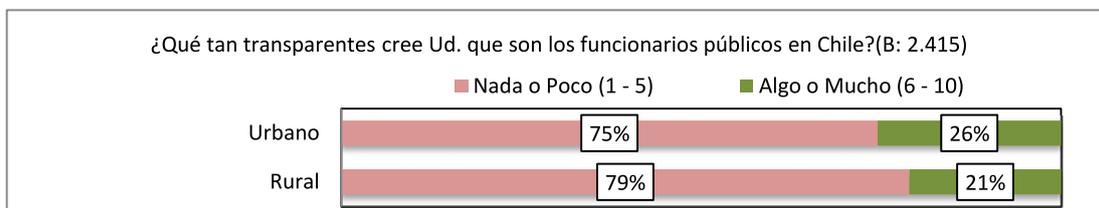
Gráfico 13. Percepción de transparencia de los funcionarios públicos, por edad



Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2013.

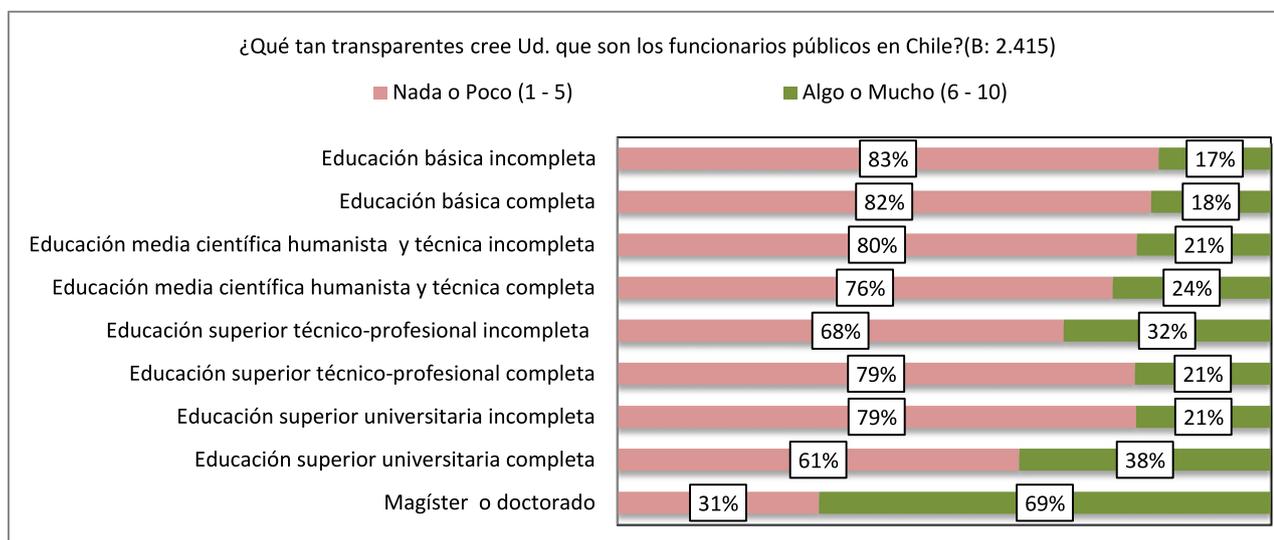
En relación a la zona, nivel educacional y GSE, esta variable se comporta de manera similar que con las preguntas anteriormente descritas.

Gráfico 14. Percepción de transparencia de los funcionarios públicos, por zona



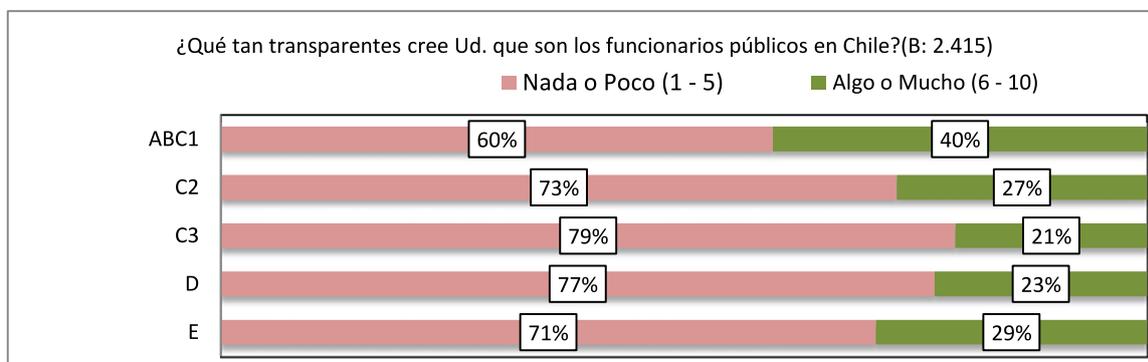
Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2013.

Gráfico 15. Percepción de transparencia de los funcionarios públicos, por nivel educacional



Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2013.

Gráfico 16. Percepción de transparencia respecto de los funcionarios públicos, por GSE



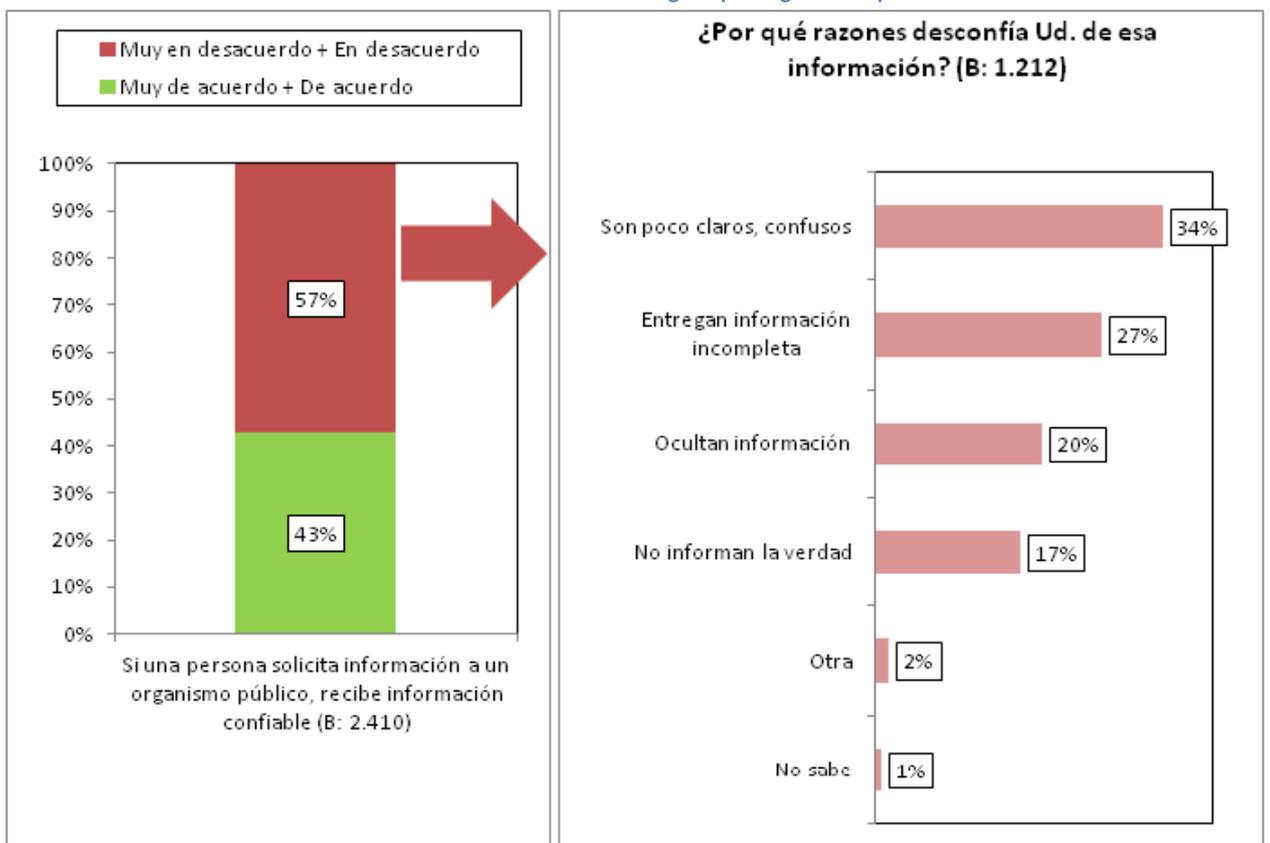
Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2013.

4.2. Percepción sobre la Información Pública

4.2.1. Confianza en la información que organismos públicos entregan

Un 57% de los encuestados se encuentra en desacuerdo o muy en desacuerdo acerca de que cuando se solicita información a un organismo público la información que se reciba es confiable. Los principales motivos exhibidos por quienes perciben eso son que la información entregada por los organismos del Estado es confusa (son poco claros) (34%), que dicha información es incompleta (27%) y, en tercer lugar, que esas instituciones “ocultan información” (20%).

Gráfico 17. Confianza en la información entregada por organismos públicos.

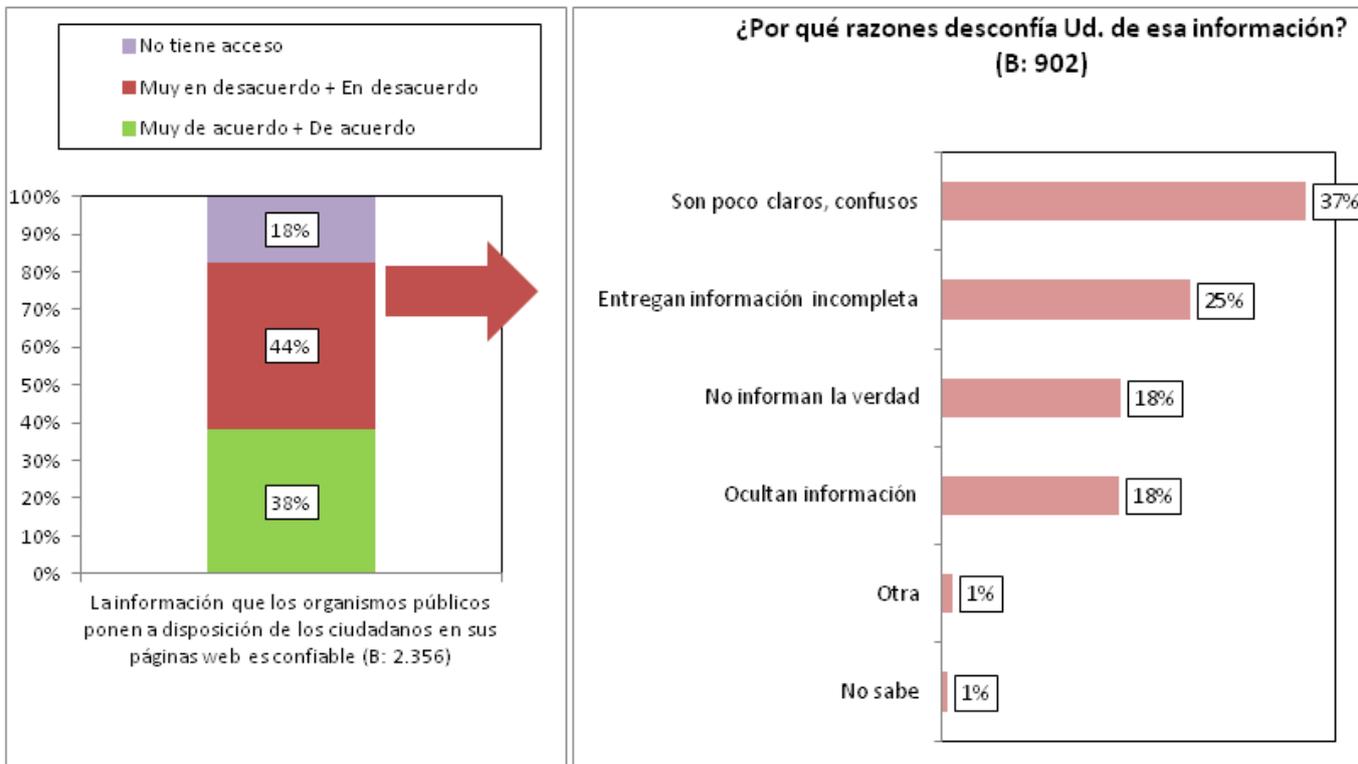


Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2013.

4.2.2. Confianza en la información que organismos públicos publican

Al consultar sobre la frase “la información que los organismos públicos ponen a disposición de los ciudadanos en sus páginas web es confiable”, un 44% de los encuestados está en desacuerdo o muy en desacuerdo. Aquí, de nuevo, argumentan que esa información es poco clara, confusa (37%) y que entregan información incompleta (25%).

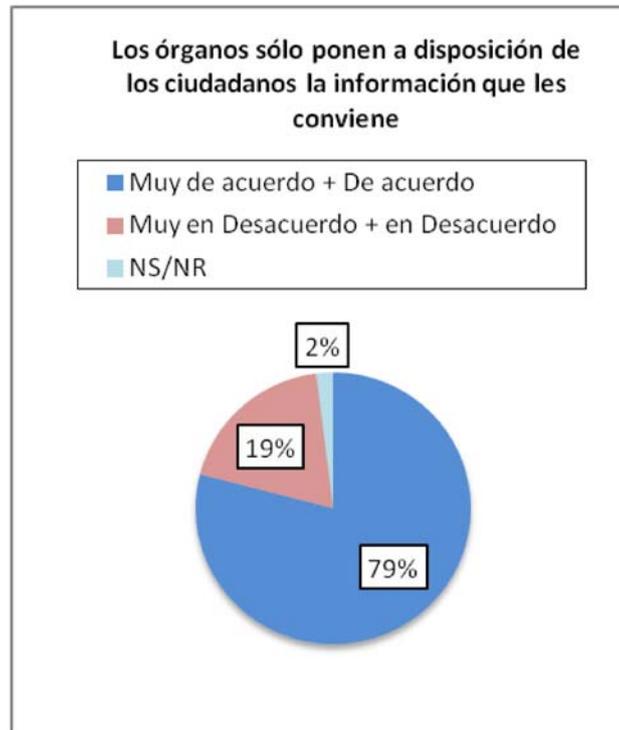
Gráfico 18. Confianza en la información publicada en sitios web de organismos públicos.



Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2013.

Más aún, predomina la creencia de que los órganos públicos sólo ponen a disposición de los ciudadanos la información que les conviene (79%).

Gráfico 19. Percepción sobre la información que se pone a disposición del ciudadano.

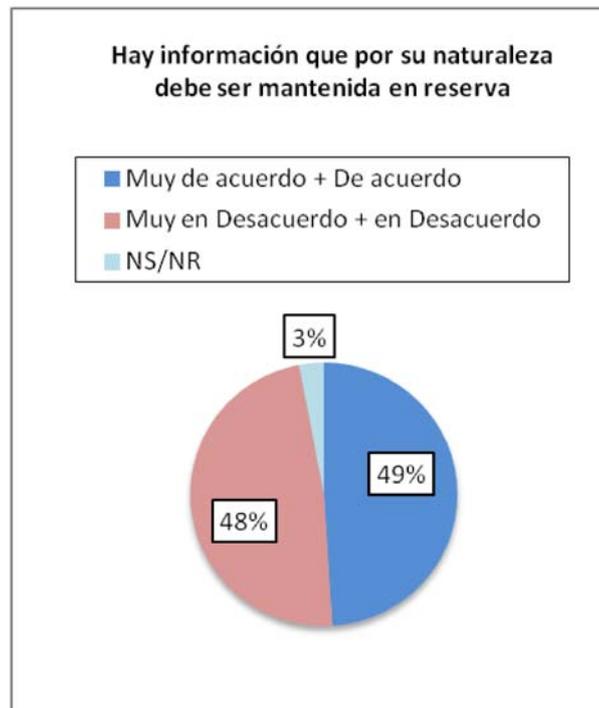


Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2013.

4.2.3. Información Pública de naturaleza reservada

Respecto al hecho de que exista información que por su naturaleza debe ser mantenida en reserva, el 49% de los encuestados está de acuerdo con ello, mientras que un 48% se muestra en contra.

Gráfico 20. Información de naturaleza reservada.

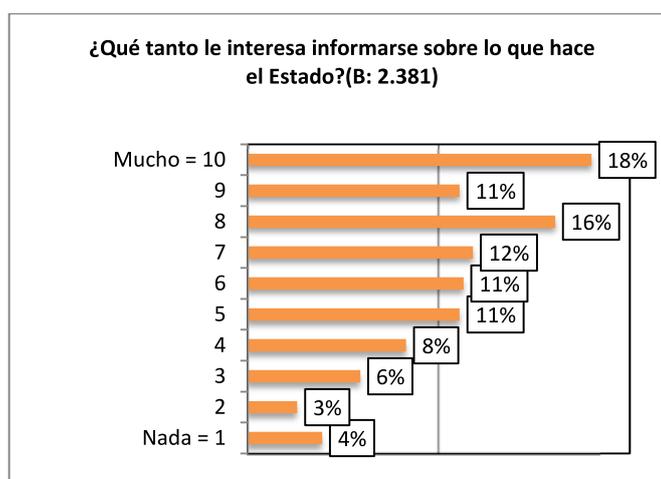


Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2013.

4.2.4. Interés en acceder a información pública

Respecto del interés de informarse sobre lo que hace el Estado, éste es alto (promedio de 6,74 en una escala de 1 a 10, donde 1 es nada y 10 mucho). En el gráfico 21 se aprecia la distribución.

Gráfico 21. Interés por informarse sobre las actividades del Estado



Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2013.

La edad se correlaciona negativamente con el interés en las actividades del Estado: a mayor edad, menor es el interés. Respecto del género, los hombres se muestran levemente más interesados que las mujeres. Al analizar estos resultados mediante un test ANOVA, se aprecia que las variaciones pese a ser pequeñas, son significativas.

Existe una correlación positiva entre el nivel educacional y el interés sobre lo que hace el estado, pasando de una media de 5,9 para el segmento con “Educación básica incompleta” a una media de 8,2 para el segmento con “Magister o doctorado”.

En la tabla 8, se observan los promedios según los diferentes segmentos de la población evaluados.

Tabla 8. Interés por informarse sobre actividades del Estado (promedios)

		En una escala de 1 a 10 ¿Qué tanto le interesa informarse sobre lo que hace el Estado?
Edad	18 - 25 años	6,72
	26 - 35 años	6,92
	36 - 45 años	6,9
	46 - 55 años	6,83
	56 - 65 años	6,53
	66 años y más	6,27
Región	Arica y Parinacota	7,87
	Tarapacá	7,78
	Antofagasta	6,18
	Atacama	8,74
	Coquimbo	6,62
	Valparaíso	6,69
	Metropolitana	6,37
	O'higgins	8,32
	Maule	6,89
	Bío Bío	6,98
	Araucanía	6,34
	Los Ríos	8,92
	Los Lagos	6,1
	Aysén	8,72
Magallanes	7,3	
Total	Total	6,74

Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2013.

4.3. Primeras nociones sobre el Derecho de Acceso a la Información

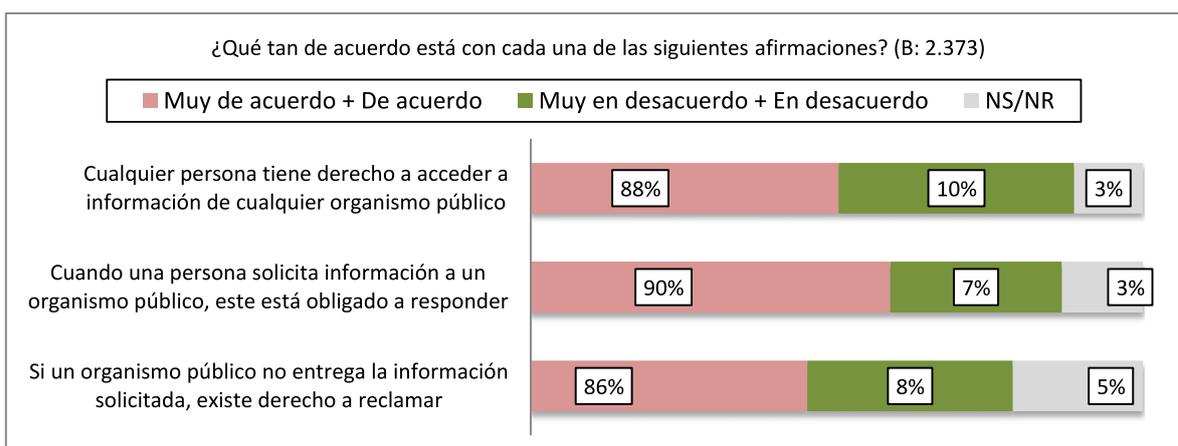
En este apartado se indaga sobre las nociones que tienen los ciudadanos sobre los distintos elementos de este derecho, pasando por la detección de sus principales derechos con respecto a este tema, la detección espontánea del Consejo para la Transparencia como el órgano garante del Derecho y sus actitudes frente a ciertas situaciones hipotéticas.

4.3.1. Reconocimiento intuitivo de los elementos del DAI

Los resultados muestran que existe un alto reconocimiento intuitivo por parte del ciudadano, en relación a ciertos elementos fundamentales del Derecho de Acceso a la Información (DAI). Estas tendencias se repite en los distintos grupos socio-demográficos. Así, se tiene que el 88% de los ciudadanos se encuentra de acuerdo o muy de acuerdo con la frase “cualquier persona tenga derecho a acceder a la información de cualquier organismo público”.

Del mismo modo, la mayoría de los encuestados concuerda con que un organismo público esté obligado a responder a las solicitudes de información realizadas por los ciudadanos (90% está de acuerdo o muy de acuerdo). Finalmente, las personas piensan que si un organismo público no entrega la información solicitada, existe derecho a reclamar: un 86% está de acuerdo o muy de acuerdo con esa afirmación.

Gráfico 22. Reconocimiento intuitivo de los elementos del Derecho de Acceso a la Información



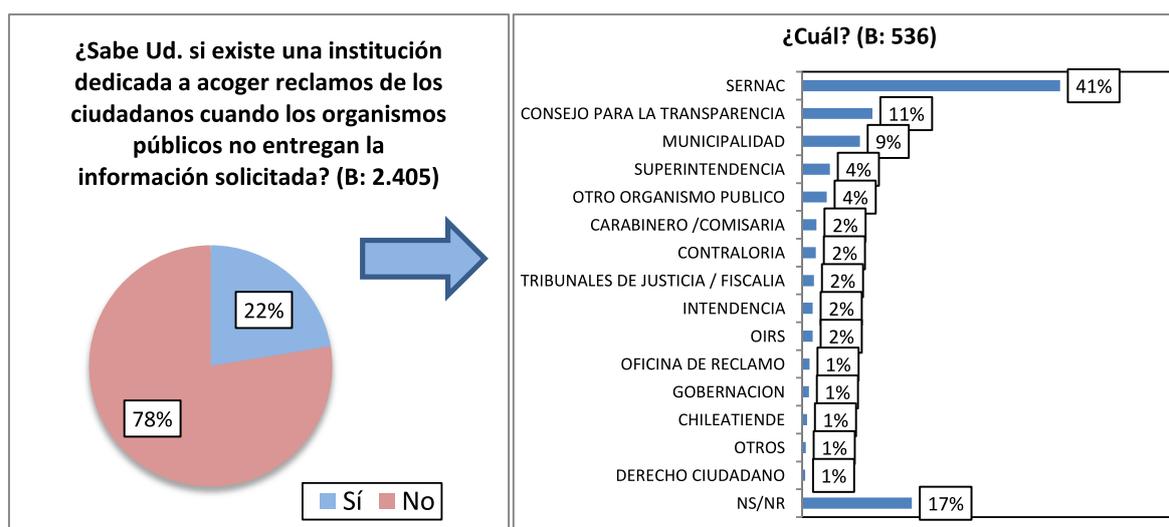
Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2013.

4.3.2. Conocimiento del órgano garante del DAI

Se preguntó a los encuestados si sabían de la existencia de una institución dedicada a acoger los reclamos de los ciudadanos cuando los organismos públicos no entregan la información solicitada –labor que pertenece a este Consejo– observándose que el 22% declara saber de su existencia de una institución de esa naturaleza.

Posteriormente se pide a quienes contestan afirmativamente, que indiquen el nombre de dicha institución, si lo conocen. Dentro de este grupo, el 11% responde espontáneamente al Consejo para la Transparencia, mencionándolo en segundo lugar. La mayor parte de los ciudadanos mencionan al SERNAC como la institución encargada de estas labores (41%).

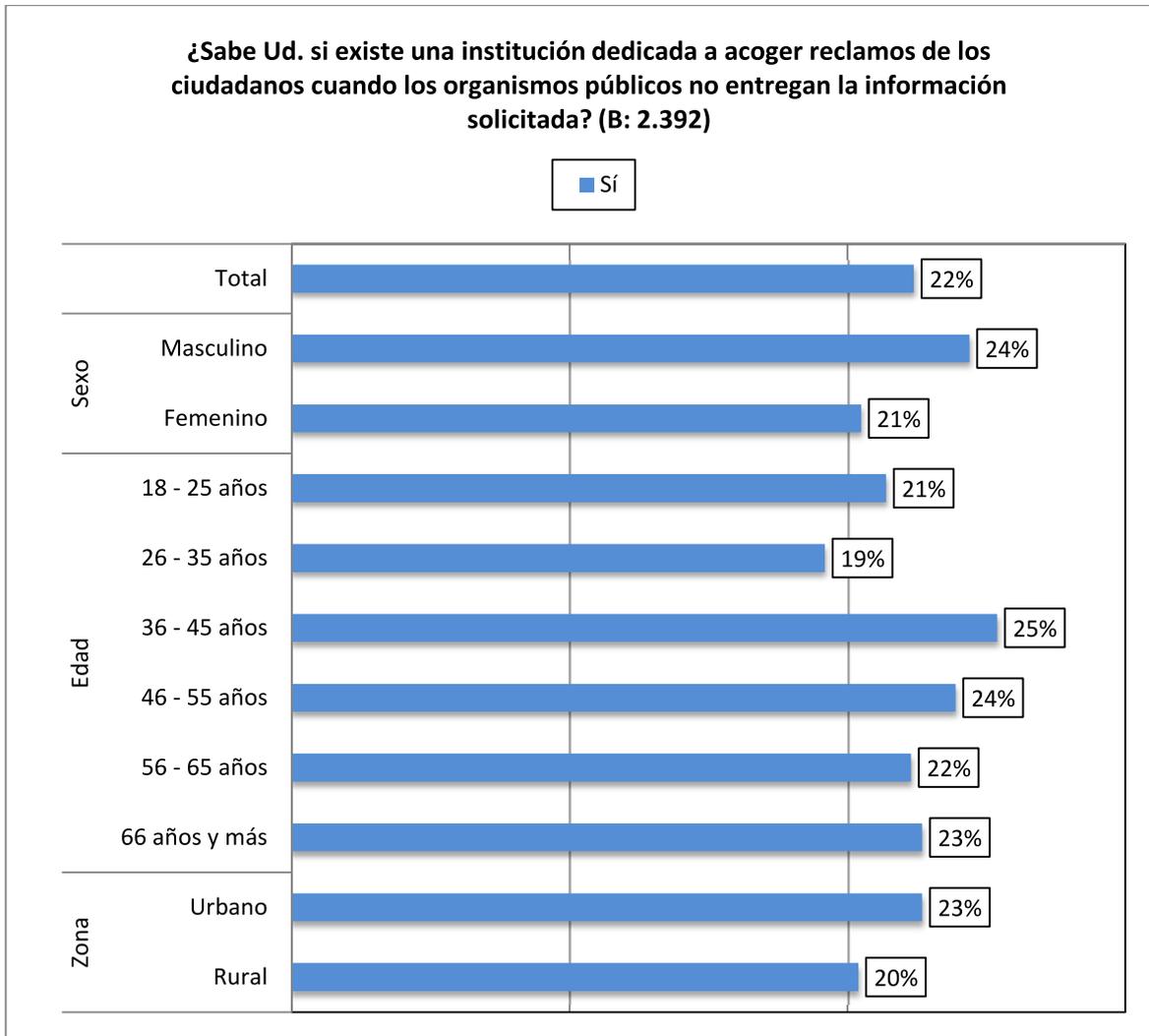
Gráfico 23. Conocimiento del órgano garante del Derecho de Acceso a la Información.



Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2013.

A continuación el detalle por segmento, respecto al conocimiento de una institución dedicada a acoger los reclamos de los organismos públicos que no entregan la información solicitada.

Gráfico 24. Conocimiento de institución encargada de acoger reclamos, por segmentos

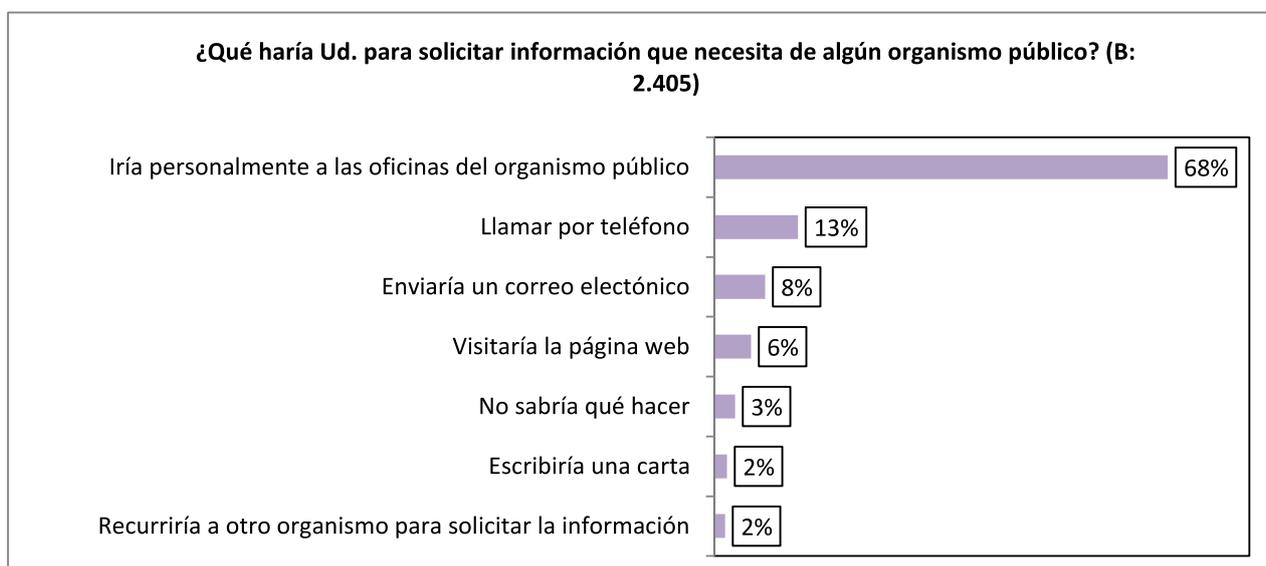


Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2013.

4.3.3. Mecanismos para solicitar información

Al consultar de manera hipotética sobre los mecanismos que utilizarían los encuestados para solicitar información a un organismo público, se tiene la mayor parte de ellos (68%) asistiría personalmente a las oficinas del organismo en cuestión. Como segunda mención, un 13% indica que llamaría por teléfono. Luego, las alternativas electrónicas como enviar un correo electrónico o visitar la página web, alcanzan menciones de 8% y 6% respectivamente.

Gráfico 25. Mecanismos para solicitar información a organismos públicos.

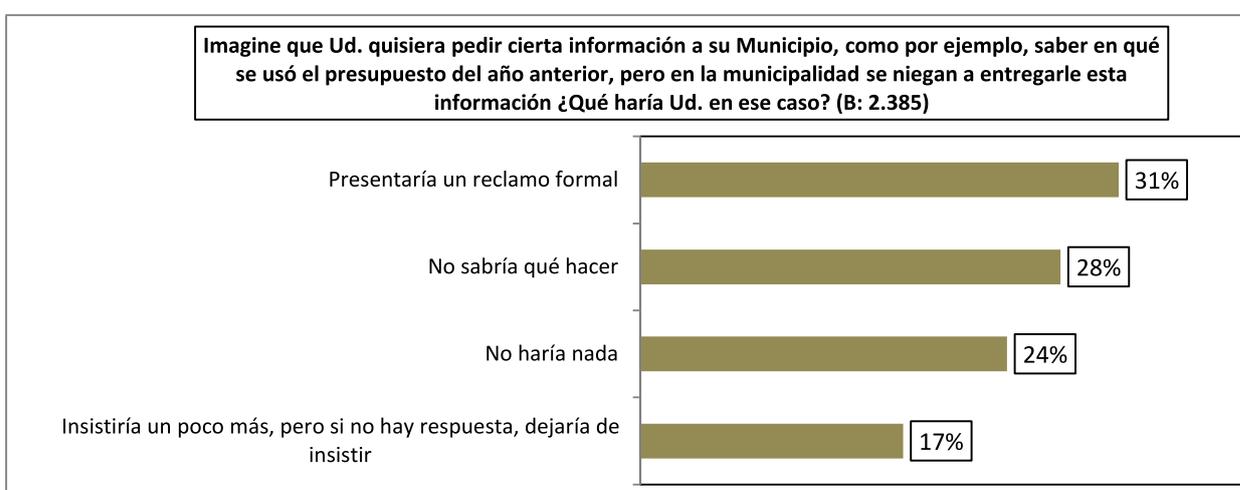


Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2013.

4.3.4. Reacción ante una negación de información

Ante una nueva situación hipotética de una negativa por parte de un municipio para entregar información solicitada, la actitud de los encuestados en primera instancia sería la de presentar un reclamo formal (31%). También es importante destacar que un 28% de los encuestados no sabría qué hacer y un 24% de ellos no haría nada.

Gráfico 26. Reacción ante negación de entrega de información.



Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2013.

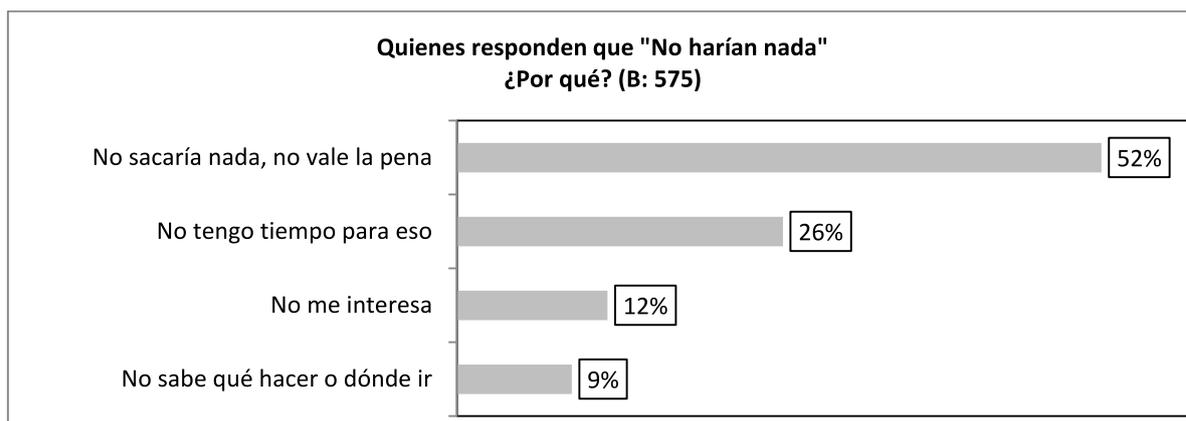
Tabla 9. Reacción ante negación de entrega de información, por edad y zona

		No haría nada	No sabría qué hacer	Insistiría un poco más, pero si no hay respuesta, dejaría de insistir	Presentaría un reclamo formal
Edad	18 - 25 años	24%	24%	17%	35%
	26 - 35 años	22%	26%	20%	33%
	36 - 45 años	22%	28%	17%	34%
	46 - 55 años	25%	25%	18%	33%
	56 - 65 años	26%	34%	14%	27%
	66 años y más	29%	33%	16%	22%
Zona	Urbano	25%	27%	16%	32%
	Rural	20%	28%	26%	26%

Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2013

Quienes no harían nada tomarían esa actitud porque “no sacarían nada, no vale la pena” (52%) o porque “no tienen tiempo para eso” (26%).

Gráfico 27. Razones para no hacer nada en caso de denegación de información.

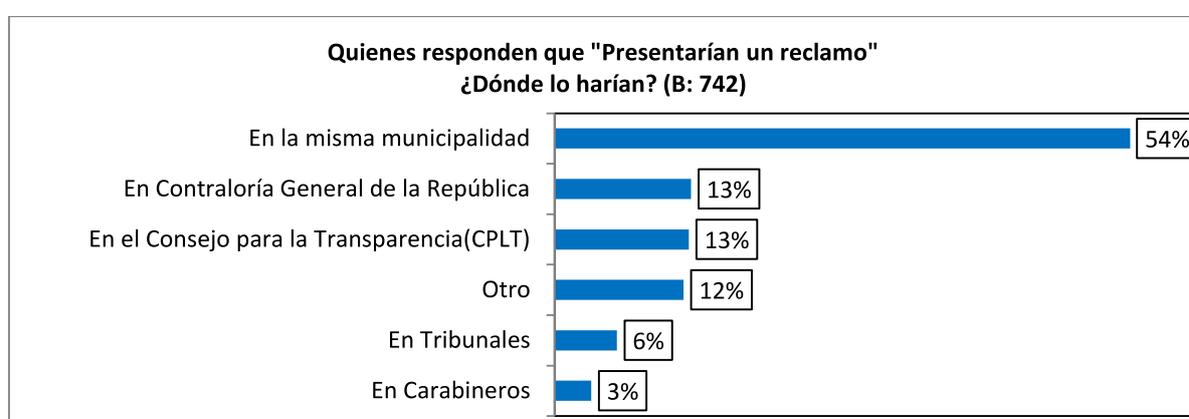


Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2012.

4.3.5. Institución donde presentar un reclamo formal

Dentro del marco de la misma situación hipotética planteada anteriormente, se preguntó a quienes dijeron que presentarían un reclamo formal, ante qué institución lo harían. El 54% lo haría en la misma municipalidad donde habría solicitado la información, un 13% acudiría a la Contraloría General de la República y otro 13% lo presentaría ante el Consejo para la Transparencia.

Gráfico 28. Institución donde presentaría reclamo ante denegación de información.



Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2013.

La variable sociodemográfica que muestra mayores diferencias respecto a quienes presentarían su reclamo al CPLT es el nivel educacional, aumentando esta elección entre quienes tienen mayor educación.

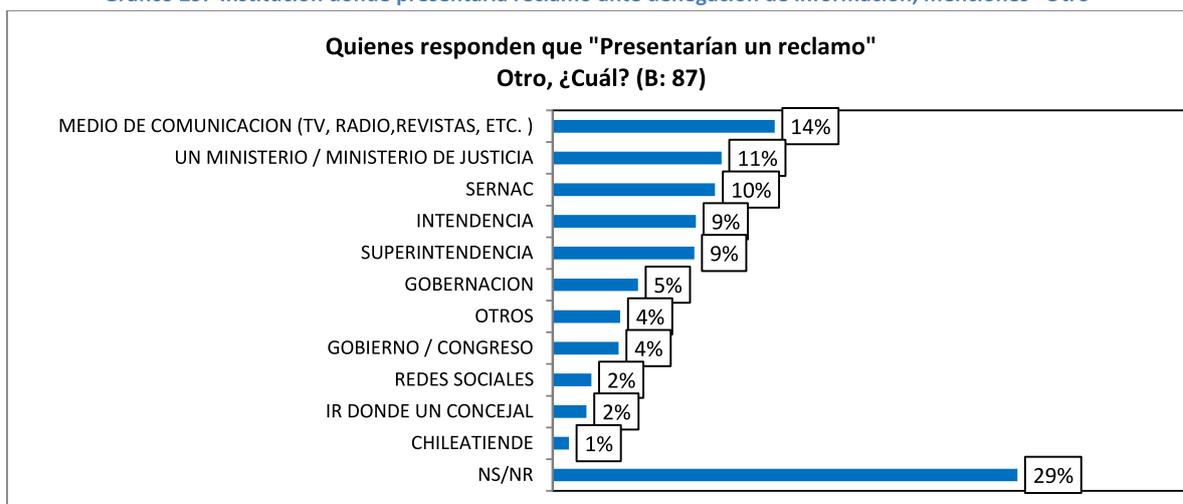
Tabla 10. Quienes presentarían su reclamo ante el CPLT, por nivel educacional

Nivel educacional	En el Consejo para la Transparencia
Educación básica incompleta	7%
Educación básica completa	2%
Educación media científica humanista y técnica incompleta	4%
Educación media científica humanista y técnica completa	11%
Educación superior técnico-profesional incompleta	12%
Educación superior técnico-profesional completa	9%
Educación superior universitaria incompleta	25%
Educación superior universitaria completa	21%
Magíster o doctorado (no incluya diplomados)	6%

Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2013.

Quienes ante la consulta anterior indicaron la opción “otro”, los resultados desagregados muestran que en un primer lugar, acudirían a un medio de comunicación (14%), en un segundo lugar, ante un ministerio/ministerio de justicia (11%). Las restantes menciones apuntan a SERNAC, Intendencia, Superintendencia entre otras entidades. Es importante destacar que un 29% de los encuestados no sabe ante que institución presentar el reclamo.

Gráfico 29. Institución donde presentaría reclamo ante denegación de información, menciones “Otro”



Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2013.

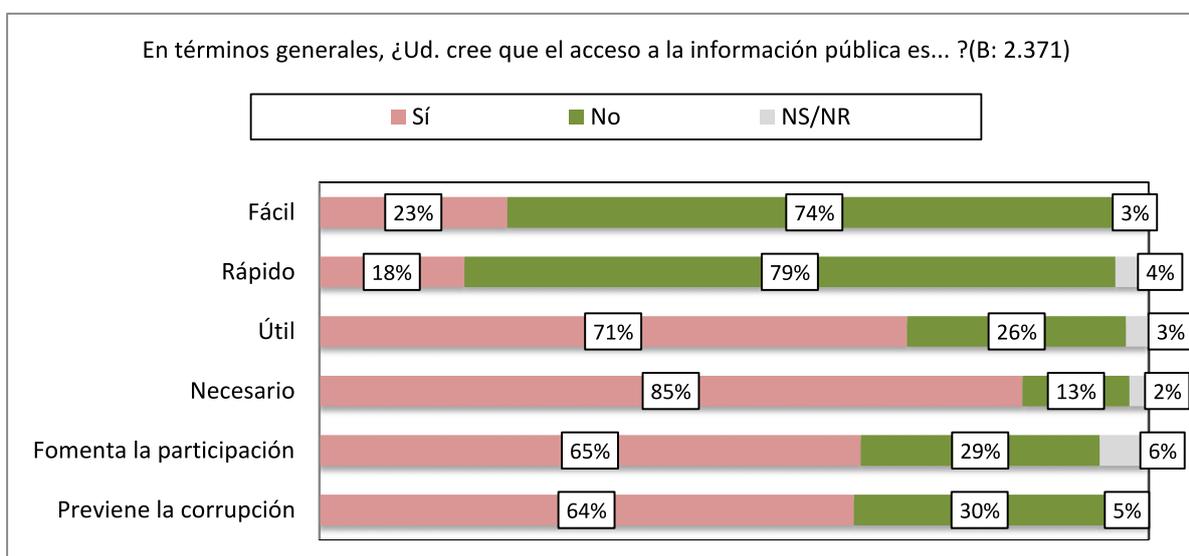
4.4. Valoración del Derecho de Acceso a la información pública

El Derecho de Acceso a la Información Pública comprende el derecho de acceder a las informaciones contenidas en actos, resoluciones, actas, expedientes, contratos y acuerdos, así como a toda la información elaborada con presupuesto público, cualquiera sea el formato o soporte en que se contenga, salvo las excepciones legales.

4.4.1. Valoración del acceso a la información pública

Los ciudadanos tienen una amplia valoración del derecho de acceso a la información pública, sin embargo, tienen consideraciones respecto de los mecanismos para acceder a ella. En este sentido, perciben que el acceso a la información pública no es fácil ni rápido. Sin embargo, consideran que es útil, necesario, que fomenta la participación y previene la corrupción.

Gráfico 30. Percepción respecto a características del acceso a la información pública



Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2013.

4.4.2. Áreas donde se requiere que la información sea pública

En el gráfico siguiente se observan las principales áreas donde se considera más necesario el acceso a la información pública. En primer lugar, aparece la Educación con un 42% de las menciones. En segundo lugar figura Salud con un 28% de las menciones. Finalmente, se observa Vivienda con el 8% de las menciones.

Lo anterior no es de extrañar si se tiene en cuenta que dichos temas son también los más relevantes para las personas, como se aprecia en el gráfico n°1 sobre los temas que se perciben más importantes para el país.

Por otra parte, llama la atención que tanto el debate legislativo como la gestión territorial reciban sólo el 1% de las menciones, sobre todo considerando que ambos ámbitos están estrechamente relacionados –y tienen un alto impacto– en los anteriores.

Gráfico 31. Áreas donde se requiere que la información sea pública.

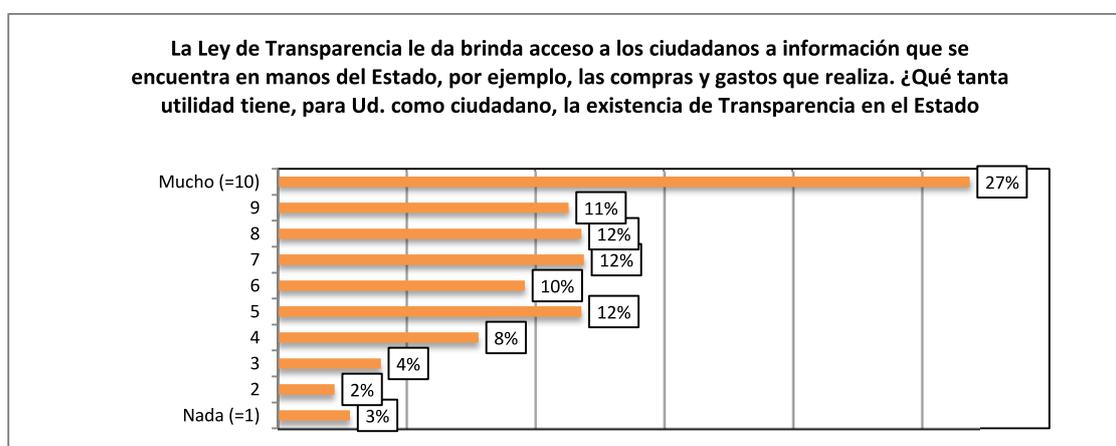


Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2013.

4.4.3. Percepción de utilidad de la existencia de Transparencia en el Estado

En el gráfico siguiente se detalla la percepción de la utilidad que se otorga a la Ley de Transparencia por parte de los ciudadanos. Ahí se observa tanto una positiva evaluación como una fuerte tendencia a declarar que dicha norma es muy útil, con un 27% de menciones con nota 10 (mucho).

Gráfico 32. Percepción respecto a utilidad de la existencia de Transparencia en el Estado



Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2013.

En la tabla siguiente se muestran los promedios por segmento respecto de la utilidad de la Ley de Transparencia. Ahí se observa una mejor percepción tanto entre las personas pertenecientes a los primeros rangos etarios como entre las que habitan zonas urbanas.

Tabla 11. Percepción de utilidad de la existencia de Transparencia en el Estado (promedios)

		¿Qué tanta utilidad tiene, para Ud. como ciudadano, la existencia de Transparencia en el Estado?
Sexo	Masculino	7,13
	Femenino	7,17
Edad	18 - 25 años	7,42
	26 - 35 años	7,35
	36 - 45 años	7
	46 - 55 años	7,16
	56 - 65 años	7
	66 años y más	6,81
Zona	Urbano	7,2
	Rural	6,81
Nivel Educativo	Educación básica incompleta	6,8
	Educación básica completa	6,8
	Educación media científica humanista y técnica incompleta	6,6
	Educación media científica humanista y técnica completa	7,2
	Educación superior técnico-profesional incompleta	7,0
	Educación superior técnico-profesional completa	7,4
	Educación superior universitaria incompleta	7,7
	Educación superior universitaria completa	7,9
	Magíster o doctorado	8,3
Sin educación	10,0	
GSE	ABC1	4,6
	C2	8,2
	C3	7,8
	D	7,6
	E	6,7
Total		7,1

Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2013.

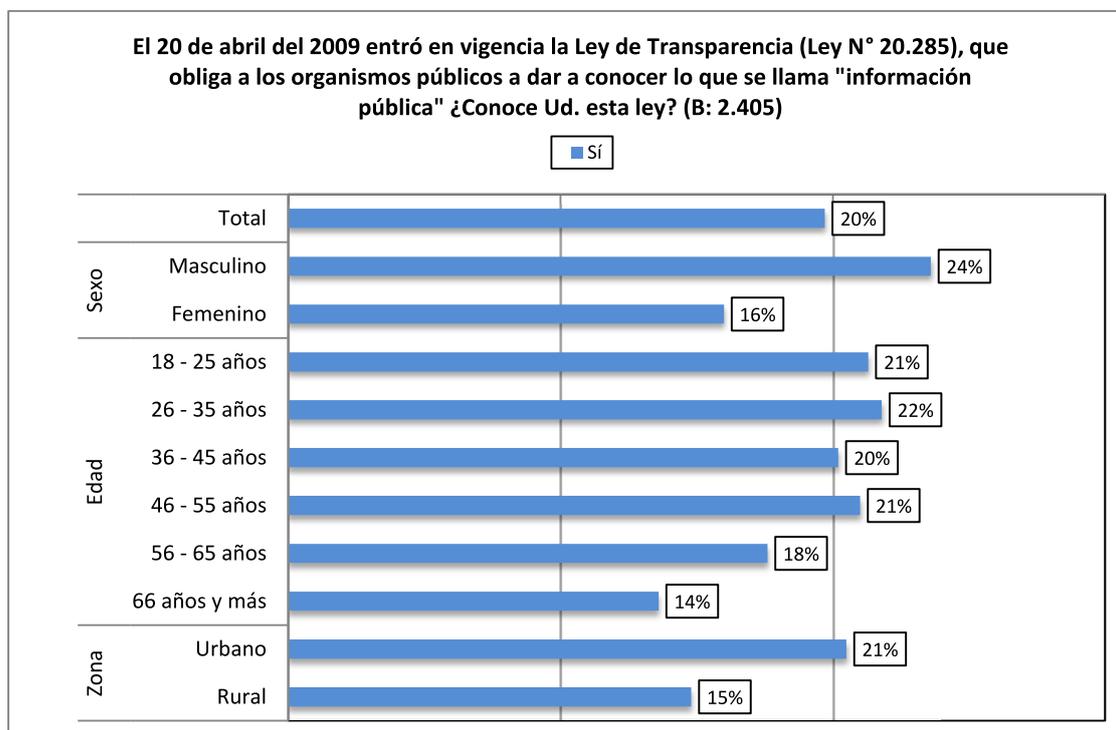
4.5. Ley de Transparencia

4.5.1. Conocimiento de la Ley de Transparencia

Al preguntar sobre la Ley de Transparencia, un 19,7% declara conocerla. Analizando los resultados de acuerdo al sexo del encuestado, el género masculino muestra un porcentaje más alto de conocimiento (23,6%) que el sexo femenino (16,0%), situación similar a la observada en las zonas urbanas, donde se aprecia un bastante mayor conocimiento que en las rurales.

Respecto de los grupos etarios, puede verse que los más jóvenes son quienes tienen mayor conocimiento de la Ley de Transparencia.

Gráfico 33. Porcentaje de conocimiento de la Ley de Transparencia



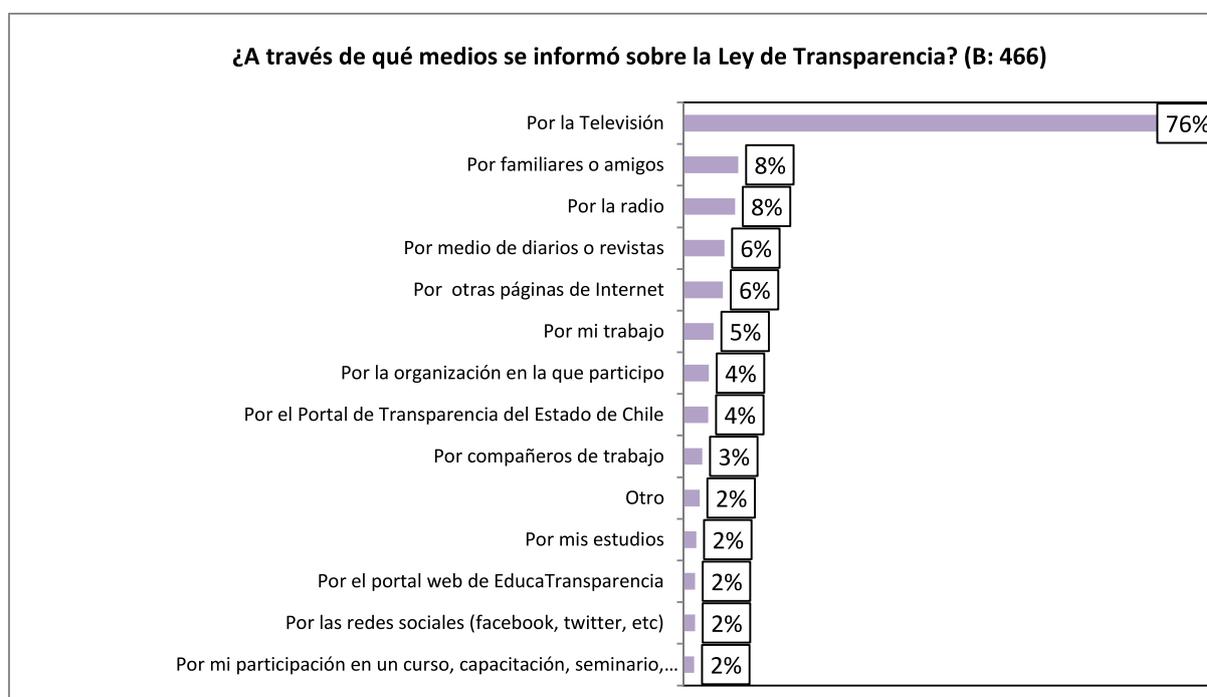
Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2013.

4.5.2. Medios a través de los cuales conocen la Ley de Transparencia

Quienes conocen la Ley de Transparencia, indican mayormente haberse enterado de ella por la televisión (76%). En un segundo y tercer lugar, en mucha menor medida, por familiares o amigos (8%) y por la radio (8%).

Menor porcentaje aún presentan quienes conocieron la ley por medio de las instancias formales y oficiales de difusión, a saber, el Portal de Transparencia del Estado de Chile (4%) y el portal web de EducaTransparencia (2%).

Gráfico 34. Medios a través de los cuales los individuos se enteraron de la Ley de Transparencia.



Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2013.

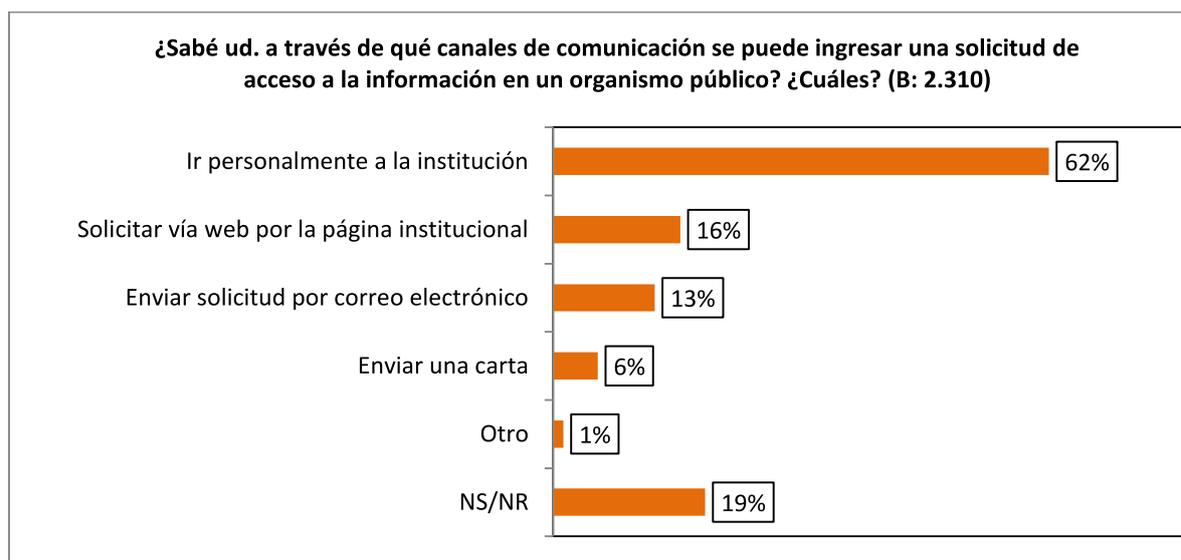
4.6. Solicitudes de Acceso a la Información

En esta sección se indaga sobre el conocimiento y uso que hacen los ciudadanos de su derecho a solicitar información, entendiendo por solicitud de información aquellas que en las que se solicitan documentos que contengan información elaborada por un organismo público sobre su propia acción, como por ejemplo; actas de decisiones tomadas, estudios realizados, información estadística, información sobre el uso del presupuesto, sobre contrataciones y sueldo, etc. No caen dentro de esta definición los trámites como la renovación de cédula de identidad, ni información que es entregada a todo público por medio de folletos.

4.6.1. Conocimiento de canales para ingresar una solicitud

Al consultar sobre los canales de comunicación para ingresar una solicitud de acceso a la información que conocen, de manera espontánea un 62% de los encuestados indica que conoce que puede ir personalmente a la institución y sólo un 16% menciona también la vía web por la página institucional. El resto de las alternativas no son canales habilitados para la recepción formal de solicitudes de información.

Gráfico 35. Conocimiento de canales para ingresar solicitud de acceso a la información

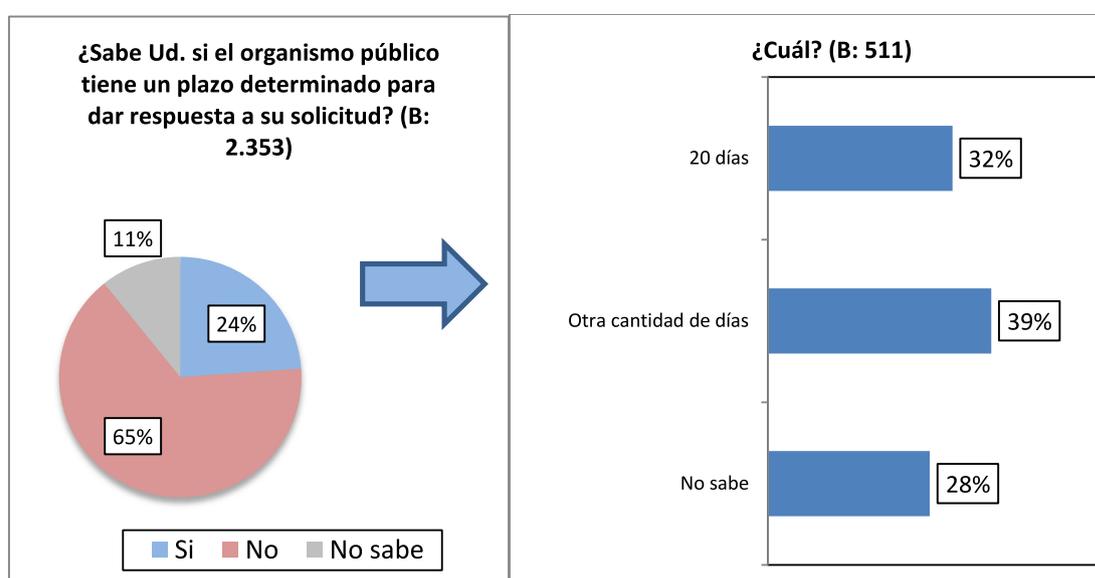


Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2013.

4.6.2. Conocimiento de los plazos para la entrega de información

Un 24% de los encuestados dice saber que los organismos públicos tienen un plazo determinado para dar respuesta a las solicitudes. Entre ellos, sólo un 32% de ellos acierta con la cifra (20 días hábiles), mientras que un 39% de quienes declaran conocer esa cantidad se equivoca y un 28% declara no conocerlo.

Gráfico 36. Conocimiento respecto a plazos de entrega de información de organismos públicos



Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2013.

4.6.3. Perfil de Solicitantes

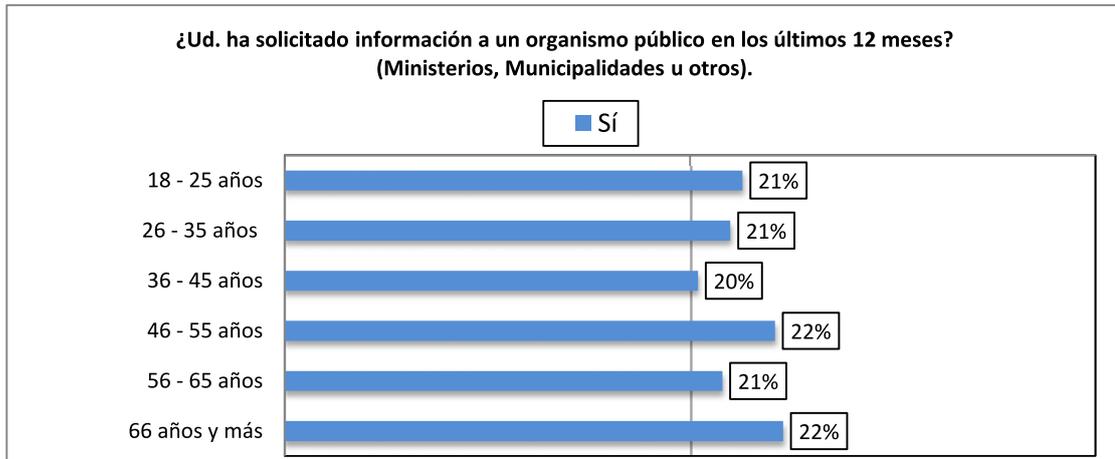
Un 21% de los encuestados declara que ha solicitado información a algún organismo público en los últimos 12 meses. Las personas solicitantes son mayormente mujeres de zonas urbanas. El detalle por aperturas de sexo, tramo etario y zona es el siguiente:

Gráfico 37. Porcentaje de personas que han solicitado información, total



Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2013.

Gráfico 38. Porcentaje de personas que han solicitado información, por tramo etario.



Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2013.

Gráfico 39. Porcentaje de personas que han solicitado información, por zona.



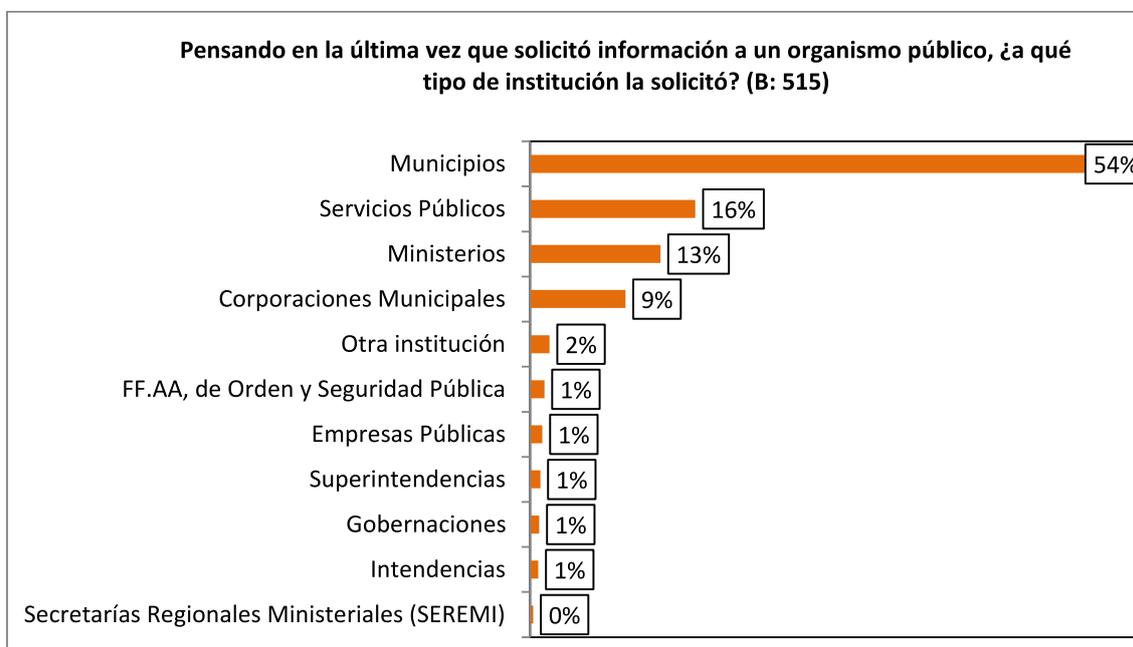
Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2013.

4.6.4. Tipos de institución a las cuales se solicita información

Dentro de quienes han solicitado información en los últimos 12 meses, la gran mayoría (54%) la solicitó a municipios; luego, y en menor proporción, a servicios públicos y Ministerios (16% y 13% respectivamente).

Aquí llama la atención que las solicitudes se concentran en el Gobierno Central y en el municipal. Respecto de los Gobiernos Regionales, en cambio, sólo un 3% de los requerimientos fueron hechos a las Gobernaciones, Intendencias o Seremis.

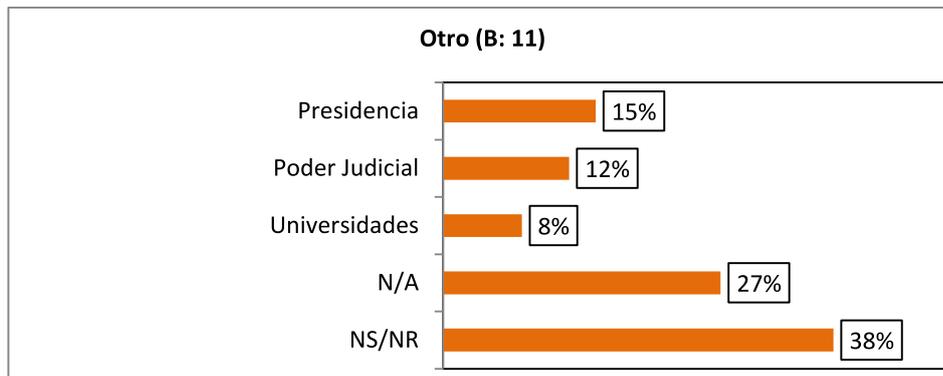
Gráfico 40. Institución a cual se solicitó información



Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2013.

Dentro del 2% que hizo solicitudes de información a “otras instituciones”, se menciona dentro de ellas a la Presidencia de la República, el Poder Judicial y las universidades.

Gráfico 41. Institución a cual se solicitó información, menciones “Otro”

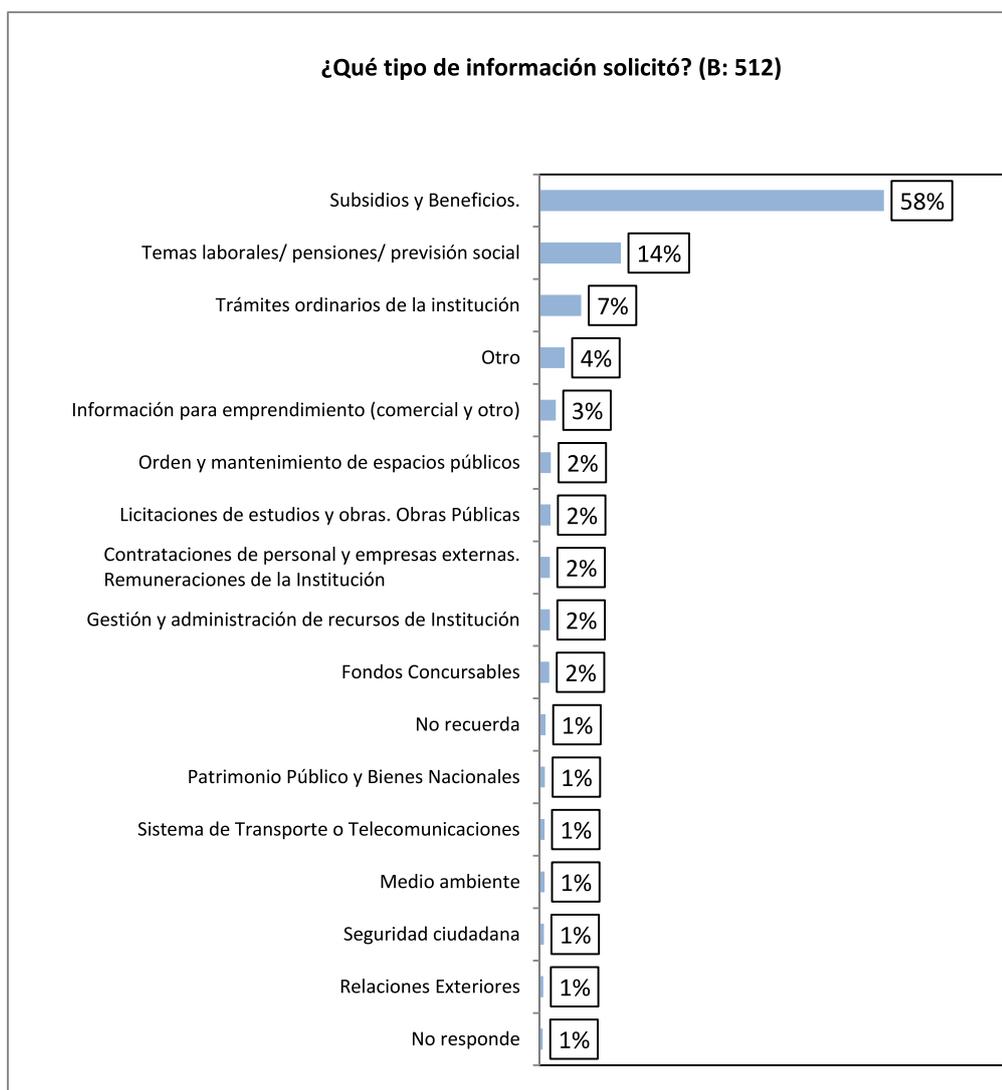


Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2013.

4.6.5. Tipo de información que se solicita

En el 58% de los casos la información solicitada fue relativa a subsidios y beneficios del Estado. Otros tipos de información solicitada corresponden a “temas laborales/pensiones/previsión social” (14%) y “trámites ordinarios de la institución” (7%). Las restantes menciones se ubican bajo ese porcentaje.

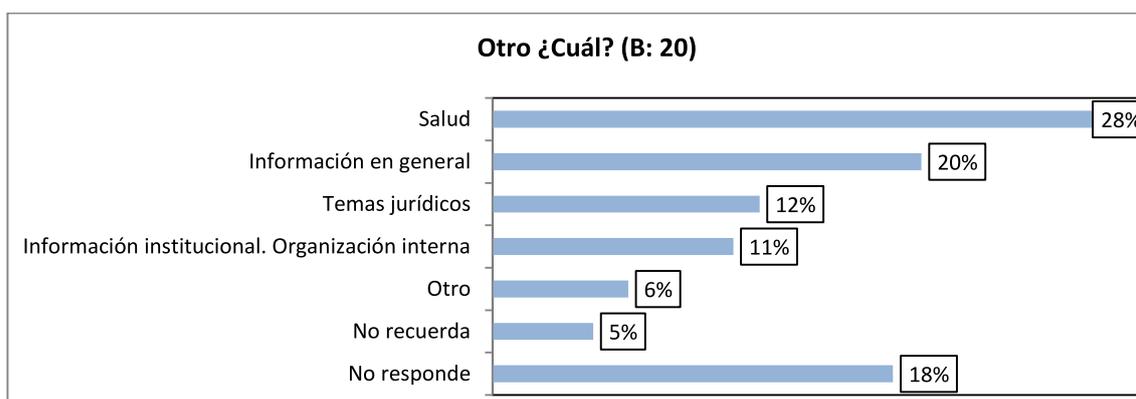
Gráfico 42. Tipo de información solicitada



Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2013.

Dentro de las otras menciones aparecen temas de salud, información en general, temas jurídicos y de información institucional/organización interna.

Gráfico 43. Tipo de información solicitada, otras menciones

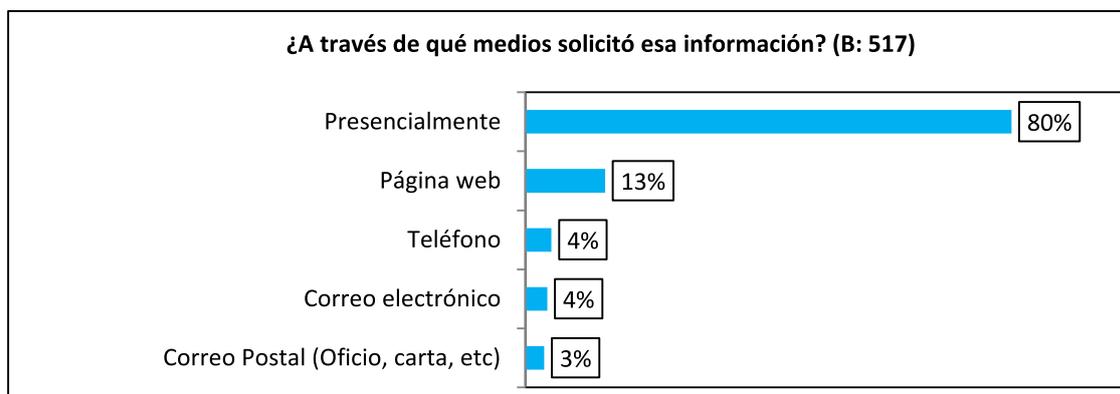


Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2013.

4.6.6. Medio a través del cual se solicita información

Al consultar respecto del medio a través del cual se solicitó información, se muestra un marcado predominio del canal presencial (80%). Luego, en menor medida, aparece la página web (13%).

Gráfico 44. Medio a través del cual se solicitó información

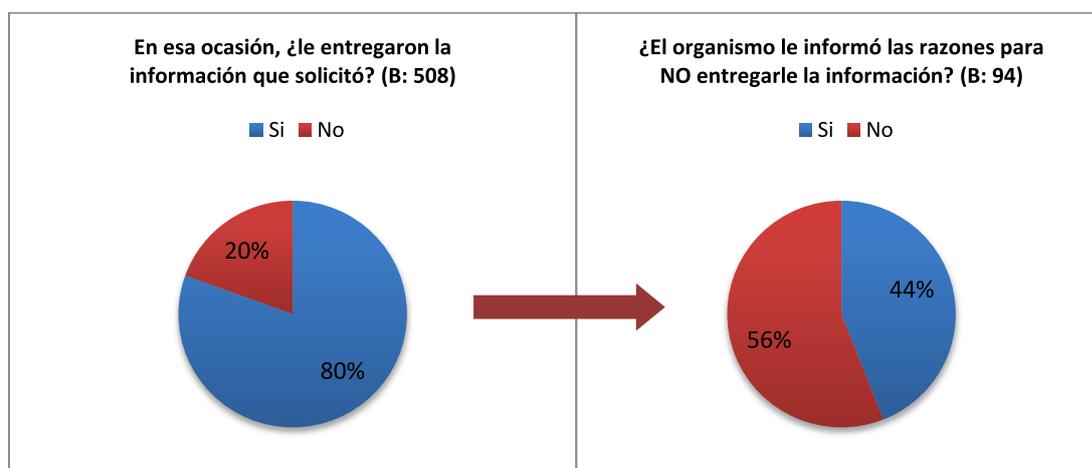


Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2013.

4.6.7. Respuesta recibida ante solicitud de información

A un 80% de quienes solicitaron información, ésta les fue entregada efectivamente. Respecto de a quienes la información no fue remitida (20%), el organismo no notificó las razones en un 56% de los casos.

Gráfico 45. Respuesta ante solicitud de información



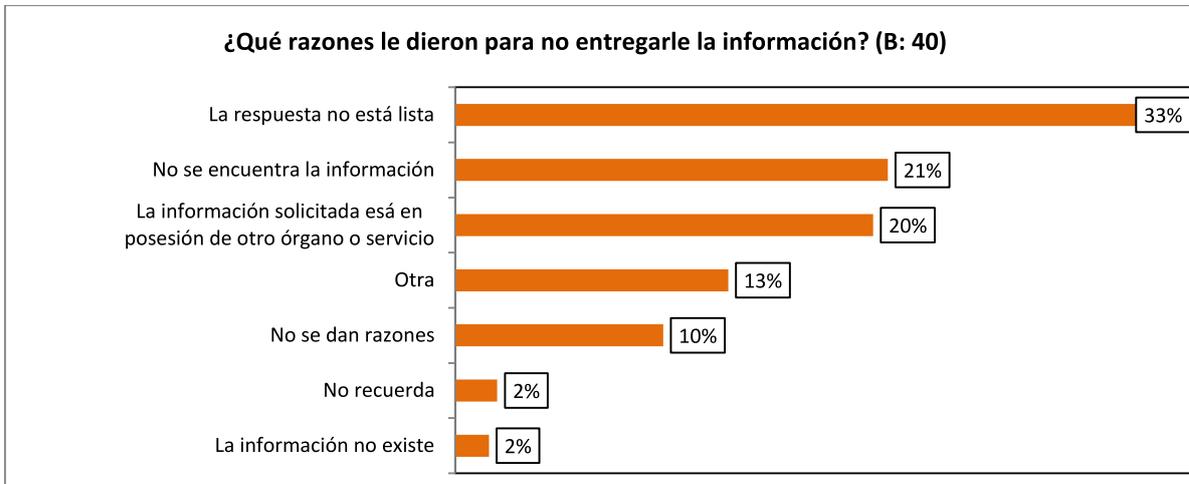
Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2013.

4.6.8. Razones argumentadas para no entregar información

Las razones para no entregar la información por parte del organismo público abarcan: "la respuesta no está lista" 33%, "no se encuentra la información" (21%) y "la información solicitada está en posesión de otro órgano o institución" (20%).

Acercas del tercer tipo de respuesta, parecería relevante indagar en una futura versión del estudio sobre si se derivó la solicitud directamente al organismo correspondiente.

Gráfico 46. Razones argumentadas por institución para no entregar información

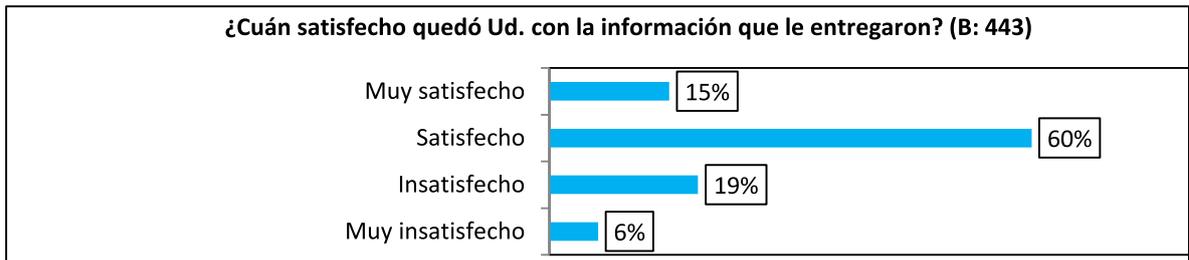


Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2013.

4.6.9. Satisfacción con la respuesta recibida

Ahora, al consultar a quienes efectivamente se les entregó la información, en su mayoría se encuentran satisfechos con la información recibida. Específicamente un 60% se muestra satisfecho y un 15% muy satisfecho.

Gráfico 47. Satisfacción respecto de la información recibida

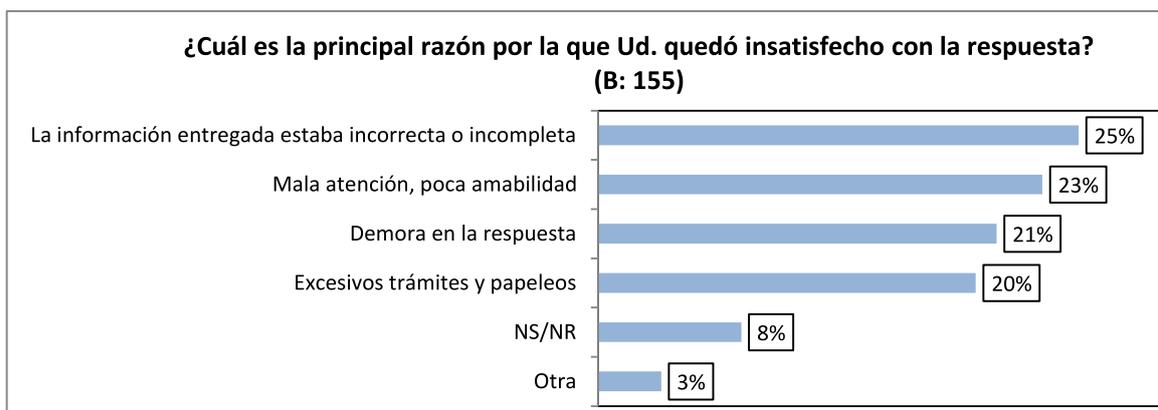


Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2013.

4.6.10. Motivos de insatisfacción con la respuesta recibida

Al indagar sobre los motivos de insatisfacción (insatisfechos y muy insatisfechos) con la respuesta recibida por parte del organismo solicitado, un 25% de las menciones indican que se encuentra insatisfecho dado que la información entregada estaba incorrecta o incompleta. Luego se arguyó mala atención, poca amabilidad (23%) y una demora en la respuesta (21%).

Gráfico 48. Motivos de insatisfacción con la respuesta recibida

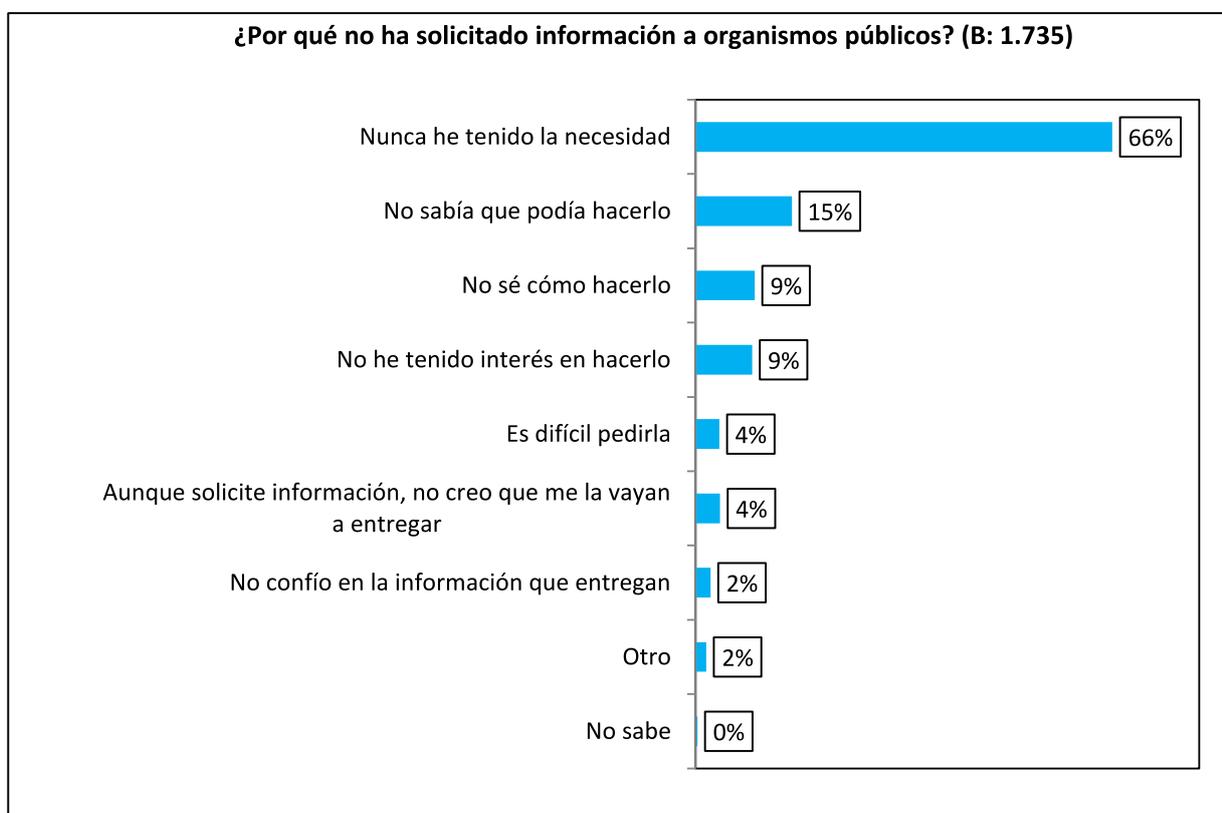


Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2013.

4.6.11. Motivos para no solicitar información a organismos públicos

Quienes no han solicitado información en los últimos 12 meses, declaran como principales motivos para ello: “no tener necesidad de hacerlo” (66%) o “no saber que puede hacerlo” (15%). Llama la atención que la cantidad de personas que no ha solicitado información porque desconfía de la información que les pudiera ser entregada es bastante baja (2%).

Gráfico 49. Motivos para no solicitar información a organismos públicos



Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2013.

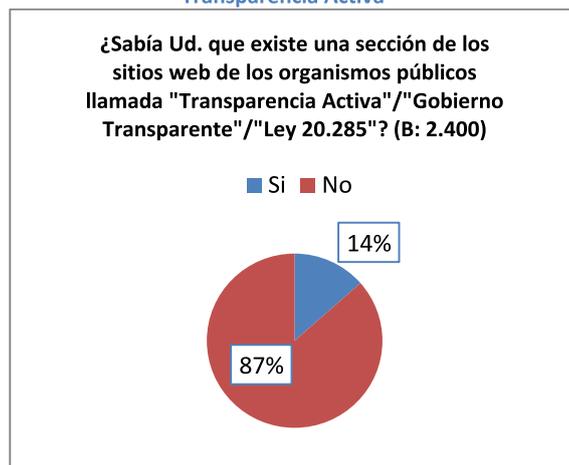
4.7. Transparencia Activa

Transparencia activa se refiere a la obligación que impone la Ley de Transparencia a los órganos y servicios de la Administración del Estado de mantener publicada a disposición permanente de las personas, cierta información referente a la organización, personal, funcionamiento y servicios que presta el órgano. Por tanto, es la obligación de los organismos públicos de proporcionar, publicar y difundir información sobre sus principales actividades, presupuestos y políticas para que el público general pueda conocer lo que están haciendo, pueda participar en los asuntos públicos y pueda controlar cómo se comportan las autoridades públicas.

4.7.1. Conocimiento de la sección de Transparencia Activa

En una primera instancia se le preguntó a los encuestados si sabían de la existencia de la sección de Transparencia Activa presente en los sitios web de los organismos públicos; sólo un 13,5% declaró conocerla.

Gráfico 50. Porcentaje de conocimiento de la sección de Transparencia Activa

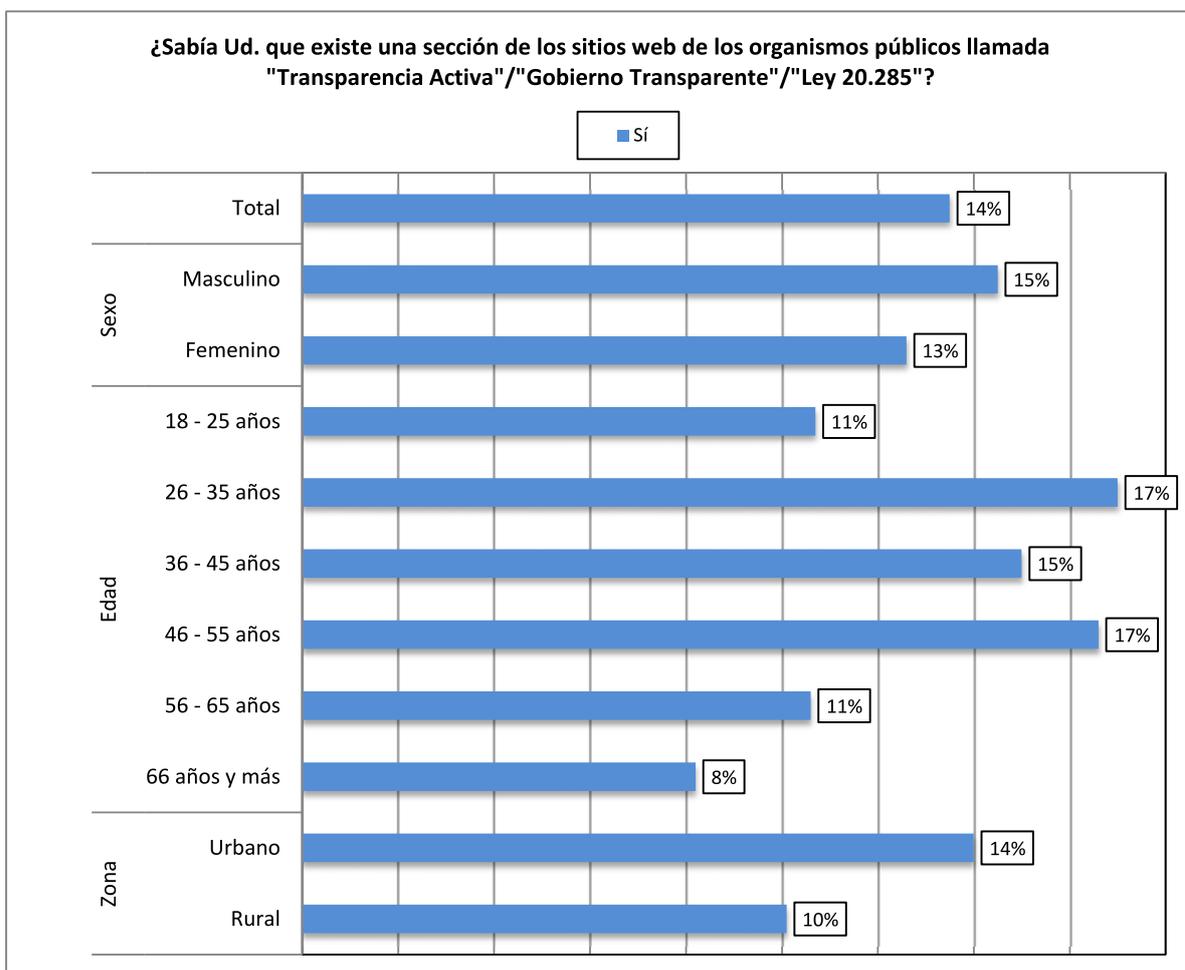


Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2013.

Cuando se revisan los resultados por segmentos, se observa un mayor conocimiento por parte del sexo masculino.

Según los grupos etarios, en tanto, las personas entre 26 y 55 años son los que más conocen la sección de Transparencia Activa.

Gráfico 51. Porcentaje de conocimiento de la sección de Transparencia Activa, por segmentos.



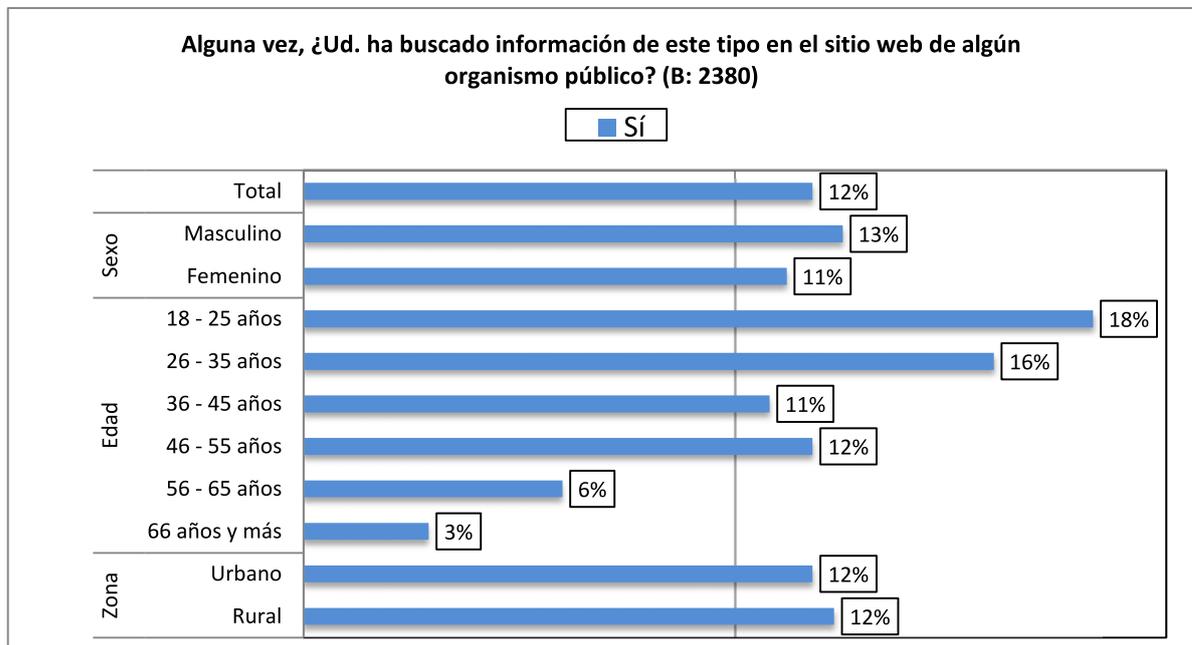
Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2013.

4.7.2. Uso de Transparencia Activa

Dado que suele ocurrir que al navegar por internet, las personas no tomen conciencia de las secciones de las páginas web a las que acceden, luego de preguntar por el conocimiento de la sección de Transparencia Activa de los sitios web de los organismos públicos, el encuestador informó al encuestado sobre las características de esta sección, tanto para quienes habían afirmado conocerla, como para quienes no. Habiendo explicado esto, se consultó si alguna vez habían buscado información a través de dicha sección, sobre lo cual sólo un 12% afirmó que lo ha hecho.

En el análisis de los resultados por sexo se aprecia, al igual que en la pregunta anterior, una leve mayoría del sexo masculino, respecto al femenino. Según tramo etario, los mayores porcentajes respecto a búsqueda de información en transparencia activa en sitios web de organismos públicos corresponden a los tramos más jóvenes.

Gráfico 52. Porcentaje de personas que ha buscado información en Transparencia Activa.



Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2013.

4.7.3. Tipo de institución donde se busca información

Al consultar sobre el organismo público en el cual buscó información por transparencia activa, un 28% menciona haberlo hecho en los sitios web de municipios. Como segunda preferencia figuran los Ministerios (26%) y, en tercer lugar, los Servicios Públicos (22%).

Gráfico 53. Tipo de institución donde se busca información por Transparencia Activa.

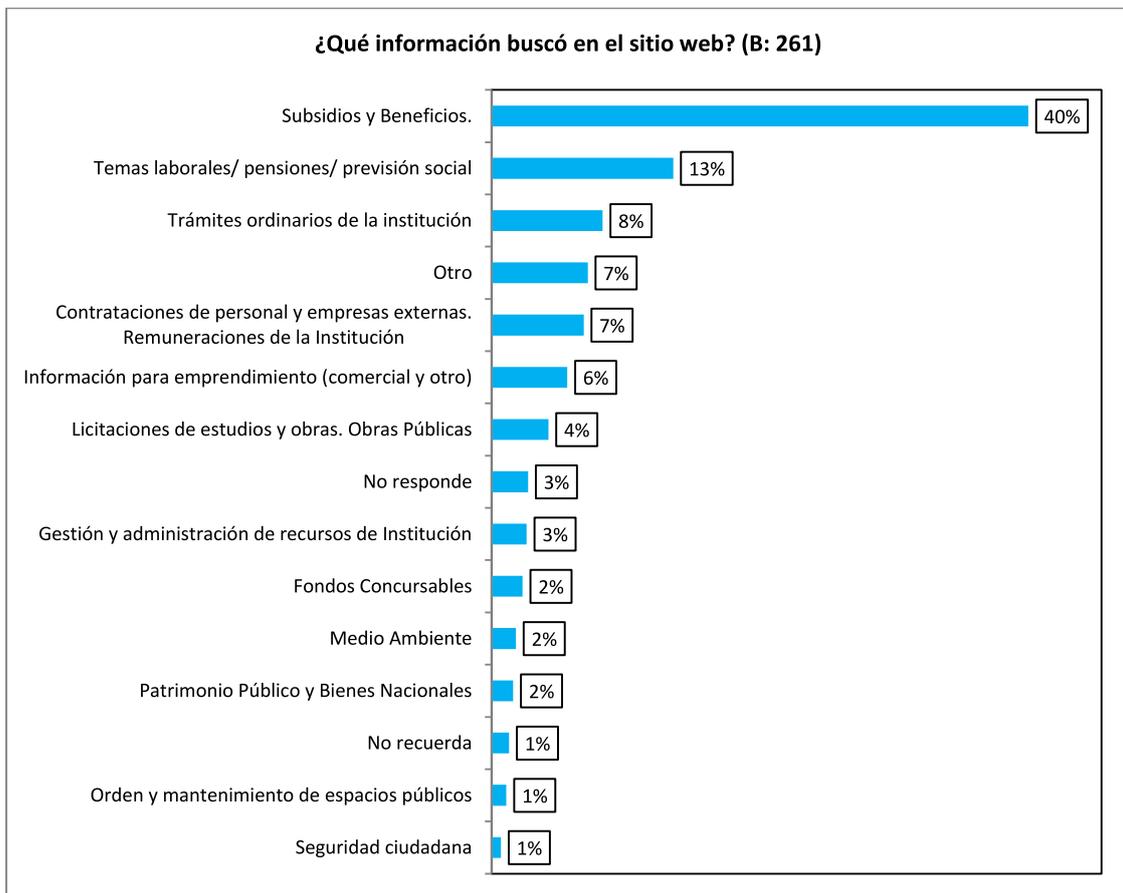


Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2013.

4.7.4. Tipo de información que se busca

La información buscada corresponde principalmente a subsidios y beneficios otorgados por el Estado (40%). En segundo lugar, y con amplia distancia, aparecen temas laborales/pensiones/previsión social (13%) y, en tercer lugar, trámites ordinarios de la institución (8%). Esto se condice con lo visto anteriormente, donde el tipo de institución que más requerimientos de información recibía eran las municipalidades. Ello tiene sentido, en tanto, son los gobiernos comunales los que, en su mayoría, administran los subsidios y transferencias estatales en general.

Gráfico 54. Tipo de información que se busca por Transparencia Activa

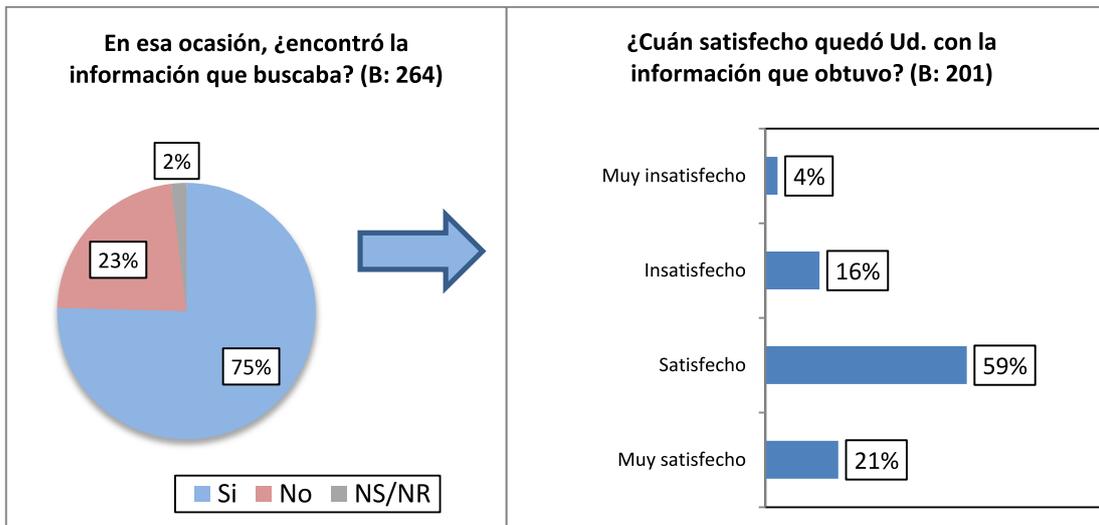


Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2013.

4.7.5. Resultado de la búsqueda

Entre quienes buscaron información, un 75% encontró lo que buscaba y, al consultar sobre el nivel de satisfacción respecto con la información obtenida, un 59% declaró estar satisfecho y un 21% estar muy satisfecho.

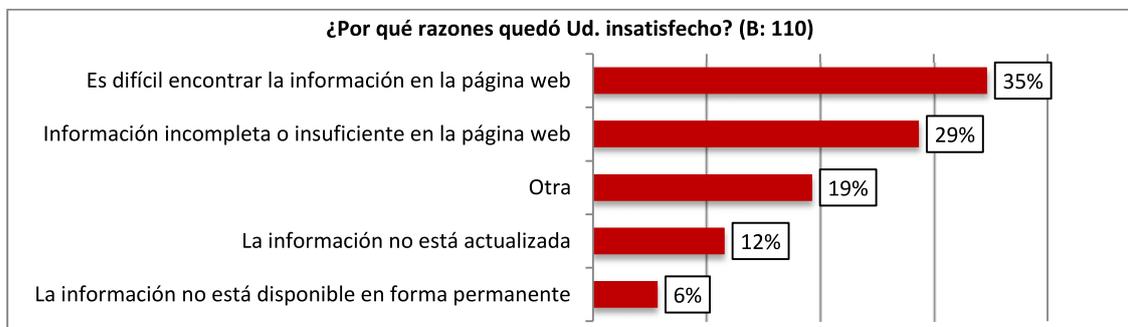
Gráfico 55. Éxito en la búsqueda y satisfacción con la información encontrada



Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2013.

Dentro de las personas que quedaron insatisfechas y muy insatisfechas (20%), las razones para esta calificación fueron: “es difícil encontrar la información en la página web” (35%) y “la información contenida en la página web es incompleta o insuficiente” (29%).

Gráfico 56. Razones de insatisfacción con resultado de búsqueda por Transparencia Activa.



Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2013.

4.7.6. Motivos para no buscar información en Transparencia Activa

Quienes no han buscado información, dicen no haberlo hecho principalmente porque no lo han necesitado (58%). Se menciona también que no sabían que podían hacerlo (16%) y que no hay interés al respecto (13%).

Gráfico 57. Motivos para no buscar información en Transparencia Activa.



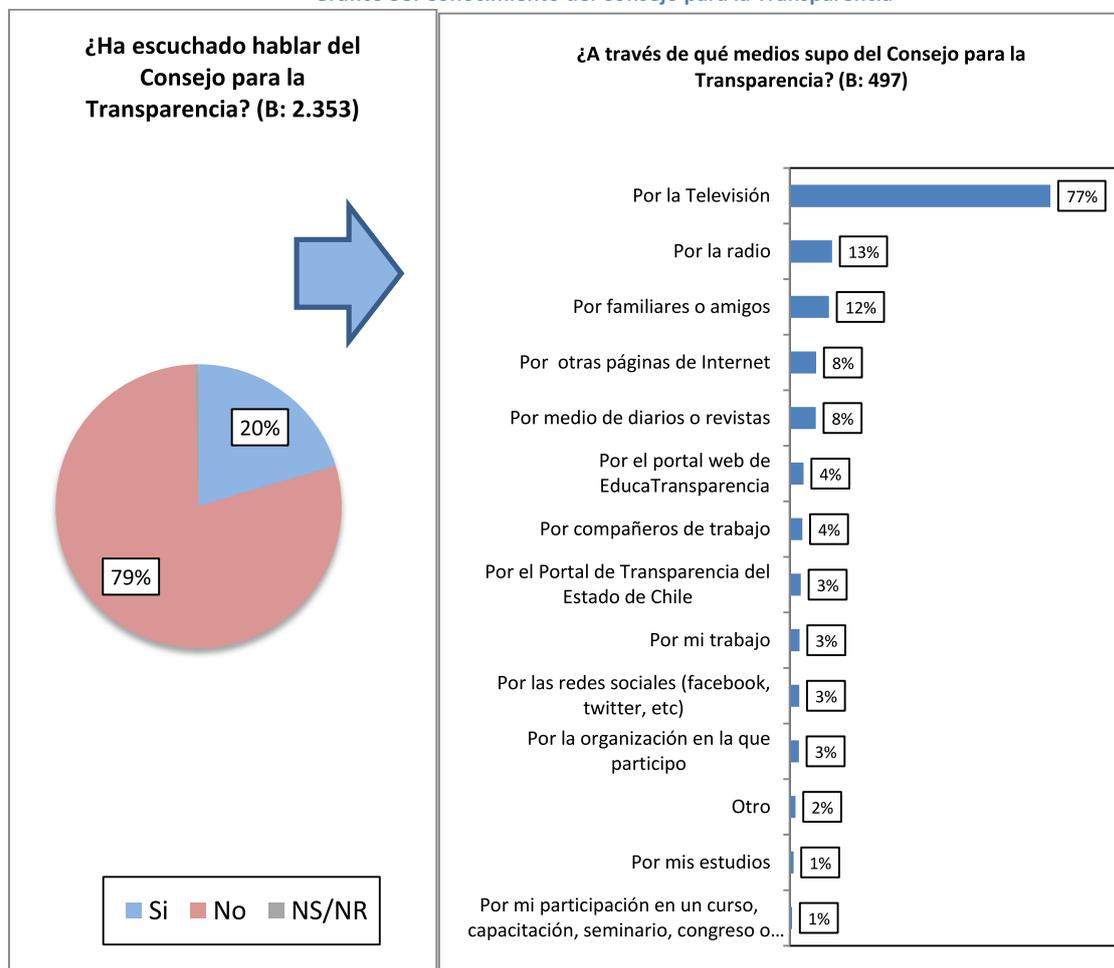
Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2013.

4.8. Consejo para la Transparencia

4.8.1. Conocimiento del Consejo para la Transparencia

El 20,4% de los encuestados afirma conocer el Consejo para la Transparencia. De ese grupo, la gran mayoría dice haberlo hecho mediante la televisión (77%); 13% a través de la radio y 12% gracias a familiares y amigos.

Gráfico 58. Conocimiento del Consejo para la Transparencia

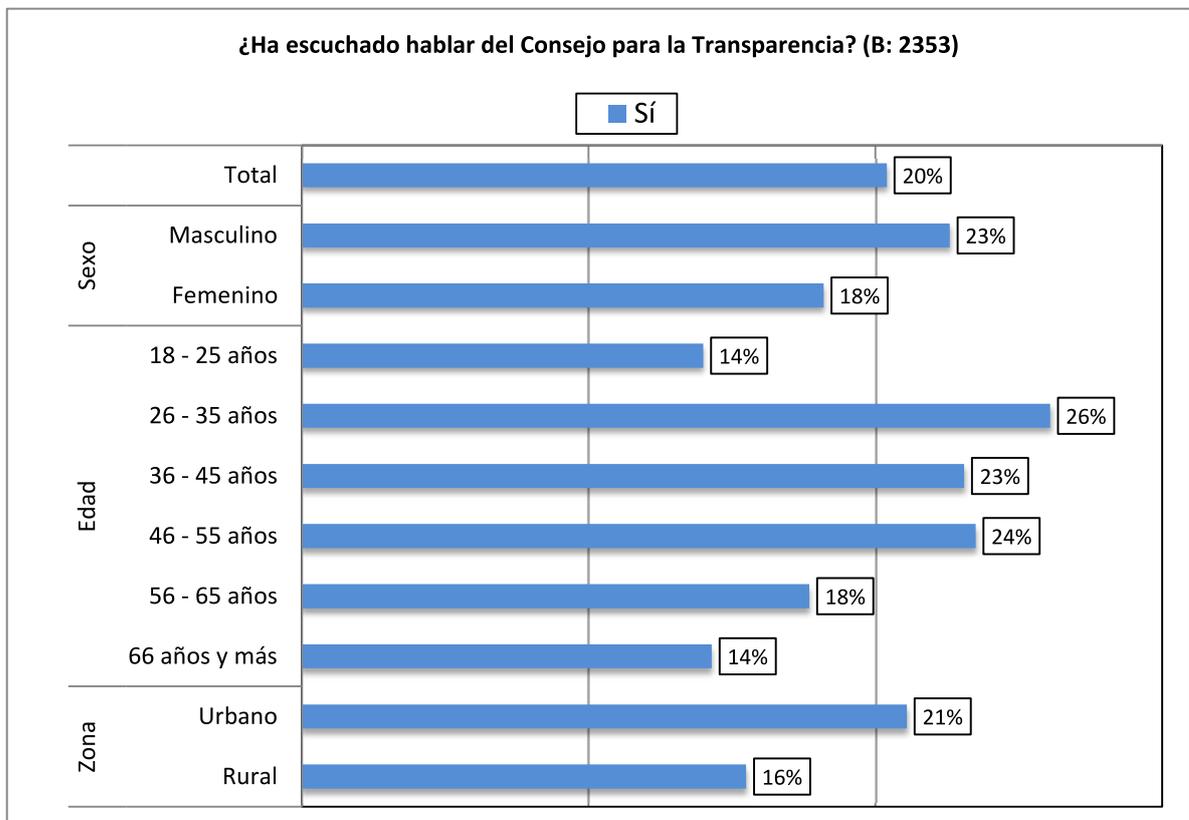


Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2013.

A continuación se muestra el desglose de quienes han escuchado hablar del Consejo para la Transparencia:

Se aprecia que el sexo masculino ha escuchado hablar de él en mayor proporción que el sexo femenino. El segmento de 26 y 35 años es el que más ha escuchado hablar del Consejo para la Transparencia.

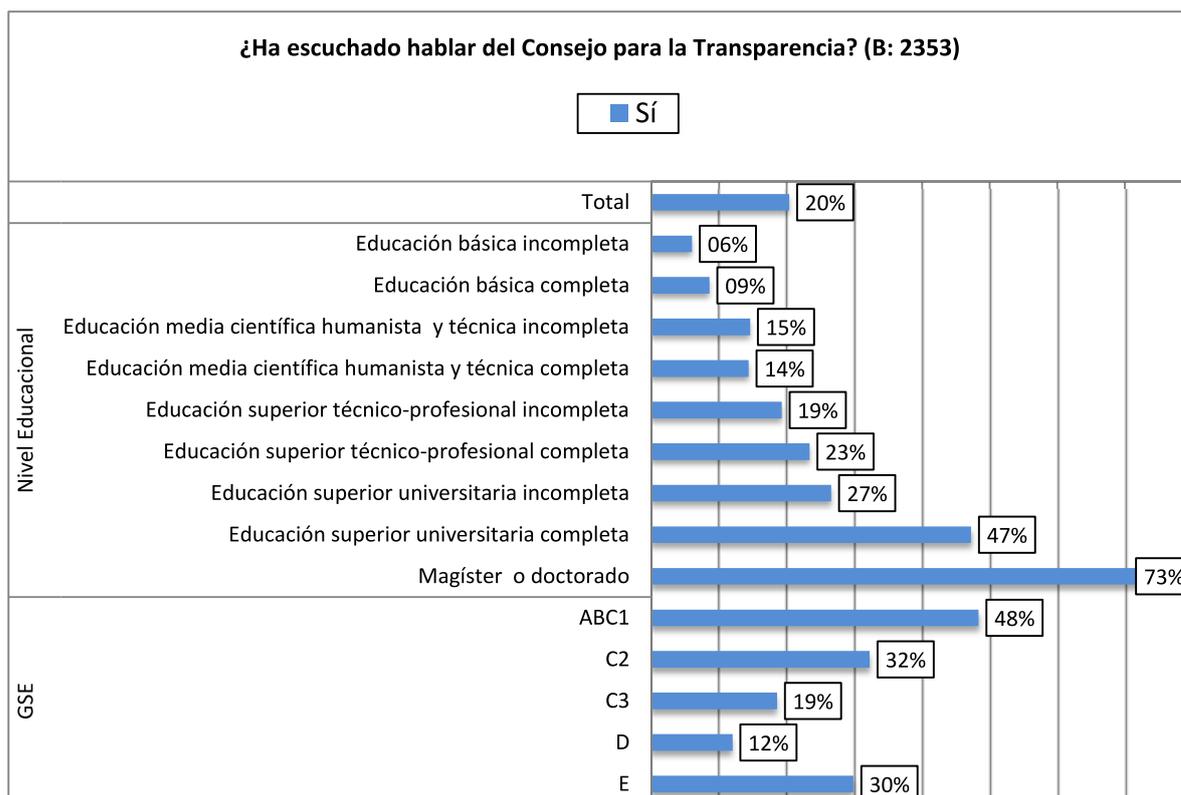
Gráfico 59. Perfil de quienes conocen el Consejo para la Transparencia, por sexo, edad y zona



Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2013.

Nuevamente, es posible notar una clara y fuerte relación entre el nivel educacional y el conocimiento del Consejo para la Transparencia, en el sentido de que a mayor nivel educacional, mayor el porcentaje de ciudadanos que lo conocen. Lo mismo ocurre con el GSE.

Gráfico 60. Perfil de quienes conocen el Consejo para la Transparencia, por nivel educacional y GSE

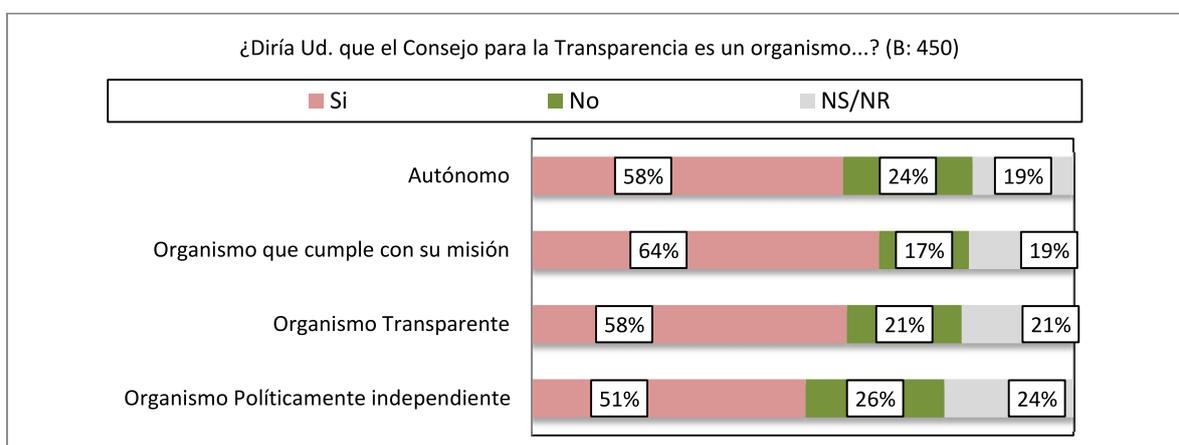


Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2013.

4.8.2. Percepción sobre el CPLT

A quienes conocen el Consejo para la Transparencia se les preguntó respecto a su percepción de la institución, ante lo cual un 58% de los encuestados declaró que éste es autónomo. Por otro lado, un 64% piensa que es un organismo que cumple con su misión. Un 58% lo percibe como un organismo transparente y otro 51% lo asocia como un organismo políticamente independiente.

Gráfico 61. Percepción sobre el Consejo para la Transparencia



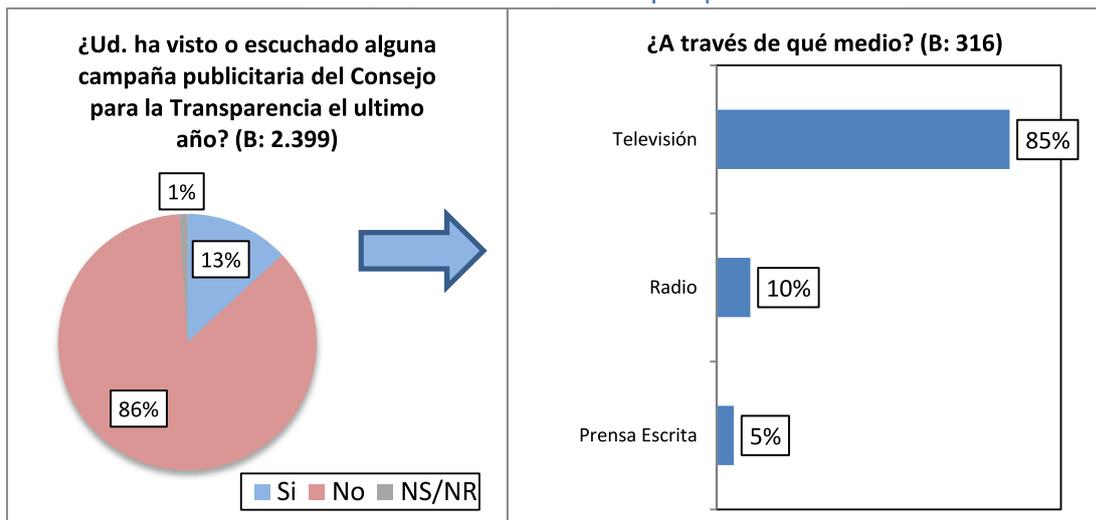
Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2013.

4.8.3. Campaña publicitaria del CPLT

En octubre de 2013 el Consejo para la Transparencia lanzó una campaña comunicacional en televisión, radio y prensa escrita a nivel nacional con el objetivo fue explicar la función del organismo como garante de la Ley de Transparencia.

Al consultar a los encuestados si han visto o escuchado alguna campaña publicitaria del Consejo para la Transparencia el último año, un 13% de ellos menciona que sí. Relativo a eso, el principal medio de comunicación a través del cual lo hizo fue la televisión (85%), seguido por la radio (10%) y, en último lugar, la prensa escrita (5%).

Gráfico 62. Conocimiento de la campaña publicitaria del CPLT



Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2013.

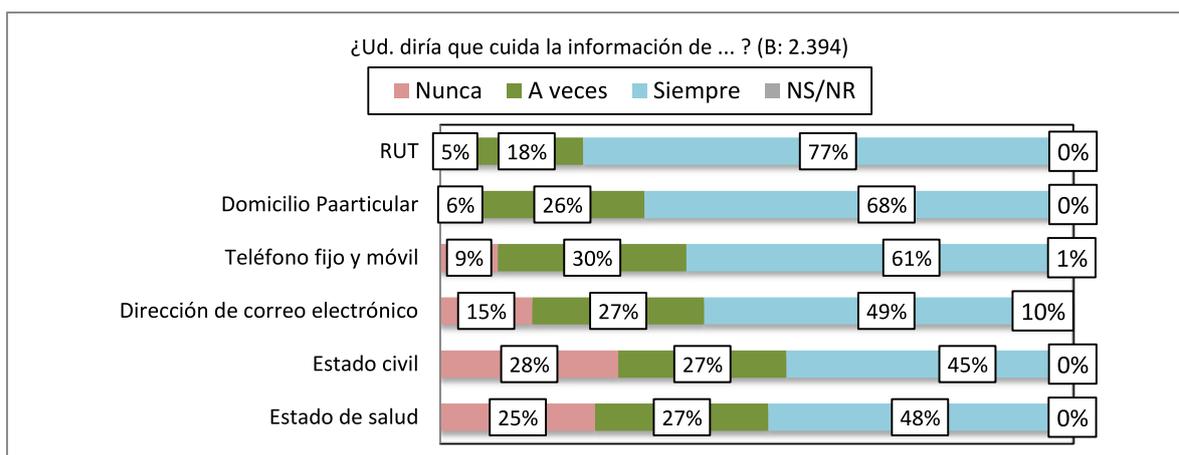
4.9. Protección de datos personales

Un elemento relacionado con los temas de acceso a la información pública es la protección de datos personales. Si bien, la Ley de Transparencia aboga por la disposición abierta hacia los ciudadanos de la información que manejan los organismos públicos sobre su accionar, existen ciertas excepciones a la ley, siendo una de ellas, la afección de algún tercero a partir de la divulgación de la información por considerarse información personal. En este apartado se busca dar cuenta de la percepción que tienen los ciudadanos sobre la privacidad de sus datos personales.

4.9.1. Resguardo de la información por parte de los ciudadanos

Los ciudadanos, en su mayoría, indican que resguardan sus datos personales. Dicha situación se acentúa respecto del RUT: es la información que resguardan siempre con un 77% de menciones. Luego, un 68% se cuidan “siempre” de dar su domicilio particular y el 61% de dar algún número telefónico.

Gráfico 63. Resguardo de la información por parte de los ciudadanos

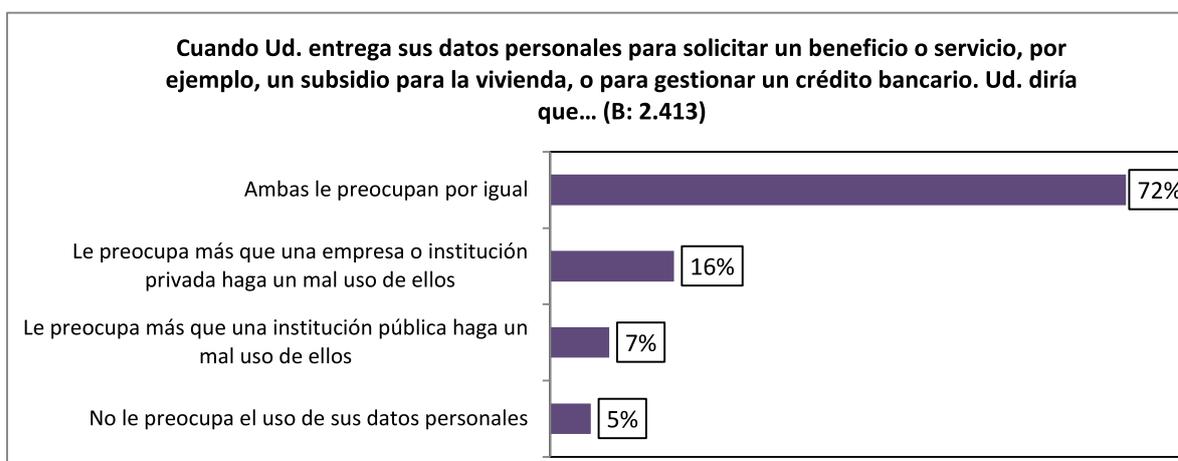


Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2013.

4.9.2. Preocupación por el uso de sus datos personales

En general, se aprecia un resguardo de la información por parte de los ciudadanos, quienes al entregar sus datos personales declaran sentirse preocupados tanto por el mal uso que una entidad pública como una privada pueda darles (72%).

Gráfico 64. Preocupación por el uso de sus datos personales



Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2013.

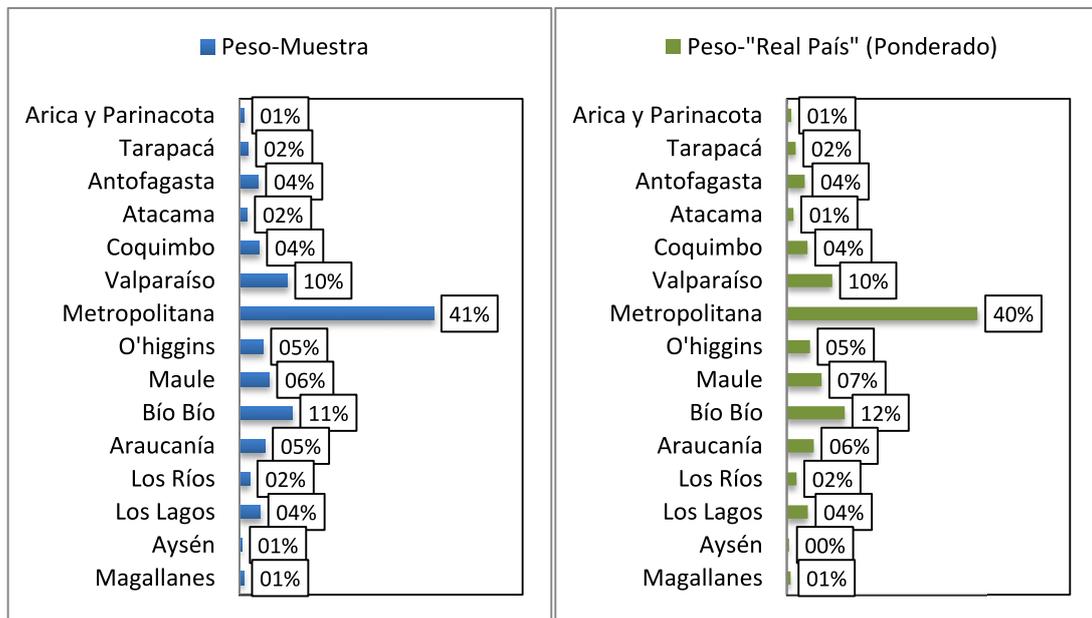
4.10. Caracterización socio demográfica de los individuos

A continuación se muestra el peso de la muestra obtenida en esta medición junto con el peso “real-país” que corresponde al mismo resultado corregido según su peso real mediante el expansor calculado con las variables “edad”, “género” y “zona” como se muestra en la tabla n°3 en el apartado de la metodología.

4.10.1. Distribución muestra por región Peso-Muestra y Peso-Real País

A continuación se muestra el peso de la muestra obtenida en esta medición junto con el peso “real-país” que corresponde al mismo resultado corregido según su peso real mediante el expansor mencionado anteriormente.

Gráfico 65. Distribución regional de la muestra, Peso-Muestra vs Peso-“Real País” (Ponderado).



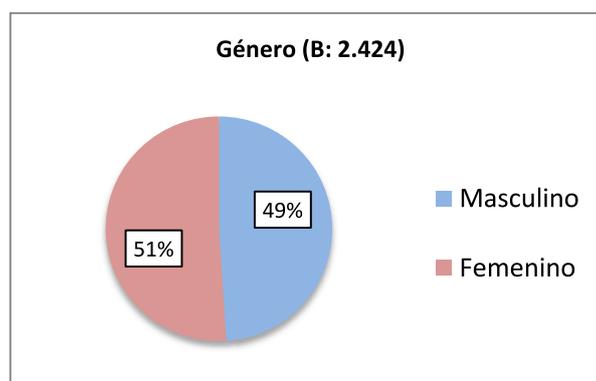
(Base = 2.424 casos)

Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2013.

4.10.2. Distribución por género

A nivel general, se aprecia que el 51% de los encuestados es de sexo masculino y un 49% de sexo femenino, proporciones similares a la población real a nivel país.

Gráfico 66. Distribución nacional, variable género.

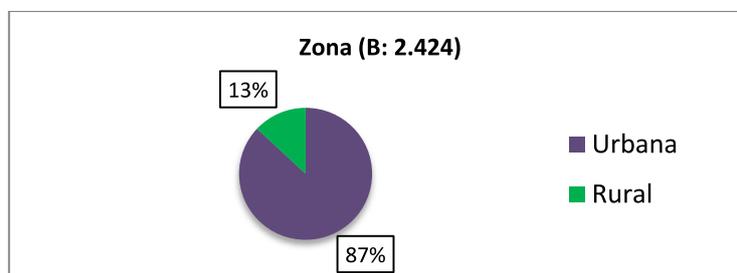


Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2013.

4.10.3. Distribución por zona

Revisando la proporción entre la población urbana y rural, se puede observar que la mayoría corresponde a una urbana con un 87% del total.

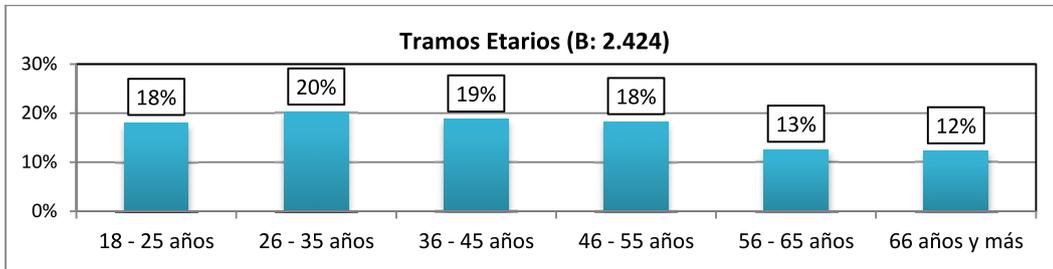
Gráfico 67. Distribución nacional, variable zona urbana/rural



Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2013.

4.10.4. Distribución por tramo etario

Gráfico 68. Distribución nacional, variable tramo etario.

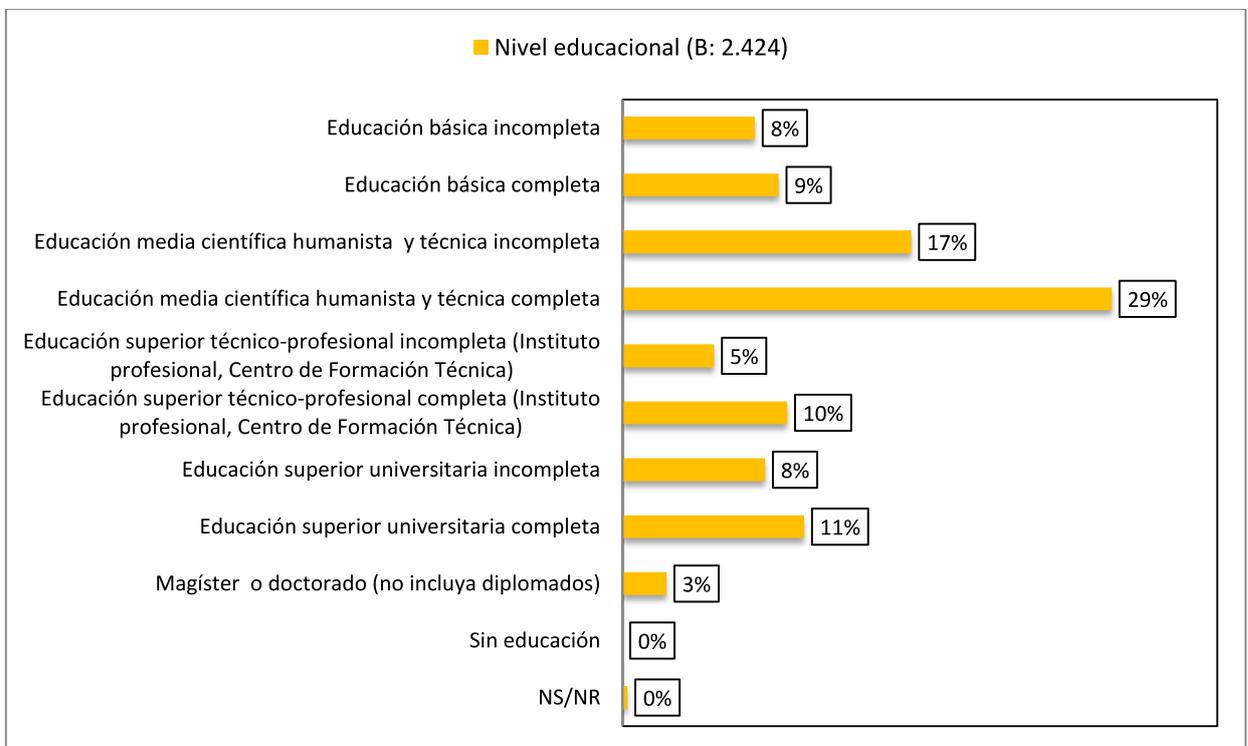


Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2013.

4.10.5. Distribución por nivel educacional

Tomando el nivel educacional de la muestra, se aprecia que la mayor parte de los encuestados poseen educación media completa e incompleta (46%). Los restantes tramos educacionales no superan el 11% de la muestra.

Gráfico 69. Distribución nacional, variable nivel educacional

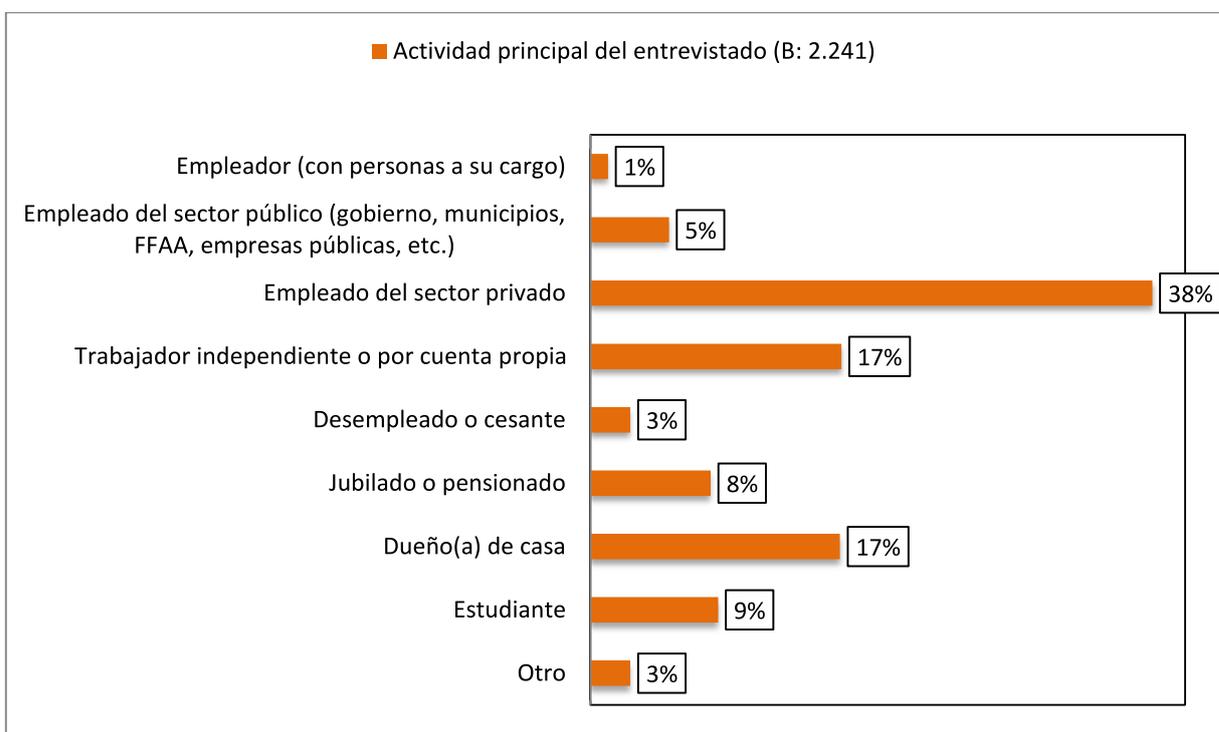


Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2013.

4.10.6. Distribución por actividad principal

Según la actividad económica, 38% de los encuestados se desempeñan como empleados del sector privado; un 17% son trabajadores independientes y dueños de casa (mismo porcentaje). Además, se constata el 9% de los encuestados son estudiantes.

Gráfico 70. Distribución nacional, variable Actividad principal del encuestado.

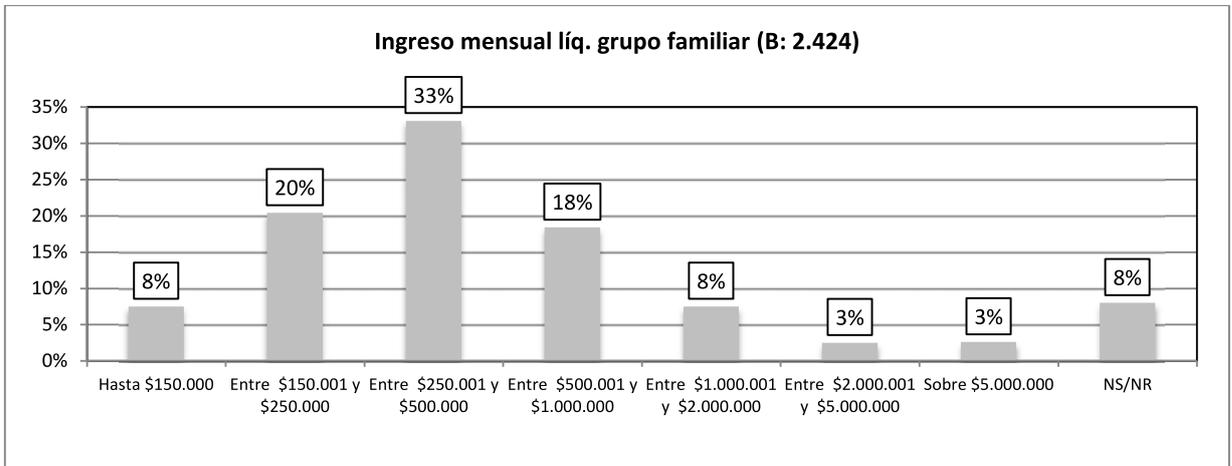


Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2013.

4.10.7. Distribución por ingreso mensual

Al analizar los resultados según el ingreso familiar percibido (gráfico 71), se aprecia que 33% de los encuestados reciben ingresos mensuales de entre \$250.001 y \$500.000, seguido por el rango entre \$150.001 y \$250.000 (20%), y \$500.001 y \$1.000.000 (18%).

Gráfico 71. Distribución nacional, variable ingreso mensual líquido del grupo familiar

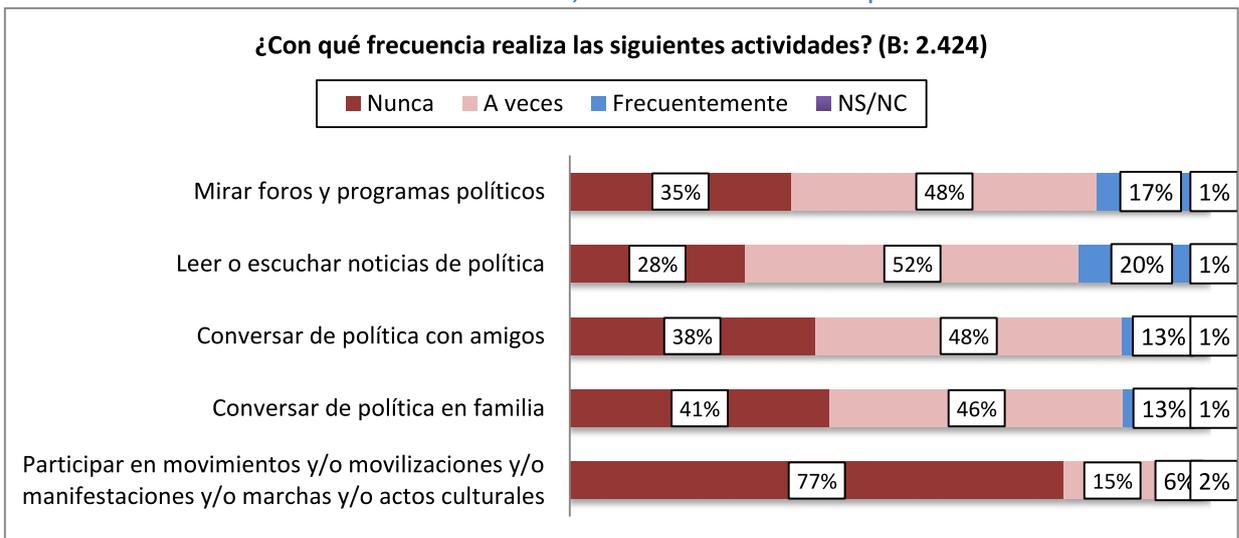


Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2013.

4.10.8. Distribución por actividades relacionadas a la política

En el gráfico se aprecian las instancias en que los encuestados tienen aproximaciones a la política. Un 48% de ellos declara que a veces mira foros y programas políticos. Un 52% de ellos también declara que a veces lee o escucha noticias de política; del mismo modo, un 48% conversa de política con amigos. Con un porcentaje similar (46%), también se menciona que a veces conversa de política en familia.

Gráfico 72. Distribución nacional, actividades relacionadas a la política

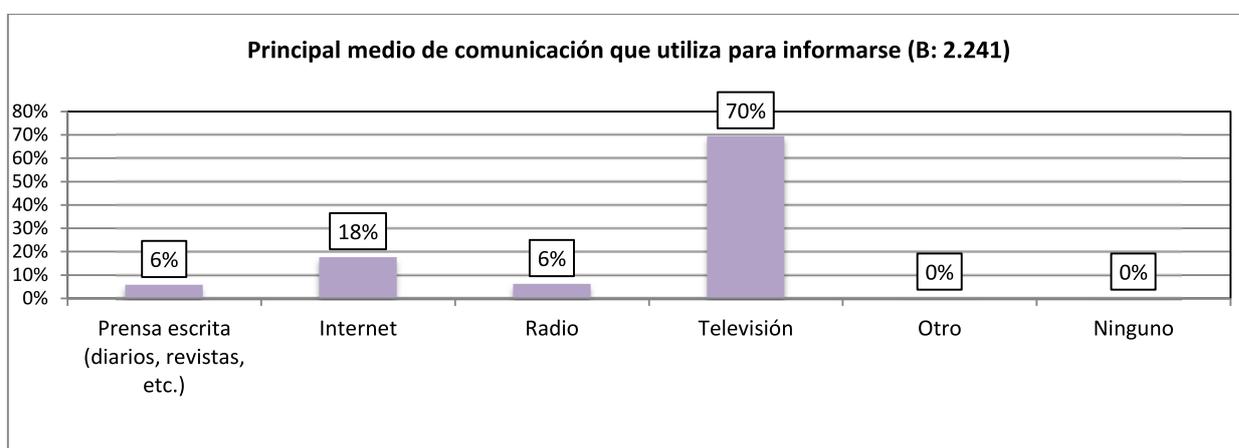


Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2013.

4.10.9. Principal medio de comunicación utilizado para informarse

Al consultar sobre el principal medio de comunicación utilizado para informarse, los encuestados, con un 70% de menciones, destacan a la televisión como el principal medio. Un 18% declara utilizar internet. Esto parece ser muy decidor en términos de la estrategia de difusión y posicionamiento que debería seguir el Consejo: sólo mediante estos dos canales ya se llega a casi el 80% de la población.

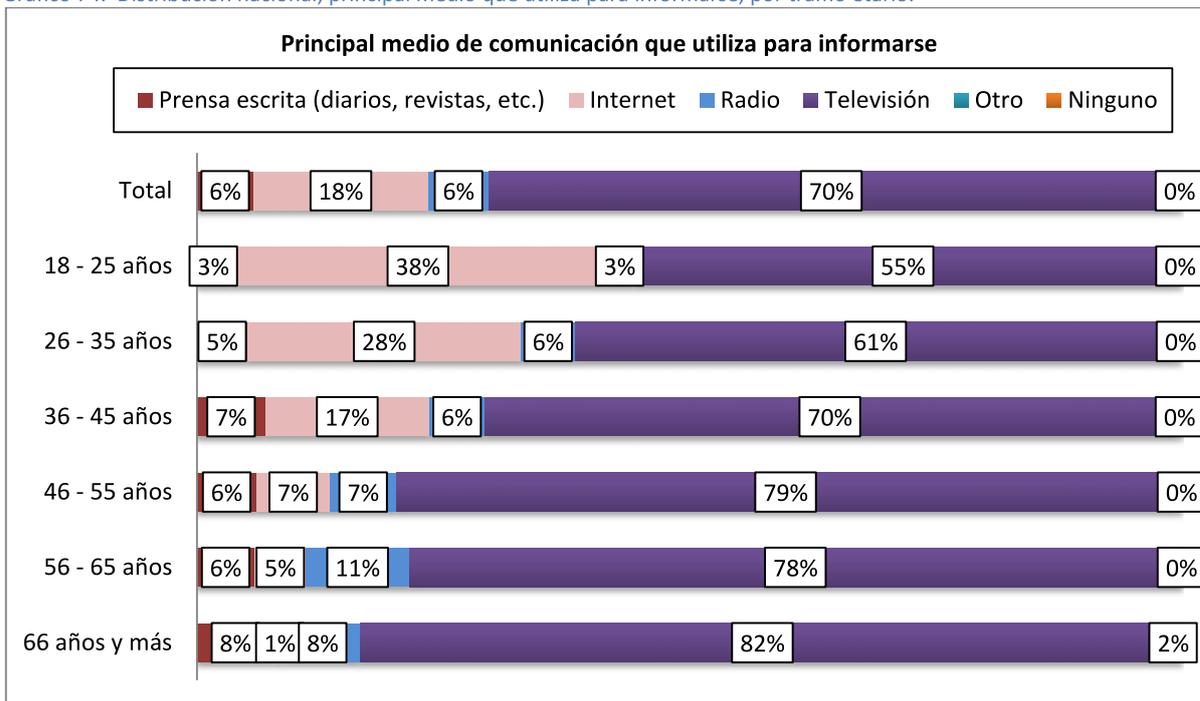
Gráfico 73. Distribución nacional, principal medio de comunicación que utiliza para informarse



Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2013.

Eso sí, al desagregar los resultados según tramo etario (gráfico 74), se observa que dentro de los rangos menores, internet ocupa una mayor proporción, la que disminuye a medida que aumenta la edad de los encuestados. Dicha tendencia es la contraria a la que prevalece respecto a la televisión.

Gráfico 74. Distribución nacional, principal medio que utiliza para informarse, por tramo etario.

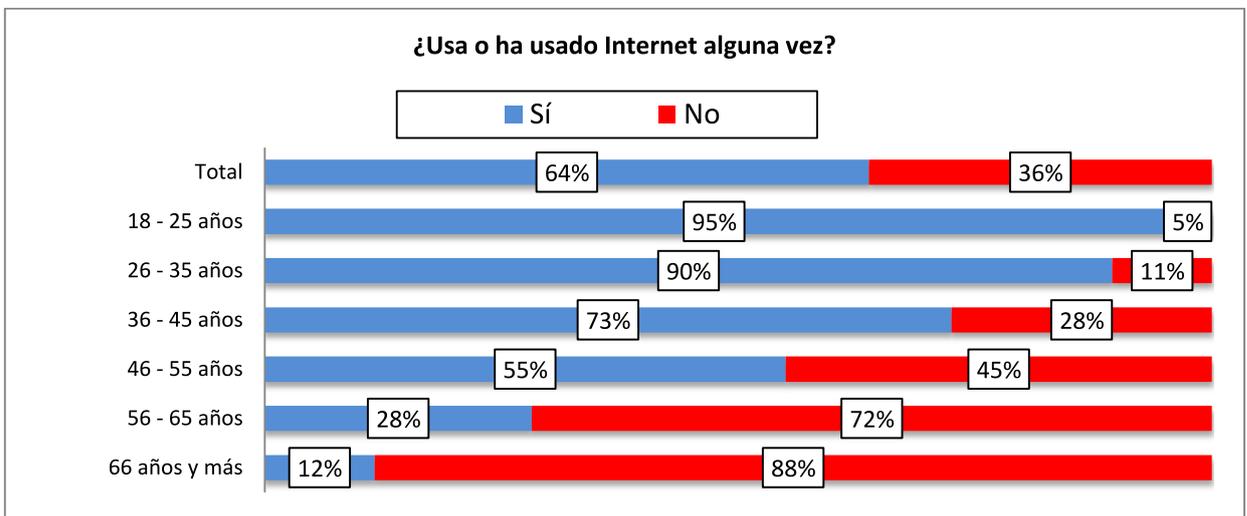


Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2013.

4.10.10. Uso de Internet

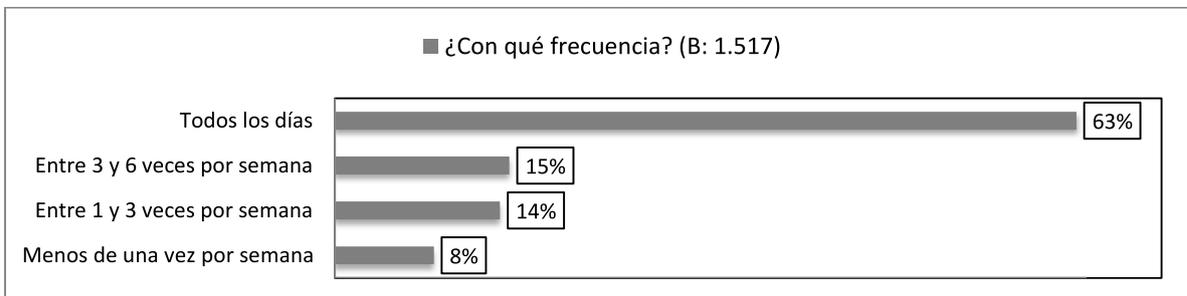
Respecto de la penetración del uso de Internet, un 64% de los encuestados lo usa o ha usado alguna vez (63% de ellos declara que lo usa todos los días), apreciándose una mayor proporción entre las personas de 18 a 25 años (95%). A medida que aumenta la edad de los encuestados el uso disminuye, llegando a ser de un 12% para los usuarios de más de 66 años de edad. Además, se observa una tendencia a un uso frecuente de Internet, donde la mayoría indica que se conecta todos los días.

Gráfico 75. Uso de Internet, por tramo etario.



Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2013.

Gráfico 76. Frecuencia uso de Internet



Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2013.

5. Análisis CHAID y Anova

5.1. Análisis CHAID

Se realizó un análisis CHAID con el objeto de determinar la probabilidad de que un ciudadano conozca el Consejo para la Transparencia. Esta variable fue la dependiente del análisis, y para las variables independientes se tomó: el tramo etario, sexo, zona, nivel educacional, actividad laboral, principal medio de comunicación, uso de internet y el set de preguntas correspondientes a la pregunta 45, las cuales apuntan a determinar la conducta del encuestado respecto actividades referentes a política, como conversar de política con la familia o amigos, entre otras.

Este análisis consiste en determinar las variables que mejor predicen o determinan una variable dependiente (en este caso, es la variable “ha escuchado hablar del Consejo para la Transparencia”), desagrupando a la población según dichas variables, cuando se producen diferencias significativas según pruebas de chi-cuadrado.

Es importante destacar que para este análisis se eliminaron las respuestas NS/NR, y por lo tanto se trabajó con las respuestas válidas, motivo por el cual los porcentajes pueden presentar leves variaciones (no significativas) respecto a los resultados descriptivos anteriormente expuestos.

La ilustración 1, por su parte, presenta los resultados del análisis CHAID realizado, donde sólo se muestran los nodos significativos. En el primer nodo se aprecian las respuestas ante la pregunta: “¿ha escuchado hablar del Consejo para la Transparencia?”. Leyendo este primer nodo, se puede apreciar que un 21,2% ha escuchado hablar del Consejo para la Transparencia.

Las variables más importantes a la hora de predecir el resultado aparecen en orden descendente, en este caso la variable más importante al momento de predecir si un individuo conoce el Consejo para la Transparencia es su nivel educacional.

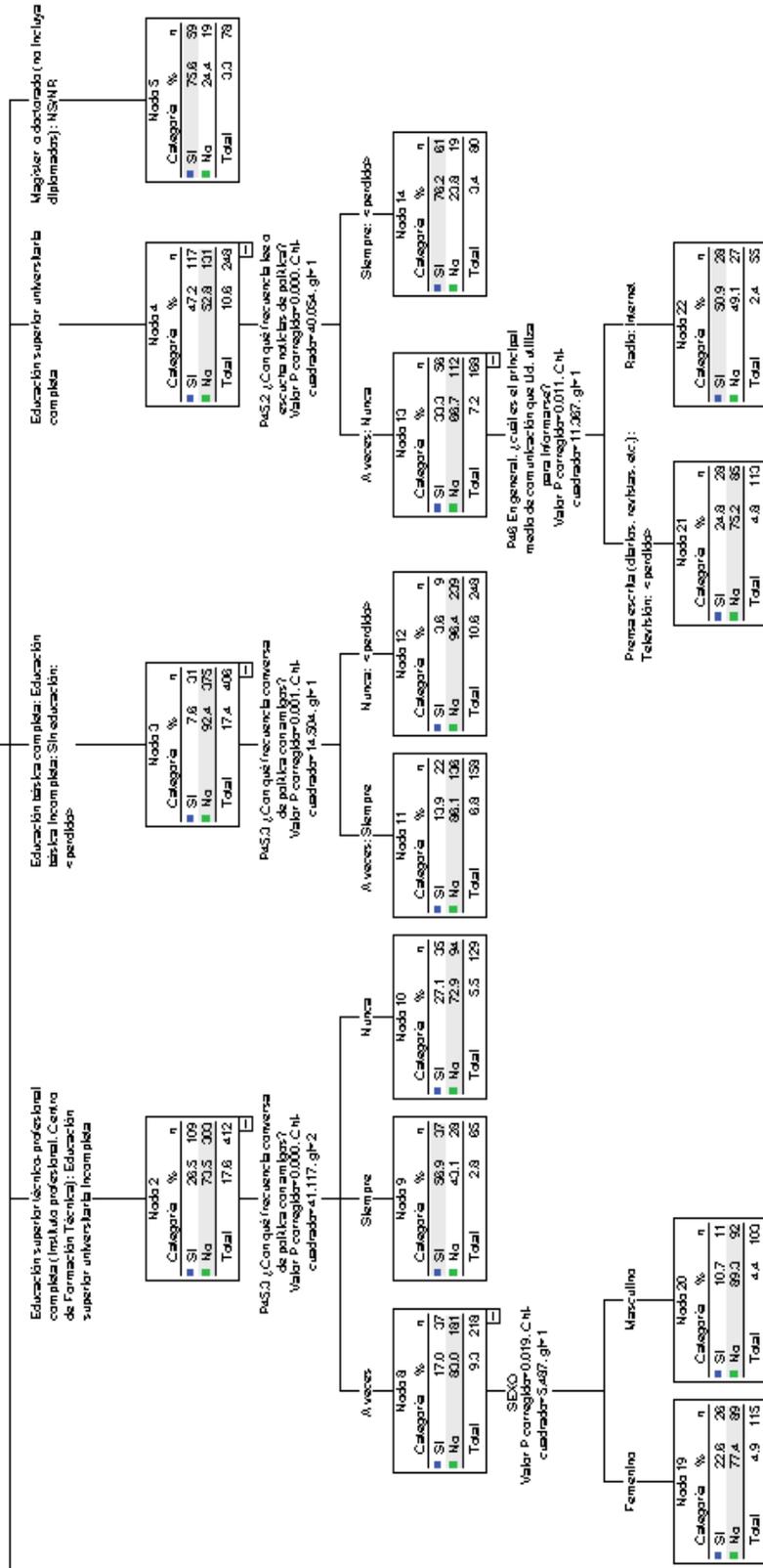
Ilustración 1

P40. ¿Ha escuchado hablar del Consejo para la Transparencia?

Nodo 0		
Categoría	%	n
SI	21.2	498
NO	78.8	1844
Total	100.0	2342

SI
NO

P49. ¿Cuáles es su nivel educacional?
Valor P corregido=0.000. C.HI. cuadrado=317.209. gl=4



En la ilustración 2, se aprecian las variaciones respecto al porcentaje de individuos que ha escuchado hablar del Consejo para la Transparencia según nivel educacional. De esta forma, quienes poseen educación superior técnico profesional completa y educación universitaria incompleta, en un 26,5% ha escuchado hablar del Consejo para la Transparencia.

Si el individuo pertenece al grupo de quienes poseen educación básica completa, educación básica incompleta o sin educación, el porcentaje de “conocimiento” del Consejo para la Transparencia baja ostensiblemente a tan solo un 7,6%.

En los otros nodos, se aprecia como sube este porcentaje. Observándose que para quienes poseen educación universitaria completa, existe un 47,2% de probabilidad que hayan escuchado hablar del Consejo para la Transparencia. Y para quienes poseen magister o doctorado este porcentaje llega a un 75,5%.

En la ilustración 3 se puede apreciar la desagregación del nodo 4 que muestra quienes poseen educación universitaria completa. En ella se aprecia que quienes siempre leen o escuchan noticias de política (correspondientes al segmento de personas con educación universitaria completa) son quienes con mayor probabilidad han escuchado hablar del Consejo para la Transparencia (76,2%).

Es decir, según estos resultados se observa que el nivel educacional es el aspecto más importante para determinar a un individuo con alta probabilidad de conocer el Consejo para la Transparencia, siendo además acompañado por una alta frecuencia de lectura o escucha de noticias de política, es decir, además de un nivel educacional alto se asocia con un nivel de conocimiento e interés por la política nacional alto.

Ilustración 2

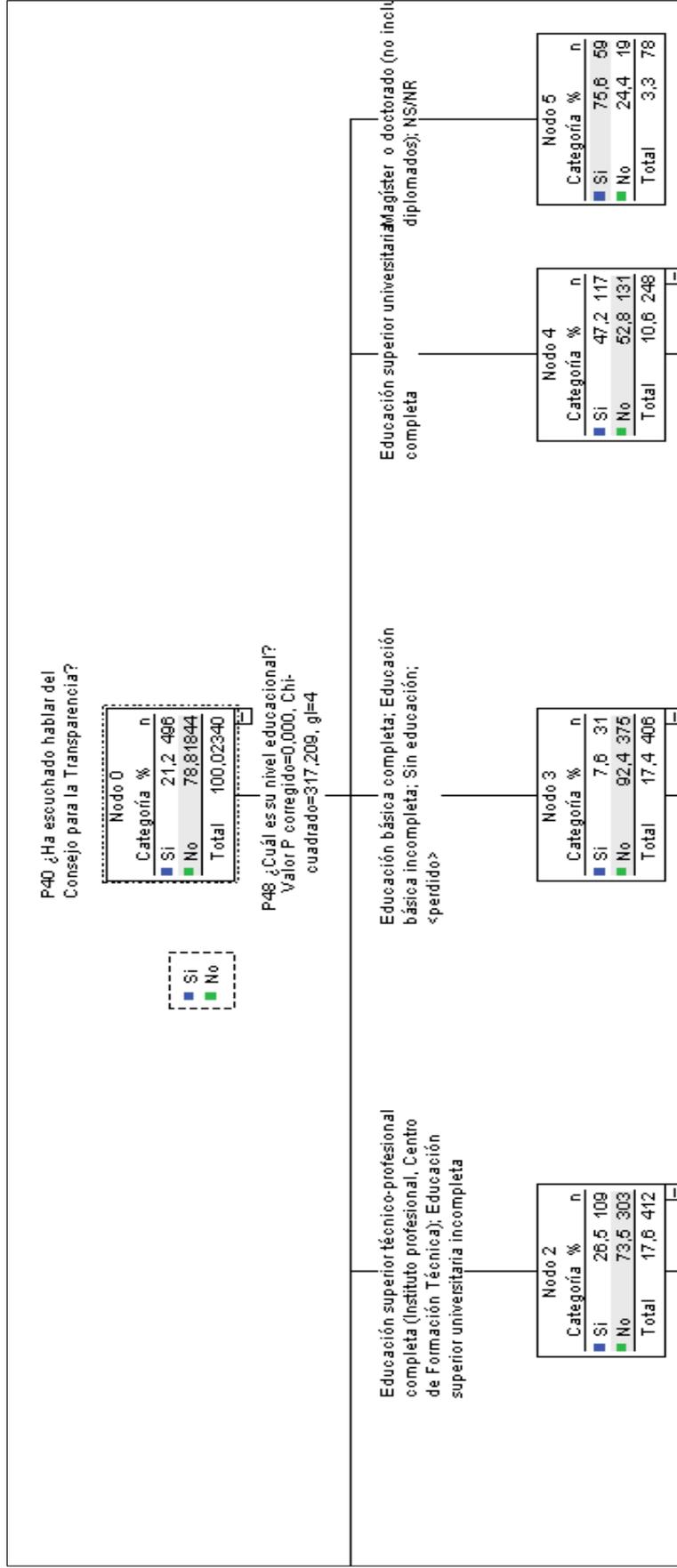
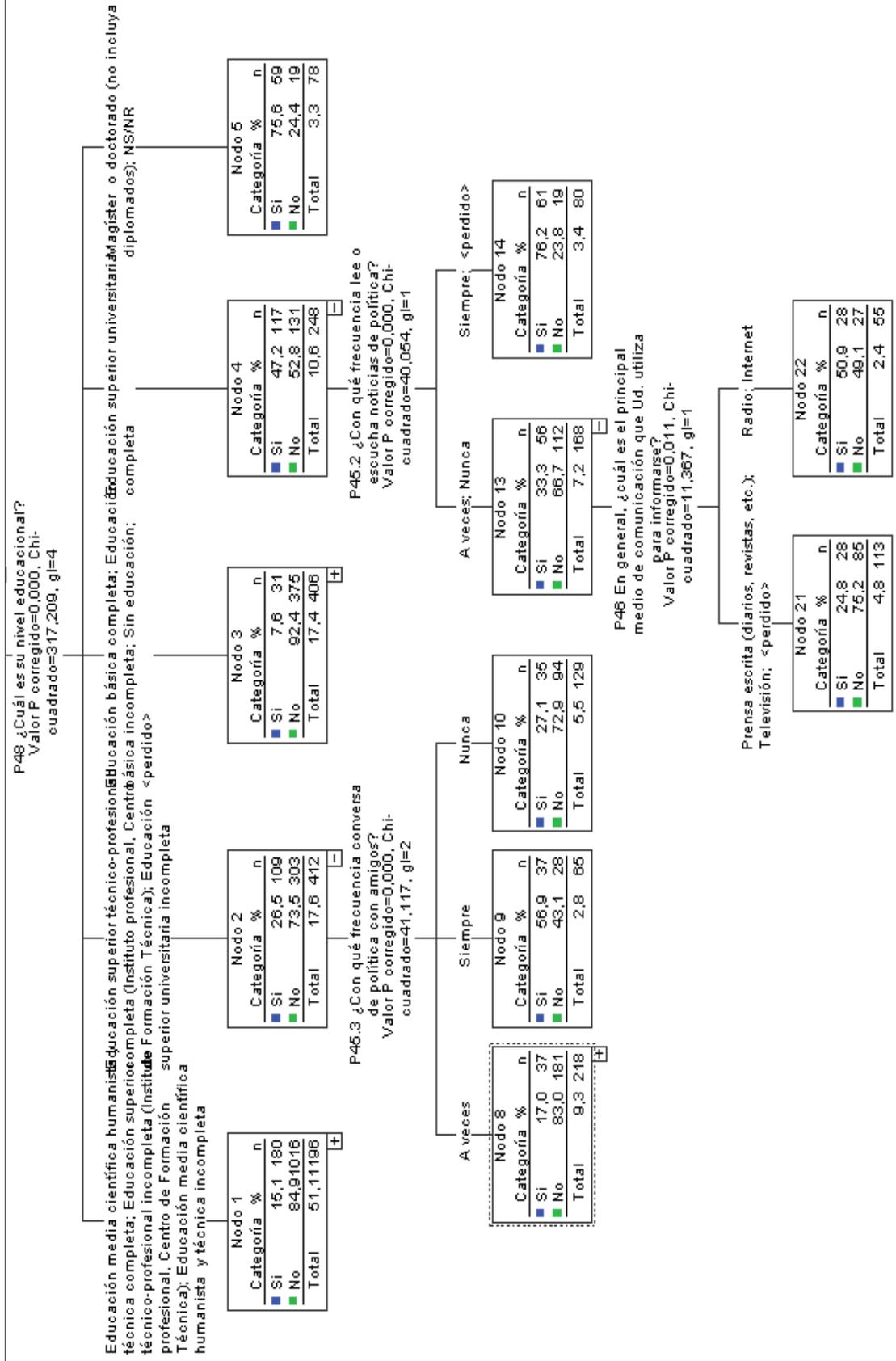


Ilustración 3



5.2. Test ANOVA

Como análisis complementario, se realizó el test ANOVA, el cual permite definir si existe una relación entre distintas variables, a partir de la verificación de la existencia de diferencias significativas entre los promedios observados entre distintos grupos. Este test se realizó para dos variables dependientes:

En primer lugar se realizó el test para analizar la relación entre la variable dependiente de conocimiento del Consejo para la transparencia (¿Ha escuchado hablar del Consejo para la Transparencia?) y otras variables relacionadas con la confianza en el sector público, el interés en la información pública y la percepción de la relación entre el ciudadano y el Estado.

Luego se realizó el mismo test para analizar la relación entre quienes afirman haber realizado una solicitud de información (¿Ud. ha solicitado información a un organismo público en los últimos 12 meses?) y la confianza que expresan sobre el sector público y aquellas variables relacionadas con un reconocimiento intuitivo de los elementos primordiales del Derecho de Acceso a la Información.

Conocimiento del Consejo para la Transparencia

Los resultados muestran que quienes han escuchado hablar del Consejo para la Transparencia presentan una mejor evaluación en los aspectos referentes a confianza del sector público, transparencia de los organismos públicos en Chile, transparencia de los funcionarios públicos en Chile y un mayor interés respecto sobre lo que hace el Estado.

Tabla 12. Resultados test ANOVA, Conocimiento del CPLT con percepción sobre el sector público

	P40 ¿Ha escuchado hablar del Consejo para la Transparencia?		
	Si	No	ANOVA
	Media	Media	Diferencia significativa entre medias
P3.1 En general, ¿cuánto confía Ud. en el sector público?	 4,76	 3,9	Sí
P3.2 ¿Qué tan transparentes cree Ud. que son los organismos públicos en Chile?	 4,69	 3,73	Sí
P3.3 ¿Qué tan transparentes cree Ud. que son los funcionarios públicos en Chile?	 4,83	 3,76	Sí
P8 En una escala de 1 a 10 ¿Qué tanto le interesa informarse sobre lo que hace el Estado?	 7,47	 6,55	Sí

Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2013.

Además, aquellos que han oído hablar del Consejo para la Transparencia tienen una visión de la relación del estado y los ciudadanos más cercana, de cooperación, buen trato y justa, en comparación con aquellos que no han oído hablar de él. A partir de lo anterior, se puede concluir que el haber escuchado hablar del Consejo para la Transparencia le entrega una visión más positiva a los encuestados respecto a temas de transparencia en el país.

Tabla 13. Resultados test ANOVA, Conocimiento del CPLT con relación ciudadano - Estado

	P40 ¿Ha escuchado hablar del Consejo para la Transparencia?		
	Si	No	ANOVA
	Media	Media	Diferencia significativa entre medias
P2.1 Diría Ud. que la relación entre los ciudadanos y el Estado es más bien distante/cercana	 5,02	 3,89	Sí
P2.2 Diría Ud. que la relación entre los ciudadanos y el Estado es más bien de no cooperación/cooperación	 5,35	 4,11	Sí
P2.3 Diría Ud. que la relación entre los ciudadanos y el Estado es más bien de mal trato/buen trato	 5,28	 4,38	Sí
P2.4 Diría Ud. que la relación entre los ciudadanos y el Estado es más bien de discriminación/justa	 5,10	 3,97	Sí

Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2013.

Quienes han solicitado información a un organismo público

Al realizar el análisis para la pregunta “¿Ud. ha solicitado información a un organismo público en los últimos 12 meses?” el resultado es similar al anterior test ANOVA. Quienes han solicitado información tienden a tener una mejor evaluación en términos de relación entre el estado y la ciudadanía.

Tabla 14. Resultados test ANOVA, Solicitantes con relación ciudadano - Estado

	P22 ¿Ud. ha solicitado información a un organismo público en los últimos 12 meses? (Ministerios, Municipalidades u otros).		
	Si	No	ANOVA
	Media	Media	Diferencia significativa entre medias
P2.1 Diría Ud. que la relación entre los ciudadanos y el Estado es más bien distante/cercana	 4,46	 4,07	Sí
P2.2 Diría Ud. que la relación entre los ciudadanos y el Estado es más bien de no cooperación/cooperación	 4,77	 4,29	Sí
P2.3 Diría Ud. que la relación entre los ciudadanos y el Estado es más bien de mal trato/buen trato	 4,78	 4,52	Sí
P2.4 Diría Ud. que la relación entre los ciudadanos y el Estado es más bien de discriminación/justa	 4,52	 4,12	Sí

Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2013.

Lo mismo ocurre con las variables de confianza y percepción de transparencia en el sector público, organismos y funcionarios públicos, en comparación con los que no han solicitado información. De lo anterior se puede concluir que el hecho de haber pasado por el proceso de solicitar información a un organismo público puede generar mejoras en términos de confianza y percepción de transparencia en el sector público y en términos de la relación entre el estado y la ciudadanía.

Tabla 15. Resultados test ANOVA, Solicitantes con percepción del sector público

	P22 ¿Ud. ha solicitado información a un organismo público en los últimos 12 meses? (Ministerios, Municipalidades u otros).			
	Sí	No	ANOVA	
	Media	Media	Diferencia significativa entre medias	
P3.1 En general, ¿cuánto confía Ud. en el sector público?	 4,6	 3,97	Sí	
P3.2 ¿Qué tan transparentes cree Ud. que son los organismos públicos en Chile?	 4,31	 3,86	Sí	
P3.3 ¿Qué tan transparentes cree Ud. que son los funcionarios públicos en Chile?	 4,39	 3,89	Sí	

Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2013.

Sin embargo, contrariamente a lo que se podría esperar, los encuestados que no han solicitado información en los últimos 12 meses tienen una “mayor conciencia” de sus derechos en términos de información pública (acceso a información y derecho a reclamar). Existen diferencias significativas con respecto a aquellos que sí han solicitado.

Tabla 16. Resultados test ANOVA, Solicitantes con reconocimiento intuitivo del DAI

		P22 ¿Ud. ha solicitado información a un organismo público en los últimos 12 meses? (Ministerios, Municipalidades u otros).			
		Sí	No	ANOVA	
		Distribución	Distribución	Diferencia significativa entre medias	
P9.1 Cualquier persona tiene derecho a acceder a información de cualquier organismo público	Muy en desacuerdo	 1,70%	 1,80%	Sí	
	En desacuerdo	 8,80%	 7,80%		
	De acuerdo	 55,20%	 51,80%		
	Muy de acuerdo	 31,20%	 36,00%		
	NS/NR	 3,20%	 2,70%		
P9.2 Cuando una persona solicita información a un organismo público, éste está obligado a responder	Muy en desacuerdo	 1,10%	 1,00%	Sí	
	En desacuerdo	 7,80%	 5,70%		
	De acuerdo	 53,70%	 49,90%		
	Muy de acuerdo	 34,50%	 40,10%		
	NS/NR	 3,00%	 3,30%		
P9.3 Si un organismo público no entrega la información solicitada, existe derecho a reclamar	Muy en desacuerdo	 2,00%	 1,30%	Sí	
	En desacuerdo	 13,30%	 5,30%		
	De acuerdo	 43,80%	 47,70%		
	Muy de acuerdo	 37,10%	 40,10%		
	NS/NR	 3,90%	 5,60%		

Fuente: FrontDesk, resultados Encuesta Nacional de Transparencia 2013.

6. Conclusiones

Percepción general sobre el sector público

Entre los resultados obtenidos destaca que los temas más importantes para el país sean la salud, la educación y la pobreza. Es en los dos primeros ámbitos donde se percibe que el acceso a la información pública es más importante.

En relación a la percepción de la relación entre los ciudadanos y el Estado, en general se observa una visión negativa: se piensa que dicho vínculo es distante, de no cooperación, de mal trato y de discriminación.

Junto con esta “no muy buena relación”, se observa una baja confianza para con el sector público. La percepción de transparencia de los organismos públicos y los funcionarios, tampoco es positiva. La percepción de transparencia en organismos públicos ha disminuido desde la medición del año 2012, donde se obtuvo un promedio de 4,44 (escala de notas 1 a 10). En el presente estudio, en cambio, dicho valor es de 3,95.

Percepción y valoración sobre la información pública

Los ciudadanos tampoco manifiestan confianza en la información pública, declarando que la información que entregan cuando se solicita es poco clara, confusa. Lo mismo se aprecia cuando se consulta ante la disponibilidad de información en sitios web.

Respecto a la información pública en general, existe la percepción de que los órganos sólo ponen a disposición de los ciudadanos la información que les conviene. Sin embargo, existe una opinión dividida respecto de que haya información que, dada su naturaleza, deba ser mantenida en reserva.

Pese a esto, existe una buena disposición por informarse respecto de las actividades del Estado; se aprecia un interés en observar la transparencia de los organismos públicos, pero una mala percepción respecto a este tema en la actualidad.

Conocimiento y Valoración del Derecho de Acceso a la Información

Un 19,7% de la población conoce la Ley de Transparencia, mostrando un aumento respecto al 11,2% obtenido en la medición del año 2012. Según lo visto anteriormente, el principal medio de comunicación sobre el cual escuchó o vio información al respecto es la televisión. La percepción respecto a la utilidad de dicha ley es positiva.

Sólo un 22% de los ciudadanos sabe que existe una institución dedicada a acoger reclamos de los ciudadanos cuando los organismos públicos no entregan la información solicitada. Los referentes en esta materia para los ciudadanos serían el SERNCAC (41%) y en segundo lugar, pero con distancia, el Consejo para la Transparencia (11%).

Los ciudadanos perciben que el acceso a la información pública no es fácil ni rápido. Sin embargo, consideran que es útil, necesario, que fomenta la participación y previene la corrupción. Cuando han tenido interés en obtener información de algún organismo público lo hacen asistiendo personalmente a las oficinas de los mismos.

Solicitudes de acceso a la información

Tan sólo un 21% de los ciudadanos ha solicitado información a un organismo público en los últimos 12 meses. Entre las principales instituciones a las cuales se les solicita información figuran las municipalidades. Por otra parte, y aunque es plausible postular que tenga estrecha relación con lo anterior, la información solicitada corresponde principalmente a subsidios y beneficios otorgados por el Estado (58%).

El canal de comunicación más reconocido para ingresar una solicitud de acceso a la información es acudir personalmente a la institución (62%).

Se aprecia un alto desconocimiento respecto a los plazos que poseen los organismos públicos para dar respuestas a las solicitudes de información.

Según los resultados obtenidos con el test ANOVA, se observó que quienes han solicitado información a un organismo público tienden a tener una mejor evaluación en términos de su percepción de la relación entre el Estado y la ciudadanía.

Quienes ingresaron solicitudes lo hicieron presencialmente y a un 80% de ellos se les entregó lo que solicitaron. De entre quienes no se les entregó la información solicitada, en un 56% de los casos no se les informó sobre las razones para no entregar la información. Dentro de las razones esgrimidas para no entregar la información aparece: "la respuesta no está lista".

A quienes se les entregó la información un 60% declara estar satisfecho y un 15% muy satisfechos. Al consultar sobre los motivos de insatisfacción de los usuarios que recibieron información, se menciona que “la información entregada estaba incompleta”, una “mala atención” y “poca amabilidad”.

Transparencia activa

Existe desconocimiento de los ciudadanos respecto a la sección de transparencia activa en los sitios web de organizaciones públicas (12% conocimiento medición 2013 versus 6% conocimiento medición 2012) y como consecuencia de este bajo conocimiento, una baja proporción de los chilenos (14%) ha buscado información en estas secciones de los sitios web.

Los organismos en los que mayoritariamente se busca información son los municipios y Ministerios. Los datos que allí se buscan tienen relación, en su mayoría, con subsidios y beneficios. Un 75% de los usuarios que buscaron información en esta sección encontraron lo que buscaban, sin embargo su nivel de satisfacción llega al 59%, lo cual denota “no plena satisfacción”. Los principales motivos de insatisfacción apuntan a mucha dificultad en encontrar la información en la página web, junto a que dicha información estaba incompleta o era insuficiente.

Conocimiento y percepción del Consejo para la Transparencia

Un 20,4% de los encuestados conocen el Consejo para la Transparencia, lo cual indica un aumento respecto a la medición anterior, donde este indicador llegó tan sólo al 12%. El principal medio de comunicación por el cual se supo de la institución fue por la televisión (misma situación en medición anterior).

La evaluación del organismo por parte de los ciudadanos es buena, percibiéndolo como uno que cumple con su misión, además de ser autónomo y transparente.

El análisis de CHAID indica que la variable más importante al momento de predecir si un individuo conoce el Consejo para la Transparencia es su nivel educacional, teniendo mayor probabilidad de conocer el Consejo aquellos con un nivel educacional más alto. Además, quienes leen o escuchan noticias de política tienen mayor probabilidad de haber escuchado del Consejo para la Transparencia.

Se desprende del test ANOVA que quienes han escuchado hablar del Consejo para la Transparencia presentan una mejor evaluación en los aspectos referentes a confianza del sector público, transparencia de los organismos y funcionarios públicos y un mayor interés en informarse sobre lo que hace el Estado. Se concluye de esto que conocer el Consejo para la Transparencia mejora la percepción de los encuestados respecto a temas de transparencia en el país.

Conocimiento y percepción sobre la protección de datos personales.

En su mayoría los ciudadanos se sienten preocupados por el mal uso que puedan hacer de dichos datos tanto las instituciones públicas como privadas por igual. Los datos personales que más resguardan los chilenos son el RUT, el domicilio particular y el teléfono fijo y móvil.

7. Anexos

7.1. Instrumento 2013

ENCUESTA NACIONAL DE TRANSPARENCIA 2013

**ENCUESTA NACIONAL DE TRANSPARENCIA 2013
(RESPONDEN TODOS LOS MAYORES DE 18 AÑOS)**

Folio _ ENCUESTA	Fecha Encuesta			Hora Inicio Encuesta				Hora Término Encuesta			
	Día	Mes	2013								

Encuestado (a) Seleccionado (a)		
Nombre	Edad	Sexo
	años	1: Hombre 2: Mujer
Dirección	Comuna	Región
Teléfono de contacto		

Resultados de visitas o contactos				Observaciones:
Visita	Fecha	Hora	Resultado	
Nombre Encuestador (a)			RUT Encuestador (a)	



ENCUESTA NACIONAL DEL CONSEJO PARA LA TRANSPARENCIA 2013

PRESENTACIÓN: Buenos días/tardes: mi nombre es: **(MOSTRAR CREDENCIAL)** y soy encuestador/a de la Empresa xxxxx. 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 Ud. nos proporcione es totalmente confidencial y será utilizada sólo para realizar cálculos estadísticos. Muchas gracias por su colaboración.

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

	P1 Más Importantes (marque hasta 4)
1. Medio ambiente	1
2. Protección de los datos personales de los individuos	2
3. La economía del país	3
4. Transparencia de los organismos públicos	4
5. Derechos ciudadanos	5
6. Seguridad nacional	6
7. Pobreza	7
8. Corrupción	8
9. Crimen y delincuencia	9
10. Educación	10
11. Desigualdad	11
12. Salud	12
13. Empleo	13
14. Vivienda	14
88. No sabe	88

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

3. (RESPONDEN TODOS) En una escala de 1 a 10, qué cree Ud. acerca de las siguientes afirmaciones: (ENCUESTADOR: MOSTRAR TARJETA 3)												
1. En general, ¿cuánto confía Ud. en el sector público?	NADA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	MUCHO
2. ¿Qué tan transparentes cree Ud. que son los organismos públicos en Chile?	NADA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	MUCHO
3. ¿Qué tan transparentes cree Ud. que son los funcionarios públicos en Chile?	NADA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	MUCHO

4. (RESPONDEN TODOS) Si una persona solicita información a un organismo público, recibe información confiable (ENCUESTADOR: MOSTRAR TARJETA 4)		
1. Muy en desacuerdo	1	PASE A PREGUNTA SIGUIENTE
2. En desacuerdo	2	PASE A PREGUNTA SIGUIENTE
3. De acuerdo	3	PASE A P.6
4. Muy de acuerdo	4	PASE A P.6

5. (RESPONDEN TODOS) ¿Por qué razones desconfía Ud. de esa información? (ENCUESTADOR: RESPUESTA ESPONTÁNEA)	
1. No informan la verdad	1
2. Son poco claros, confusos	2
3. Ocultan información	3
4. Entregan información incompleta	4
5. Otra	5
88. No sabe	88

6. (RESPONDEN TODOS) La información que los organismos públicos ponen a disposición de los ciudadanos en sus páginas web es confiable (ENCUESTADOR: MOSTRAR TARJETA 4)		
1. Muy en desacuerdo	1	PASE A PREGUNTA SIGUIENTE
2. En desacuerdo	2	PASE A PREGUNTA SIGUIENTE
3. De acuerdo	3	PASE A P.8
4. Muy de acuerdo	4	PASE A P.8
5.No tiene acceso	5	PASE A P.8

7. ¿Por qué razones desconfía usted de esa información? (ENCUESTADOR: RU Y ESPONTÁNEA)	
1. No publican la verdad	1
2. Son poco claros, confusos	2
3. Ocultan información	3
4. Publican información incompleta	4
5.Otra	5
88.No sabe	88

8. (RESPONDEN TODOS) En una escala de 1 a 10, ¿Qué tanto le interesa informarse sobre lo que hace el Estado? (ENCUESTADOR: MOSTRAR TARJETA 3)											
NADA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	MUCHO

9. **(RESPONDEN TODOS)** **(ENCUESTADOR: MOSTRAR TARJETA 4)** 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
1. Cualquier persona tiene derecho a acceder a información de cualquier organismo público	1	2	3	4	88
2. Cuando una persona solicita información a un organismo público, éste está obligado a responder	1	2	3	4	88
3. Si un organismo público no entrega la información solicitada, existe derecho a reclamar	1	2	3	4	88

10. (RESPONDEN TODOS) ¿Sabe Ud. si existe una institución dedicada a acoger reclamos de los ciudadanos cuando los organismos públicos no entregan la información solicitada?		
1. Sí	1	¿Cuál?
2. No	2	

11. (RESPONDEN TODOS) ¿Qué haría Ud. para solicitar información que necesita de algún organismo público? (ENCUESTADOR: RU Y ESPONTÁNEA)	
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

12. (RESPONDEN TODOS) Imagine que Ud. quisiera pedir cierta información a su Municipio, como por ejemplo, saber en qué se usó el presupuesto del año anterior, pero en la municipalidad se niegan a entregarle esta información ¿Qué haría Ud. en ese caso? (RESPUESTA ESPONTÁNEA) , ESPERE Y LUEGO REGISTRE.RU)		
1. No haría nada	1	
2. No sabría qué hacer	2	PASE A P.14
3. Insistiría un poco más, pero si no hay respuesta, dejaría de insistir	3	PASE A P.14
4. Presentaría un reclamo formal	4	PASE A P.13

12.1 ¿Por qué no haría nada?	
1.No sacaría nada, no vale la pena	1
2.No tengo tiempo para eso	2
3.No me interesa	3
4.No sabe qué hacer o dónde ir	4

13. (SÓLO QUIENES RESPONDEN QUE PRESENTARÍAN UN RECLAMO FORMAL EN P12). ¿Dónde presentaría su reclamo? (ENCUESTADOR: RU Y ESPONTÁNEA)	
1. En la misma municipalidad	1
2. En Tribunales	2
3. En el Consejo para la Transparencia(CPLT)	3
4. En Contraloría General de la República	4
5. En Carabineros	5
6. Otro: <u>ESPECIFICAR</u>	6

14. (RESPONDEN TODOS) El 20 de abril del 2009 entró en vigencia la Ley de Transparencia (Ley N° 20.285), que obliga a los organismos públicos a dar a conocer lo que se llama "información pública" ¿Conoce Ud. esta ley?			
1.	Sí	1	PASE A PREGUNTA SIGUIENTE
2.	No	2	PASE A P.16
3.	No sabe	88	PASE A P.16

15. (SÓLO QUIENES RESPONDEN SI EN PREGUNTA ANTERIOR) ¿A través de qué medios se informó sobre la Ley de Transparencia? (ENCUESTADOR, RESPUESTA ESPONTÁNEA Y MÚLTIPLE)	
1. Por la Televisión	1
2. Por familiares o amigos	2
3. Por la radio	3
4. Por el portal web de EducaTransparencia	4
5. Por el Portal de Transparencia del Estado de Chile	5
6. Por otras páginas de Internet	6
7. Por las redes sociales (facebook, twitter, etc)	7
8. Por medio de diarios o revistas	8
9. Por compañeros de trabajo	9
10. Por la organización en la que participo	10
11. Por mis estudios	11
12. Por mi trabajo	12
13. Por mi participación en un curso, capacitación, seminario, congreso o coloquio	13
14. Otro	14
15. No sabe	88

16. (RESPONDEN TODOS) La Ley de Transparencia le brinda acceso a los ciudadanos a información que se encuentra en manos del Estado, por ejemplo, las compras y gastos que realiza. ¿Qué tanta utilidad tiene, para Ud. como ciudadano, la existencia de Transparencia en el Estado? (ENCUESTADORES MOSTRAR TARJETA 3)											
NADA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	MUCHO

(LEER A TODOS – TEXTO EXPLICATIVO)

El **acceso a la información pública** comprende el derecho de acceder a las informaciones contenidas en actos, resoluciones, actas, expedientes, contratos y acuerdos, así como a toda información elaborada con presupuesto público, cualquiera sea el formato o soporte en que se contenga, salvo las excepciones legales.

17. (RESPONDEN TODOS) En términos generales, ¿Ud. cree que el acceso a la información pública , en nuestro país es.....			
	Sí	No	No sabe
1. Fácil	1	2	88
2. Rápido	1	2	88
3. Útil	1	2	88
4. Necesario	1	2	88
5. Fomenta la Participación	1	2	88
6. Previene la Corrupción	1	2	88

18. (ENCUESTADOR: RESPUESTA ESPONTÁNEA. MOSTRAR TARJETA 5) Señale, en ORDEN DE IMPORTANCIA , las tres áreas donde considera que es más necesario el acceso a la información pública .				
1.Educación	12.Gestión territorial (regional, provincial, municipal)	1º	2º	3º
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				
10.El presupuesto de la nación				
11.Relaciones exteriores				

19. ¿Qué tan de acuerdo está Ud. con las siguientes afirmaciones: (ENCUESTADOR: MOSTRAR TARJETA 4)					
	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	NS/NR
1.Hay información que por su naturaleza debe ser mantenida en reserva	1	2	3	4	88
2.Los órganos organismos públicos sólo ponen a disposición de los ciudadanos la información que les conviene	1	2	3	4	88

CONOCIMIENTO DE MECANISMOS DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

A continuación le haremos algunas preguntas sobre **solicitudes de información**, entendiendo que son aquellas en las que se solicitan documentos que contengan información elaborada por un organismo público sobre su propia acción, como por ejemplo; actas de decisiones tomadas, estudios realizados, información estadística, información sobre el uso del presupuesto, sobre contrataciones y sueldos, etc. **No nos referimos aquí a trámites, como la renovación de la cédula de identidad, ni a información que es entregada a todo público por medio de folletos.**

20. (ENCUESTADOR: RESPUESTA ESPONTÁNEA, Y MÚLTIPLE) ¿Sabe Ud. a través de qué canales de comunicación se puede ingresar una solicitud de acceso a la información en un organismo público? ¿Cuáles?	
1. Ir personalmente a la institución	1
2. Solicitar vía web por la página institucional	2
3. Enviar solicitud por correo electrónico	3
4. Enviar una carta	4
5. Otro	5
6. No sabe / No responde	88

21. (RESPONDEN TODOS) ¿Sabe Ud. si el organismo público tiene un plazo determinado para dar respuesta a su solicitud?		21.1. (ENCUESTADOR: RESPUESTA ESPONTÁNEA) ¿Cuál?	
1.Sí	1	1.20 días	1
2.No	2	2.Otra cantidad de días	2
No sabe / No responde	88	3.No sabe	88

22. (RESPONDEN TODOS) ¿Ud. ha solicitado información a un organismo público en los últimos 12 meses? (Ministerios, Municipalidades u otros).		
1. Sí	1	PASE A PREGUNTA SIGUIENTE
2. No	2	PASE A P.31
88. No sabe	88	PASE A P.31

23. (ENCUESTADOR: RESPUESTA ÚNICA Y ESPONTÁNEA) (SÓLO QUIENES RESPONDAN SI EN LA PREGUNTA ANTERIOR) 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	5
6. Corporaciones Municipales	6
7. FF.AA. de Orden y Seguridad Pública	7
8. Servicios Públicos	8
9. Empresas Públicas	9
10. Secretarías Regionales Ministeriales (SEREMI)	10
11. Otra institución ESPECIFICAR _____	11

24. (SOLO QUIENES RESPONDEN SI EN P.22) ¿Qué tipo de información solicitó? (ENCUESTADOR: RESPUESTA ESPONTÁNEA)			
1.Subsidios y Beneficios.	1	13. Seguridad ciudadana	13
2. Temas laborales/ pensiones/ previsión social	2	14. Defensa Nacional (dotación y recursos FFAA)	14
3. Contrataciones de personal y empresas externas. Remuneraciones de la Institución	3	15. Relaciones Exteriores	15
4. Gestión y administración de recursos de Institución	4	16. Sistema de Transporte o Telecomunicaciones	16
5. Información para emprendimiento (comercial y otro)	5	17. Trámites ordinarios de la institución	17
6. Licitaciones de estudios y obras. Obras Públicas		18. Medio ambiente	18
7. Orden y mantenimiento de espacios públicos	7	88. No recuerda	88
8. Patrimonio Público y Bienes Nacionales	8	99. No responde	99
9. Fondos Concursables	9	19. Otro, Especificar _____	19

25. (SÓLO QUIENES RESPONDEN SI EN P.22) ¿A través de qué medios solicitó esa información? (ENCUESTADOR: RESPUESTA ESPONTÁNEA).		
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

26. (SÓLO QUIENES RESPONDEN SI EN P.22) En esa ocasión, ¿le entregaron la información que solicitó?		
1. Sí	1	PASE A P.29
2. No	2	PASE A PREGUNTA SIGUIENTE

27. (SÓLO QUIENES RESPONDEN NO EN P.26) ¿El organismo le informó las razones para NO entregarle la información?		
1. Sí	1	PASE A PREGUNTA SIGUIENTE
2. No	2	PASE A P.32
88. No sabe / No recuerda	88	PASE A P.32

28. (SÓLO QUIENES RESPONDEN SI EN P.27) ¿Qué razones le dieron para NO entregarle la información? (ENCUESTADOR: RESPUESTA ESPONTÁNEA Y RU)		
1. No se encuentra la información		1
2. La información no existe		2
3. La información solicitada está en posesión de otro órgano o servicio		3
4. La respuesta no está lista		4
5. No se dan razones		5
6. No recuerda		6
7. Otra ¿Cuál? _____		7

29. (SOLO QUIENES RESPONDEN SI EN P.26) ¿Cuán satisfecho quedó Ud. con la información que le entregaron?		
1. Muy satisfecho	4	PASE A P.32
2. Satisfecho	3	PASE A P.32
3. Insatisfecho	2	PASE A PREGUNTA SIGUIENTE
4. Muy insatisfecho	1	PASE A PREGUNTA SIGUIENTE

30. (SOLO QUIENES RESPONDEN INSATISFECHO O MUY INSATISFECHO EN P.29) ¿Cuál es la principal razón por la que Ud. quedó insatisfecho con la respuesta? (MARQUE SÓLO UNA)		
1. La información entregada estaba incorrecta o incompleta	1	PASE A P.32
2. Excesivos trámites y papeleos	2	PASE A P.32
3. Demora en la respuesta	3	PASE A P.32
4. Mala atención, poca amabilidad	4	PASE A P.32
5. Otra	5	PASE A P.32
6. No sabe/ No responde	6	PASE A P.32

31. (SÓLO QUIENES NO HAN SOLICITADO INFORMACIÓN O NO SABE EN P.22) ¿Por qué no ha solicitado información a organismos públicos? (ENCUESTADOR: RESPUESTA ESPONTÁNEA, Y MÚLTIPLE)	
1. Nunca he tenido la necesidad	1
2. No sabía que podía hacerlo	2
3.No sé cómo hacerlo	3
4. No he tenido interés en hacerlo	4
5. Es difícil pedirla	5
6. Aunque solicite información, no creo que me la vayan a entregar	6
7. No confío en la información que entregan	7
8. Otro	8
88. No sabe	88

TRANSPARENCIA ACTIVA

32. (RESPONDEN TODOS) ¿Sabía Ud. que existe una sección de los sitios web de los organismos públicos llamada "Transparencia Activa"/"Gobierno Transparente"/"Ley 20.285"?	
1. Sí	1
2. No	2

PASE A TEXTO EXPLICATIVO TA.

La **Transparencia activa** se refiere a la obligación que impone la Ley de Transparencia a los órganos y servicios de la Administración del Estado de mantener publicada a disposición permanente de las personas, cierta información referente a la organización, personal, funcionamiento y servicios que presta el órgano. Por tanto, es la obligación de los organismos públicos de proporcionar, publicar y difundir información sobre sus principales actividades, presupuestos y políticas para que el público general pueda conocer lo que están haciendo, pueda participar en los asuntos públicos y pueda controlar cómo se comportan las autoridades públicas.

33. (RESPONDEN TODOS) Alguna vez, ¿Ud. ha buscado información de este tipo en el sitio web de algún organismo público?		
1. Sí	1	PASE A PREGUNTA SIGUIENTE
2. No	2	PASE A P.39
88. No sabe	88	PASE A P.39

34. (SÓLO QUIENES RESPONDEN SI EN P.33) (ENCUESTADOR: RU Y ESPONTÁNEA) Pensando en la última vez que buscó información ¿en qué tipo de organismo buscó?	
1. Ministerios	1
2. Intendencias	2
3. Superintendencias	3
4. Gobernaciones	4
5. Municipios	5
6. Corporaciones Municipales	6
7. FF.AA. de Orden y Seguridad Pública	7
8. Servicios Públicos	8
9. Empresas Públicas	9
10. Secretarías Regionales Ministeriales (SEREMI)	10
11. Otra institución ESPECIFICAR _____	11

35. (SÓLO QUIENES RESPONDEN SI EN P.33) (ENCUESTADOR: RU Y ESPONTÁNEA) ¿Qué información buscó en el sitio web?			
1. Subsidios y Beneficios.	1	13. Seguridad ciudadana	13
2. Temas laborales/ pensiones/ previsión social	2	14. Defensa Nacional (dotación y recursos FFAA)	14
3. Contrataciones de personal y empresas externas. Remuneraciones de la Institución	3	15. Relaciones Exteriores	15
4. Gestión y administración de recursos de Institución	4	16. Sistema de Transporte o Telecomunicaciones	16
5. Información para emprendimiento (comercial y otro)	5	17. Trámites ordinarios de la institución	17
6. Licitaciones de estudios y obras. Obras Públicas		18. Medio ambiente	18
7. Orden y mantenimiento de espacios públicos	7	88. No recuerda	88
8. Patrimonio Público y Bienes Nacionales	8	99. No responde	99
9. Fondos Concursables	9	19. Otro, especificar	19

36. (SÓLO QUIENES RESPONDEN SI EN P.33) En esa ocasión, ¿encontró la información que buscaba?		
1. Sí	1	PASE A PREGUNTA SIGUIENTE
2. No	2	PASE A P.40
88. No Sabe / No Responde	88	PASE A P.40

37. (SÓLO QUIENES RESPONDEN SI EN P.36) ¿Cuán satisfecho quedó Ud. con la información que obtuvo?		
1. Muy satisfecho	4	PASE A P.40
2. Satisfecho	3	PASE A P.40
3. Insatisfecho	2	PASE A PREGUNTA SIGUIENTE
4. Muy insatisfecho	1	PASE A PREGUNTA SIGUIENTE

38. (SÓLO QUIENES RESPONDEN INSATISFECHO O MUY INSATISFECHO EN P. 37) ¿Por qué razones quedó Ud. insatisfecho? (ENCUESTADOR: RESPUESTA MÚLTIPLE).		
1. Información incompleta o insuficiente en la página web	1	PASE A P.40
2. Es difícil encontrar la información en la página web	2	PASE A P.40
3. La información no está disponible en forma permanente	3	PASE A P.40
4. La información no está actualizada	4	PASE A P.40
5. Otra	5	PASE A P.40

CUALQUIER RESPUESTA EN P.38 PASE A P.40

39. (SÓLO QUIENES NO HAN BUSCADO INFORMACIÓN O NO SABEN EN P.33) ¿Por qué no ha buscado información en el <u>sitio web</u> de algún organismo público? (ENCUESTADOR: RESPUESTA ESPONTÁNEA Y MÚLTIPLE)	
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

CONOCIMIENTO Y PERCEPCIÓN DEL CONSEJO PARA LA TRANSPARENCIA

40. (RESPONDEN TODOS) ¿Ha escuchado hablar del Consejo para la Transparencia?		
1. Sí	1	PASE A PREGUNTA SIGUIENTE
2. No	2	LEER TEXTO EXPLICATIVO- PASE A P.43
88. No sabe	88	LEER TEXTO EXPLICATIVO- PASE A P.43

41. (SÓLO QUIENES RESPONDEN SI EN P.40) ¿A través de qué medios supo del Consejo para la Transparencia? (ENCUESTADOR: RESPUESTA ESPONTÁNEA Y MÚLTIPLE)	
1. Por la Televisión	1
2. Por familiares o amigos	2
3. Por la radio	3
4. Por el portal web de EducaTransparencia	4
5. Por el Portal de Transparencia del Estado de Chile	5
6. Por otras páginas de Internet	6
7. Por las redes sociales (facebook, twitter, etc)	7
8. Por medio de diarios o revistas	8
9. Por compañeros de trabajo	9
10. Por la organización en la que participo	10
11. Por mis estudios	11
12. Por mi trabajo	12
13. Por mi participación en un curso, capacitación, seminario, congreso o coloquio	13
14. Otro	14
15. No sabe	88

42. (SÓLO QUIENES RESPONDEN SI EN P.40) ¿Diría Ud. que el Consejo para la Transparencia es un organismo?: (LEA UNA A UNA Y REGISTRE UNA RESPUESTA PARA CADA PREGUNTA)			
	Sí	No	NS/NR
1. Autónomo (que no depende de ninguno de los tres poderes del Estado)	1	2	88
2. Que cumple con su misión	1	2	88
3. Transparente	1	2	88
4. Políticamente independiente	1	2	88

(LEER A TODOS – TEXTO EXPLICATIVO)

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 y proteger los **derechos que les otorga la Ley de Transparencia**. Para esto, el Consejo 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 en respuesta a sus solicitudes. Además, el Consejo para la Transparencia, está facultado para **sancionar a los órganos que no cumplan con la normativa**.

CONOCIMIENTO Y PERCEPCIÓN SOBRE LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES

A continuación, se le preguntará sobre aspectos generales sobre el **tratamiento de sus datos personales**, entendiendo como tales, a modo de ejemplo: RUT, domicilio particular, teléfono, dirección de correo electrónico, estado civil, enfermedades que ha padecido, origen racial, orientación sexual, etc.

43. (RESPONDEN TODOS) ¿Ud. diría que cuida la información de...?:				
	Siempre	A veces	Nunca	No sabe / No contesta
1. Su Rut	2	1	0	88
2. Su domicilio particular	2	1	0	88
3. Su teléfono fijo y móvil	2	1	0	88
4. Su dirección de correo electrónico	2	1	0	88
5. Su estado civil	2	1	0	88
6. Su estado de salud	2	1	0	88

44. (RU) Cuando Ud. entrega sus datos personales para solicitar un beneficio o servicio, por ejemplo, un subsidio para la vivienda, o para gestionar un crédito bancario. Ud. diría que...	
1. Le preocupa más que una empresa o institución privada haga un mal uso de ellos,	1
2. Le preocupa más que una institución pública haga un mal uso de ellos	2
3. Ambas le preocupan por igual	3
4. No le preocupa el uso de sus datos personales	4

Le agradezco que se haya dado el tiempo para responder esta encuesta. Para finalizar, le haré algunas preguntas de caracterización. Las respuestas a cada pregunta sólo serán utilizadas para realizar cálculos con fines estadísticos.

CARACTERIZACIÓN

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

Actividades:	Siempre	A veces	Nunca	NS/NC
1. Mirar foros y programas políticos	2	1	0	88
2. Leer o escuchar noticias de política	2	1	0	88
3. Conversar de política con amigos/as	2	1	0	88
4. Conversar de política en familia	2	1	0	88
5. Participar en movimientos y/o movilizaciones y/o manifestaciones y/o marchas y/o actos culturales	2	1	0	88

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

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

47. **(SÓLO QUIENES RESPONDEN SI EN P.40)** ¿Ud. ha visto o escuchado alguna campaña publicitaria del Consejo para la Transparencia el último año?

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

47.1. A través de qué medio?

1. Televisión	1
2. Radio	2
3. Prensa Escrita	3

48. **(RESPONDEN TODOS, (ENCUESTADOR: TARJETA 7, ¿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

49. (RESPONDEN TODOS) ¿Cuál es su actividad principal actual? (DEL ENCUESTADO) (ENCUESTADOR: RU) (TARJETA N° 8)	
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

50. (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,) (ENCUESTADOR: TARJETA N° 9)	
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

51. (RESPONDEN TODOS) En general, ¿Usa internet?	
1.Sí	1
2.No	2



51.1. ¿Con qué frecuencia?	
1.Todos los días	1
2.Entre 3 y 6 veces por semana	2
3.Entre 1 y 3 veces por semana	3
4.Menos de una vez por semana	4

GSE

Sería tan amable de decirme cuál es la actividad principal del **jefe de hogar**. EN CASO DE QUE NO TRABAJE O ESTÉ JUBILADO: ¿Podría describir brevemente en qué consiste su trabajo (o el trabajo que tenía cuando estaba activo)?

¿Y cuál es el último año de enseñanza que completó?

EDUCACIÓN DEL JEFE DE HOGAR ↓	TRABAJO DEL JEFE DE HOGAR						
	No trabaja	Trabajos menores/ informales	Oficio Menor	Obrero calificado	Empleado / administrativo	Funcionario medio / Mediana empresa	Alto funcionario / Gran empresa
		Trabajos menores ocasionales e informales (lavado, aseo, servicio doméstico ocasional, "pololos", cuidador de autos, limosna).	Oficio menor, obrero no calificado, jornalero, servicio doméstico con contrato.	Obrero calificado, capataz, microempresario (kiosco, taxi, comercio menor, ambulante)	Empleado administrativo medio y bajo, vendedor, secretaria, jefe de sección. Técnico especializado. Profesional independiente de carreras técnicas. Profesor Primario o Secundario	Funcionario medio (gerente, subgerente), gerente general de empresa media o pequeña. Profesional independiente de carreras tradicionales (abogado, médico, arquitecto, ingeniero, agrónomo).	Alto funcionario (gerente general) de empresa grande. Directores de grandes empresas. Empresarios propietarios de empresas medianas y grandes. Profesionales independientes de gran prestigio.
Básica incompleta o menos	1) E	8) E	15) E	22) D	29) C3	36) C3	43) C2
Básica completa	2) E	9) E	16) D	23) D	30) C3	37) C3	44) C2
Media incompleta / Media técnica completa (liceo industrial o comercial)	3) D	10) D	17) D	24) D	31) C3	38) C2	45) C2
Media completa / Superior técnica incompleta (instituto)	4) D	11) D	18) D	25) C3	32) C3	39) C2	46) ABC1
Universitaria incompleta / Superior técnica completa (Instituto)	5) C3	12) C3	19) C3	26) C2	33) C2	40) C2	47) ABC1
Universitaria completa	6) C2	13) C3	20) C3	27) C2	34) C2	41) ABC1	48) ABC1
Post grado (máster, doctorado o equivalente)	7) ABC1	14) C3	21) C3	28) C2	35) ABC1	42) ABC1	49) ABC1

¡MUCHAS GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN!

TARJETAS

TARJETA N°1

1.	Medio ambiente
2.	Protección de los datos personales de los individuos
3.	La economía del país
4.	Transparencia de los organismos públicos
5.	Derechos ciudadanos
6.	Seguridad nacional
7.	Pobreza
8.	Corrupción
9.	Crimen y delincuencia
10.	Educación
11.	Desigualdad
12.	Salud
13.	Empleo
14.	Vivienda

TARJETA N°2

DISTANTE	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	CERCANA
DE NO COOPERACIÓN	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	DE COOPERACIÓN
DE MAL TRATO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	DE BUEN TRATO
DE DISCRIMINACIÓN	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	JUSTA

TARJETA N°3

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

TARJETA N°4

Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
			

TARJETA N°5

Señale, en orden de importancia, las tres áreas donde considera que es más necesario el acceso a la información 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				
10.El presupuesto de la nación				
11.Relaciones exteriores				

TARJETA N°6

Cuando Ud. entrega sus datos personales para solicitar un beneficio o servicio, por ejemplo, un subsidio para la vivienda, o para gestionar un crédito bancario. Ud. diría que...

1.Le preocupa más que una empresa o institución privada haga un mal uso de ellos	1
2.Le preocupa más que una institución pública haga un mal uso de ellos	2
3.Ambas le preocupan por igual	3
4.No le preocupa el uso de sus datos personales	4

TARJETA N°7

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 (Instituto profesional, Centro de Formación Técnica)	5
6.	Educación superior técnico-profesional completa (Instituto profesional, Centro de Formación Técnica)	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

TARJETA N°8

¿Cuál es su actividad principal actual? (DEL ENCUESTADO)	
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

TARJETA N°9

¿En cuál de los siguientes tramos se ubica el <u>ingreso mensual líquido de su grupo familiar?</u>	
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

