



**INFORME DE RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DEL
MODELO DE INDICADORES DE LA RTA:
DIAGNÓSTICO GENERAL Y PROPUESTAS DE MEJORA**

Equipo Investigador del ICCA

Madrid, 4 de julio de 2022

ÍNDICE

1. PRESENTACIÓN

2. METODOLOGÍA: MODELO DE INDICADORES DE LA RTA

3. DIAGNÓSTICO GENERAL DE RESULTADOS: ANÁLISIS COMPARADO
 - 3.1. DIAGNÓSTICO GENERAL EN LA DIMENSIÓN RECURSOS
 - 3.2. DIAGNÓSTICO GENERAL EN LA DIMENSIÓN PROCESOS
 - 3.3. DIAGNÓSTICO GENERAL EN LA DIMENSIÓN RESULTADOS

4. PROPUESTAS PARA MEJORAR LA POLÍTICA PÚBLICA DE TRANSPARENCIA EN LOS PAÍSES PARTICIPANTES EN LA INVESTIGACIÓN
 - 4.1. RECOMENDACIONES PARA MEJORAR LA DIMENSIÓN RECURSOS
 - 4.2. RECOMENDACIONES PARA MEJORAR LA DIMENSIÓN PROCESOS
 - 4.3. RECOMENDACIONES PARA MEJORAR LA DIMENSIÓN RESULTADOS

1. PRESENTACIÓN

El presente documento expone los resultados obtenidos en el análisis de la aplicación del modelo de indicadores en los Estados miembros de la Red de Transparencia y Acceso a la Información (RTA). Un proyecto que surgió tras la firma de una carta de intenciones entre la RTA y el equipo directivo del Instituto Complutense de Ciencia de la Administración (ICCA) en octubre de 2020 y que se formalizó con posterioridad mediante la firma de un convenio de investigación y transferencia de conocimiento entre la Universidad Complutense de Madrid (UCM) y la RTA.

El proyecto, junto con el trabajo técnico correspondiente, ha sido llevado a cabo por el ICCA a partir del mes de marzo de 2021 y a principios de julio de 2022 con la entrega de este informe final, así como de un informe individual de cada país participante y de las bases de datos relacionadas con los cuestionarios.

Los datos que fundamentan el informe han sido validados y/o consensuados con cada contraparte o país participante en el estudio en aras de asegurar que el resultado de la aplicación del instrumento y la interpretación que se desarrolla tuviese una determinada coherencia. En concreto, en el proyecto participaron finalmente 14 países, por orden alfabético, los siguientes: Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Ecuador, El Salvador, España, Guatemala, Honduras, México, Panamá, Paraguay, Perú y Uruguay.

El informe se organiza de la siguiente manera. En el siguiente epígrafe, se expone el modelo de medición completo, considerando las dimensiones, las variables, los indicadores o las preguntas, así como su valor correspondiente. En el tercer apartado del documento, se realiza un diagnóstico comparado de resultados, estableciendo un ranking general a partir de la realización de una media de las tres dimensiones y, además, se lleva a cabo un análisis de resultados por dimensiones (recursos, procesos y resultados), lo que permitirá conocer la situación de cada país y compararla también con resto. Por último, se presentan las principales conclusiones y una serie de recomendaciones para mejorar las políticas públicas de transparencia en los casos analizados.

2. METODOLOGÍA: MODELO DE INDICADORES DE LA RTA

El modelo de indicadores de la RTA se compone de tres dimensiones: dimensión 1, recursos; dimensión 2, Procesos; y dimensión 3, resultados. Como se puede observar en la tabla 1, estas dimensiones analíticas se estructuran, además, en diferentes variables y preguntas que contribuyen a medir el grado de desarrollo de la política pública en cada país.

En particular, el modelo está formado por un total de 64 indicadores/preguntas, que pertenecen a las dimensiones siguiente: 17 a la dimensión recursos, 27 a la dimensión procesos y 20 a la dimensión resultados. En la tabla 1 se indica el número de indicadores/preguntas que integran cada dimensión, diferenciados por variables, así como el porcentaje estimado de cada variable en base a la obtención de un 100% de máximo cumplimiento en la dimensión.

Tabla 1.
Marco analítico: modelo de indicadores de la RTA

Dimensión	Variable	Nº preguntas /indicadores y % cumplimiento
Dimensión Recursos	V.1.1. Reconocimiento del Derecho	10 (58,8%)
	V.1.2. Garantía del derecho	7 (41,2%)
Dimensión Procesos	V.2.1 Función (órgano) garante	25 (92,6%)
	V.2.2 Sujeto Obligado	2 (7,4%)
Dimensión Resultados	V.3.1 Desempeño Institucional	4 (20%)
	V.3.2 Satisfacción usuario/a	7 (35%)
	V.3.3 Ciudadanía	6 (30%)
	V.3.4. Funcionarios	3 (15%)

Fuente: Elaboración propia a partir del modelo de indicadores de la RTA

La **dimensión recursos** valora si los países han generado un *sistema institucional (marco normativo e instituciones específicas) para reconocer y garantizar la transparencia activa (publicidad activa) y transparencia pasiva (derecho de acceso a la información pública)*. Esta dimensión se mide a través de la aplicación de dos variables: reconocimiento del derecho (V1.1); y garantía del derecho (V1.2). Por un lado, la variable **reconocimiento del derecho** permite medir tres cuestiones: si el derecho a la información pública o el derecho de acceso está reconocido en el sistema constitucional y legal; el nivel de amplitud de la ley, a qué sujetos afecta la ley o cuál es el ámbito de extensión de los sujetos obligados; y las estructuras formales que se generan (unidades de enlace), en diferentes dependencias orgánicas (principalmente de los sujetos obligados), para el buen desarrollo de la ley y de la política pública de transparencia. Por otro lado, la variable **garantía del derecho** permite verificar dos cuestiones: cuál es el nivel de institucionalización de la política de transparencia, si se han generado protocolos formales y órganos *ad hoc* con competencias específicas para controlar, supervisar y garantizar la transparencia; y si se han promovido iniciativas asociadas al desarrollo de la transparencia (políticas de archivos y políticas de datos abiertos).

La **dimensión procesos** valora *la capacidad institucional para garantizar la transparencia activa y la transparencia pasiva*. En concreto, cómo se llevan a cabo los procesos de control y seguimiento de la transparencia (activa y pasiva), y qué programas y actividades se promueven para implementar la política pública de transparencia (p.ej. programas de capacitación, de comunicación, etc.). Esta dimensión se mide a través de la aplicación de dos variables: función (órgano) garante (V2.1); y sujeto obligado (V2.2). La variable **función (órgano) garante** mide quién y cómo se desarrollan los procesos de control y seguimiento de la transparencia (activa y pasiva), así como qué medidas y acciones específicas (comunicación, capacitación, etc.) se han promovido para implementar la política pública. Y la variable de **sujeto obligado** permite constatar cuál es el presupuesto asignado al órgano garante, así como el porcentaje de enlaces en los sujetos obligados.

La **dimensión resultados** valora *el rendimiento institucional (el cumplimiento de la función de fiscalización de la transparencia) y el grado de efectividad de la política de transparencia en diferentes grupos objetivo (usuarios/as, ciudadanos/as y funcionarios/as)*. Esta dimensión se mide a través de la aplicación de cuatro variables: desempeño institucional

(V3.1); satisfacción usuarios/as (V3.2); ciudadanía (V3.3); y funcionariado (V3.4). La primera variable, **desempeño institucional**, permite constatar si la función de fiscalización de la transparencia se desarrolla de manera efectiva. La variable **satisfacción usuarios/as** mide cuál es la percepción de los usuarios/as con respecto a determinados actos de implementación de la transparencia activa (portales de transparencia) y de la transparencia pasiva, así como cuál es su opinión sobre algunos atributos relacionados con la calidad de la información facilitada por las instituciones públicas (utilidad) y con el proceso de solicitud de acceso a la información pública (atención recibida, claridad del lenguaje, etc.). La tercera variable, **ciudadanos/as**, mide varias cuestiones: el grado de conocimiento y de usabilidad del derecho de acceso a la información pública, por parte de la ciudadanía; el nivel de consulta ciudadana de la información publicada en los Portales de Transparencia (transparencia activa); el nivel de realización de solicitudes de información específica a las instituciones públicas (transparencia pasiva); y el grado de satisfacción con la utilidad de la transparencia activa y de la transparencia pasiva. Finalmente, la variable **funcionarios/as** mide el grado de conocimiento de la norma que garantiza el derecho de acceso a la información pública, por parte de los/as empleados/as públicos/as, así como su nivel de satisfacción con la utilidad de la transparencia activa y de la transparencia pasiva.

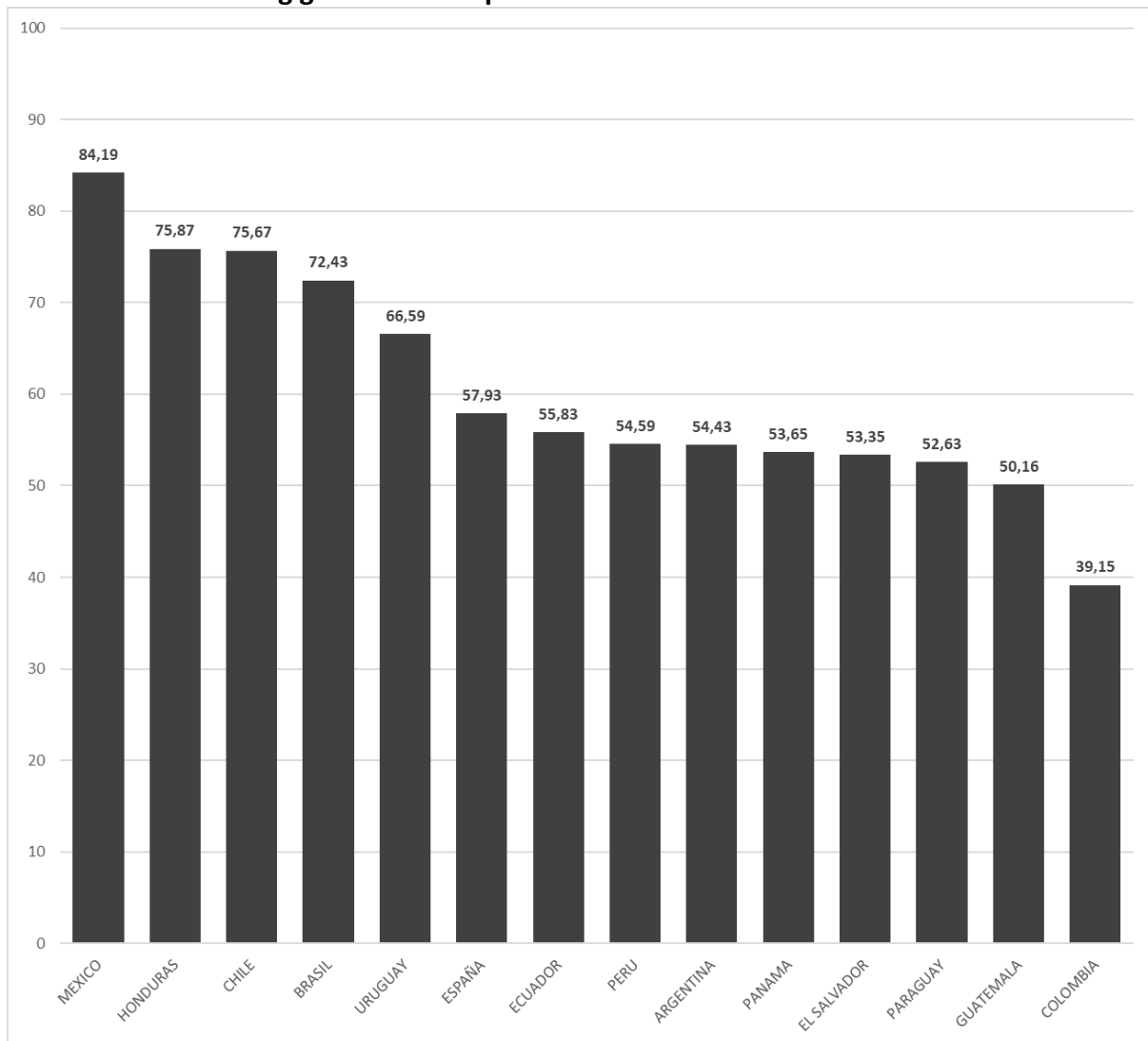
Por último, para captar información de las fuentes primarias (países), se diseñó un cuestionario electrónico que recogía todos los indicadores (y preguntas) del modelo de la RTA. Para la realización de este cuestionario, se generó una plataforma electrónica que se habilitó en el espacio virtual de la Universidad Complutense de Madrid. En la valoración de las respuestas de las preguntas, se han utilizado mayoritariamente escalas de carácter binario (si=1/no=0) en las preguntas, aunque también se han empleado escalas no binarias (0 - 0,25 - 0,50 - 1 puntos) para medir algunos aspectos pertenecientes a la dimensión procesos y a la dimensión resultados.

3. DIAGNÓSTICO GENERAL DE RESULTADOS: ANÁLISIS COMPARADO

El gráfico 1 expone los resultados generales de la aplicación del modelo de indicadores de transparencia logrados por los 14 países participantes en la investigación. El ranking de resultados, fundamentado en la media de las tres dimensiones analíticas (recursos, procesos y resultados), permite constatar que la escala de nivel de cumplimiento oscila entre un máximo de un 84,19% y un mínimo de 39,15%. En concreto, México es el país que obtiene mejores resultados y Colombia el que ofrece peores, no llegando a aplicar ni el 50% de los indicadores que valoran la transparencia, según el modelo de la RTA.

Además de los casos citados, el análisis comparado de países permite identificar que la mayoría (excepto Colombia) cumplen, en mayor o menor medida, con los indicadores fijados por la RTA, aunque los resultados marcan dos tendencias. Por un lado, un grupo mayoritario de países (España, Ecuador, Perú, Argentina, Panamá, El Salvador, Paraguay y Guatemala) que han aplicado entre un 50-60% de los parámetros del modelo de transparencia. Por otro lado, un grupo minoritario de países que alcanzan un nivel de cumplimiento por encima del 60%, pero que llega al 80%: Uruguay (66,59%), Brasil (72,43%), Chile (75,67%) y Honduras (75,87%).

Gráfico 1.
Ranking general de la aplicación del modelo de indicadores de la RTA

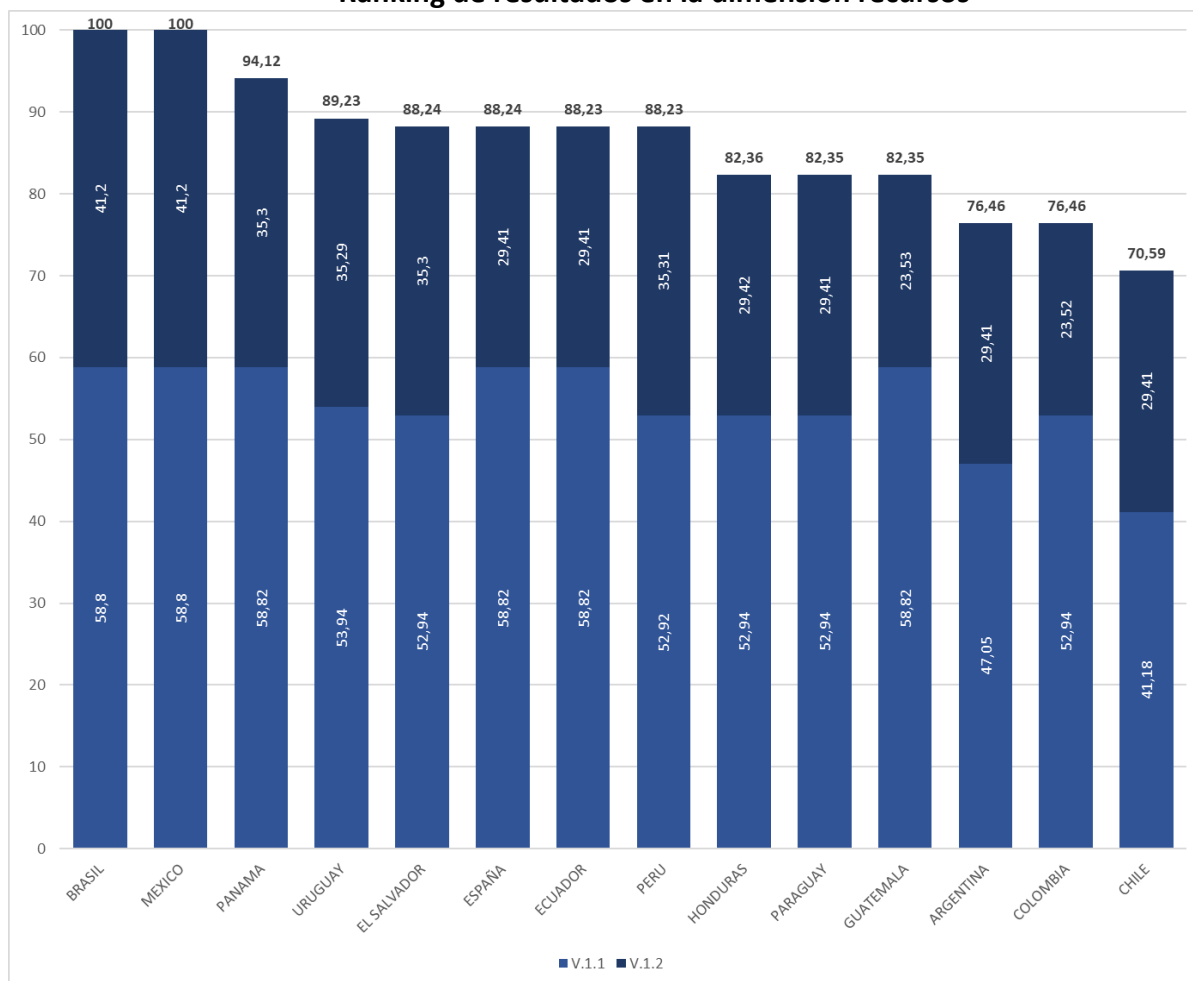


Fuente: ICCA

3.1 DIAGNÓSTICO GENERAL EN LA DIMENSIÓN RECURSOS

El análisis de los resultados alcanzados en la dimensión recursos permite verificar que es la dimensión que alcanza un mayor nivel de cumplimiento, ya que, como se puede verificar en el gráfico 2, la escala de aplicación del modelo de indicadores oscila entre un 100% y un 70,59%. En concreto, dos casos (México y Brasil) han logrado el máximo nivel de cumplimiento y Chile es el país con un menor grado de aplicabilidad de los indicadores del modelo de la RTA. De todos modos, el diagnóstico general de la dimensión recursos es bastante positivo, lo que constata que los casos analizados en la investigación cuentan, en mayor o menor medida, con un sistema institucional (marco normativo e instituciones específicas) destinado a garantizar la transparencia activa y la transparencia pasiva.

Gráfico 2.
Ranking de resultados en la dimensión recursos



Fuente: ICCA

Como se puede observar en el gráfico 2, el análisis desagregado por variables permite constatar que se logra un mayor nivel de cumplimiento en la **variable 1.1 (reconocimiento del derecho)**, ya que 6 de los 14 países participantes obtienen la máxima puntuación (58,2%): Brasil, Ecuador, España, Guatemala, México y Panamá. Además, casi todos los países tienen por encima de un 50% de cumplimiento, excepto Argentina (47,05%) y Chile (41,18%), aunque también alcanzan buenos resultados en la variable 1.1. Por tanto, la mayoría de los casos analizados reconocen en una norma el derecho de acceso a la información, aunque las principales diferencias entre países se derivan de la amplitud de sujetos obligados, ya que una parte de los países no incluye a determinados sujetos de la sociedad civil que reciben financiación pública.

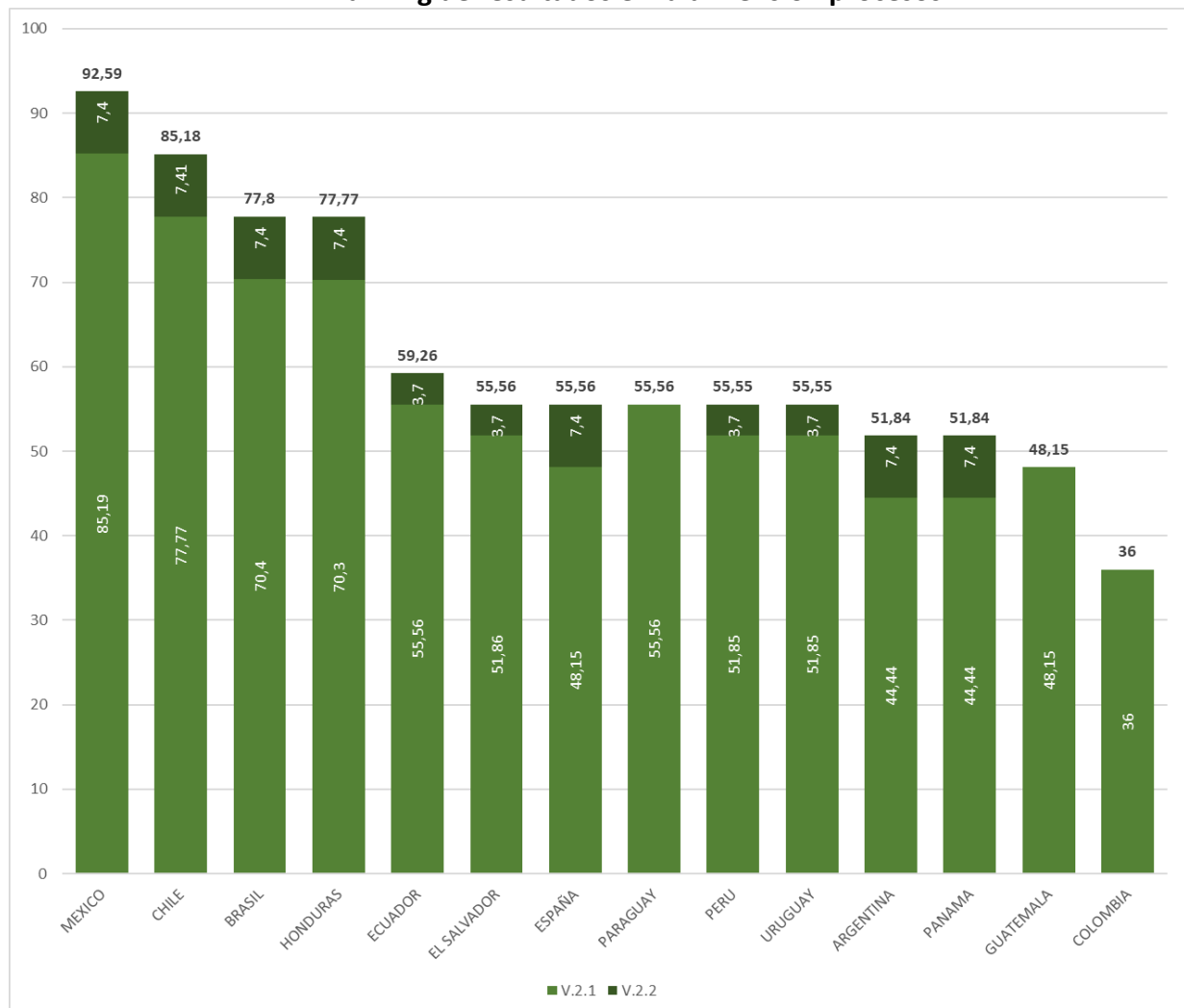
Por otra parte, en lo que respecta a la **variable 1.2 (garantía del derecho)** sólo Brasil y México cumplen con los 7 indicadores, obteniendo el máximo nivel de cumplimiento (41,2%). Por tanto, estos dos casos cuentan con protocolos formales y órganos *ad hoc* con competencias específicas para controlar, supervisar y garantizar la transparencia y, además también tienen políticas de archivos y de datos abiertos asociadas al desarrollo de la transparencia. Además, El Salvador, Panamá, Perú y Uruguay también presentan un resultado óptimo, ya que han aplicado 6 de los 7 indicadores de la variable 1.2. Y Argentina, Chile,

Ecuador, España, Honduras y Paraguay han aplicado la mayoría de los indicadores (5 de 7), siendo Colombia y Guatemala los casos que presentan peores resultados, ya que sólo han aplicado 3 de los 7 indicadores.

3.2 DIAGNÓSTICO GENERAL EN LA DIMENSIÓN PROCESOS

El análisis de la dimensión procesos permite confirmar que ninguno de los países participantes en la investigación ha aplicado los 27 indicadores que componen esta dimensión. Por tanto, la escala de cumplimiento oscila entre un 92,59% de máximo y un 36% de mínimo, ocupando México el primer puesto del ranking y Colombia el último (véase gráfico 3). Además, la mayoría de los países (excepto Colombia con un 36% de cumplimiento y Guatemala con un 48,15%) han aplicado por encima del 50% de las medidas de transparencia que componen esta dimensión en el modelo de indicadores de la RTA. Aunque es pertinente destacar que, junto con México (92,59%), hay tres países que muestran una alta capacidad para garantizar la transparencia activa y pasiva: Chile (85,18%), Brasil (77,8%) y Honduras (77,77%).

Gráfico 3.
Ranking de resultados en la dimensión procesos



Fuente: ICCA

En análisis de la dimensión procesos se ha realizado mediante la aplicación de dos variables. En lo referente a la **variable 2.1 (función órgano garante)**, los resultados del gráfico 3 permiten corroborar como ningún país alcanza el máximo cumplimiento de esta variable (25 indicadores, correspondiente a un porcentaje máximo de un 92,6%) y que los resultados oscilan entre un 85,19% de máximo (México es el país que cumple con 23 de los 25 indicadores) y un 36% de mínimo (Colombia). Además, en esta variable, también ofrecen buenos resultados Chile con un 77,77% de cumplimiento, seguido por Brasil con un 70,4% y Honduras con un 70,3%. El resto de los casos plantean un amplio margen de mejora en aspectos relacionados con las medidas y acciones específicas que se deben promover (comunicación, capacitación, etc.) para implementar la política pública de transparencia en aras de lograr una mayor eficacia y eficiencia.

La **variable 2.2 (sujetos obligados)** está integrada por dos indicadores que suponen un 7,4% máximo de cumplimiento con respecto al total, y arroja los resultados siguientes. Por un lado, 7 de los 14 países participantes en la investigación cumplen con ambos indicadores: México, Chile, Brasil, Honduras, España, Argentina y Panamá. Por otro lado, hay 3 países que no ha aplicado ningún indicador: Paraguay, Guatemala y Colombia. Además, hay que destacar que Perú, El Salvador y Ecuador presentan un porcentaje de enlaces en sujetos obligados superior al 75%, pero han disminuido el presupuesto del órgano garante o no cuentan con una partida presupuestaria específica para el mismo.

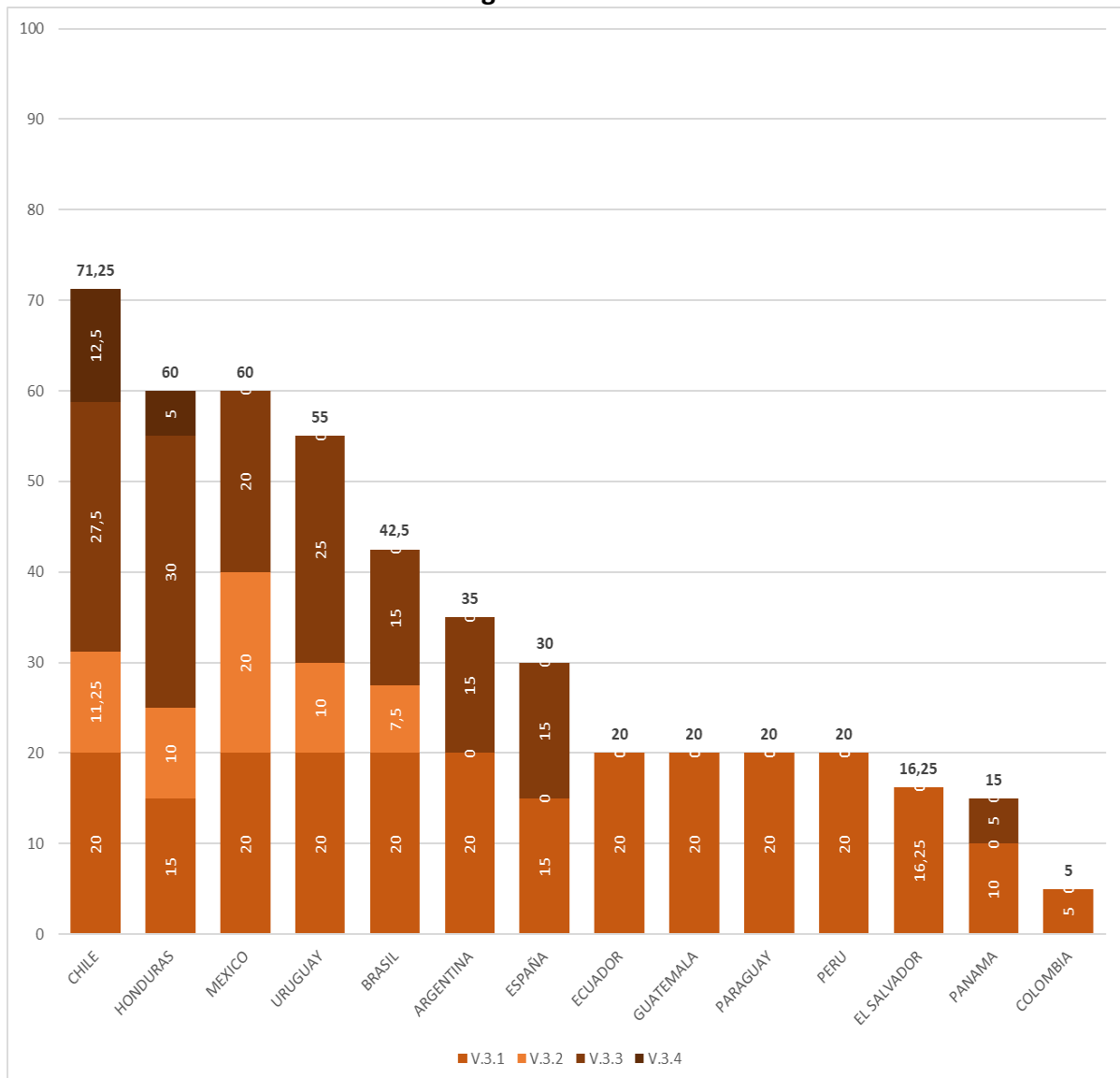
3.3. DIAGNÓSTICO GENERAL EN LA DIMENSIÓN RESULTADOS

La dimensión resultados es la que ofrece un menor grado de cumplimiento en comparación con el resto de las dimensiones analizadas (recursos y procesos), debido sobre todo a la inexistencia (en la mayor parte de los países participantes en el estudio) de una metodología sistemática y periódica que ayude a medir algunos de los aspectos relacionados con la política pública de transparencia que forman parte del modelo de indicadores de la RTA y que permite verificar cuál es el grado de efectividad de la política pública de transparencia en diferentes grupos objetivo (usuarios/as, ciudadanía y funcionariado).

Como se puede observar en el gráfico 4, la escala de cumplimiento oscila entre un valor máximo de 71,25% y valor mínimo de 5%, siendo Chile quien lidera este ranking y Colombia el que ofrece peores resultados. Además, la mayoría de los países, 11 de los 14 participantes se encuentran por debajo del 50 % de cumplimiento en la dimensión resultados.

La dimensión de resultados se compone de cuatro variables, por lo que el nivel de cumplimiento desagregado es el siguiente. La **variable 3.1 (desempeño institucional)** está integrada por 4 indicadores, cuyo valor máximo es de un 20% con respecto al porcentaje total de la dimensión resultados (100%). Estos indicadores han sido aplicados, en su totalidad, por 9 países de los 14 participantes (véase gráfico 4). Así mismo, existen tres países que obtienen un porcentaje de cumplimiento igual o superior al 15%: El Salvador (16,25%), Honduras (15%) y España (15%). Sin embargo, esta tendencia altamente positiva en la aplicación de la variable 3.1 se rompe en los casos de Panamá, que presenta un nivel de cumplimiento de un 10%, y Colombia con un 5%, lo que indica que el órgano garante de estos países debería mejorar, en mayor o menor medida, el ejercicio de su función fiscalizadora de la transparencia.

Gráfico 4.
Ranking en la dimensión resultados



Fuente: ICCA

La **variable 3.2 (satisfacción de usuarios/as)** se mide a través de 7 indicadores, cuyo valor máximo de cumplimiento sobre el total de la variable es de un 35%. Como se ha señalado al inicio de este apartado, la mayoría de los países que han participado en el estudio no han diseñado e implantado encuestas u otras técnicas para medir y conocer cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios/as con determinados aspectos de la transparencia activa y pasiva. En concreto, sólo 5 países de los 14 analizados presentan resultados en esta variable: México (20%), Chile (11,25%), Uruguay (10%), Honduras (10%) y Brasil (7,5%). Sin embargo, únicamente México logra un nivel de cumplimiento superior (20%) a la media (calculada con respecto al porcentaje total que debe cumplir la variable, un 35%) y los otros cuatro países presentan resultados inferiores, que oscilan entre un máximo de un 11,25% (Chile) y un mínimo de 7,5% (Brasil).

Los déficits metodológicos también inciden en los resultados de las otras dos variables que integran esta dimensión. Por un lado, la **variable 3.3 (ciudadanos/as)** integrada por 6 indicadores/preguntas, y cuyo nivel máximo de cumplimiento representa un 30% sobre el total, se ha podido medir en 8 de los 14 países participantes, debido a los motivos explicados con anterioridad. En los casos en que se han realizado mediciones, los resultados han sido bastante positivos en 5 países, ya que han oscilado entre el máximo cumplimiento, un 30%, y un mínimo de 15%, siendo Honduras el que presenta mejores resultados (30%), seguido por Chile (27,5%), Uruguay (25%), México (20%) y Brasil, Argentina y España, los tres con un 15% de cumplimiento. En contraste con los casos citados, Panamá solo obtiene un 5% de cumplimiento, ya que sólo ha aplicado uno de los seis indicadores de la variable. Por otro lado, la **variable 3.4 (funcionarios/as)**, que se articula en 3 indicadores/preguntas, cuyo valor es de un 15% sobre el total de la dimensión, sólo se aplicó de manera parcial en dos países: Chile, con 12,5% de nivel de cumplimiento sobre el total de 15%; y Honduras con un 5% de cumplimiento.

En definitiva, a grandes rasgos, se detecta claramente como los países participantes no han implantado medidas que contribuyan a aportar un conocimiento objetivo (basado en evidencias) sobre cuál es la percepción de determinados grupos objetivo (usuarios/as, ciudadanía y funcionariado) sobre la política pública de transparencia.

4. PROPUESTAS PARA MEJORAR LA POLÍTICA PÚBLICA DE TRANSPARENCIA EN LOS PAÍSES PARTICIPANTES EN LA INVESTIGACIÓN

El análisis comparado de la aplicación del modelo de indicadores de la RTA en los 14 países analizados permite identificar algunas áreas de mejora en la política pública de transparencia y, por lo tanto, realizar una serie de recomendaciones que se exponen, a continuación, de modo diferenciado por dimensiones.

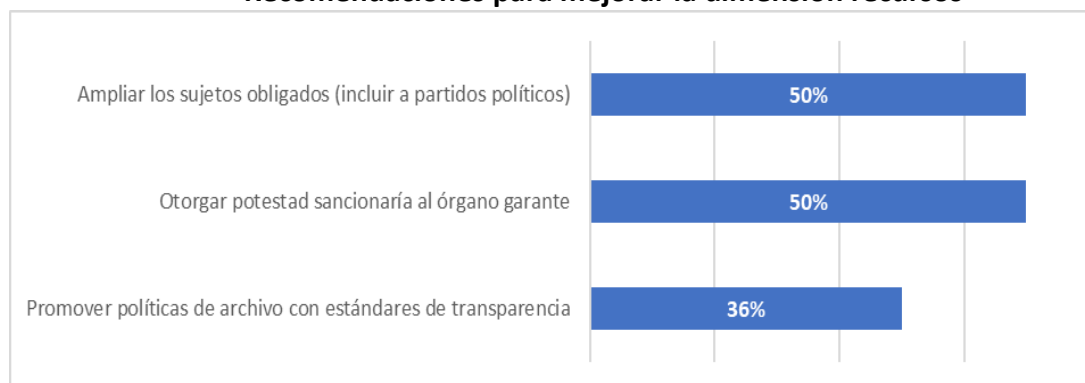
4.1. RECOMENDACIONES PARA MEJORAR LA DIMENSIÓN RECURSOS

La dimensión recursos es la que logra mejores resultados en el análisis de la aplicación del modelo de indicadores de la RTA, por lo que es la que plantea un menor número de propuestas de mejora.

En el gráfico 5 se identifican tres áreas de mejora en las políticas públicas de transparencia de la región. Por un lado, un 50% de los casos analizados (Chile, Brasil, Uruguay, Honduras, El Salvador, Perú y Panamá) cuentan con un marco normativo que no contempla a los partidos políticos como sujetos obligados en materia de publicidad activa, una cuestión que sería recomendable subsanar (a pesar de las dificultades que plantea la realización de un cambio normativo) teniendo en cuenta no sólo que suelen recibir, en la mayoría de los casos, financiación pública y también el importante papel que juegan estos actores políticos en las democracias representativas. Por otra parte, la investigación también ha permitido detectar que un 50% de los países (Uruguay, Honduras, Ecuador, Argentina, España, Perú y Guatemala) cuentan con un órgano de rendición de cuentas horizontal asignada, que ejerce como órgano garantista de la transparencia, pero que carece de potestad sancionadora, lo que obviamente dificulta el buen ejercicio de sus funciones, entre otras, que se cumplan con los requisitos

legales en materia de transparencia activa y pasiva, sobre todo en contextos con poca cultura de la transparencia. Otra tercera propuesta de mejora se asocia a la institucionalización de una política pública de archivos con estándares de transparencia, ya que un 36% de los casos (Chile, Argentina, España, Panamá y Guatemala) no la han generado e implantado.

Gráfico 5
Recomendaciones para mejorar la dimensión recursos



Fuente: ICCA

4.2. RECOMENDACIONES PARA MEJORAR LA DIMENSIÓN PROCESOS

El análisis de la aplicación del modelo de indicadores de la RTA ha contribuido a identificar cinco áreas de mejora en la dimensión procesos.

En primer lugar, si tenemos en cuenta que la política pública de transparencia debe ir alineada con los valores sustantivos de la democracia (libertad e igualdad), es importante tener en cuenta que las instituciones públicas deben garantizar el principio de igualdad de oportunidades en el acceso a la información pública y, para ello, es conveniente conocer cuáles son las barreras de acceso con la finalidad de corregirlas y que no haya discriminaciones en la ciudadanía. En este sentido, la investigación ha puesto de manifiesto como un 93% de los casos analizados no miden las barreras de acceso a la información pública, según el enfoque de género o el principio de accesibilidad universal (diseño para todas las personas).

En segundo lugar, la mayoría de los países cuentan con actividades formativas destinadas a promover la cultura de la transparencia entre el funcionariado. Sin embargo, el 86% de los casos no tiene con un plan de formación por grupos objetivo, es decir, que contemple actividades en función de las necesidades específica de cada colectivo de empleados públicos, cuyas competencias requeridas son diferentes en virtud del puesto que ocupan en la organización. Por ello, sería recomendable ofertar cursos de formación destinados a directivos públicos y medir también el porcentaje de directivos que se han capacitado.

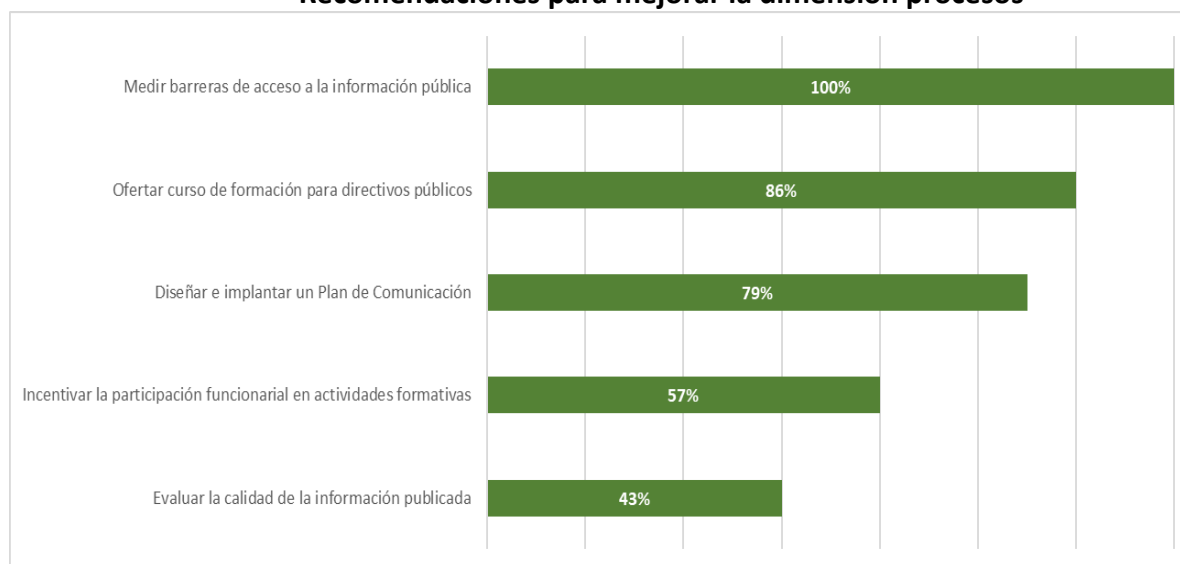
En tercer lugar, la comunicación es fundamental para posicionar el derecho de acceso a la información pública en aras de que la ciudadanía pueda utilizarlo y, por tanto, se pueda avanzar hacia un modelo de sociedad más informada que pueda participar con racionalidad y suficientes elementos de juicio en los asuntos públicos. En este sentido, se ha detectado que el 79% de los países no cuentan con un Plan de Comunicación al respecto que contemple,

además, actividades específicas de sensibilización, que se difundan en medios de comunicación masiva para lograr un mayor impacto social.

En cuarto lugar, y en lo referente a los temas de formación funcional, el análisis ha puesto de manifiesto como el promedio de participación de los empleados públicos en las actividades formativas es muy bajo, gira entorno al 57%. Por tanto, sería conveniente incentivar esta participación. Por ejemplo, a través del reconocimiento de estos cursos para promocionarse en la carrera funcional o también mediante la inclusión de este mérito en el acceso a determinados puestos de la función pública.

En quinto lugar, aunque la mayoría de los países analizados suelen evaluar la calidad de la información pública, todavía existe un 43% de casos que no lo hacen, por lo que resulta pertinente remarcar la importancia de identificar y de medir una serie de atributos de valoración de la calidad, entre otros, que la información sea completa, actualizada, estructurada, reutilizable, clara y comprensible.

Gráfico 6
Recomendaciones para mejorar la dimensión procesos



Fuente: ICCA

4.3. RECOMENDACIONES PARA MEJORAR LA DIMENSIÓN RESULTADOS

La dimensión resultados es la que plantea mayores déficits de aplicación del modelo de indicadores de la RTA, ya que la mayoría de los países no cuentan con metodologías periódicas (encuestas) para medir y evaluar algunas de sus variables (satisfacción de usuarios/as, ciudadanía y funcionariado).

En concreto, la mayoría de los países no han diseñado ni implantado encuestas destinadas a conocer el nivel de satisfacción de los/as usuarios/as con determinados aspectos relacionados con el ejercicio del derecho de acceso (véase gráfico 7): un 86% de los casos con la atención recibida en el proceso de reclamación; un 86% con la pertinencia de la decisión adoptada sobre su reclamación; un 79% con el tiempo de respuesta hasta que se le notifica el acuerdo final sobre su reclamación; un 71% con la claridad del lenguaje utilizado a la hora de

dar respuesta a su reclamación; un 71% con el proceso y el resultado de las solicitudes de acceso a la información pública. Además, en lo referente a la satisfacción de usuarios/as con los portales de transparencia, un 79% de los países deberían medir la utilidad de la información publicada y un 64% la información disponible en el sitio web.

Así mismo, también se ha detectado deficiencias a la hora de medir la satisfacción de la ciudadanía con la utilidad de la transparencia activa y de la transparencia pasiva, ya que un 71% de los casos no valoran esta cuestión. Además, también habría que evaluar (atendiendo a los indicadores de la RTA) cuál es el grado de conocimiento de la norma por parte de la ciudadanía, debido a que un 57% de los casos analizados no miden este asunto, y cuál es el nivel de consulta de los portales de transparencia, debido a que la mitad de los países (50%) no miden esta cuestión, por lo que tampoco pueden saber si la ciudadanía ejerce realmente un control social de la acción pública.

Por último, como se puede observar en el gráfico 7, la mayor parte de los países (por encima del 70%) no han diseñado e implantado encuestas destinadas al funcionariado en aras de constatar cuál es su opinión sobre la utilidad de la transparencia activa y la transparencia pasiva, así como el grado de conocimiento de la norma que deben aplicar y garantizar este colectivo.

Gráfico 7
Recomendaciones para mejorar la dimensión resultados



Fuente: ICCA

Y para que conste a los efectos oportunos, como directora de la investigación, firmo el presente informe técnico y simplificado de resultados en Madrid el día 4 de julio de 2022.