



# INFORME DE RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DEL MODELO DE INDICADORES DE LA RTA EN CHILE

**Equipo investigador del ICCA**  
(Coordinadora de equipo: Dra. Gema Pastor Albaladejo)

Abril de 2022

## EVALUACIÓN DE LA APLICACIÓN DEL MODELO DE INDICADORES DE LA RTA EN CHILE

El modelo de indicadores de la RTA se estructura en tres dimensiones que valoran diferentes aspectos de la política pública de transparencia.

En el caso de Chile, el nivel de cumplimiento del modelo de indicadores por dimensiones es el siguiente:

Dimensión	Nivel de cumplimiento (%)
Recursos	70,59%
Procesos	85,18%
Resultados	71,25%

A continuación, se analizan y explican los resultados de la investigación desagregados por dimensiones, junto con sus variables correspondientes.

### DIMENSIÓN 1: RECURSOS

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).

En la Tabla siguiente se expone el número total de preguntas o indicadores que componen la dimensión (17), 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. La puntuación máxima de la dimensión (17) es coincidente con el número de indicadores/preguntas, ya que cada pregunta tiene una valoración máxima de 1 punto. El porcentaje de cumplimiento máximo de la variable “reconocimiento del derecho” (V1.1) es de un 58,8% y el de la variable “garantía del derecho” (V1.2) es de un 41,2%.

Como se puede observar en la Tabla, Chile ha aplicado 12 indicadores de los 17 que integran esta dimensión. Por tanto, su nivel de cumplimiento real es de un 70,59%, correspondiendo un 41,18% a la V.1.1 y un 29,41% a la V.1.2.

**Tabla 1. Dimensión Recursos. Nivel de aplicación de indicadores y cumplimiento (%)**

Nivel de aplicación y cumplimiento máximo	V1.1	V1.2	Total
Total de indicadores/preguntas/ puntuación máxima	10	7	17
% Nivel de cumplimiento máximo	58,8%	41,2%	100%
Nivel de aplicación y cumplimiento real	V1.1	V1.2	Total
Nº de indicadores aplicados	7	5	12
Puntuación (indicadores aplicados)	7	5	12
% Nivel de cumplimiento real	41,18%	29,41%	70,59%

Fuente: ICCA

## Variable 1.1. Reconocimiento del derecho

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 la política pública de transparencia.

Como se puede observar en la Tabla 1, Chile ha aplicado 7 de los 10 indicadores que integran esta variable.

Los resultados de la investigación han permitido constatar que existe un **reconocimiento del derecho a nivel legal**, ya que se ha aprobado una legislación estatal específica para regular la política pública de transparencia: **Ley 20285 de Acceso a la Información Pública** (aprobada en 2008). En concreto, el artículo 1 señala lo siguiente: *"La presente ley regula el principio de transparencia de la función pública, el derecho de acceso a la información de los órganos de la Administración del Estado, los procedimientos para el ejercicio del derecho y para su amparo, y las excepciones a la publicidad de la información"*. Sin embargo, el derecho de acceso a la información pública no se reconoce en el marco constitucional.

En lo referente al **ámbito de aplicación de la Ley 20285**, todos los poderes públicos se destacan como sujetos obligados. En concreto, el artículo 2 identifica a las entidades del poder ejecutivo, al señalar lo siguiente: *"Las disposiciones de esta ley serán aplicables a los ministerios, las intendencias, las gobernaciones, los gobiernos regionales, las municipalidades, las Fuerzas Armadas, de Orden y Seguridad Pública, y los órganos y servicios públicos creados para el cumplimiento de la función administrativa. La Contraloría General de la República y el Banco Central se ajustarán a las disposiciones de esta ley que expresamente ésta señale, y a las de sus respectivas leyes orgánicas que versen sobre los asuntos a que se refiere el artículo 1º precedente. También se aplicarán las disposiciones que esta ley expresamente señale a las empresas públicas creadas por ley y a las empresas del Estado y sociedades en que éste tenga participación accionaria superior al 50% o mayoría en el directorio. Los demás órganos del Estado se ajustarán a las disposiciones de sus respectivas leyes orgánicas que versen sobre los asuntos a que se refiere el artículo 1º precedente"*. Además, el artículo 6 hace referencia al poder legislativo: *"El Congreso Nacional se rige por el principio de la transparencia en el ejercicio de la función pública consagrado en el inciso segundo del artículo 8º de la Constitución Política y en los artículos 3º y 4º de la Ley de Transparencia de la Función Pública y Acceso a la Información de la Administración del Estado. Las Cámaras deberán dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 7º de la Ley de Transparencia de la Función Pública y Acceso a la Información de la Administración del Estado, en lo pertinente. Deberán especialmente publicar, además, la asistencia de los parlamentarios a las sesiones de Sala y de comisiones, las votaciones y elecciones a las que concurran y las dietas y demás asignaciones que perciban. Los reglamentos de ambas Cámaras consignarán las normas que cautelen el acceso del público a la información de que trata este artículo"*. Y el artículo 8 hace referencia al poder judicial: *"Los Tribunales que forman parte del Poder Judicial, (...)deberán mantener a disposición permanente del público, en sus sitios electrónicos, y debidamente actualizados, los antecedentes indicados en el artículo 7º de la Ley de Transparencia de la Función Pública y Acceso a la Información de la Administración del Estado(...)"*. Sin embargo, llama la atención

que no se haya extendido la aplicación de la ley (en lo referente a la publicidad activa) a determinados grupos sociales organizados de la sociedad civil (p.ej. partidos políticos, organizaciones no gubernamentales, etc.).

La normativa de Chile regula de manera diferenciada la **transparencia activa** (Título III, artículos 7 a 9) y **transparencia pasiva** (Título IV, artículos 10 a 30). En lo referente a los **mecanismos de transparencia activa**, el artículo 7 de la Ley 20285 hace referencia a que los órganos de la Administración del Estado, que son sujetos obligados, deberán mantener a disposición permanente del público a través de sus sitios web electrónicos, entre otra, la siguiente información actualizada (al menos, una vez al mes): “a) Su estructura orgánica. b) Las facultades, funciones y atribuciones de cada una de sus unidades u órganos internos. c) El marco normativo que les sea aplicable. d) La planta del personal y el personal a contrata y a honorarios, con las correspondientes remuneraciones. e) Las contrataciones para el suministro de bienes muebles, para la prestación de servicios, para la ejecución de acciones de apoyo y para la ejecución de obras, y las contrataciones de estudios, asesorías y consultorías relacionadas con proyectos de inversión, con indicación de los contratistas e identificación de los socios y accionistas principales de las sociedades o empresas prestadoras, en su caso (...)”. Este precepto normativo evidencia que la información pública se transmitirá principalmente mediante canales electrónicos o sitios webs.

En materia de **transparencia pasiva**, el artículo 10 de la Ley de Transparencia señala que “toda persona tiene derecho a solicitar y recibir información de cualquier órgano de la Administración del Estado, en la forma y condiciones que establece esta ley. El acceso a la información 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.” Además, el artículo 12 destaca que esta solicitud deberá “formularse por escrito o por sitios electrónicos” conteniendo la información siguiente: “a) Nombre, apellidos y dirección del solicitante y de su apoderado, en su caso. b) Identificación clara de la información que se requiere. c) Firma de la solicitante estampada por cualquier medio habilitado. d) Órgano administrativo al que se dirige”.

Por otra parte, **la normativa de Chile no contempla la creación de unidades de enlace**, es decir, la legislación no exige el desarrollo de nuevas estructuras organizativas, principalmente en los sujetos obligados, para promover y gestionar la transparencia.

## Variable 1.2. Garantía del derecho

La segunda variable, **garantía del derecho**, permite verificar dos cuestiones. Por un lado, 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. Por otro lado, si se han promovido iniciativas asociadas al desarrollo de la transparencia (políticas de archivos y políticas de datos abiertos).

En Chile, el artículo 31 de la Ley 20285 indica lo siguiente “**Créase el Consejo para la Transparencia**, como una corporación autónoma de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio”. Por tanto, se reconoce la existencia de un órgano independiente destinado a garantizar la transparencia: el **Consejo para la Transparencia**. Este órgano tiene asignadas diferentes competencias (artículo 33 de la Ley 20285), entre las que cabe destacar las siguientes: “a) Fiscalizar el cumplimiento de las disposiciones de esta ley y aplicar las

*sanciones en caso de infracción a ellas. b) Resolver, fundadamente, los reclamos por denegación de acceso a la información que le sean formulados de conformidad a esta ley. c) Promover la transparencia de la función pública, la publicidad de la información de los órganos de la Administración del Estado, y el derecho de acceso a la información, por cualquier medio de publicación. d) Dictar instrucciones generales para el cumplimiento de la legislación sobre transparencia y acceso a la información por parte de los órganos de la Administración del Estado, y requerir a éstos para que ajusten sus procedimientos y sistemas de atención de público a dicha legislación. e) Formular recomendaciones a los órganos de la Administración del Estado tendientes a perfeccionar la transparencia de su gestión y a facilitar el acceso a la información que posean. f) Proponer al Presidente de la República y al Congreso Nacional, en su caso, las normas, instructivos y demás perfeccionamientos normativos para asegurar la transparencia y el acceso a la información. g) Realizar, directamente o a través de terceros, actividades de capacitación de funcionarios públicos en materias de transparencia y acceso a la información. h) Realizar actividades de difusión e información al público, sobre las materias de su competencia. i) Efectuar estadísticas y reportes sobre transparencia y acceso a la información de los órganos de la Administración del Estado y sobre el cumplimiento de esta ley (...).” Como se puede observar en el artículo 33.a), el máximo órgano garante de la transparencia tiene potestad sancionatoria. En este sentido, el artículo 45 establece una multa del 20% al 50% de la remuneración de las autoridades o servicios de la Administración del Estado que denegaran de manera infundada el acceso a la información.*

Por otra parte, Chile ha generado **protocolos o procedimientos relacionados con la transparencia activa y la transparencia pasiva**, lo que contribuye, sin duda, a orientar las acciones de implementación. Por una parte, cuenta con la Instrucción General N°11 del Consejo para la Transparencia sobre Transparencia Activa<sup>1</sup>, aprobada en el año 2013, que viene a consolidar en un único texto la regulación sobre Transparencia Activa emanada del órgano garante, incorporando, así, a las diferentes instrucciones anteriores: Instrucción General n°4, Instrucción General n°7 e Instrucción General n°9. Por otra parte, la Instrucción General N° 10 sobre el Procedimiento Administrativo de Acceso a la Información<sup>2</sup> fue generada también por el órgano garante para regular la transparencia pasiva y refundir la Instrucción General N°10 del Consejo para la Transparencia, sobre el procedimiento administrativo de acceso a la información (publicada en el Diario Oficial de 17 de diciembre de 2012), con el Acuerdo del Consejo para la Transparencia que la complementa en lo relativo a su fiscalización (publicado en el Diario Oficial de 17 de febrero de 2012).

Sin embargo, en Chile no existe una política de archivos con estándares de transparencia. Y tampoco hay un reconocimiento legal de la política de datos abiertos, aunque, a nivel administrativo, desde hace unos años, se está intentando promover en las Instituciones del Gobierno Central y Local<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> Véase la Instrucción General n°11 sobre Transparencia Activa en el enlace siguiente: <https://www.portaltransparencia.cl/PortalPdT/documents/10179/62801/IG+11.pdf/bd445fa0-2afb-42ca-ba71-907c177ed409?version=1.0>

<sup>2</sup> Véase la Instrucción General N° 10 sobre el Procedimiento Administrativo de Acceso a la Información en el enlace siguiente: <https://www.portaltransparencia.cl/PortalPdT/documents/10179/62801/TR+Instrucci%C3%B3n+General+N%C2%B0%2010.pdf/f1dd0361-2e9d-4390-aae3-b2d49248e5bf?version=1.0>

<sup>3</sup> Véase al respecto el enlace siguiente: <http://www.agendadigital.gob.cl/#/seguimiento/medida/Politica-de-datos-abiertos>

En definitiva, Chile ha aplicado 5 de los 7 indicadores que integran la variable “garantía del derecho” (véase Tabla 1), ya que carece de una política de archivos con estándares de transparencia y un reconocimiento, a nivel legal, de la política de datos abiertos.

## DIMENSIÓN 2: PROCESOS

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 Tabla 2 expone los resultados logrados por Chile en la dimensión procesos. A diferencia de la dimensión 1, en algunas preguntas, se utilizan escalas de valoración no binarias (0- 0,25- 0,50- 1 puntos), por lo que el número de indicadores aplicados podría ser no coincidente con la puntuación finalmente obtenida. En particular, se puede observar que se han aplicado 24 indicadores de un total de 27. Por tanto, el nivel de cumplimiento es de un 85,18% en la dimensión procesos, cuyo desglose por variables es el siguiente: un 77,77% en la variable “función (órgano) garante” (V2.1); y un 7,41% en la variable “sujeto obligado” (V2.2).

**Tabla 2. Dimensión Procesos. Nivel de aplicación de indicadores y cumplimiento (%)**

Nivel de aplicación y cumplimiento máximo	V2.1	V2.2	Total
<b>Total de indicadores/preguntas /puntuación máxima</b>	<b>25</b>	<b>2</b>	<b>27</b>
<b>% Nivel de cumplimiento máximo</b>	<b>92,60%</b>	<b>7,41%</b>	<b>100%</b>
Nivel de aplicación y cumplimiento real	V2.1	V2.2	Total
<b>N.º de indicadores aplicados</b>	<b>21</b>	<b>2</b>	<b>23</b>
<b>Puntuación (indicadores aplicados)</b>	<b>21</b>	<b>2</b>	<b>23</b>
<b>% Nivel de cumplimiento real</b>	<b>77,77%</b>	<b>7,41%</b>	<b>85,18%</b>

Fuente: ICCA

### Variable 2.1. Función (órgano) garante

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.

El **Consejo para la Transparencia** es el órgano que fiscaliza el cumplimiento, por parte de los sujetos obligados, de los requerimientos legales en materia de transparencia activa y transparencia pasiva (artículos 32 y 33 de la Ley 20285). El control en materia de transparencia activa es de alcance universal<sup>4</sup>, pero también se suele ejercer una fiscalización de alcance

<sup>4</sup> Véase los informes de fiscalización en el enlace siguiente: <https://www.consejotransparencia.cl/informes/fiscalizacion/resultados-fiscalizaciones/>

muestral, como se evidencia en los informes focalizados en determinados sectores<sup>5</sup> (salud, educación, relaciones exteriores, etc.).

Además, también se **mide la calidad de la información publicada**. En concreto, la Instrucción General nº11 del Consejo para la Transparencia del 27 de diciembre de 2013<sup>6</sup> destaca los atributos que se deben valorar: completa, actualizada, histórica, clara y precisa para favorecer su usabilidad. En lo referente a la actualización se señala que *“deberá efectuarse en forma mensual y dentro de los 10 primeros días hábiles de cada mes”*<sup>7</sup>.

En el caso de la **supervisión o fiscalización de la transparencia pasiva**, el Consejo para la Transparencia mide el Derecho de Acceso a la Información (DAI) y difunde unas estadísticas de los resultados en línea en su plataforma web<sup>8</sup>. Según los datos, el promedio de cumplimiento con el DAI fue de un 81% en el año 2020. Además, se miden los plazos de respuesta a las solicitudes, obteniendo un promedio de 16,01 días<sup>9</sup> en 2020. Y también que la respuesta de las instituciones se corresponda a lo solicitado por los/as usuarios/as. Es más, en este proceso de control se realizan indicaciones en cada solicitud de la situación del expediente y de las infracciones detectadas<sup>10</sup>. Finalmente, cabe destacar que se valora, además, si a los/as usuarios/as les fue posible el ingreso de la solicitud de acceso a la información, y si se le exigieron requisitos improcedentes para gestionar la solicitud tras el ingreso exitoso de la misma. Sin embargo, estos datos no permiten verificar que se mida realmente las “barreras de acceso a la información pública”, ya que no se valora la igualdad de oportunidades en el ejercicio del DAI, la accesibilidad de las mujeres y de otros colectivos vulnerables o en posible riesgo de exclusión social.

El **Consejo para la Transparencia rinde cuentas de su actividad cada 12 meses** (desde 2009) a través de los informes anuales de rendición de cuentas, que se difunden en el sitio web del órgano garante (véase <https://www.consejotransparencia.cl/informacion-institucional/>)

En lo referente a los **programas de capacitación**, el Consejo para la Transparencia tiene la competencia de llevar a cabo actividades formativas destinadas al funcionariado (artículo 33.g de la Ley 20285) y a la ciudadanía (artículo 33.h), cuya periodicidad suele ser menor a 12 meses. En el caso de las actividades formativas para servidores públicos, el nivel de participación suele ser muy bajo, ya que de personal capacitado es aproximadamente de un 24% del total de funcionarios<sup>11</sup>. Además, no se ofertan curso de formación específicos para directivos públicos.

---

<sup>5</sup> Véase los informes de fiscalización focalizada en el enlace siguiente: [https://www.consejotransparencia.cl/category\\_fiscalizacion\\_fc/informes/](https://www.consejotransparencia.cl/category_fiscalizacion_fc/informes/)

<sup>6</sup> Véase Instrucción General nº11 del Consejo para la Transparencia del año 2013 en el enlace siguiente: <https://transparencia.minjusticia.gob.cl/justicia/documentos/ley20285/Instruccion%20General%20N11.pdf>

<sup>7</sup> Véase página 19 de la Instrucción General nº11 del Consejo para la Transparencia del año 2013.

<sup>8</sup> Véase las estadísticas en línea de los Resultados de fiscalización de Derecho de Acceso a la Información en el enlace siguiente: <https://www.consejotransparencia.cl/tableau/fiscalizacion-dai/>

<sup>9</sup> Véanse las estadísticas en línea de las Solicitudes de Información en Portal de Transparencia en el enlace siguiente: <https://www.consejotransparencia.cl/tableau/datos-de-solicitudes-de-acceso-a-la-informacion-sai/>

<sup>10</sup> Véase la sección Actos y resoluciones con efectos sobre terceras personas y, posteriormente, a los Informes de Fiscalización y Cumplimiento en el enlace siguiente: <https://www.portaltransparencia.cl/PortalPdT/directorio-de-organismos-regulados/?org=CT001> donde se pueden ver los resultados de la fiscalización de cada una de las instituciones, tanto en materia de transparencia activa como pasiva.

<sup>11</sup> Véase páginas 70-71 de la Memoria 2020 del Consejo para la Transparencia. Informe accesible en el enlace siguiente: <https://www.consejotransparencia.cl/informacion-institucional/>

En lo referente a los programas formativos destinados a la ciudadanía, el Consejo para la Transparencia, a través de la Dirección de Promoción, Formación y Vinculación, asume un rol protagónico en la relación de la entidad con la ciudadanía, con el propósito de aportar capacitación y competencias de habilitación en Transparencia y Derecho de Acceso a la Información e instalar una cultura de transparencia. En concreto, en 2020, se realizaron 13 actividades de sensibilización en Transparencia y Derecho de Acceso a la Información, donde participaron 331 ciudadanos/as. Y también se ofertaron dos programas formativos en los que asistieron 37 personas pertenecientes a la Comunidad de Organizaciones Solidarias (COS) y al Hogar de Cristo<sup>12</sup>. Teniendo en cuenta el número de participantes, estas acciones formativas de carácter social tampoco parecen haber tenido el impacto esperado, un hecho que se verifica también a raíz de los datos que se reflejan en la dimensión resultados (alto desconocimiento del derecho).

Con respecto a la **gestión de la comunicación**, existe una estrategia de comunicación orientada a promover y difundir el ejercicio del derecho de acceso (Mapa Estratégico del Consejo<sup>13</sup>). Además, se han realizado campañas de comunicación en las redes sociales, que contaron con una partida presupuestaria de 71.513.450 pesos chilenos en 2019 y de 72.453.104 pesos en 2020<sup>14</sup>. En concreto, en el canal de YouTube del Consejo para la Transparencia se han difundido vídeos explicativos sobre diferentes conceptos relacionados con la transparencia y con los datos personales, véase, por ejemplo: [https://www.youtube.com/watch?v=A1ceAM\\_XbUc](https://www.youtube.com/watch?v=A1ceAM_XbUc). Además, cabe destacar que también cuentan con un perfil en Twitter (accesible en: [https://twitter.com/ctransparencia?ref\\_src=twsrc%5Egoogle%7Ctwcamp%5Eserp%7Ctwgr%5Eauthor](https://twitter.com/ctransparencia?ref_src=twsrc%5Egoogle%7Ctwcamp%5Eserp%7Ctwgr%5Eauthor)).

En lo referente a las medidas tecnológicas para la gestión de la transparencia, Chile cuenta con una **plataforma tecnológica, el Portal de Transparencia**, integrado en la página web del órgano garante (<https://www.portaltransparencia.cl/PortalPdT/>). Este sitio web permite realizar las solicitudes de acceso a la información pública. Así mismo, se ha podido verificar que existen **estadísticas en línea** sobre la plataforma tecnológica<sup>15</sup>, cuyos resultados se recogen en los informes mensuales que exponen no sólo las estadísticas del mes, sino también un análisis diacrónico de los datos (evolución histórica)<sup>16</sup>.

Por lo tanto, Chile ha aplicado 21 de los 25 indicadores de la variable “función (órgano) garante” (véase Tabla 2).

## Variable 2.2. Sujetos obligados

La variable de **sujeto obligado** permite constatar cuál es el presupuesto asignado al órgano garante, así como el porcentaje de enlace en los sujetos obligados.

---

<sup>12</sup> Véase páginas 55-56 de la Memoria 2020 del Consejo para la Transparencia. Informe accesible en el enlace siguiente: <https://www.consejotransparencia.cl/informacion-institucional/>

<sup>13</sup> Véase Mapa Estratégico del Consejo en el enlace siguiente: <https://www.consejotransparencia.cl/mapa-estrategico-2017/>

<sup>14</sup> Véase lámina 7 del documento denominado “Plan estratégico CPLT”

<sup>15</sup> Véase las estadísticas en línea sobre solicitudes de acceso en el enlace siguiente: <https://www.consejotransparencia.cl/tableau/datos-de-solicitudes-de-acceso-a-la-informacion-sai/>

<sup>16</sup> Véase el apartado estadísticas y análisis del Portal de Transparencia: [https://www.consejotransparencia.cl/inicio\\_old\\_trashed/estadisticas-y-analisis/](https://www.consejotransparencia.cl/inicio_old_trashed/estadisticas-y-analisis/)



En el caso de Chile, según las Memorias Institucionales de 2019 y 2020, se ha detectado un aumento del presupuesto destinado al Consejo para la Transparencia, pasando de 7.172.309 en 2019<sup>17</sup> a 7.271.633 pesos chilenos en 2020<sup>18</sup>.

Además, existe entre una escala del 75-100% de enlaces instalados en los sujetos obligados, ya que hay exactamente un 93% de unidades de enlace instaladas en sujetos obligados<sup>19</sup>. Por tanto, Chile ha implantado estas unidades organizativas, a pesar de que no están reconocidas legalmente, tal y como se ha indicado, por el país, en la pregunta 1.1.10 del cuestionario de análisis de aplicación del modelo de indicadores.

Por lo tanto, Chile ha aplicado todos los indicadores de la variable “sujetos obligados” (Véase Tabla 2).

### DIMENSIÓN 3: RESULTADOS

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, ciudadanos y funcionarios)*. 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 Tabla 3 indica el nivel de cumplimiento de Chile en la dimensión resultados. Este país ha aplicado 19 indicadores de los 20 que integran esta dimensión, aunque la puntuación obtenida es de 14,5, debido a que algunas preguntas no han logrado la máxima valoración (1 punto). En concreto, el nivel de cumplimiento de Chile es de un 71,25% en la dimensión resultados, cuya desagregación por variables arroja los datos siguientes: un 20% en la variable desempeño institucional (V3.1); un 11,25% en la variable satisfacción usuarios/as (V3.2); un 27,5% en la variable ciudadanía (V3.3); y un 12,50% en la variable funcionariado (V3.4).

**Tabla 3. Dimensión Resultados. Nivel de aplicación de indicadores y cumplimiento (%)**

Nivel de aplicación y cumplimiento máx.	V3.1	V3.2	V3.3	V3.4	Total
<b>Total de indicadores/preguntas</b>	4	7	6	3	20
<b>% Nivel de cumplimiento máximo</b>	20%	35%	30%	15%	100%
Nivel de aplicación y cumplimiento real	V3.1	V3.2	V3.3	V3.4	Total
<b>N.º de indicadores aplicados</b>	4	6	6	3	19
<b>Puntuación (indicadores aplicados)</b>	4	2,25	5,5	2,5	14,5
<b>% Nivel de cumplimiento real</b>	20%	11,25%	27,50%	12,50%	71,25%

Fuente: ICCA

<sup>17</sup> Véase Página 83 de la Memoria Institucional de 2019 en el enlace siguiente: <https://www.consejotransparencia.cl/wp-content/uploads/2020/04/Memoria-CPLT-FINAL-13.03.pdf>

<sup>18</sup> Véase Página 137 de la Memoria Institucional 2020 en el enlace siguiente: <https://www.consejotransparencia.cl/wp-content/uploads/2021/03/Memoria-CPLT-2020-1.pdf>

<sup>19</sup> Véase en el documento Información del sistema de gestión de usuarios interno (CRM) aportado por el país.

### Variable 3.1. Desempeño institucional

La variable **desempeño institucional** permite constatar si la función de fiscalización de la transparencia se desarrolla de manera efectiva.

El Consejo para la Transparencia realiza **informes de resultados sobre fiscalización de transparencia activa**<sup>20</sup> que publican de manera periódica (anual) en su página web, haciendo, así, un buen ejercicio de su competencia fiscalizadora en materia de publicidad activa (artículo 32 y artículo 33.a de la Ley 20285).

En lo referente a la **transparencia pasiva**, el informe de resultados incluye datos sobre las respuestas a las solicitudes, midiendo, además, el cumplimiento de los plazos, la situación del expediente y las infracciones detectadas<sup>21</sup>. En concreto, se puede verificar que las municipalidades alcanzan un grado de cumplimiento de un 81%<sup>22</sup> en materia de transparencia pasiva.

Por lo tanto, el órgano garante de la transparencia en Chile tiene un óptimo desempeño institucional, en lo que respecta a su competencia fiscalizadora, debido a que ejerce un claro control de la difusión de información, por parte de los sujetos obligados (en los sitios web correspondientes) y también de las solicitudes de acceso a la información pública. En consecuencia, cumple con los 4 indicadores que integran esta variable.

### Variable 3.2. Satisfacción usuarios/as

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.).

En lo referente a la **transparencia activa**, el porcentaje de satisfacción con los Portales de Transparencia es muy bajo, sólo alcanza un 25%<sup>23</sup>. Además, no se mide si la información publicada es útil o no para los/as usuarios/as.

En materia de **transparencia pasiva**<sup>24</sup>, el promedio de satisfacción con el proceso y el resultado de las solicitudes de acceso a la información pública es de un 60,13%<sup>25</sup>. Así mismo, el índice de satisfacción con la calidad del proceso de solicitudes y de reclamaciones arroja los resultados siguientes: 52,8% con la atención recibida; 50,2% con la claridad del lenguaje; 49%

<sup>20</sup> Véase los resultados de fiscalización de transparencia activa en el enlace siguiente: <https://www.portaltransparencia.cl/PortalPdT/directorio-de-organismos-regulados/?org=CT001&pagina=58418286>

<sup>21</sup> Véase ejemplo de informe de resultados de fiscalización de transparencia pasiva en el enlace siguiente: [https://www.consejotransparencia.cl/transparencia\\_activa/informefiscalizacion/2021/Julio/F.%20Integral/OficioF860-20.pdf](https://www.consejotransparencia.cl/transparencia_activa/informefiscalizacion/2021/Julio/F.%20Integral/OficioF860-20.pdf)

<sup>22</sup> Véase el índice de cumplimiento de municipalidades en el enlace siguiente: [https://www.consejotransparencia.cl/transparencia\\_activa/informefiscalizacion/2021/Julio/F.%20Integral/OficioF860-20.pdf](https://www.consejotransparencia.cl/transparencia_activa/informefiscalizacion/2021/Julio/F.%20Integral/OficioF860-20.pdf)

<sup>23</sup> Véase en el documento aportado por el país denominado “Datos para medición RTA\_Satisfacción”, que contiene los porcentajes de respuesta a las encuestas realizadas a los/as usuarios/as.

<sup>24</sup> Véase documento aportado por el país “Datos para medición RTA\_satisfacción”.

<sup>25</sup> Dato promedio de los siguientes ítems: satisfacción con las solicitudes realizadas al portal (63,7%), satisfacción de los solicitantes CPLT (63,6%) y satisfacción de los solicitantes CPLT derivados (53,1%).

con la pertinencia de la decisión adoptada sobre la reclamación; y 32% con el tiempo de respuesta (hasta que se notifica el acuerdo final). Por tanto, se verifica que la mayor parte de los/as usuarios/as no se encuentran satisfechos con el tiempo de respuesta de las solicitudes y con la pertinencia de la decisión adoptada.

Teniendo en cuenta los datos aportados, la puntuación alcanzada por Chile es de 2,25 sobre un total de 7 (véase Tabla 3). Por tanto, esta variable es la que obtiene un nivel más bajo de cumplimiento de las que integran la dimensión resultados, debido a que está compuesta por un mayor número de indicadores y, en consecuencia, tiene un mayor peso en el porcentaje de valoración.

### Variable 3.3. Ciudadanos/as

La variable *ciudadanos/as* mide el grado de conocimiento y de usabilidad del derecho de acceso a la información pública, por parte de la ciudadanía. Y también valora el nivel de consulta ciudadana de la información publicada en los Portales de Transparencia (transparencia activa) y el nivel de realización de solicitudes de información específica a las instituciones públicas (transparencia pasiva), así como el grado de satisfacción con la utilidad de la transparencia activa y de la transparencia pasiva.

El Estudio Nacional de Transparencia de 2020 permite verificar que la mayor parte de la ciudadanía desconoce la existencia de este derecho, ya que sólo hay un 18% de ciudadanos/as contestaron afirmativamente a las encuestas en 2020 y un 19% a las encuestas en 2019<sup>26</sup>. Esta falta de conocimiento puede llegar a tener un impacto negativo en la usabilidad del derecho de acceso a la información pública, aunque los resultados de las encuestas realizadas por Chile arrojan un índice de usabilidad de un 24,5%<sup>27</sup>.

Por otra parte, un porcentaje muy bajo de ciudadanos/as (14%)<sup>28</sup> suele consultar la información publicada en los Portales de Transparencia, y el nivel de solicitudes de información específica a una institución pública suele ser más alto (35%)<sup>29</sup>, aunque tampoco alcanza el 50%.

En lo referente al nivel de satisfacción con la utilidad de la transparencia<sup>30</sup>, el promedio de satisfacción de la ciudadanía con la utilidad de la transparencia activa es de un 78%<sup>31</sup> y de un 68% con la transparencia pasiva<sup>32</sup>.

A pesar de las cuestiones señaladas, la puntuación obtenida por Chile en esta variable es de 5,5 puntos de un total de 6 (véase Tabla 3).

<sup>26</sup> Véase página 115 del Estudio Nacional de Transparencia 2020 en el enlace siguiente: <https://www.consejotransparencia.cl/wp-content/uploads/estudios/2021/07/Estudio-Nacional-Transparencia-2020.pdf>

<sup>27</sup> Véase páginas 84 y 97 del Estudio Nacional de Transparencia.

<sup>28</sup> Véase página 97 del Estudio Nacional de Transparencia.

<sup>29</sup> Véase página 84 del Estudio Nacional de Transparencia.

<sup>30</sup> Véase páginas 103 y 93 del Estudio Nacional de Transparencia.

<sup>31</sup> El equipo investigador del ICCA entiende que será un 78% de satisfacción sobre el porcentaje de población que consulta la información publicada en los portales de transparencia (14%).

<sup>32</sup> El equipo investigador del ICCA entiende que será un 68% de satisfacción sobre el porcentaje de población que solicita información (un 35%).

### Variable 3.4. Funcionarios/as

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.

El IX Estudio Nacional de Percepción del Derecho de Acceso a la Información en funcionarios públicos permite verificar que los/as funcionarios/as de Chile tienen un alto conocimiento de la norma (73%)<sup>33</sup> y también muestran un elevado nivel de satisfacción con su utilidad, aunque el promedio es mayor con la transparencia pasiva (81%)<sup>34</sup> que con la transparencia activa (66,5%)<sup>35</sup>.

En esta variable, la puntuación de Chile es de 2,5 puntos sobre un total de 3 (véase Tabla 3).

## RECOMENDACIONES PARA MEJORAR LA POLÍTICA PÚBLICA DE TRANSPARENCIA EN CHILE

La evaluación de la aplicación del modelo de indicadores de la RTA en Chile permite identificar algunas áreas de mejora en su política pública de transparencia y, por lo tanto, realizar una serie de recomendaciones que se exponen, diferenciadas por dimensiones, en la tabla siguiente:

Dimensión	Propuestas de mejora
RECURSOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ampliar el ámbito de aplicación de la ley, especialmente incluir como sujetos obligados a determinados grupos sociales organizados de la sociedad civil, sobre todo a los partidos políticos y a aquellas entidades que reciben subvenciones o financiación pública.</li> <li>➤ Promover la institucionalización de la política de datos abiertos mediante la aprobación de una normativa específica asociada a la política pública de transparencia.</li> <li>➤ Impulsar una política de archivos con estándares de transparencia.</li> </ul>
PROCESOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Diseñar un Plan de Comunicación para posicionar el derecho, ya que, a pesar de contemplarse este objetivo estratégico en el Mapa Estratégico del Consejo para la Transparencia, parece no haberse desarrollado de manera efectiva, a raíz de los datos que se evidencian en la dimensión resultados.</li> <li>➤ Evaluar el nivel de barreras de acceso a la información pública, aplicando el enfoque de género y también el enfoque de diseño para</li> </ul>

<sup>33</sup> Véase la página 50 del IX Estudio Nacional de Percepción del Derecho de Acceso a la Información en funcionarios públicos en el enlace siguiente: <https://www.consejotransparencia.cl/wp-content/uploads/estudios/2021/03/Informe-IX-Estudio-Funcionarios-P%C3%BAblicos-2020.pdf>

<sup>34</sup> Véase página 55 del IX Estudio Nacional de Percepción del Derecho de Acceso a la Información en funcionarios públicos.

<sup>35</sup> Véase página 87 del IX Estudio Nacional de Percepción del Derecho de Acceso a la Información en funcionarios públicos.

	<p>todas las personas, atendiendo al principio de accesibilidad universal.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Promover cursos de formación específicos de carácter periódico destinados a directivos públicos y medir el porcentaje de directivos capacitados.</li> <li>➤ Incentivar la participación del funcionariado en los cursos de formación (por ejemplo, a través de la implantación de medidas de reconocimiento o de la solicitud de esta formación para el desempeño de determinados puestos, etc.)</li> <li>➤ Incentivar la participación de la ciudadanía en las actividades formativas.</li> <li>➤ Actualizar la página web “Fiscalización DAI” del Portal Web del Consejo para la Transparencia, ya que los últimos documentos publicados son de 2018.</li> </ul>
<p><b>RESULTADOS</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Adoptar medidas para incrementar el nivel de satisfacción de los/as usuarios/as con los Portales de Transparencia (sólo alcanza un 25%), así como a facilitar su accesibilidad.</li> <li>➤ Medir la percepción de los/as usuarios/as sobre la usabilidad de la información publicada en los Portales de Transparencia. Por ejemplo, incluyendo el ítem “satisfacción con la utilidad de la información publicada” en las encuestas.</li> <li>➤ Revisar los procesos de solicitudes de información pública y de reclamaciones para incrementar la valoración de los usuarios/as con determinados atributos de calidad: atención al usuario/a; claridad del lenguaje; pertinencia de la decisión; y tiempo de respuesta. Especialmente con la pertinencia de la decisión y el tiempo de respuesta, cuyo nivel de satisfacción de los/as usuarios/as no alcanza el 50%.</li> <li>➤ Promover campañas de sensibilización social para incrementar el conocimiento de la ciudadanía de la norma que garantiza el derecho de acceso a la información y también de cómo deben ejercerlo, ya que la falta de conocimiento puede limitar su usabilidad. Tal y como se manifiesta en el hecho que sólo el 14% de ciudadanos/as consulte la información disponible en los portales de transparencia y el 35% realice solicitudes.</li> </ul>

Y para que conste a los efectos oportunos, se firma el presente informe, por la coordinadora del equipo investigador del Instituto Complutense de Ciencia de la Administración en Madrid, el día 3 de abril de 2022.