



INFORME FINAL
ENCUESTA
DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES DEL
CONSEJO PARA LA TRANSPARENCIA



15 de Marzo de 2010



INDICE

1. Encuesta de Satisfacción de Clientes.....	4
1.1 Metodología.....	5
1.1.1 Muestra	5
1.1.1.1 Limitaciones de la muestra.....	7
1.1.2 Instrumento.....	7
1.1.3 Consideraciones sobre los análisis estadísticos.....	10
1.1.3.1 Tratamiento de las respuestas "no sé".....	11
1.1.4 Aplicación telefónica	11
1.1.5 Aplicación electrónica.....	12
2. Resultados	13
2.1 Datos de Caracterización.....	13
2.2 Conocimiento del Consejo para la Transparencia	15
2.3 Proceso de Ingreso de Requerimiento	18
2.4 Caracterización del requerimiento	21
2.5 Expectativas	23
2.6 Caracterización del proceso	25
2.6.1 Proceso de consulta.....	25
2.6.2 Proceso de reclamo/amparo	26
2.7 Evaluación.....	28
2.7.1 Sitio Web del Consejo para la Transparencia	28
2.7.2 Proceso de atención de requerimiento	30
2.7.2.1 Calidad de la atención.....	34
2.7.2.2 Respuesta recibida.....	38
2.7.3 Percepción de compromiso	42
2.7.4 Contacto con otros organismos	43
2.8 Cumplimiento de expectativas y satisfacción global.....	44
2.9 Síntesis de tendencias	49
2.9.1 Evaluaciones positivas.....	49
2.9.1.1 Calidad de la atención.....	49

2.9.1.2	<i>Página web.....</i>	50
2.9.1.3	<i>Facilidad de contacto y proceso</i>	51
2.9.1.4	<i>Proceso de confirmación de recepción.....</i>	51
2.9.1.5	<i>Tiempos de respuesta para consultas.....</i>	52
2.9.1.6	<i>Calidad de la respuesta recibida.....</i>	52
2.9.1.7	<i>Resultado del requerimiento.....</i>	53
2.9.1.8	<i>Compromiso percibido.....</i>	54
2.9.1.9	<i>Comparación con otros organismos públicos.....</i>	55
2.9.1.10	<i>Cumplimiento de expectativas y satisfacción general.....</i>	56
2.9.2	<i>Aspectos a mejorar</i>	57

3. Comparación de resultados de satisfacción de usuarios: Consejo para la Transparencia versus Information Commissioner’s Office (Inglaterra) 59

3.1	Resultados comparativos.....	60
3.1.1	Evaluación global.....	61
3.1.2	Evaluación del desempeño de la organización en función de la respuesta recibida a la consulta/reclamo.....	63
3.1.3	Confianza en la respuesta de la institución	68
3.2	Síntesis	69

4. Síntesis generales y conclusiones..... 72

5. Anexos 78

5.1	Cuestionario Satisfacción Consultantes	78
5.2	Cuestionario Satisfacción Reclamantes	87
5.3	Correo Electrónico Invitación 1 Cliente Privado	98
5.4	Correo Electrónico Invitación 2 Cliente Privado	100
5.5	Protocolos de llamada.....	101

1. Encuesta de Satisfacción de Clientes

Este documento corresponde al informe de la Encuesta de Satisfacción de clientes del Consejo para la Transparencia. Esta encuesta se basó en la aplicación de un cuestionario para medir el grado de satisfacción de los clientes privados del Consejo para la Transparencia.

La encuesta de satisfacción de clientes tiene como objetivo central **conocer la evaluación que los clientes privados del Consejo para la Transparencia hacen del servicio que el Consejo les entrega, a saber, tramitación de reclamos/amparos y atención de consultas**. Entre sus objetivos específicos se encuentran:

- Describir el tipo de conocimiento que los clientes privados tienen del Consejo para la Transparencia (medios, rol).
- Describir el proceso de consulta y reclamo/amparo desde la perspectiva de los clientes privados.
- Medir las percepciones, actitudes y opiniones que los clientes privados tienen acerca de la calidad del servicio entregado.
- Conocer la evaluación de los clientes privados con respecto al resultado de su requerimiento particular.
- Cotejar el grado de satisfacción global de consultantes y reclamantes con el servicio otorgado.

En primer lugar se describirá la metodología utilizada, luego se presentarán los resultados para cada una de las dimensiones evaluadas, para terminar con una síntesis de las principales tendencias y conclusiones. Se incluye además un apartado en el cual se realiza una comparación de algunos resultados relevantes de este estudio con una evaluación de satisfacción llevada a cabo en un organismo análogo al Consejo en Inglaterra (Information Commissioner's Office).

1.1 Metodología

1.1.1 Muestra

El universo de los participantes del estudio de satisfacción de clientes estuvo constituido por todas aquellas personas que se contactaron con el Consejo para la Transparencia con el objetivo de hacer una consulta o un reclamo entre los meses de marzo y octubre de 2009. La muestra se obtuvo a partir de una base de datos provista por el Consejo y que contenía el registro de personas que se contactaron con éste a través del canal electrónico (página web y/o correo electrónico) durante el período señalado. No se contactó a personas que, siendo clientes privados del Consejo, habían realizado su requerimiento a través del canal presencial o telefónico. Para formar parte de la muestra, el registro debía contener como mínimo, un correo electrónico de contacto.

La encuesta fue aplicada en dos modalidades a muestras basadas en el listado provisto. La primera modalidad, en forma telefónica, se aplicó a todas las personas que voluntariamente entregaron sus datos de contacto. El procedimiento consistió en el envío de un correo electrónico a todas las personas de la base de datos mencionada en el párrafo anterior. A través de este correo electrónico se les invitaba a participar de la encuesta de satisfacción, para lo cual cada cliente debía ingresar a un link (indicado en el correo electrónico) y consignar allí su nombre y teléfonos de contacto (ver Anexo 5.3). De los 665 correos electrónicos enviados, 109 personas ingresaron los datos de contacto necesarios para formar parte del estudio. De estas personas, 98 contestaron la encuesta telefónica.

A continuación se presentan los detalles de constitución de la muestra en esta etapa.

Tabla 1 Muestra Clientes Privados Etapa Telefónica

	Consultante	Reclamante	Total
Correos enviados	401	264	665
Correos rebotados	12	17	29
Correos abiertos	267	168	435
Ingreso a link	148	118	266
Ingreso de datos	48	61	109
Encuesta rechazada¹	6	5	11
Total encuestas realizadas	42	56	98

Con el objetivo de incrementar el número de participantes, se implementó una segunda modalidad de aplicación de la encuesta, vía web. Esta modalidad se ofreció a quienes no habían participado de la encuesta telefónica (personas que no ingresaron datos de contacto o que rechazaron la instancia de encuesta telefónica). Para formar parte del estudio, los interesados debían conectarse con un link e ingresar al cuestionario online correspondiente, dependiendo si hubieran hecho una consulta o un reclamo/amparo en el Consejo para la Transparencia. El número total de personas que ingresó a responder la encuesta en línea fue de 41 (12 consultantes y 29 reclamantes).

Tabla 2 Muestra Clientes Privados Etapa Online

	Total
Correos enviados	526
Correos rebotados	7
Correos abiertos	297
Ingreso a link	145
Total encuestas realizadas	41

¹ Por "encuesta rechazada" se entienden todos los casos para los cuales existían datos de contacto en el link estipulado, pero que por problemas con el teléfono ingresado, tipo de requerimiento o rechazo del sujeto a participar, no pudo realizarse la encuesta.

De esta forma, un total de 139 respondieron el cuestionario de satisfacción, donde 54 personas habían contactado al Consejo para hacer una consulta y 85 personas habían hecho un reclamo o solicitado un amparo.

1.1.1.1 Limitaciones de la muestra

La muestra es de carácter no probabilístico, aunque inicialmente se dirigió al universo de personas registradas en la base de datos del Consejo para la Transparencia. De este universo, fue posible contar con 139 personas, lo que corresponde a un 20,9%. Estas personas accedieron a participar en forma voluntaria, lo que podría conllevar un sesgo de autoselección en los resultados. Esto es, que las personas que voluntariamente aceptaron ser parte de la muestra pudieran tener características, opiniones y percepciones distintas a las de aquellos que decidieron no participar. Este sesgo potencial se debe tener presente al momento de extraer conclusiones de este estudio.

1.1.2 Instrumento

Para medir el grado de satisfacción de los clientes del Consejo se construyó un cuestionario con preguntas de respuesta mayoritariamente cerrada. Debido a que el proceso de consulta es distinto al proceso de reclamos y amparos, se diseñaron dos formas para el instrumento, que diferían sólo en los aspectos referentes al proceso de atención. De esta manera, las personas que sólo se habían comunicado con el Consejo con el objetivo de hacer una consulta y nunca habían realizado un reclamo formal, contestaron la Forma 1 (Encuesta de Satisfacción Consultantes, Anexo 5.1). La Forma 2, en tanto, fue aplicada a aquellos sujetos que habían iniciado un proceso de tramitación de reclamo o habían solicitado un amparo (Encuesta de Satisfacción Reclamantes, Anexo 5.2). El instrumento de aplicación fue el mismo para la encuesta telefónica y la encuesta en línea.

El instrumento, en sus dos formas, medía 10 dimensiones de la satisfacción usuaria. A saber:

- 1) Datos de caracterización
- 2) Conocimiento del Consejo para la Transparencia
- 3) Proceso de ingreso de requerimiento

- 4) Caracterización del requerimiento
- 5) Expectativas
- 6) Caracterización del proceso
 - a. Proceso de consulta
 - b. Proceso de reclamo
- 7) Evaluación
 - a. Sitio Web del Consejo para la Transparencia
 - b. Proceso de atención de requerimiento
 - c. Calidad de la atención
 - d. Respuesta recibida
- 8) Percepción de compromiso
- 9) Contacto con otros organismos
- 10) Cumplimiento de expectativas y satisfacción global

Cabe señalar que en el caso de las preguntas 3, 11 y 12 del instrumento, el encuestado debía expresar su opinión sin que se le ofrecieran opciones específicas, es decir, operaban como preguntas abiertas. El plan inicial era emplear categorías predefinidas para sintetizar las respuestas. No obstante, durante el análisis de estas preguntas, se observó que en varias ocasiones las categorías predefinidas no permitían expresar el contenido de algunas respuestas relevantes. Por esta razón se construyeron algunas categorías adicionales a las previamente establecidas. La tabla que se presenta a continuación muestra las categorías predefinidas en el instrumento que se mantuvieron en el análisis de resultados, así como las categorías que se agregaron para dar cuenta de las respuestas que no cabían en las primeras (ver Tabla 3).

Tabla 3 Categorías de respuesta para preguntas 3, 11 y 12

Pregunta	Forma cuestionario	Categorías predefinidas	Categorías nuevas
3) ¿Me podría describir, en pocas palabras, cuál cree usted que la función principal del Consejo para la Transparencia?	• Consultantes • Reclamantes	• Organismo que asesora a los ciudadanos en materia de acceso a la información • Organismo que entrega asesoría técnica sobre Ley de Transparencia • Organismo que gestiona solicitudes de información de los ciudadanos • Organismo fiscalizador • Defensor de los derechos de los ciudadanos • Servicio de información de la función pública en general • Organismo que fiscaliza la corrupción	• Velar por el cumplimiento de la Ley de Transparencia
11) ¿Qué esperaba usted al contactarse con el Consejo para la Transparencia?	• Consultantes • Reclamantes	• Que respondieran a mi consulta • Que sancionaran al organismo que no cumplió con la Ley • Que defendieran mis derechos • Que me informaran acerca de la Ley • Que solucionaran mi problema • Que me asesoraran en mi reclamo	• Otro relacionado con el proceso de atención
12) ¿Podría describir brevemente de qué se trató su última consulta?	• Consultantes	• Consulta por rol o función del Consejo para la Transparencia • Consulta por Transparencia activa • Operatividad y alcances de la Ley • Denuncia de irregularidades en entrega de información • Denuncia de irregularidades en transparencia activa	• Consulta por acceso a información • Solicitudes de acceso a información dirigidas a CPT como gestor de solicitudes

1.1.3 Consideraciones sobre los análisis estadísticos

Las preguntas del cuestionario corresponden a dos tipos de escalas de medición: a) ordinales, cuando las personas debían expresar su opinión en grados de acuerdo, satisfacción, utilidad o facilidad, entre otros; y b) categóricos, cuando las opiniones se expresan en opciones cualitativamente diferentes.

Para el análisis de las preguntas que emplean escalas de respuesta ordinales (expresadas en 4 niveles de acuerdo) en principio se consideraron dos alternativas: la comparación de promedios (mediante el Análisis de la Varianza) y el empleo de análisis de tablas de contingencia (mediante la prueba chi cuadrado). Se optó por la primera de estas técnicas por un conjunto de razones: (a) el promedio es un resumen simple y eficaz del conjunto de respuestas, lo que facilita sintetizar el gran volumen de información existente. Por el contrario, el empleo de tablas de contingencia obliga a considerar cada categoría de respuesta por separado, lo que complejiza innecesariamente el análisis y la comunicación de resultados; b) desde el punto de vista estadístico, el ANOVA es una prueba más potente, y menos dependiente del cumplimiento de supuestos que el chi cuadrado. De hecho, esta última técnica es menos eficaz cuando algunas categorías reciben pocas respuestas, lo que ocurre con frecuencia en los datos analizados; (c) por último, es una práctica usual en investigación científica y en estudios de opinión tratar respuestas a escalas ordinales con técnicas de comparación de promedios.

Cuando las preguntas fueron cruzadas por tipo de requerimiento, se empleó el análisis de la varianza (ANOVA) para establecer si las opiniones de los reclamantes diferían significativamente de la de los consultantes. Para la presentación de los resultados, se incluyeron tablas de frecuencia que describen la distribución de las respuestas de los participantes, y cuando las medias no son significativas se consignaron en una nota al pie.

En el caso de las preguntas con respuestas categóricas, se calcularon proporciones y se comparó el patrón de respuestas de consultantes y reclamantes con la técnica estadística de chi cuadrado. Para cada caso, cuando las diferencias entre consultantes y reclamantes eran estadísticamente significativas ($p < 0.05$), ello se consignó en los resultados. Cuando esto no fue así, sólo se expusieron las tendencias generales de ambos grupos.

1.1.3.1 Tratamiento de las respuestas “no sé”

Muchas preguntas incluyeron la opción “no sé” entre las posibilidades de respuesta. Considerando que, en muchos casos, esta opción era equivalente a dejar la pregunta en blanco, se optó por tratar dichas respuestas como datos faltantes (“missing”). En aquellos casos en que “no sé” constituía una respuesta que entregaba información relevante (p.e. pregunta 15, forma reclamantes: ¿su reclamo fue acogido por el Consejo para la Transparencia?), se incluyó esta opción de respuesta en los análisis.

1.1.4 Aplicación telefónica

La etapa de aplicación telefónica de la encuesta de satisfacción involucró distintas fases. La primera fase consistió en el envío de un correo electrónico de invitación a todos los clientes privados del Consejo del cual se tenía una dirección electrónica de contacto. Esta invitación incluía un link a una página web donde los interesados en participar podían dejar sus datos para ser contactados telefónicamente. Los correos fueron enviados de manera segmentada, de manera que aquellas personas que sólo hubiesen realizado una consulta en el Consejo (consultantes) ingresaran a un link determinado para dejar sus datos de contacto, y que aquellas que habían presentado un reclamo formal o solicitado un amparo (reclamantes) a través del Consejo, ingresaran a un link diferente.

El objetivo de esta segmentación era generar dos bases de datos: una que sólo incluyera “consultantes” y otra que sólo estuviera compuesta por “reclamantes”.

El correo de invitación fue enviado el día 3 de diciembre de 2009. Una semana después, se reenvió este correo a todas las personas que aún no habían ingresado sus datos de contacto en el link provisto para ello.

Luego de que los sujetos interesados en participar consignaran sus teléfonos de contacto a través del link señalado en el correo de invitación, se obtuvo la muestra inicial. Durante la segunda fase se procedió a contactar telefónicamente a todos los integrantes de la muestra para aplicarles la forma correspondiente del cuestionario. La aplicación telefónica

de la encuesta fue realizada entre los días 10 y 21 de diciembre por dos operadoras de call center entrenadas en el instrumento.

1.1.5 Aplicación electrónica

La etapa de aplicación electrónica implicó adaptar ambas formas del cuestionario de satisfacción a una plataforma web. Esta adaptación sólo tuvo como consecuencia cambios menores en la redacción de algunos reactivos del cuestionario, sin embargo, las dimensiones y preguntas se mantuvieron idénticas a las del cuestionario telefónico.

Cabe señalar que durante la etapa de aplicación telefónica se identificaron casos que si bien se encontraban en la categoría “consultantes”, habían realizado reclamos formales en el Consejo, por lo que hubo que transferirlos a la categoría “reclamantes” y aplicarles el cuestionario correspondiente. Por este motivo, se procedió a enviar un correo de invitación (ver Anexos 5.3 y 5.4) de manera no segregada a todos los consultantes y reclamantes del Consejo que rechazaron la primera instancia de encuesta telefónica. Este correo fue enviado el día 12 de enero de 2010.

En esta ocasión, al ingresar al link señalado en el correo de invitación, los clientes privados debían identificarse como “reclamante” o “consultante”. De esta manera, los sujetos ingresaban a la forma de cuestionario que les correspondía, y procedían a responder la encuesta de manera electrónica.

El cuestionario estuvo disponible para ser respondido en línea entre el 12 y el 19 enero de 2010.

Como se esperaba, la tasa de respuesta omitida fue mayor en el caso de la aplicación en línea que en la aplicación telefónica. Esto puede deberse al hecho que dado que la encuesta electrónica era autoaplicada, los participantes se sentían menos comprometidos a responder todas las preguntas.

2. Resultados

La encuesta de satisfacción de clientes fue respondida por 139 personas, de las cuales un 61,2% (N=85) correspondía a personas que realizaron un reclamo formal o solicitaron un amparo a través del Consejo para la Transparencia (reclamantes); y un 38,8% (N=54) estaba constituido por personas que sólo se comunicaron con el Consejo para la Transparencia para hacer una consulta (consultantes).

2.1 Datos de Caracterización

En concordancia con el primer reporte de consultas realizado por el Consejo para la Transparencia en junio de 2009, la gran mayoría de los respondientes son hombres. De las personas que participaron en el estudio, hubo un 72,1% de participantes masculinos y un 27,9% de respondientes femeninos. Esta diferencia se mantuvo al diferenciar por tipo de requerimiento (ver Tabla 4).

Tabla 4 Género de Participantes

	Consultante N=54	Reclamante N=82	Total N=136
Femenino	29.6%	26.8%	27.9%
Masculino	70.4%	73.2%	72.1%

El promedio de edad de los participantes se encuentra entre los 40 y los 50 años. El promedio general se situó en 44,4 años de edad. Los consultantes tendieron a ser relativamente más jóvenes, con un promedio de edad de 41,1 mientras que los reclamantes tenían un promedio de 46,6 años.

En cuanto a la situación laboral de los encuestados, la gran mayoría se declara empleado (46,7%) o trabajador independiente (31,1%). Como se observa en la Tabla 5, un 11,1% de los participantes se encuentran jubilados y un porcentaje menor aún estudia, está desempleado o trabaja como dueño de casa (5,2%, 4,4% y 1,5%, respectivamente).

Tabla 5 Situación Laboral de Participantes

	Consultante N=53	Reclamante N=82	Total N=135
Empleado	50.9%	43.9%	46.7%
Trabajador independiente	22.6%	36.6%	31.1%
Jubilado	9.4%	12.2%	11.1%
Estudiante	9.4%	2.4%	5.2%
Desempleado	3.8%	4.9%	4.4%
Dueño de casa	3.8%	0.0%	1.5%

Tal como se ilustra en la Tabla 6, de los empleados y trabajadores independientes, un poco más de la mitad trabaja en el sector privado (51,9%) mientras que cerca de un tercio lo hace en el sector público (34,6%). Un 9,6% de los participantes que trabajan remuneradamente lo hacen de manera independiente y un porcentaje menor (3,9%) declara trabajar en ambos sectores (público y privado).

Tabla 6 Sector Laboral

	Consultante N=38	Reclamante N=66	Total N=104
Privado	50.0%	53.0%	51.9%
Público	39.5%	31.8%	34.6%
Ambos sectores (público y privado)	5.3%	3.0%	3.9%
Independiente	5.3%	12.1%	9.6%

Las ocupaciones que desempeñan los consultantes y reclamantes son variadas. Sólo se observa una cantidad mayor de consultas y reclamos/amparos provenientes de personas que trabajan en el área jurídica o legal (abogados y técnicos jurídicos principalmente), concentrando cerca un quinto de los casos (18,1%). Por su parte, los rubros académicos y administrativos alcanzaron porcentajes cercanos al 10% (11,4% y 8,6%, respectivamente).

Por último, en cuanto al sector geográfico en que se ubicaban los participantes del estudio, cerca de la mitad se concentró en la Región Metropolitana (49,3%). Después de la Metropolitana, las regiones V y VIII reúnen la mayor cantidad de reclamantes y consultantes, con un 11,0% y 10,3% de los casos, respectivamente (ver Tabla 7).

Tabla 7 Región

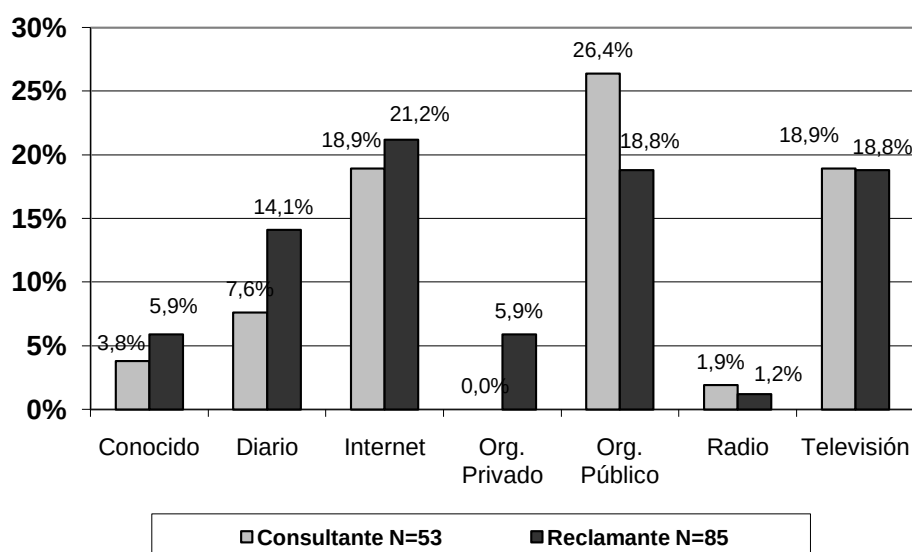
	Consultante N=38	Reclamante N=66	Total N=104
I	1.9%	2.4%	2.2%
II	1.9%	0.0%	0.7%
III	0.0%	2.4%	1.5%
IV	5.6%	2.4%	3.7%
V	5.6%	14.6%	11.0%
VI	3.7%	2.4%	2.9%
VII	5.6%	3.7%	4.4%
VIII	11.1%	9.8%	10.3%
IX	3.7%	1.2%	2.2%
X	11.1%	4.9%	7.6%
XI	1.9%	1.2%	1.5%
XII	0.0%	2.4%	1.5%
XIV	0.0%	2.4%	1.5%
RM	48.2%	50.0%	49.3%

2.2 Conocimiento del Consejo para la Transparencia

Con respecto al medio por el cual el Consejo para la Transparencia se hace conocido para sus clientes privados, los organismos públicos aparecen como los principales difusores de su existencia y función. Se observó que, del total de participantes, poco más del 20% declara haberse enterado de la existencia del Consejo en primer lugar a través de un organismo público (21,7%). Después de estos organismos, Internet se constituye en el

medio más frecuente de conocimiento (20,3%)². Cabe señalar que los reclamantes mencionaron Internet como el principal medio de difusión (21,2%), seguido por los organismos públicos (18,8%).

Gráfico 1 ¿Cómo se enteró que existía el Consejo para la Transparencia?



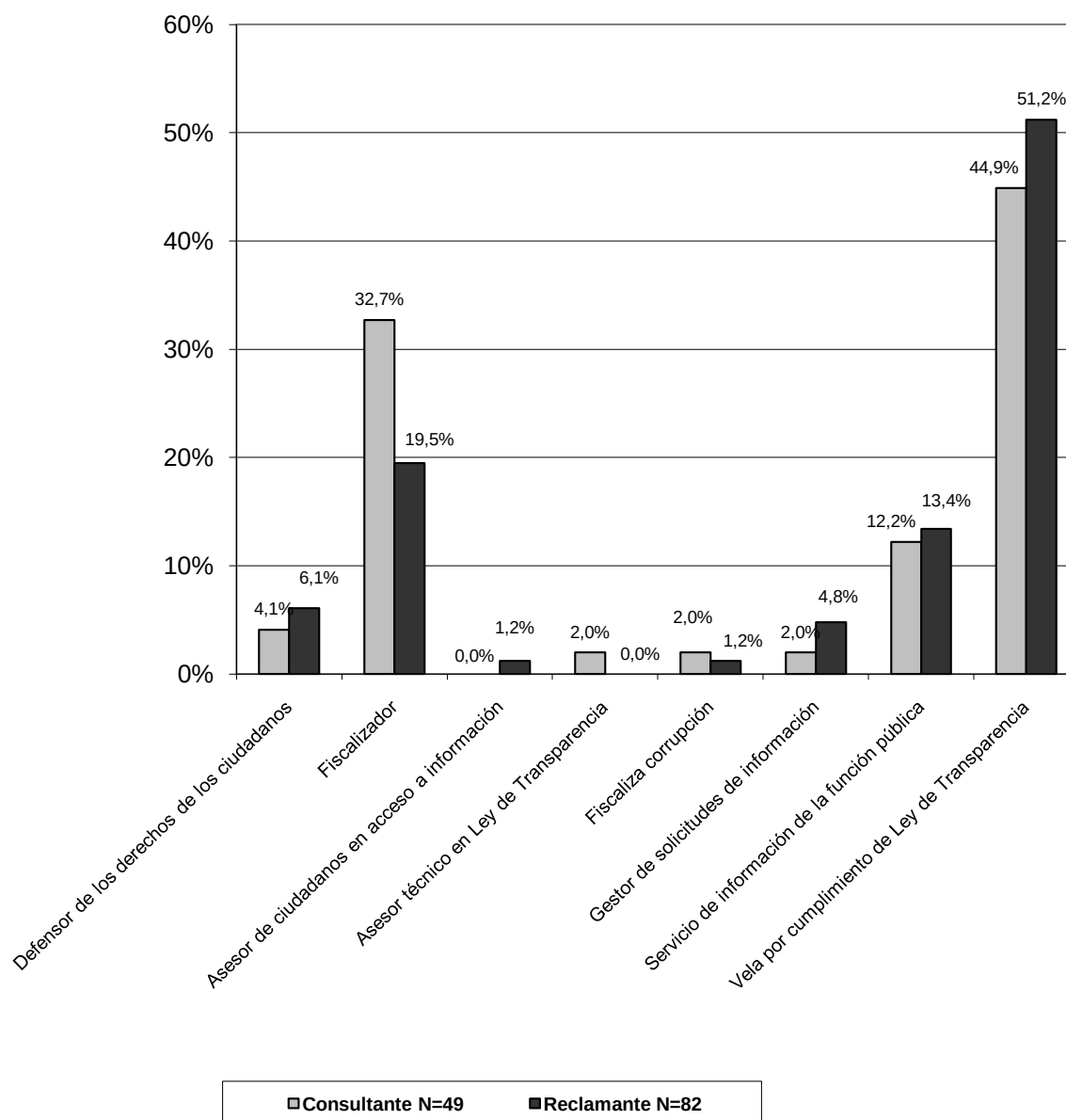
Por el contrario, la radio y los organismos privados son los medios menos declarados por los participantes como forma de conocer de la existencia y función del Consejo (1,5% y 3,6%, respectivamente). En el caso de los organismos privados, existen sólo casos aislados de reclamantes que declaran haber conocido al Consejo a través de alguno de ellos (5,9%).

La mayoría de las personas que contestaron la encuesta (94,2%) señalaron saber cuál es la función del Consejo para la Transparencia, siendo su rol más nombrado el de velar por el cumplimiento de la Ley de Transparencia, con un 48,9% de los casos. Cerca de un cuarto de los participantes señalaron que el rol principal del Consejo es el de fiscalizar a los organismos públicos en general (24,4%).

² Las variables edad y género no son estadísticamente significativas en relación al uso de Internet. Aunque hay una mayor proporción de la gente sobre 55 años que señala que no ha accedido a la página web.

Por el contrario, la función de asesorar a los ciudadanos en materia de acceso a la información y la de entregar asesoría técnica sobre la Ley de Transparencia fueron las menos mencionadas (0,8% para cada caso).

Gráfico 2 ¿Me podría describir, en pocas palabras, cuál cree usted que es la función principal del Consejo para la Transparencia? (categorizada)



Como se puede observar en el Gráfico 2, existe un 13% de casos en que se atribuye al Consejo la función de entregar información pública general, lo que es conocido en informes previos del Consejo como “servicio de información de la función pública en general” (entrega de información de otros organismos públicos cuando éstos no se la entregan a los ciudadanos). Esto ocurre tanto en el caso de los consultantes como en el de los reclamantes.

2.3 Proceso de Ingreso de Requerimiento

Hacer una consulta o iniciar un proceso de reclamo/amparo es percibido como un proceso sumamente fácil por los clientes privados del Consejo. Más del 90% de los encuestados señaló que contactarse con el Consejo para la Transparencia para realizar su requerimiento fue “Fácil” (50,4%) o “Muy fácil” (40,3%) (ver Tabla 8).

Tabla 8 Para usted, contactarse con el Consejo para la Transparencia para realizar su requerimiento fue

	Consultante N=54	Reclamante N=85	Total N=139
Muy fácil	42.6%	38.8%	40.3%
Fácil	50.0%	50.6%	50.4%
Difícil	7.4%	7.1%	7.2%
Muy difícil	0.0%	3.5%	2.2%

En este proceso, el sitio Web del Consejo es evaluado como un elemento de utilidad. Mientras que cerca del 70% de los participantes encontró que el sitio Web del Consejo fue “Útil” (36,0%) o “Muy útil” (33,1%) en la realización de su requerimiento, menos del 20% de ellos evaluó el sitio como “Poco útil” o “Nada útil” (14,7% y 2,9%, respectivamente)³ (ver Tabla 9).

³ M(consultantes)=3,15 y M(reclamantes)=3,13; donde 1 es “nada útil” y 4 es “muy útil”.

Tabla 9 ¿Cuán útil fue la página web del Consejo para la Transparencia en la realización de su requerimiento?

	Consultante N=54	Reclamante N=85	Total N=139
Muy útil	39.6%	28.9%	33.1%
Útil	35.9%	36.1%	36.0%
Poco útil	17.0%	13.3%	14.7%
Nada útil	3.8%	2.4%	2.9%
No he accedido a la página web	3.8%	19.3%	13.2%

Llama la atención que un 13,2% de los clientes privados señale que no ha accedido nunca a la página Web. Este porcentaje aumenta en el caso de los reclamantes y disminuye de manera importante en el caso de los consultantes. De esta manera, se observa que cerca del 20% de los reclamantes afirma no conocer el sitio Web del Consejo para la Transparencia (19,3%), mientras que sólo un 3,8% de los consultantes hace esta aseveración.

Lo anterior puede estar relacionado con el hecho que los reclamantes deben ingresar su requerimiento, ya sea reclamo o amparo, de manera presencial en la oficina de partes del Consejo para la Transparencia, mientras que todas las consultas pueden hacerse vía Web. Sin embargo, la alta tasa de reclamantes que no conoce la página Web también podría estar dando cuenta de una difusión menos efectiva de sus beneficios para este tipo de cliente, lo cual es importante tener en cuenta, considerando especialmente que los reclamantes podrían enterarse del avance de sus reclamos o amparos a través de este medio.

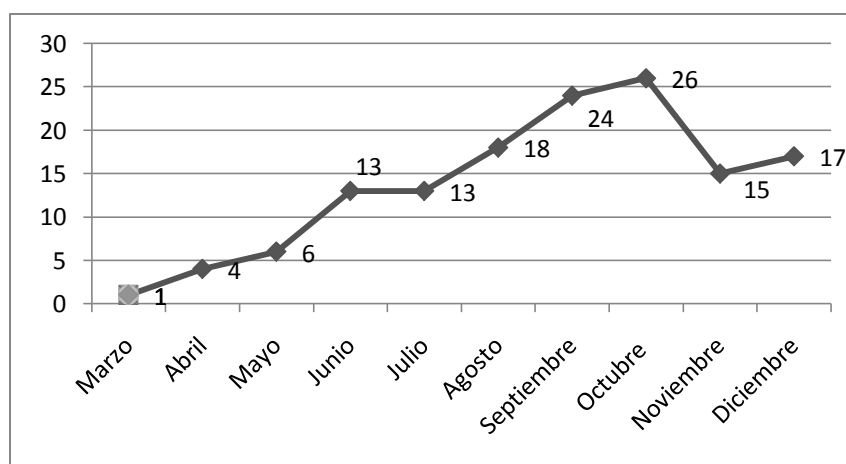
En lo referente a los contactos realizados con el Consejo, la mayor parte de los participantes señaló haberse contactado una vez (50,7%). Cabe señalar, no obstante, que un porcentaje importante de ellos se ha contactado con el Consejo para la Transparencia para hacer una consulta o un reclamo/amparo tres veces o más. Esto puede estar relacionado con la facilidad percibida por los clientes para hacer este tipo de requerimientos en el Consejo (ver Tabla 10).

Tabla 10 ¿Cuántas veces se ha contactado con el Consejo para la Transparencia para hacer un requerimiento?

	Consultante N=53	Reclamante N=83	Total N=136
Una vez	39.6%	57.8%	50.7%
Dos veces	28.3%	14.5%	19.9%
Tres o más veces	32.1%	27.7%	29.4%

Con respecto al momento del año en el cual realizaron el último requerimiento (consulta o reclamo/amparo) al Consejo para la Transparencia, la mayor parte de los requerimientos se concentró entre los meses de septiembre y octubre de 2009. De esto no se desprende, sin embargo, que el flujo de consultas y reclamos/amparos haya bajado durante noviembre y diciembre, debido a que la muestra sólo estuvo constituida por clientes privados que realizaron sus requerimientos entre marzo y octubre del 2009 (ver sección 3.1.1). Tomando esto último en consideración, es posible observar un claro incremento en el flujo de requerimientos a medida que fue avanzando el año 2009 (ver Gráfico 3).

Gráfico 3 Distribución de requerimientos al CPT por mes (N=127)



2.4 Caracterización del requerimiento

Como se observa en la Tabla 11, la gran mayoría de los consultantes y reclamantes realizan sus requerimientos por iniciativa propia (82,0%). Sólo un 18,0% de los participantes señaló haber hecho su solicitud a nombre de un tercero.

Tabla 11 El último requerimiento que realizó, ¿fue por iniciativa propia o lo hizo en representación de otra persona o institución?

	Consultante N=54	Reclamante N=85	Total N=139
Personal	81.5%	82.4%	82.0%
Tercero	18.5%	17.7%	18.0%

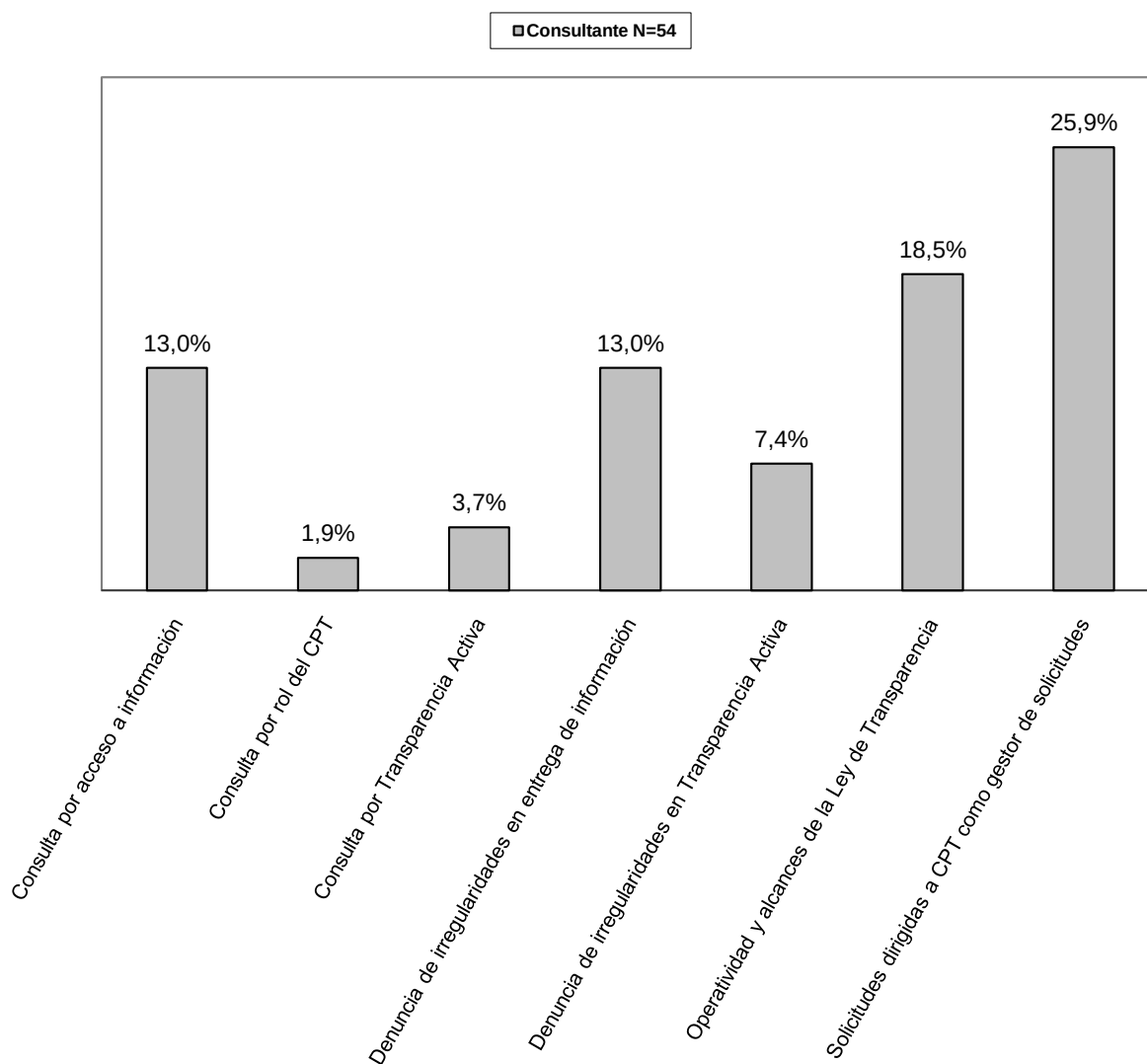
No existe una tendencia clara en relación al rubro o sector de organizaciones a nombre de las cuales se realizan requerimientos. Se trata de organismos públicos y privados, agrupaciones civiles y sindicales además de corporaciones y organizaciones no gubernamentales. En cuanto a los casos en los cuales se realizaron consultas o reclamos/amparos a nombre de otra persona, estos constituyen situaciones puntuales y aisladas, para los cuales tampoco se observaron tendencias claras.

En cuanto a los tipos de requerimiento que se realizan, la mayor parte (78,8%) de los reclamantes señala que su reclamo/amparo tuvo relación con faltas a la Ley de Transparencia en lo referido a solicitudes de información a un organismo público. Esto es, la gran mayoría de los reclamos/amparos están constituidos por casos en los cuales se le ha negado información a un ciudadano, su solicitud de información fue rechazada, o no se cumplieron los plazos estipulados para la entrega de información pública señalados en la Ley.

Un porcentaje menor de estos casos lo constituyen reclamos/amparos por faltas a transparencia activa. Sólo un 8,2% de los reclamantes señaló haber solicitado un amparo a través del Consejo para la Transparencia por la falta de información pública disponible en el sitio Web de un organismo público.

Cabe señalar que hubo un porcentaje no menor de casos (12,9%) en los cuales los reclamos/amparos realizados no correspondían a ninguna de las dos categorías señaladas y que, por tanto, no eran de competencia del Consejo para la Transparencia. En cuanto a las consultas realizadas al Consejo (ver Gráfico 4), la gran mayoría deja de manifiesto una percepción del Consejo para la Transparencia como un servicio de información de la función pública en general, tal como se veía en la sección anterior. De esta manera, un 25,9% de las consultas fueron solicitudes de acceso a información dirigidas al Consejo como gestor de solicitudes de otros organismos públicos.

Gráfico 4 ¿Podría describir brevemente de qué se trató su última consulta? (categorizada)

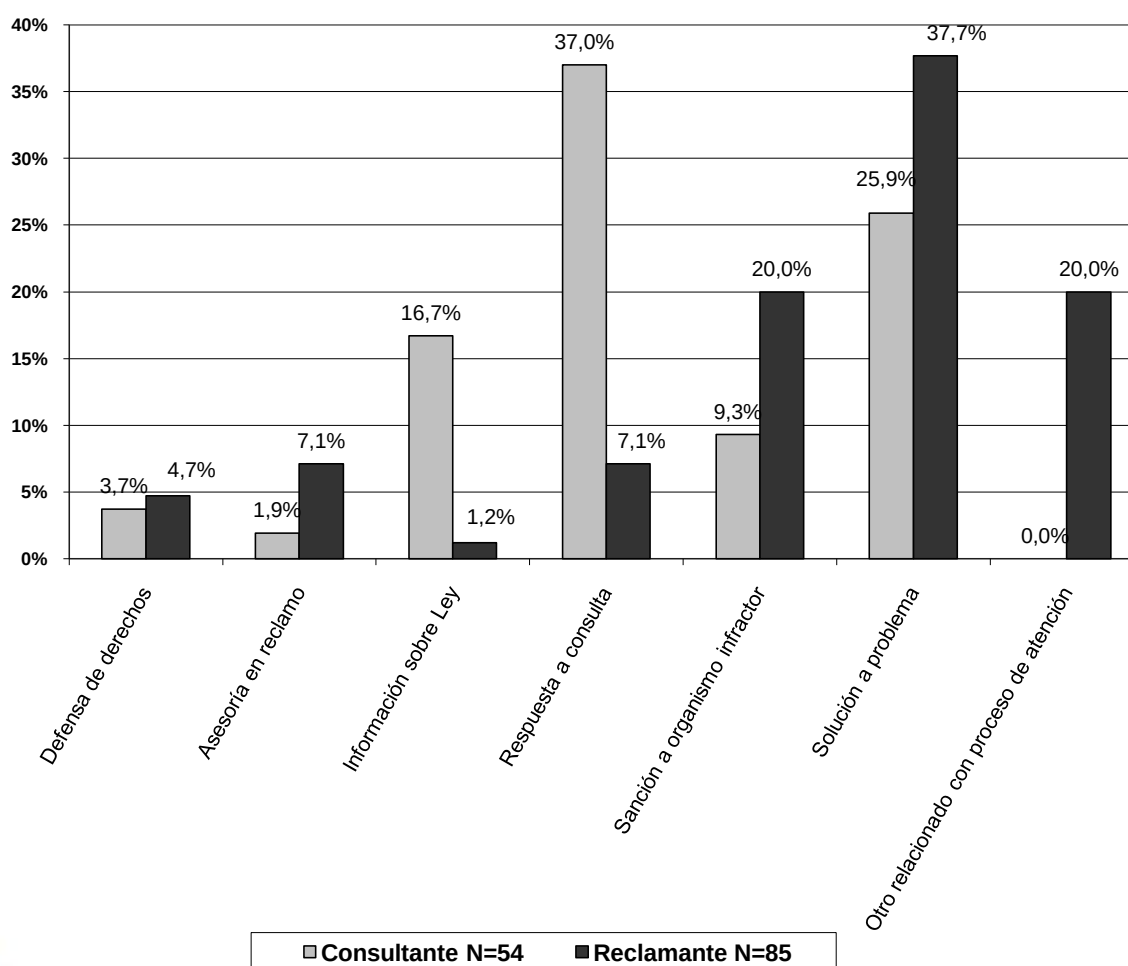


En términos de frecuencia, las consultas que siguen en importancia son aquellas referidas a la operatividad y alcances de la Ley de Transparencia (18,5%), seguido por consultas generales referidas al acceso a la información pública y denuncias de irregularidades en entrega de información que no siguen el proceso formal de reclamo (ambas agrupan un 13,0% de las consultas).

2.5 Expectativas

En cuanto a las expectativas existentes entre los clientes privados del Consejo para la Transparencia, destaca el alto porcentaje de encuestados que esperaba soluciones concretas por parte de éste (ver Gráfico 5).

Gráfico 5: ¿Qué esperaba usted al contactarse con el Consejo para la Transparencia? (Categorizada)



Alrededor de un tercio de los consultantes y reclamantes del Consejo realizaron un requerimiento con la esperanza de que sus problemas fueran solucionados (33,1%). Los problemas mencionados podían o no ser de competencia del Consejo, si bien la mayoría de ellos refería a temas relacionados con la Ley de Transparencia. En términos generales, cerca de un 20% de los clientes privados esperaba que dieran respuesta a su consulta (18,7%) y un 15,8% tenía la expectativa de sanciones para los organismos que a su parecer, no habían cumplido con lo señalado por la Ley de Transparencia.

Un porcentaje menor de casos (12,2%) esperaba algún tipo de asesoría del Consejo en cuanto al procedimiento de reclamo/amparo o información acerca de la Ley de Transparencia. Alrededor del 5% tenía la percepción de que el Consejo para la Transparencia tenía la responsabilidad de defender sus derechos ciudadanos, cualquiera que estos fueran.

Al examinar las expectativas de los clientes privados se advierte que tanto reclamantes como consultantes se orientan por la demanda específica que están realizando al Consejo. No existe una noción de derechos más generales que los muevan sino el reclamo por la acción (o inacción) de una entidad pública o una consulta sobre información. El perfil de demanda de estos dos clientes es distinto y consecuentemente, también la satisfacción de sus requerimientos. En un caso, se busca sanción contra el organismo público supuestamente transgresor, en otro la expectativa es más básica: responder una interrogante.

Cabe señalar que ante la pregunta “¿Qué esperaba usted al contactarse con el Consejo para la Transparencia?”, hubo un porcentaje importante de reclamantes (20%) que hizo referencia a expectativas que tenían relación con el proceso de atención y no con el requerimiento que habían realizado en el Consejo. De esta manera, se señaló que la expectativa era no ser tramitado o que su reclamo/amparo fuera resuelto de manera rápida y expedita, entre otros.

2.6 Caracterización del proceso

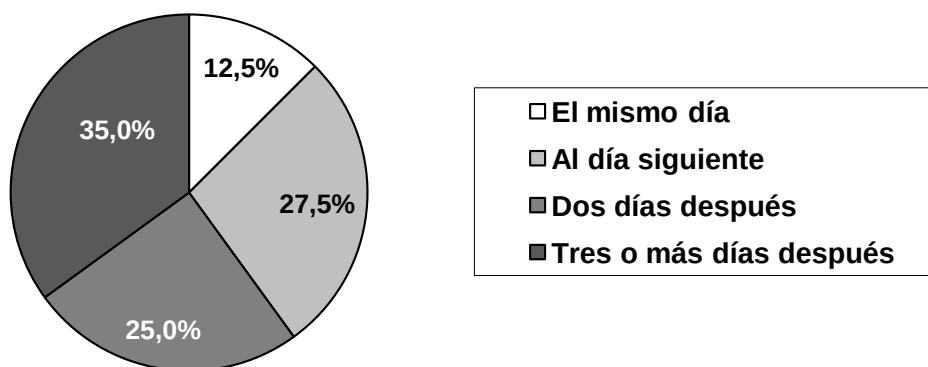
Debido a que el procedimiento de atención de reclamos/amparos y consultas es cualitativamente diferente, en esta sección se realizaron preguntas diferentes en función del requerimiento realizado por el cliente privado.

2.6.1 Proceso de consulta

La gran mayoría de los consultantes encuestados señalaron que su consulta fue respondida (77,4%). Llama la atención, en todo caso, que casi un cuarto de estos consultantes indican no haber obtenido respuesta a su consulta. Esta cifra –de ser efectiva- no es menor para un servicio que se define por la calidad de la atención al requirente y representa una contradicción con algunos reportes de gestión del Consejo para la Transparencia en los cuales se señala que cerca del 100% de las consultas que ingresan son respondidas. Una hipótesis para explicar esta contradicción consistiría en que los consultantes perciben que su consulta no fue respondida si la respuesta entregada por el Consejo no fue satisfactoria o no dio respuesta real a su requerimiento, pero en todo caso esta discrepancia merece una ulterior atención.

De los consultantes que señalan haber obtenido respuesta a su consulta (N=41), cerca de un tercio (35%) señala haberla recibido tres o más días después de realizar su consulta.

Gráfico 6 ¿Cuándo le llegó la respuesta a su consulta?



Un 27,5% afirma haber recibido respuesta al día siguiente de haber realizado su consulta, mientras que un 25% señala que obtuvo su respuesta dos días después. Sólo un 12,50% de los consultantes afirma haber recibido la respuesta a su consulta el mismo día en que la realizó.

2.6.2 Proceso de reclamo/amparo

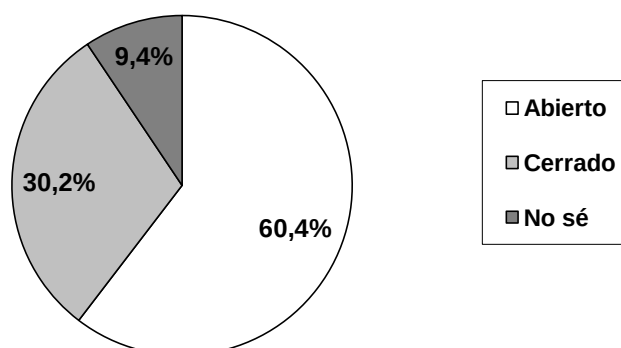
De los reclamantes encuestados, un 63,9% señaló que su reclamo/amparo fue acogido por el Consejo para la Transparencia. Llama la atención que un 21,7% declaró no saber si su reclamo/amparo fue acogido o no, mientras que menos del 15% afirmó que su reclamo/amparo no fue acogido (14,5%).

El alto porcentaje de desconocimiento por parte de reclamantes pone de manifiesto una debilidad en el sistema de comunicación entre éstos y el Consejo para la Transparencia. Es necesario analizar por qué estos reclamantes no están obteniendo la información que el 78,9% restante sí recibe.

Para los reclamos/amparos que no fueron acogidos, la gran mayoría señala haber sido informado de los motivos del rechazo (75%) y un porcentaje menor de casos afirma no haber recibido esta información. No existe una tendencia clara entre los reclamantes en cuanto a la claridad con la cual estaban expuestos los motivos por los cuales se rechazó su reclamo. Un poco más de la mitad de estos entrevistados (54,6%) percibió que los motivos eran poco claros, mientras que para el porcentaje restante (45,4%), los motivos del rechazo estaban claros.

De los casos que fueron acogidos (N=53), existe un 60,4% que aún se encuentran abiertos y un 30,2% que ya han sido cerrados. Existe además un 9,4% de reclamantes que señalan no saber en qué estado se encuentra su reclamo/amparo.

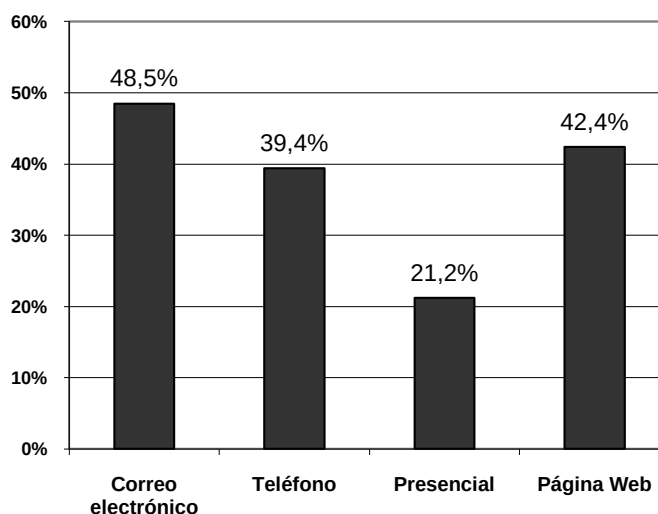
Gráfico 7 ¿En qué estado se encuentra su caso?



Por otra parte, la gran mayoría de los reclamantes afirmaron haberse comunicado una o más veces con el Consejo para la Transparencia con el objetivo de conocer el estado de su reclamo/amparo (14,6% y 65,9%, respectivamente). Esto se condice con el significativo aumento de solicitudes referentes a estados de reclamo/amparo que ingresan al Consejo a través del Sistema de Atención de Consultas de la Unidad de Promoción y Clientes. Cerca del 20% de estos reclamantes, no obstante, señaló que nunca se ha comunicado con el Consejo para la Transparencia con este fin (19,5%).

Con el objeto de obtener información acerca del estado de su caso, los reclamantes señalan utilizar, en mayor medida, correos electrónicos (48,5%). Asimismo, cerca de un 40% señaló haber utilizado el sitio Web del Consejo con el mismo fin, mientras que un porcentaje un poco menor se ha remitido a comunicación telefónica para obtener esta información (42,4% y 39,4%, respectivamente). La vía presencial aparece como el canal menos utilizado por los reclamantes para informarse acerca del estado de su reclamo/amparo (21,2%).

Gráfico 8 ¿Qué medio ha utilizado para conocer el estado de su reclamo/amparo?



Respecto a la resolución del reclamo/amparo, la mayor parte de los reclamantes cuyos casos estaban cerrados declaran que se informaron de la resolución a través de correo postal (56,3%). El 25% señaló haber recibido la resolución vía correo electrónico y un 6,3% se enteró que su caso estaba cerrado a través del sitio Web del Consejo para la Transparencia.

2.7 Evaluación

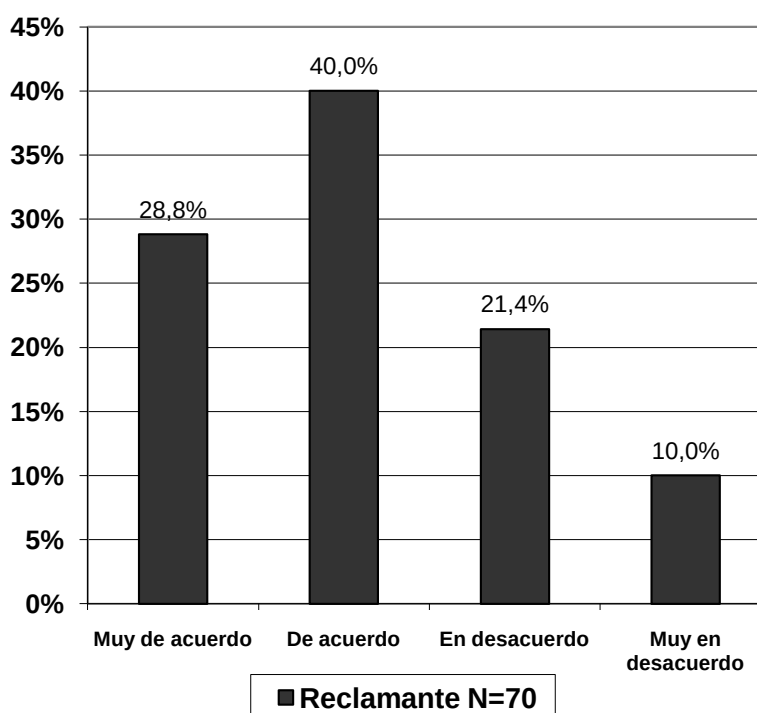
A continuación se presentan los resultados de las evaluaciones que hicieron los clientes privados del Consejo para la Transparencia con respecto a su sitio Web, el procedimiento que se siguió, la atención entregada y la respuesta recibida.

2.7.1 Sitio Web del Consejo para la Transparencia

El sitio Web del Consejo tiende a ser bien evaluado por sus clientes como un medio útil para obtener información. Los reclamantes y consultantes le otorgan una nota de 5,7 al sitio Web, en una escala de 1 a 7. Esta evaluación es relativamente equitativa entre consultantes y reclamantes, otorgando notas promedio de 5,7 y 5,6, respectivamente.

El canal Web del Consejo también fue bien evaluado por los reclamantes, en particular con respecto a su utilidad para encontrar información acerca de su proceso de reclamo/amparo. Al respecto, alrededor del 70% de los reclamantes cuyos casos habían sido acogidos señalaron estar “De acuerdo” (40%) o “Muy de acuerdo” (28,6%) con que la página Web del Consejo había sido una herramienta útil para obtener información del estado de su reclamo. El tercio restante señaló estar “En desacuerdo” o “Muy en desacuerdo” (21,4% y 10%, respectivamente)⁴. Un aspecto interesante de analizar con mayor profundidad es el hecho de que a pesar de tener una buena evaluación, la página web no es el principal medio de información al que recurren los clientes reclamantes para saber el estado de sus reclamos/amparos.

Gráfico 9 En cuanto al proceso de respuesta a su reclamo, ¿cuán de acuerdo está con la siguiente afirmación? “La página web del Consejo para la Transparencia ha sido una herramienta útil para obtener información”



⁴ M(consultantes)=2,87; donde 1 es “muy en desacuerdo” y 4 es “muy de acuerdo”)

2.7.2 Proceso de atención de requerimiento

La gran mayoría (84,1%) de los consultantes y reclamantes consideraron que el proceso para realizar su requerimiento fue más bien fácil. Al respecto, un 58,7% encontró que hacer su consulta o reclamo/amparo fue "Fácil", mientras que el 25,4% lo evaluó como "Muy fácil". Alrededor de un 15% de los encuestados señaló que el proceso le resultó "Difícil" o "Muy difícil" (10,9% y 5,1%, respectivamente). En ambas categorías se percibe una diferencia significativa entre consultantes y reclamantes. Mientras que los consultantes calificaron en promedio la dificultad del proceso con 3,2 puntos en una escala de 1 a 4, donde 1 es "muy difícil" y 4 es "muy fácil", los reclamantes otorgaron un promedio de 2,9 puntos ($F=6,320$; $p=0,013$).

Tabla 12 En términos generales, ¿cuán fácil o difícil encontró el proceso para hacer su requerimiento?

	Consultante N=54	Reclamante N=84	Total N=138
Muy fácil	31.5%	21.4%	25.4%
Fácil	63.0%	56.0%	58.7%
Difícil	3.7%	15.5%	10.9%
Muy difícil	1.9%	7.2%	5.1%

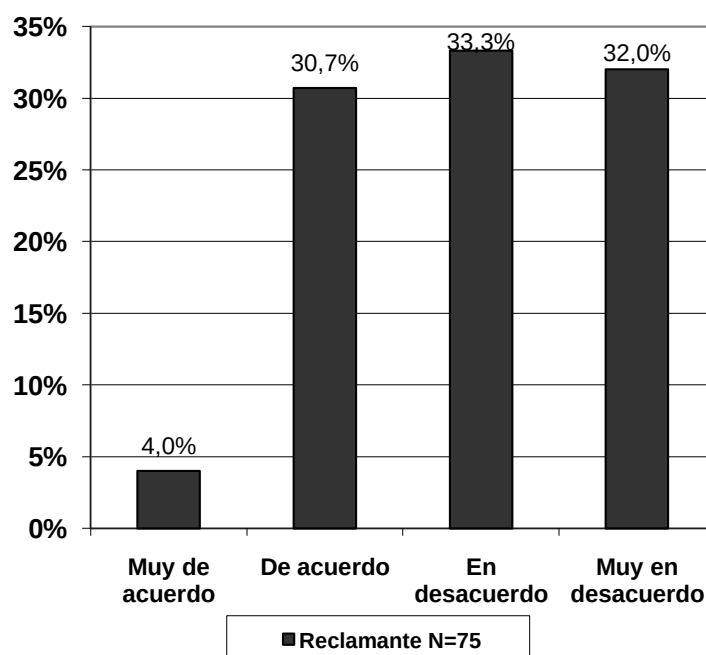
En cuanto a la confirmación de recepción de su requerimiento por parte del Consejo para la Transparencia, la gran mayoría de los consultantes y reclamantes señalaron haberla recibido de manera oportuna (77,5%). Aún así, se percibieron diferencias entre consultantes y reclamantes en este punto. En general, los reclamantes tendieron a estar menos de acuerdo que los consultantes con que recibieron confirmación de recepción de su reclamo de manera oportuna.

Tabla 13 En cuanto al proceso de respuesta a su requerimiento ¿cuán de acuerdo está usted con la siguiente afirmación?: Recibí confirmación de recepción de mi requerimiento de manera oportuna

	Consultante N=43	Reclamante N=81	Total N=124
Muy de acuerdo	39.5%	28.4%	32.3%
De acuerdo	51.2%	42.0%	45.2%
En desacuerdo	4.7%	14.8%	11.3%
Muy en desacuerdo	4.7%	14.8%	11.3%

Con respecto al seguimiento de su caso, más del 65% de los reclamantes se encontró en desacuerdo con la afirmación “me mantuvieron informado de los avances del caso durante todo el proceso”. Al respecto, un 33,3% se encuentra “En desacuerdo”, un 32% señaló estar “Muy en desacuerdo” y el tercio restante se declaró “De acuerdo” o “Muy de acuerdo” (30,7% y 4,0%, respectivamente)⁵.

Gráfico 10 En cuanto al proceso de respuesta a su reclamo, ¿cuán de acuerdo está usted con la siguiente afirmación?: Me mantuvieron informado de los avances del caso durante todo el proceso



⁵ M(reclamantes)=2,06; donde 1 es “muy en desacuerdo” y 4 es “muy de acuerdo”

Tal como se ve en la Tabla 14 la apreciación de los tiempos de respuesta generó cierta división entre los encuestados. Mientras que cerca del 60% de los consultantes y reclamantes estuvo “De acuerdo” (32,7%) o “Muy de acuerdo” (26,7%) con que el tiempo de respuesta fue adecuado y oportuno, hubo un amplio porcentaje de clientes que se encontraban “En desacuerdo” o “Muy en desacuerdo” con esta afirmación (19,8% y 20,8%, respectivamente).

Tabla 14 En cuanto al proceso de respuesta a su requerimiento, ¿cuán de acuerdo está usted con la siguiente afirmación?: El tiempo de respuesta fue adecuado y oportuno

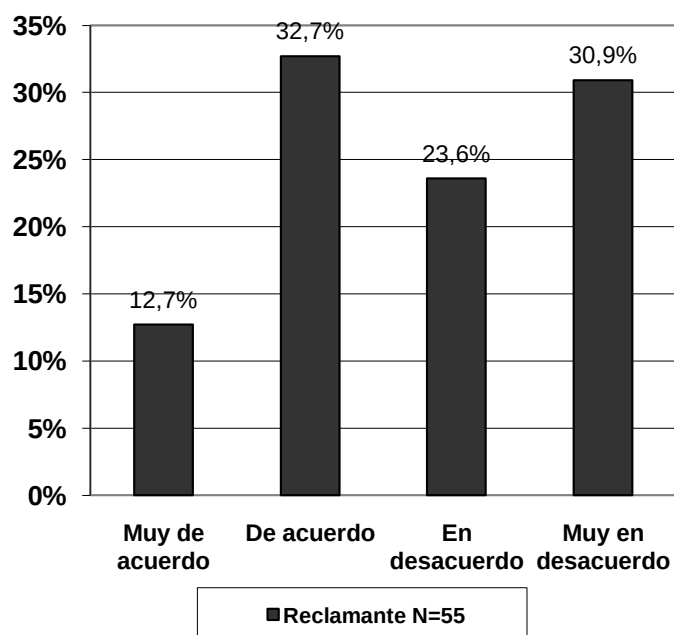
	Consultante N=43	Reclamante N=58	Total N=101
Muy de acuerdo	41.9%	15.5%	26.7%
De acuerdo	46.5%	22.4%	32.7%
En desacuerdo	7.0%	29.3%	19.8%
Muy en desacuerdo	4.7%	32.8%	20.8%

Lo anterior queda en evidencia con las diferencias estadísticamente significativas halladas entre los promedios obtenidos por cada grupo ($F=29,33$; $p<0,001$). De esta manera, los reclamantes se encontraban significativamente menos de acuerdo que los consultantes con que los tiempos destinados a entregarles su respuesta fueron oportunos ($M=2,20$ y $3,25$, respectivamente).

Este resultado es coherente con los resultados obtenidos cuando se les preguntó a los reclamantes cuán de acuerdo estaban con que el Consejo para la Transparencia había cumplido con los plazos acordados para entregarles información del proceso. En relación a esta pregunta, la mayor parte de los reclamantes (54,5%) señaló estar en algún grado en desacuerdo con el cumplimiento de esos plazos. Sin embargo, esta percepción no es generalizada pues un porcentaje importante (32,7%) señaló estar “De acuerdo” con que el Consejo para la Transparencia cumplió con los plazos establecidos y más aún, el 12,7% de los reclamantes estuvo “Muy de acuerdo” con esta aseveración⁶.

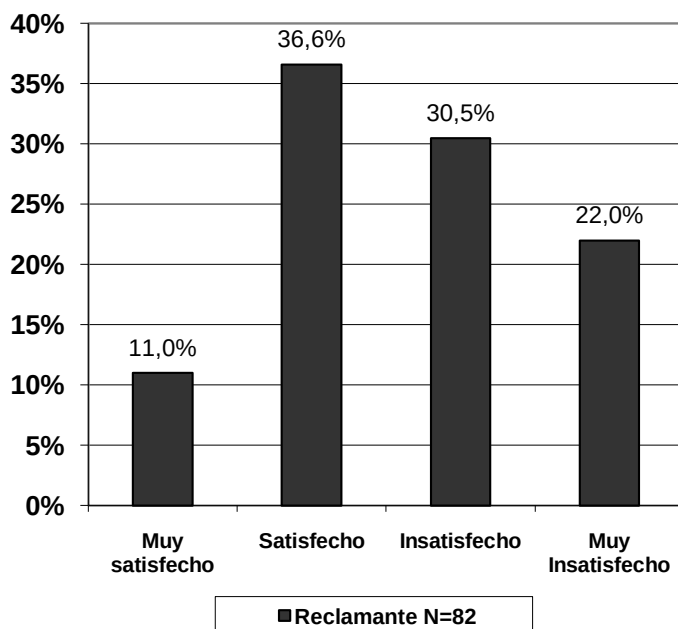
⁶ $M(\text{reclamantes})=2,27$; donde 1 es “muy en desacuerdo” y 4 es “muy de acuerdo”

Gráfico 11 En cuanto al proceso de respuesta a su reclamo, ¿cuán de acuerdo está usted con la siguiente afirmación?: El CPT ha cumplido con los plazos acordados para entregarme información del proceso



Los reclamantes se encuentran divididos también con respecto a su satisfacción con el modo en que se tramitó su reclamo/amparo. Más de la mitad de los reclamantes, independientemente de si su caso fue o no acogido, hace una evaluación insatisfactoria del proceso de reclamo/amparo (30,5% “Insatisfactorio” y 22% lo halló “Muy insatisfactorio”). Dentro de las razones señaladas por los reclamantes para atribuir este nivel de insatisfacción, se encuentra el no haber recibido ninguna respuesta por parte del Consejo, el que las respuestas sean lentas y los procesos largos y finalmente, la falta de fiscalización por parte del Consejo para la Transparencia hacia los organismos públicos y las respuestas entregadas.

Gráfico 12 En términos generales, ¿cuán satisfecho está usted con el modo en que se ha tramitado su reclamo?



2.7.2.1 Calidad de la atención

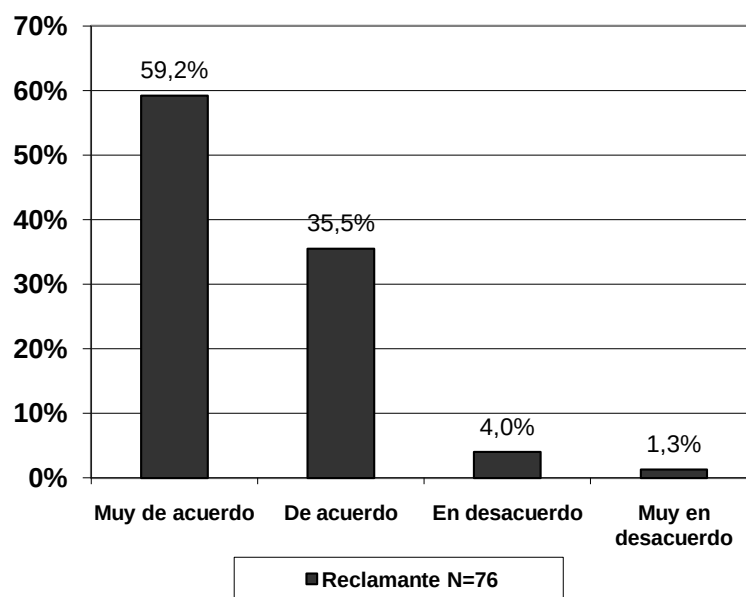
La percepción de calidad de atención entregada por los encargados de recibir, tramitar y responder a los requerimientos es manifiestamente positiva y en todas las dimensiones evaluadas (amabilidad, interés en el caso, comprensión del reclamo, claridad y precisión), 80% o más de los requirentes evalúan favorablemente la atención entregada por el personal del Consejo para la Transparencia que los atendió en su requerimiento.

Esta información no fue solicitada de los consultantes en tanto la muestra sólo incluía casos que habían sido atendidos vía Web. A continuación se verán cada una de las dimensiones específicas de evaluación de la calidad de la atención.

Los reclamantes encuentran de manera abrumadora que la persona del Consejo que los atendió fue amable (94,7%) e incluso la gran mayoría de los reclamantes (59,2%) señaló estar "Muy de acuerdo" con dicha caracterización. Un 35,5% se mantuvo "De acuerdo"

con esta afirmación y menos del 5% de casos estuvieron “En desacuerdo” o “Muy en desacuerdo” (4,0% y 1,3%, respectivamente)⁷.

Gráfico 13 En cuanto al servicio otorgado por el personal encargado de CPT, ¿cuán de acuerdo está usted con la siguiente afirmación?: La persona que me atendió fue amable

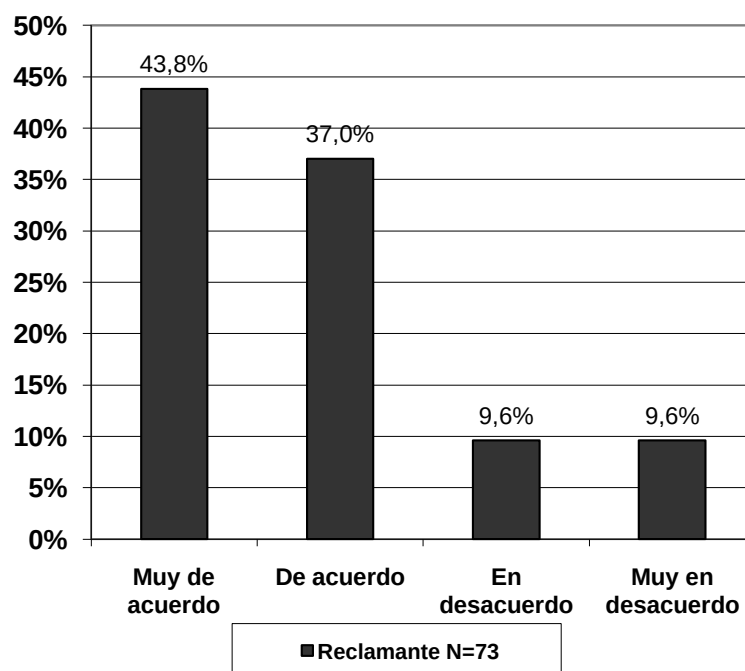


Asimismo, existe relativo acuerdo entre los reclamantes encuestados con que la persona que los atendió se mostró interesada en su caso. De esta manera, la mayor parte de los reclamantes estuvo “De acuerdo” o “Muy de acuerdo” con que la persona que atendió su reclamo/amparo se estuvo interesada en éste (37,0% y 43,8%, respectivamente). El 20% restante estuvo dividido equitativamente entre quienes no percibieron este interés por parte de la persona que los atendió (9,6%) y quienes estuvieron en total desacuerdo con la afirmación planteada (9,59%)⁸.

⁷ M(reclamantes)=3,52; donde 1 es “muy en desacuerdo” y 4 es “muy de acuerdo”

⁸ M(reclamantes)=3,15; donde 1 es “muy en desacuerdo” y 4 es “muy de acuerdo”

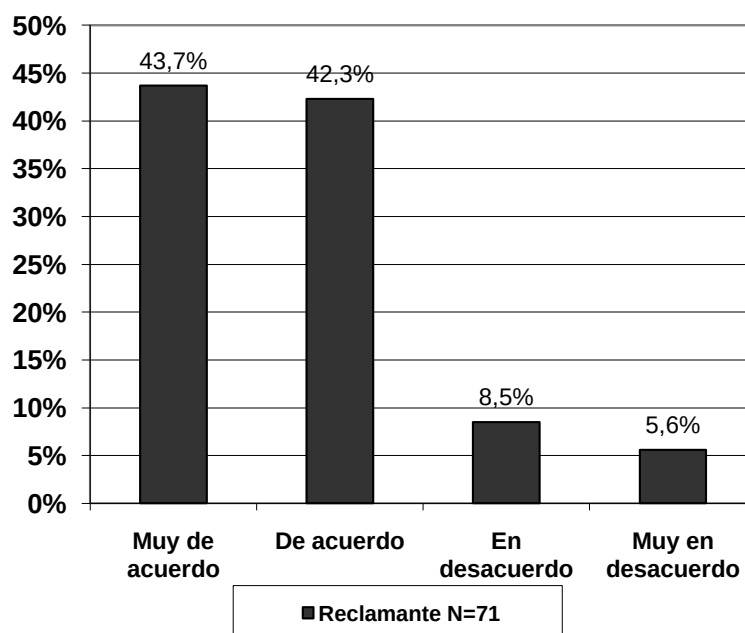
Gráfico 14: En cuanto al servicio otorgado por el personal encargado de CPT, ¿cuán de acuerdo está usted con la siguiente afirmación?: La persona que me atendió se mostró interesada en mi caso



El grado de acuerdo se mantiene en forma similar al consultarle a los reclamantes si la persona que los atendió comprendió fácilmente su reclamo/amparo. Más del 80% de los encuestados señaló estar “De acuerdo” (42,3%) o “Muy de acuerdo” (43,7%) con esta aseveración. Aún así, hubo un porcentaje menor de personas que no estuvo de acuerdo con que la persona que los atendió haya tenido facilidad para comprender su requerimiento (8,5%) y 5,6% no estuvo de acuerdo en lo absoluto con lo afirmado⁹.

⁹ M(reclamantes)=3,25; donde 1 es “muy en desacuerdo” y 4 es “muy de acuerdo”

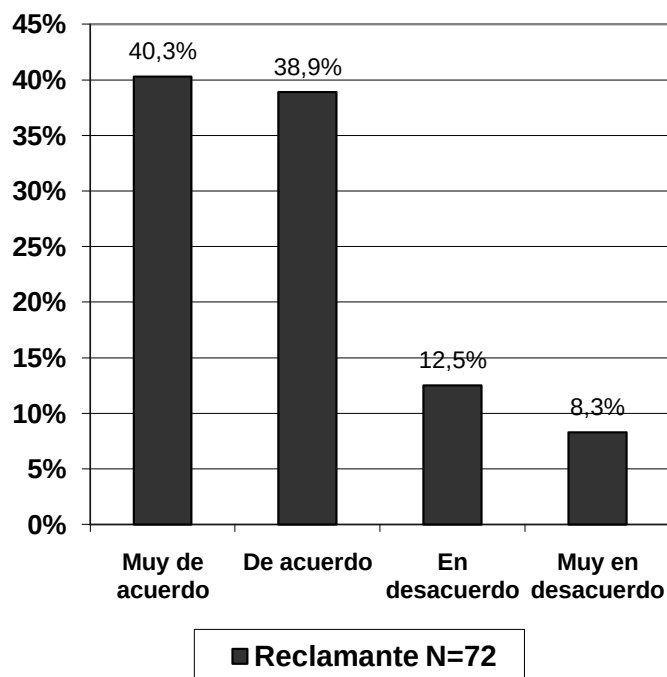
Gráfico 15: En cuanto al servicio otorgado por el personal encargado de CPT, ¿cuán de acuerdo está usted con la siguiente afirmación?: La persona que me atendió comprendió fácilmente mi reclamo



Por último, la mayor parte de los reclamantes concordó en que la persona que los atendió fue clara y precisa. Mientras un 40,3% se mostró “Muy de acuerdo” con esta afirmación, un porcentaje similar estuvo “De acuerdo” (38, 9%). Esta claridad y precisión fue percibida en menor medida por un 12,5% de los reclamantes, mientras que menos del 10% creía que la persona que los atendió no mostró estas características en absoluto (8,3%)¹⁰.

¹⁰ M(reclamantes)=3,13; donde 1 es “muy en desacuerdo” y 4 es “muy de acuerdo”

Gráfico 16 En cuanto al servicio otorgado por el personal encargado de CPT, ¿cuán de acuerdo está usted con la siguiente afirmación?: La persona que me atendió fue clara y precisa



2.7.2.2 Respuesta recibida¹¹

En cuanto a la respuesta recibida a su requerimiento, la mayor parte de los encuestados estuvo "Muy de acuerdo" (38,5%) o "De acuerdo" (34,1%) con que la respuesta recibida fue coherente con su requerimiento. No obstante, un porcentaje cercano al 20% no percibió esta coherencia entre su pregunta y la respuesta que recibió (17,6%). Al mismo tiempo, hubo cerca de un 10% de los reclamantes y consultantes que consideraron que la respuesta recibida no se condecía en absoluto con el requerimiento realizado (9,9%).

En este punto existen diferencias importantes, pero no estadísticamente significativas, entre los consultantes y los reclamantes, siendo estos últimos quienes menos satisfechos se encuentran con la coherencia entre requerimiento y respuesta. Mientras un 32% de los reclamantes se mostró "En desacuerdo" (16%) o "Muy en desacuerdo" (16%) con esta

¹¹ Es importante señalar que para todas las preguntas referidas a la respuesta obtenida, una cantidad significativa de reclamantes optó por no responder la pregunta ya que señalaban no conocer la respuesta de su caso.

aseveración, alrededor del 20% de los consultantes tuvo esta percepción, y sólo un 2,4% se encontraba "Muy en desacuerdo"¹².

Tabla 15 En cuanto a la respuesta recibida a su requerimiento, ¿cuán de acuerdo está usted con la siguiente afirmación?: La respuesta que recibí fue coherente con mi requerimiento

	Consultante N=41	Reclamante N=50	Total N=91
Muy de acuerdo	41.5%	36.0%	38.5%
De acuerdo	36.6%	32.0%	34.1%
En desacuerdo	19.5%	16.0%	17.6%
Muy en desacuerdo	2.4%	16.0%	9.9%

Alrededor de tres cuartos de los participantes señalaron estar "Muy de acuerdo" o "De acuerdo" con que la respuesta que recibieron fue clara y precisa (32,6% y 42,7%, respectivamente). El 25% restante estuvo dividido por las personas que consideraron que esa claridad y precisión estaba más bien ausente (14,6%) o que definitivamente no existía (10,1%). En este punto también se percibe una mayor insatisfacción por parte de los reclamantes en tanto un 16,3% se mostró en desacuerdo y un porcentaje equivalente estuvo muy en desacuerdo con la afirmación. Al contrario, sólo un 15% de los consultantes percibió que la respuesta recibida no fue clara y precisa¹³.

Tabla 16 En cuanto a la respuesta recibida a su requerimiento, ¿cuán de acuerdo está usted con la siguiente afirmación?: La respuesta que recibí fue clara y precisa

	Consultante N=40	Reclamante N=49	Total N=89
Muy de acuerdo	32.5%	32.7%	32.6%
De acuerdo	52.5%	34.7%	42.7%
En desacuerdo	12.5%	16.3%	14.6%
Muy en desacuerdo	2.5%	16.3%	10.1%

¹² M(consultantes)=3,17 y M(reclamantes)=2,88; donde 1 es "muy en desacuerdo" y 4 es "muy de acuerdo"

¹³ M(consultantes)=3,15 y M(reclamantes)=2,83; donde 1 es "muy en desacuerdo" y 4 es "muy de acuerdo"

Por otra parte, existe un alto grado de satisfacción con respecto a la redacción de la respuesta. Más del 90% de los participantes, tanto reclamantes como consultantes estuvo “De acuerdo” (42,9%) o “Muy de acuerdo” (52,4%) con que la respuesta que recibieron estaba bien escrita, es decir, sin errores gramaticales ni ortográficos significativos¹⁴.

Tabla 17 En cuanto a la respuesta recibida a su requerimiento, ¿cuán de acuerdo está usted con la siguiente afirmación?: La respuesta que recibí estaba bien escrita (sin errores gramaticales ni ortográficos significativos)

	Consultante N=38	Reclamante N=46	Total N=84
Muy de acuerdo	55.3%	50.0%	52.4%
De acuerdo	42.1%	43.5%	42.9%
En desacuerdo	2.6%	4.4%	3.6%
Muy en desacuerdo	0.0%	2.2%	1.2%

En términos generales, los clientes del Consejo para la Transparencia estuvieron satisfechos con la respuesta obtenida. En el caso de los reclamantes, un 22,7% de los reclamantes que conocen el resultado de su caso declaran estar “Muy satisfecho” con éste, mientras que un 45,5% señala estar “Satisfecho”. No obstante, existe un porcentaje importante de reclamantes que no se encuentra satisfecho con este reclamo/amparo, alcanzando cerca de un tercio de los casos (31,8%)¹⁵. En este punto, los motivos que más se mencionan para justificar la insatisfacción son: que las Leyes que rigen las decisiones del Consejo para la Transparencia protegen más al Estado que a los ciudadanos, que no se entregó respuesta o que no se dio solución a su requerimiento.

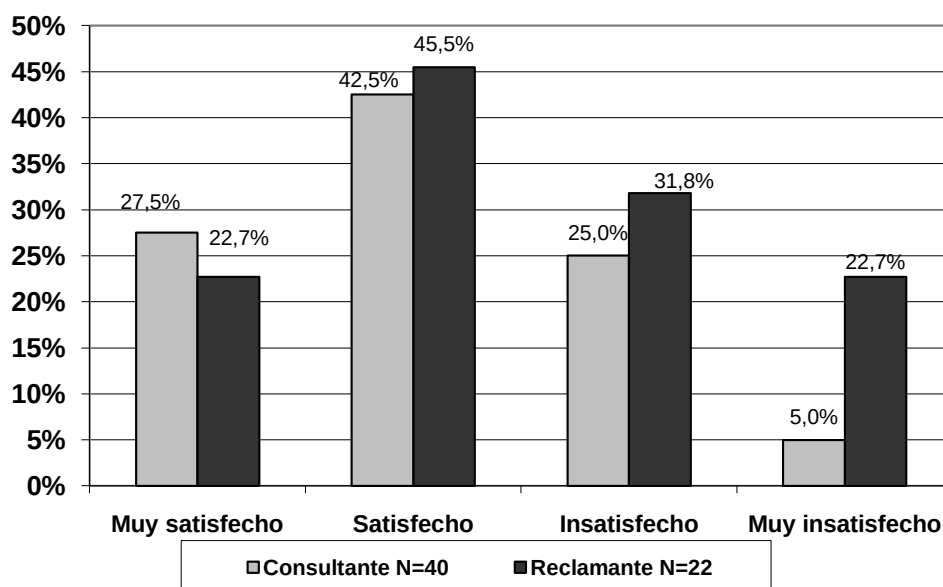
En el caso de los consultantes se presenta una situación similar. De los consultantes que señalan haber recibido respuesta a su requerimiento, un poco más de dos tercios indicó estar “Satisfecho” o “Muy satisfecho” con el resultado (42,5% y 27,5%, respectivamente). El tercio restante se divide entre quienes se encontraban “Insatisfechos” (25%) o “Muy insatisfechos” (5%) con la respuesta recibida¹⁶.

¹⁴ M(consultantes)=3,52 y M(reclamantes)=3,41; donde 1 es “muy en desacuerdo” y 4 es “muy de acuerdo”

¹⁵ (M=2.90; donde 1 es “Muy Insatisfecho” y 4 es “Muy Satisfecho”)

¹⁶ (M=2.92; donde 1 es “Muy Insatisfecho” y 4 es “Muy Satisfecho”)

Gráfico 17 En términos generales, ¿cuán satisfecho está usted con el resultado de su requerimiento?



Por último, en cuanto a la confianza que tienen los clientes privados del Consejo para la Transparencia en la respuesta entregada, es posible afirmar que tanto consultantes como reclamantes confían ampliamente en la resolución de su requerimiento. Más del 60% de los encuestados señaló confiar “mucho” en la respuesta que recibieron (63,4%), mientras que el 21,5% indicó que confía “algo” en esta respuesta. Menos del 20% de los participantes afirmó que confiaba “poco” o “nada” en la respuesta entregada por el Consejo a su requerimiento (6,5% y 8,6%, respectivamente). Aún así, los consultantes tienden a confiar más en la respuesta recibida a sus consultas¹⁷ que los reclamantes, observándose diferencias significativas al respecto¹⁸,

¹⁷ $M(\text{consultantes})=3,60$ y $M(\text{reclamantes})=3,20$; donde 1 es “muy en desacuerdo” y 4 es “muy de acuerdo”)

¹⁸ ($F=4,19$; $p=0,0436$)

Tabla 18 ¿Cuánto confía usted en la respuesta entregada por el Consejo para la Transparencia a su requerimiento?

	Consultante N=40	Reclamante N=53	Total N=93
Mucho	77.5%	52.8%	63.4%
Algo	12.5%	28.3%	21.5%
Poco	5.0%	7.6%	6.5%
Nada	5.0%	11.3%	8.6%

2.7.3 Percepción de compromiso

En cuanto a la percepción que tienen los clientes privados del Consejo para la Transparencia con respecto al grado de compromiso con sus requerimientos, más del 60% de los clientes del Consejo percibió que el equipo encargado de tramitar su requerimiento estuvo "Comprometido" (40,2%) o "Muy comprometido" (24,4%) con esta tarea. Un 17,3%, en su mayoría reclamantes, cree que el Consejo estuvo poco comprometido con su requerimiento. Por último, un porcentaje no menor de consultantes y reclamantes no percibió compromiso alguno por parte del equipo encargado con respecto a la tramitación de su requerimiento (18,1%)¹⁹.

Tabla 19 ¿Cuán comprometido cree usted que estuvo el equipo del Consejo para la Transparencia en la tramitación de su requerimiento?

	Consultante N=54	Reclamante N=73	Total N=127
Muy comprometido	31.5%	19.2%	24.4%
Comprometido	44.4%	37%	40.2%
Poco comprometido	7.4%	24.7%	17.3%
Nada comprometido	16.7%	19.2%	18.1%

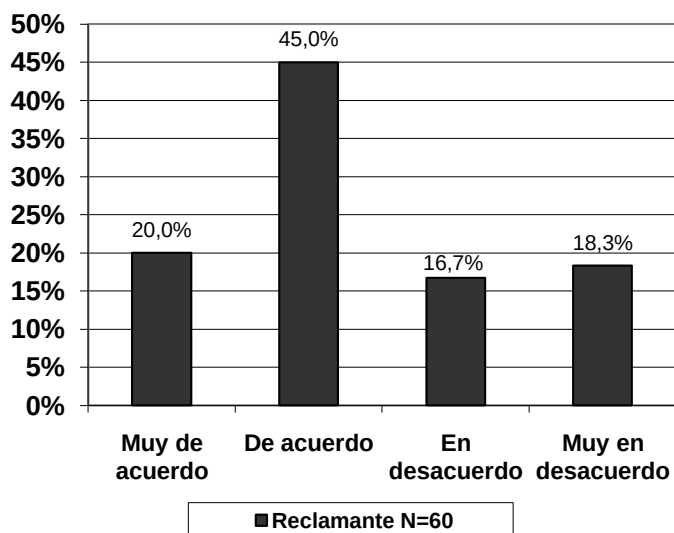
En este punto se observaron diferencias importantes, pero que no alcanzaron significancia estadística, entre consultantes y reclamantes. Al respecto es posible afirmar que los

¹⁹ M(consultantes)=2,90 y M(reclamantes)=2,56; donde 1 es "nada comprometido" y 4 es "muy comprometido"

reclamantes tendieron a percibir un menor grado de compromiso por parte del Consejo para la Transparencia que los consultantes²⁰

En lo que refiere al proceso de reclamo/amparo, existe bastante consenso entre los reclamantes en que se puede confiar en los compromisos que el Consejo toma con ellos. De estos clientes, un 20% está “Muy de acuerdo” con que se puede confiar en los compromisos del Consejo y un 45% se encuentra “De acuerdo” con la misma aseveración. Existe un porcentaje importante de reclamantes, sin embargo, que no confían en estos compromisos (16,7%) o que se encuentran totalmente en desacuerdo con la afirmación realizada (18,3%)²¹.

Gráfico 18 En cuanto al proceso de respuesta a su reclamo, ¿cuán de acuerdo está usted con la siguiente afirmación?: En general, se puede confiar en los compromisos que hace el CPT con sus usuarios



2.7.4 Contacto con otros organismos

Cuando se les preguntó a los consultantes y reclamantes si habían tenido contacto con organizaciones diferentes al Consejo que también trabajaran en torno al tema de la Transparencia, alrededor de un cuarto de los participantes respondió afirmativamente

²⁰ M(consultantes)=2,90 y M(reclamantes)=2,56, donde 1 es “nada comprometido” y 4 es “muy comprometido”).

²¹ M(reclamantes)=2,66; donde 1 es “muy en desacuerdo” y 4 es “muy de acuerdo”

(24,1%). Entre las organizaciones nombradas se encontraba Chile Transparente, Transparencia Internacional y Fundación Proacceso.

En cuanto a contactos previos con organismos públicos para realizar una consulta o hacer un reclamo/amparo, la gran mayoría de los consultantes y reclamantes señaló haberlos tenido (88,2%). En el caso de los reclamantes, un 93,8% afirmó haberse contactado con un organismo público y cerca del 80% de los consultantes realizó la misma aseveración (79,6%). Por la naturaleza de sus requerimientos, no resulta llamativo que una amplia mayoría de reclamantes haya establecido contacto con organismos públicos antes de acceder al Consejo para la Transparencia. Esto se ve acentuado por el hecho que la gran mayoría de los reclamos/amparos refieren a temas asociados a problemas con solicitudes de información pública a estos organismos.

De las personas que señalaron haber tenido contacto con organismos públicos, la gran mayoría considera que el servicio entregado por el Consejo para la Transparencia es más satisfactorio. En comparación con estos organismos, un 29% considera que el Consejo otorga un servicio “Mucho más satisfactorio” y un 40% cree que este servicio es “Más satisfactorio” en general.

Tabla 20 En comparación con otras organizaciones públicas, tales como ministerios o municipios, ¿cuán satisfactorio es el servicio entregado por CPT?

	Consultante N=39	Reclamante N=61	Total N=100
Mucho más satisfactorio	33.3%	26.2%	29.0%
Más satisfactorio	35.9%	42.6%	40.0%
Menos satisfactorio	15.4%	13.1%	14.0%
Mucho menos satisfactorio	15.4%	18.0%	17.0%

2.8 Cumplimiento de expectativas y satisfacción global

Los consultantes y reclamantes del Consejo para la Transparencia se dividen en grupos relativamente equitativos a la hora de evaluar si sus expectativas fueron cumplidas a través del sistema de atención de consultas y reclamos/amparos ofrecido por el Consejo

para la Transparencia. Al respecto, un poco más del 30% declara que sus expectativas “Se Cumplieron totalmente” (30,9%). Un porcentaje un poco más alto (35,5%) señaló que sus expectativas “Se cumplieron de forma moderada”. Por último, el 33,6% de los clientes cree que sus expectativas no fueron cumplidas “en lo absoluto”²².

Aquellos que mencionaron que sus expectativas se cumplieron moderadamente, encontraron que el proceso fue muy largo y en algunos casos inclusive no existió respuesta, o por el contrario en aquellos donde sí hubo respuestas, muchas veces el contenido de ellas no correspondía al requerimiento realizado. Asimismo, perciben que el Consejo para la Transparencia no tiene las facultades para fiscalizar a los organismos públicos a los cuales se les reclama, por ende, estos organismos no fueron sancionados en los casos en donde no se recibió respuesta.

En el caso de aquellos clientes que señalaron que no se cumplieron sus expectativas, se repite la mayoría de los motivos anteriormente señalados y además se agrega la percepción de que quienes trabajan en el Consejo para la Transparencia no poseen los conocimientos técnicos para seguir profesionalmente los procesos, junto con una falta de comunicación por parte del organismo para informar los avances acerca de su requerimiento.

Tabla 21 ¿En qué medida se cumplieron sus expectativas?

	Consultante N=53	Reclamante N=57	Total N=110
Se cumplieron totalmente	34.0%	28.1%	30.9%
Se cumplieron moderadamente	37.7%	33.3%	35.5%
No se cumplieron en lo absoluto	28.3%	38.6%	33.6%

Al analizar las diferencias entre consultantes y reclamantes respecto del cumplimiento de expectativas se encontraron algunas diferencias. En la tabla anterior es posible apreciar que un porcentaje mayor de reclamantes señala que sus expectativas no se cumplieron.

²² M(consultantes)=2,05 y M(reclamantes)=1,89; donde 1 es “no se cumplieron” y 3 es “se cumplieron totalmente”

Asimismo, existe un porcentaje menor de reclamantes que de consultantes que considera que sus expectativas fueron cumplidas totalmente.

Estos porcentajes se mantienen al analizar el grado de satisfacción con la respuesta recibida. Con respecto a esto, un 27% de los consultantes y reclamantes se encontraba “Muy de acuerdo” con que la respuesta recibida había cumplido con sus expectativas. Del mismo modo, un 32,6% de los clientes estuvo de acuerdo con esta aseveración. Sin embargo, un poco más del 40% de los participantes señaló que la respuesta entregada por el Consejo no cumplió con sus expectativas. Mientras un 21,4% declaró no estar de acuerdo con esta aseveración, un porcentaje parecido indicó estar “Muy en desacuerdo” con que la respuesta recibida haya cumplido con sus expectativas.²³

Tabla 22 En cuanto a la respuesta recibida a su requerimiento, ¿cuán de acuerdo está usted con la siguiente afirmación?: La respuesta que recibí cumplió con mis expectativas

	Consultante N=41	Reclamante N=48	Total N=89
Muy de acuerdo	26.8%	27.1%	27.0%
De acuerdo	36.6%	29.2%	32.6%
En desacuerdo	22.0%	20.8%	21.4%
Muy en desacuerdo	14.6%	22.9%	19.1%

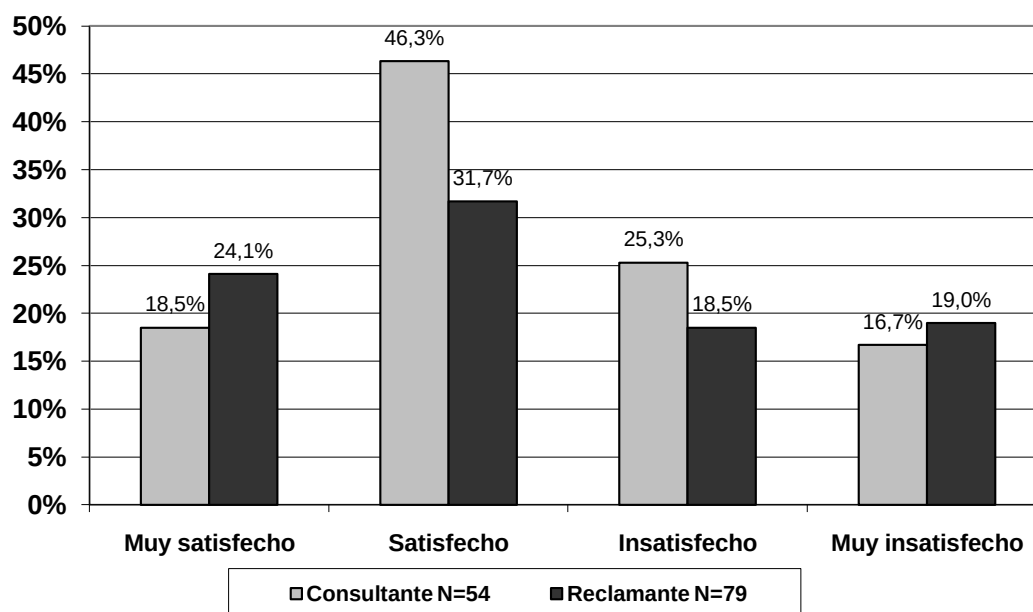
El grado de satisfacción global existente entre todos los clientes privados del Consejo para la Transparencia con respecto al servicio entregado muestra que, si bien un grupo importante de ellos se encuentra “Muy satisfecho” o “Satisfecho” (21,8% y 37,6%, respectivamente), existe un porcentaje elevado de consultantes y reclamantes que declara estar insatisfecho (22,6%) o muy insatisfecho con el servicio global recibido (18,1%).

Si bien no existen diferencias estadísticamente significativas entre consultantes y reclamantes con respecto a su satisfacción global, sí se percibe una tendencia importante por parte de los reclamantes a encontrarse más insatisfechos que los consultantes. De esta manera se observa que mientras que un 35,2% de los consultantes se encuentra

²³ $M(\text{consultantes})=2,75$ y $M(\text{reclamantes})= 2,60$; donde 1 es “muy en desacuerdo” y 4 es “muy de acuerdo”

“Insatisfecho” (18,5%) o “Muy insatisfecho” (16,7%) con el servicio obtenido, un 44,3% de los reclamantes tiende hacia el polo de la insatisfacción²⁴.

Gráfico 19 En términos generales, ¿cuán satisfecho quedó usted con el servicio entregado por el Consejo para la Transparencia?



A pesar de lo anterior, más del 70% de los consultantes y reclamantes declara que es “Muy probable” (52,6%) o “Probable” (21,2%) que se contacten con el Consejo para la Transparencia con un nuevo requerimiento. Al respecto, sólo un 9,5% señala que no recurriría nuevamente al Consejo²⁵.

²⁴ M(consultantes)= 2,66 y M(reclamantes)=2,60; donde 1 es “muy insatisfecho” y 4 es “muy satisfecho”

²⁵ M(consultantes)=3,26 y M(reclamantes)=3,10; donde 1 es “no recurriría” y 4 es “muy probable que recurra”

Tabla 23 ¿Cuán probable es que usted recurra al Consejo para la Transparencia nuevamente para solicitar información o hacer un reclamo?

	Consultante N=53	Reclamante N=84	Total N=137
Muy probable	52.8%	52.4%	52.6%
Probable	26.4%	17.9%	21.2%
Poco probable	15.1%	17.9%	16.8%
No recurriría de nuevo a CPT	5.7%	11.9%	9.5%

Algo similar ocurre cuando se les consultó a los encuestados si recomendarían el Consejo para la Transparencia a personas que se encontraran en situaciones similares a la suya. En este caso, un 76,1% de los clientes privados del Consejo señalan que recomendarían sus servicios. Existe no obstante, un porcentaje considerable de personas que no recomendarían al Consejo para la Transparencia a conocidos con requerimientos parecidos o lo ven como un escenario poco probable (12,7% y 11,2%, respectivamente)²⁶.

Tabla 24 ¿Cuán probable es que usted recomiende el servicio otorgado por CPT a otras personas en situaciones similares a la suya?

	Consultante N=52	Reclamante N=82	Total N=134
Muy probable	51.9%	51.2%	51.5%
Probable	28.9%	22.0%	24.6%
Poco probable	5.8%	14.6%	11.2%
No recurriría de nuevo a CPT	13.5%	12.2%	12.7%

²⁶ M(consultantes)=3,19 y M(reclamantes)=3,12; donde 1 es "no recomendaría el Consejo para la Transparencia" y 4 es "muy probable que recomiende"

2.9 Síntesis de tendencias

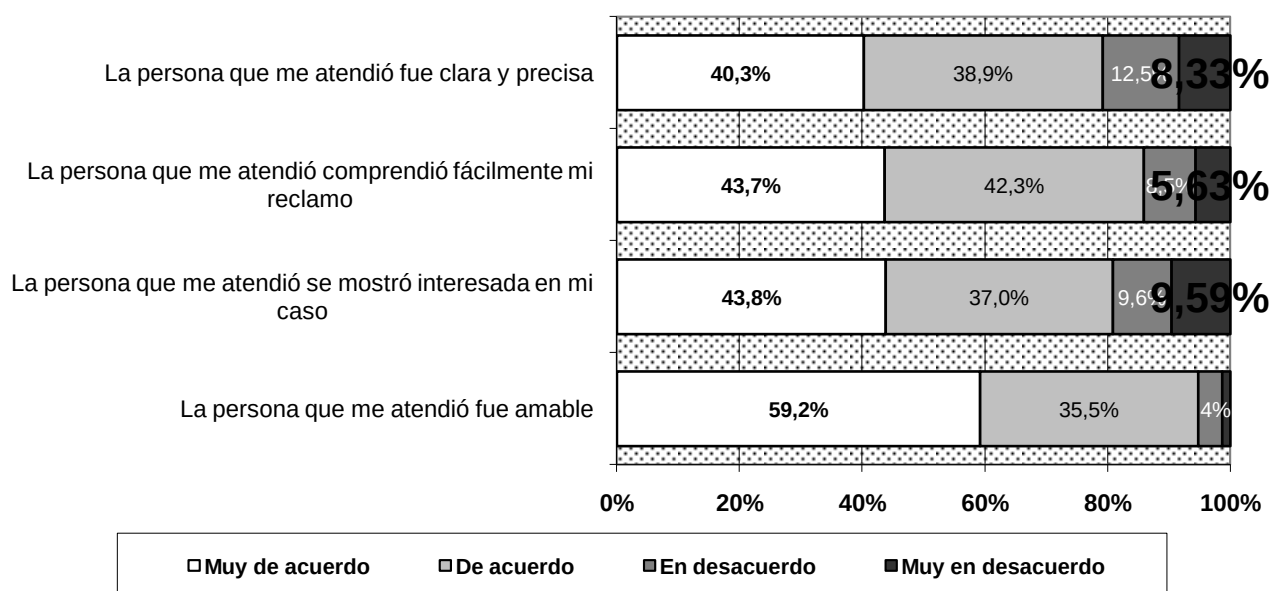
El objetivo de este apartado es presentar las tendencias más pronunciadas y relevantes en la evaluación que los clientes hacen del servicio entregado por el Consejo para la Transparencia. A continuación se resumirán los aspectos que obtuvieron evaluaciones positivas entre los clientes privados del Consejo, así como aquellas dimensiones que constituyen las principales áreas a mejorar.

2.9.1 Evaluaciones positivas

2.9.1.1 Calidad de la atención

Entre las dimensiones mejor evaluadas de la encuesta de satisfacción de clientes estuvo la calidad de la atención del personal del Consejo, donde más del 80% de los reclamantes²⁷ evaluaron de manera positiva su desempeño.

Gráfico 20: Evaluación de la calidad de la atención según reclamantes ²⁸



²⁷ Esta evaluación corresponde sólo a reclamantes, debido a que la atención de consultas, por las características de la muestra, sólo ocurrió de manera electrónica.

²⁸ Este gráfico incluye sólo reclamantes

2.9.1.2 Página web

La página web del Consejo para la Transparencia también recibe una muy buena evaluación por parte de sus usuarios. Cerca del 80% de consultantes y reclamantes que han ingresado a la página web consideran que es una herramienta útil en la realización de su requerimiento. Asimismo, alrededor del 60% de los reclamantes concuerda en que el sitio es de utilidad para obtener información con respecto a su caso.

Gráfico 21: Utilidad de la página Web del Consejo para la Transparencia²⁹

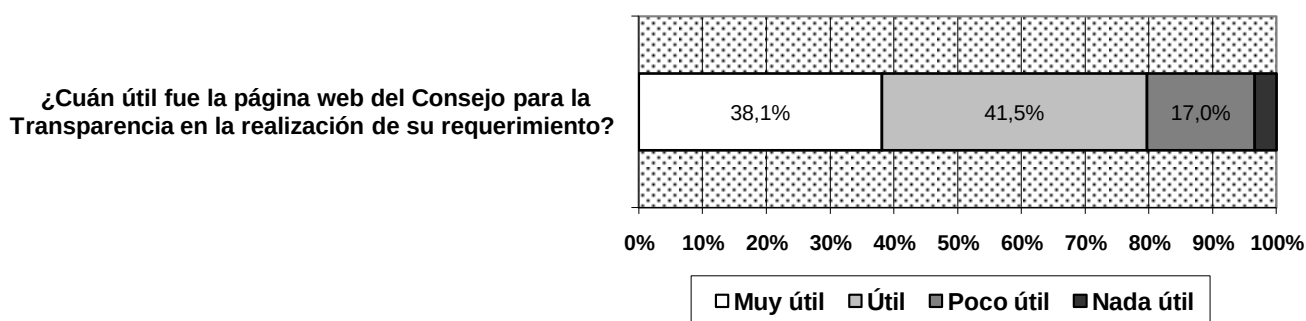
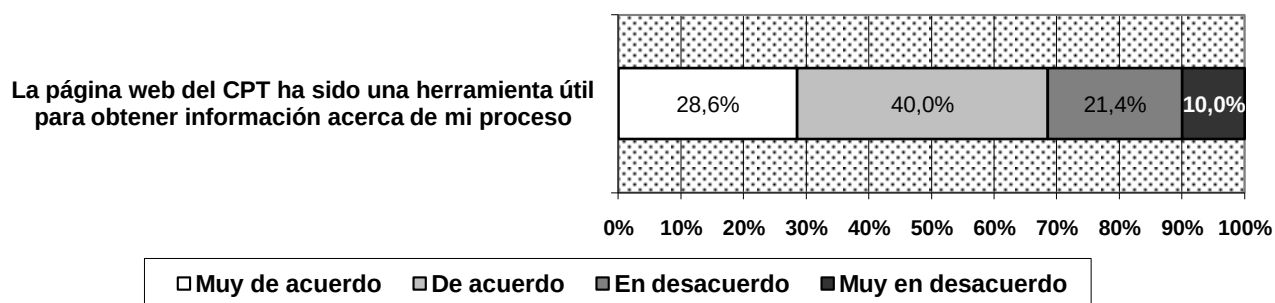


Gráfico 22: Utilidad de la página Web para obtener información del proceso según reclamantes³⁰



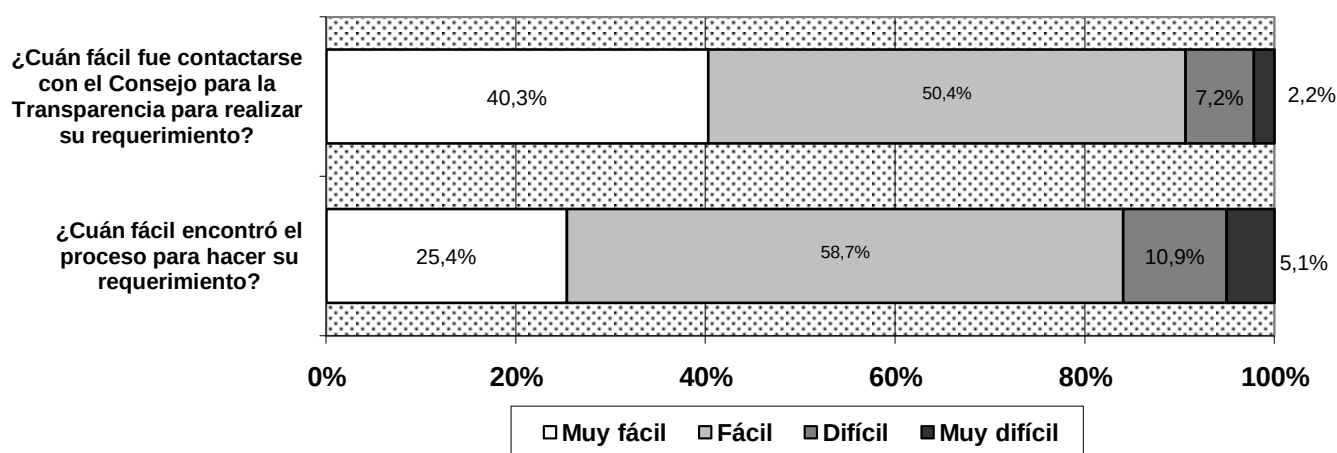
²⁹ Cuando no se especifica el tipo de encuestado, significa que el gráfico incluye tanto a reclamantes como consultantes

³⁰ Este gráfico incluye sólo reclamantes

2.9.1.3 Facilidad de contacto y proceso

Los aspectos mejor evaluados del proceso de atención de consultas y reclamos/amparos en el Consejo para la Transparencia por parte de los ciudadanos son la facilidad para contactarse con el Consejo para la Transparencia, así como la poca dificultad que el proceso en sí les implica.

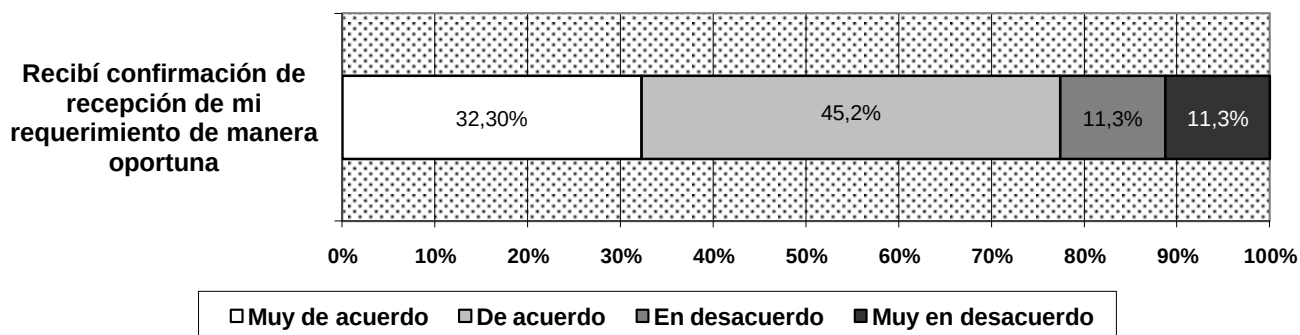
Gráfico 23: Evaluación de dificultad (o facilidad) del contacto con el Consejo y del proceso de requerimiento



2.9.1.4 Proceso de confirmación de recepción

Los consultantes y reclamantes también se encontraron satisfechos con el inicio del proceso de atención, mostrando altos grados de acuerdo con la oportunidad de la confirmación de recepción de su requerimiento.

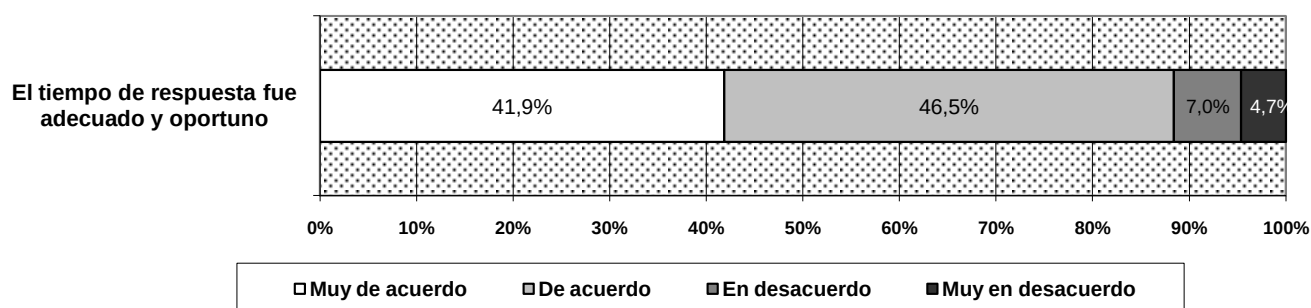
Gráfico 24 Confirmación de recepción de requerimiento



2.9.1.5 Tiempos de respuesta para consultas

Los clientes que se contactan con el Consejo para la Transparencia con el objetivo de realizar una consulta se encuentran altamente satisfechos con el tiempo que toma entregarles una respuesta. De esta forma, el tiempo de respuesta fue considerado adecuado por más del 90% de los consultantes.

Gráfico 25³¹ Tiempo de respuesta

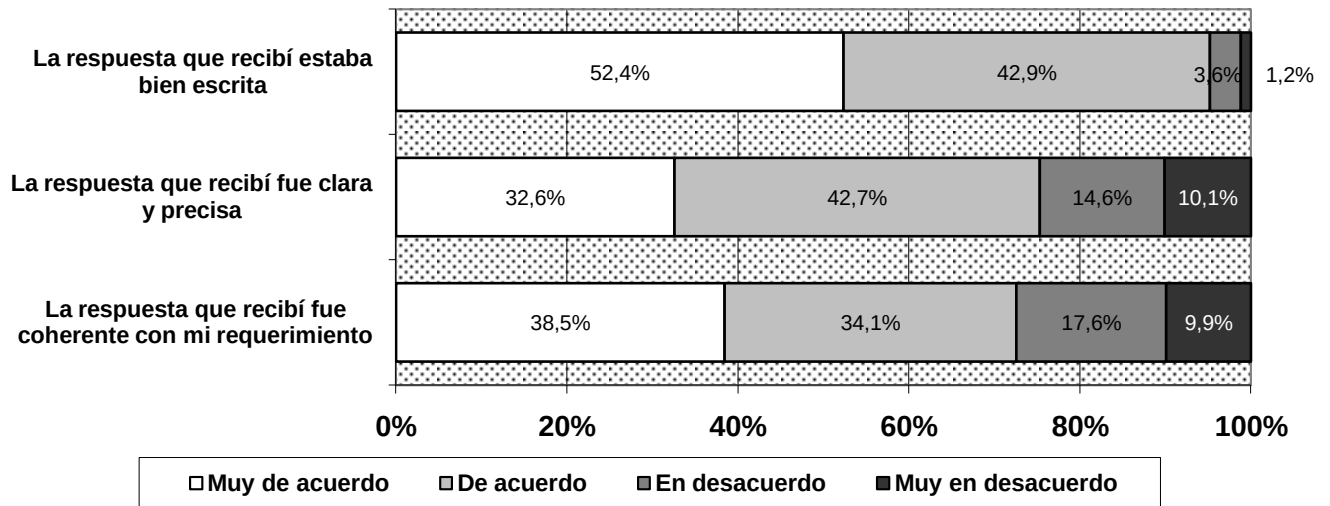


2.9.1.6 Calidad de la respuesta recibida

Tanto consultantes como reclamantes evaluaron de manera altamente positiva la calidad de la respuesta entregada por el Consejo para la Transparencia a su requerimiento. En efecto, la gran mayoría de los clientes del Consejo concordaron en que la coherencia, claridad y precisión de la respuesta fueron adecuadas.

³¹ Este gráfico incluye sólo consultantes

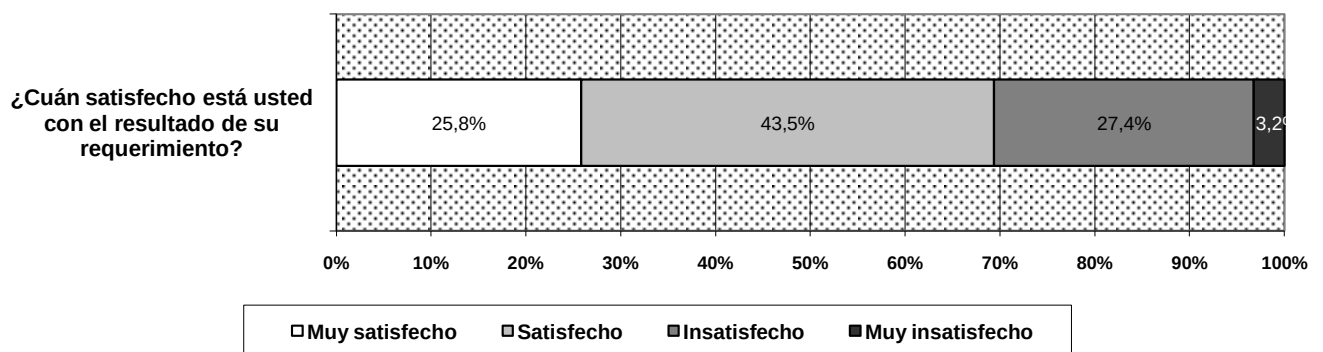
Gráfico 26 Calidad de la respuesta



2.9.1.7 Resultado del requerimiento

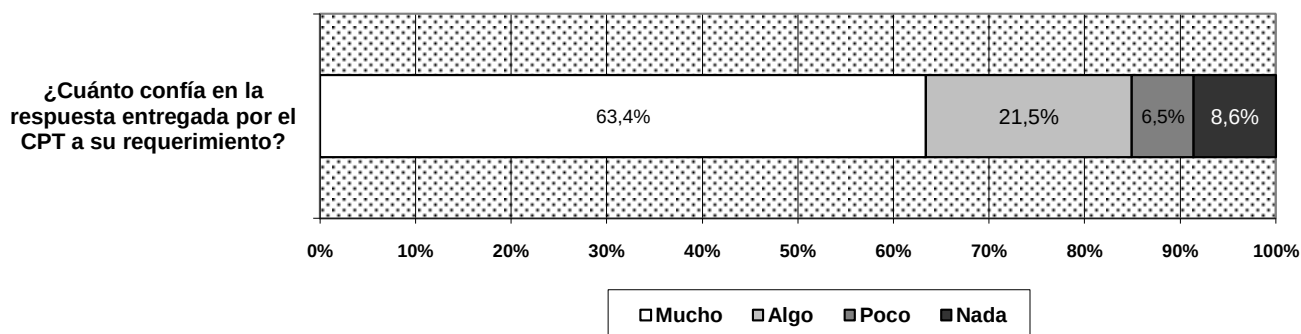
Además de la calidad de la respuesta, cerca del 70% de los consultantes y reclamantes se encontraron altamente satisfechos con el contenido de la consulta o el resultado de su proceso³². Más aún, sobre el 80% de los clientes del Consejo para la Transparencia confían en la respuesta entregada.

Gráfico 27 Satisfacción con resultado



³² Cabe señalar que el porcentaje de reclamantes que respondió a esta pregunta es menor al 50% de la muestra, ya que la mayor parte de estos requerimientos aún estaban en proceso al momento de realizar la encuesta.

Gráfico 28 Confianza en resultado



2.9.1.8 Compromiso percibido

La percepción que tienen los clientes del Consejo para la Transparencia con respecto al grado de compromiso del organismo con su caso, es también alta. Más del 60% de estos clientes perciben un alto grado de compromiso por parte del equipo del Consejo para la Transparencia. Al mismo tiempo, los reclamantes confían de manera importante en los compromisos que el Consejo para la Transparencia sostiene con ellos.

Gráfico 29 Compromiso en tramitación de requerimiento

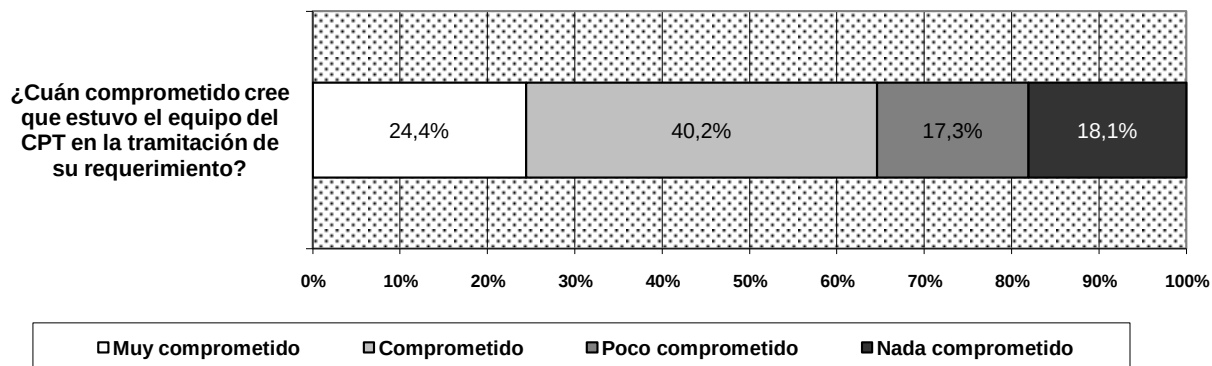
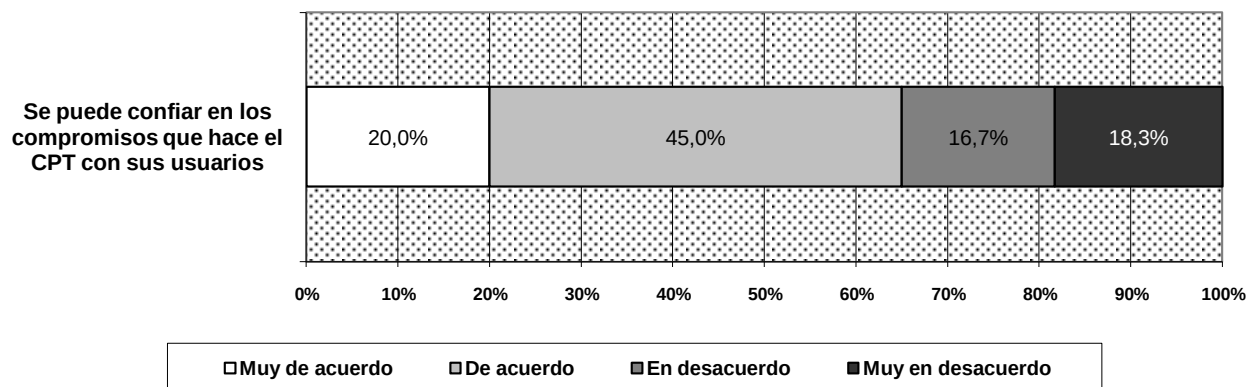


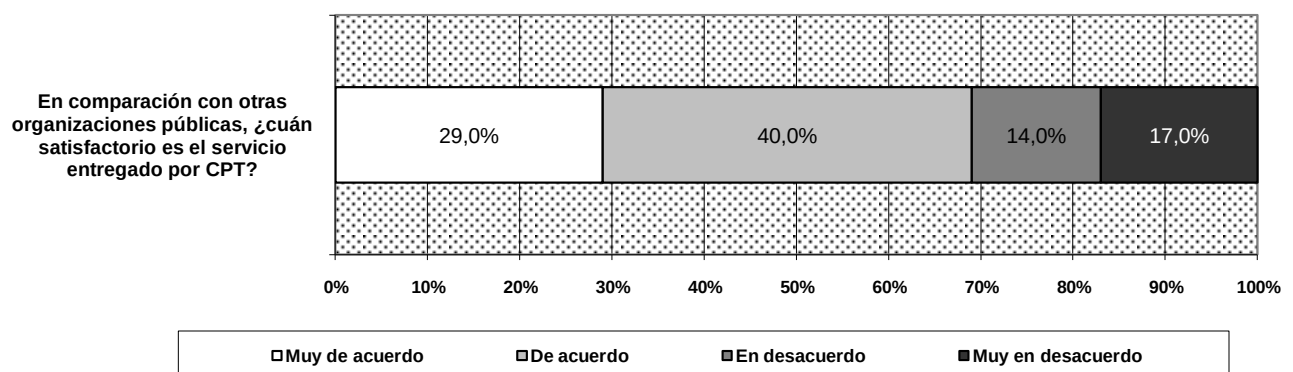
Gráfico 30³³ Confianza en compromisos del Consejo con sus clientes



2.9.1.9 Comparación con otros organismos públicos

El Consejo para la Transparencia es evaluado por sus clientes de mejor manera que otros organismos públicos con los cuales han tenido contacto. De este modo, casi el 70% de los reclamantes y consultantes considera que el servicio entregado por el Consejo es más satisfactorio que el entregado por otros organismos del Estado.

Gráfico 31 Percepción de Satisfacción de Servicio entregado por Consejo para la Transparencia vs. Otros organismos públicos



³³ Este gráfico incluye sólo reclamantes

2.9.1.10 Cumplimiento de expectativas y satisfacción general

En términos generales, los clientes del Consejo para la Transparencia tienden a encontrarse satisfechos con el servicio entregado y sienten que sus expectativas se cumplieron. Esta positiva evaluación que la mayoría de los reclamantes y consultantes del Consejo para la Transparencia hacen de su experiencia con este organismo, tiene como consecuencia que la gran mayoría de ellos afirme que volvería a solicitar un servicio en el Consejo o que lo recomendaría a otras personas

Gráfico 32 Cumplimiento global de expectativas

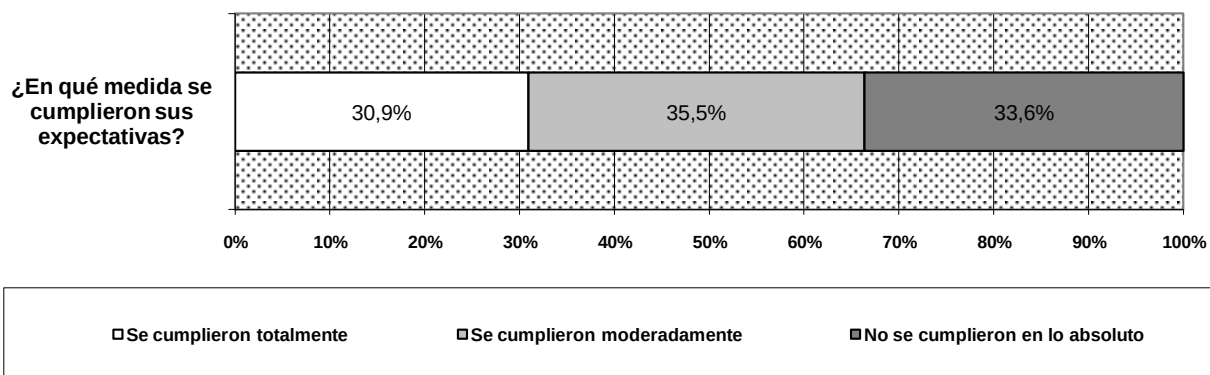


Gráfico 33 Cumplimiento de expectativas: Respuesta

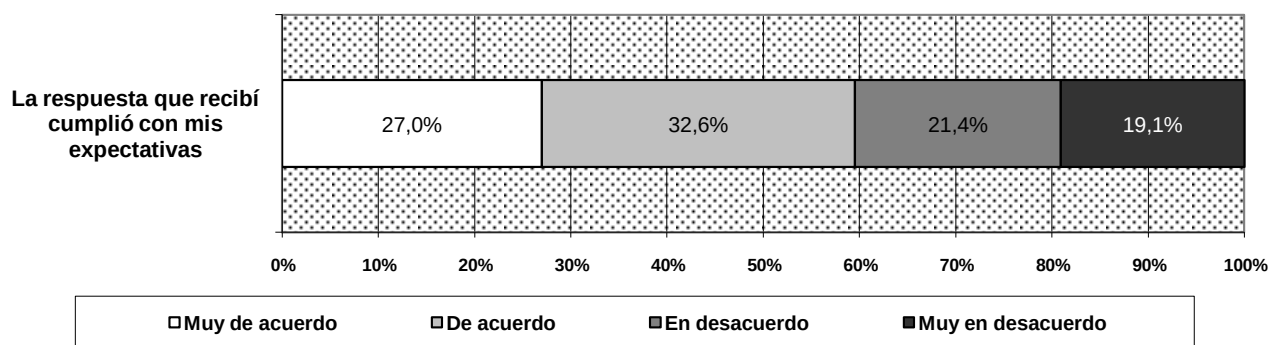


Gráfico 34 Satisfacción con servicio entregado

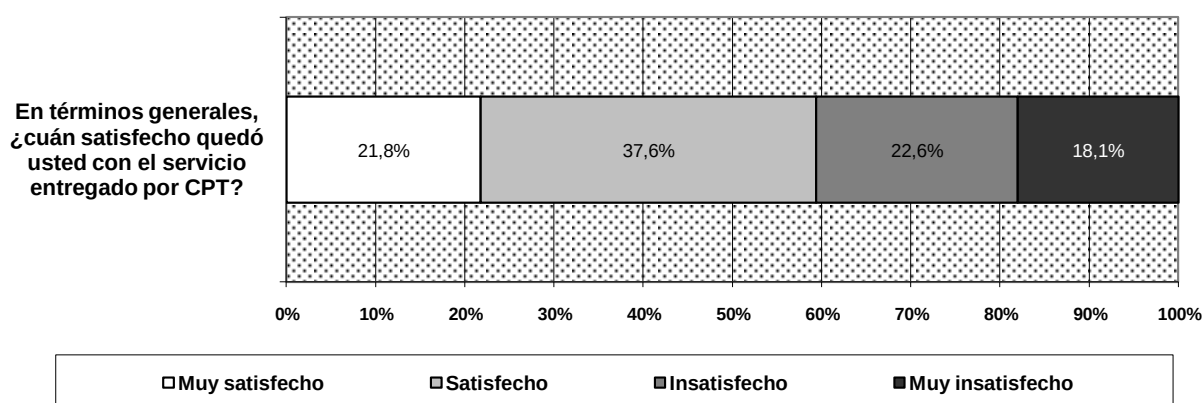
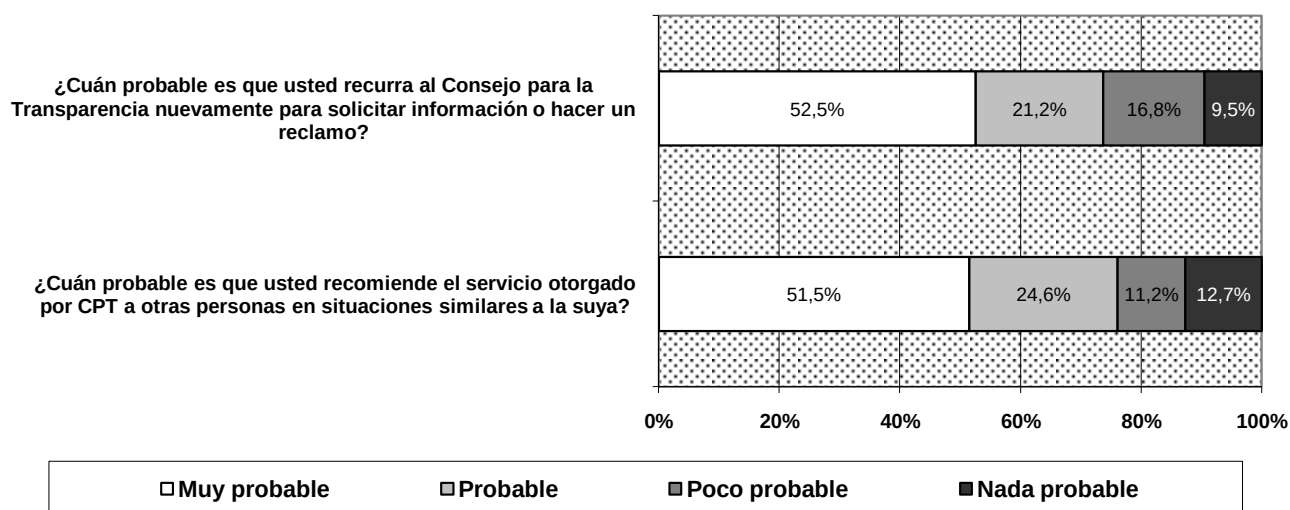


Gráfico 35 Probabilidad de recurrir de nuevo y recomendar a CPT



2.9.2 Aspectos a mejorar

En cuanto a los posibles aspectos a mejorar del servicio entregado a los clientes del Consejo para la Transparencia, sobre la base de la información entregada por los clientes participantes de este estudio, se encuentran factores relacionados con el tiempo de respuesta, cumplimiento de plazos, y la comunicación periódica. Los reclamantes son los clientes que perciben de manera más fuerte estas debilidades en el sistema de atención,

lo cual tiene consecuencias en su satisfacción con el modo en que su requerimiento ha sido tramitado. Los gráficos que se presentan a continuación ilustran los niveles de satisfacción con los aspectos señalados además de la evaluación de satisfacción con el proceso de reclamo en general. Cabe señalar que el Gráfico 36 y el Gráfico 37 se refieren sólo a las respuestas de reclamantes.

Gráfico 36 Grado de acuerdo con afirmaciones referidas al proceso de respuesta

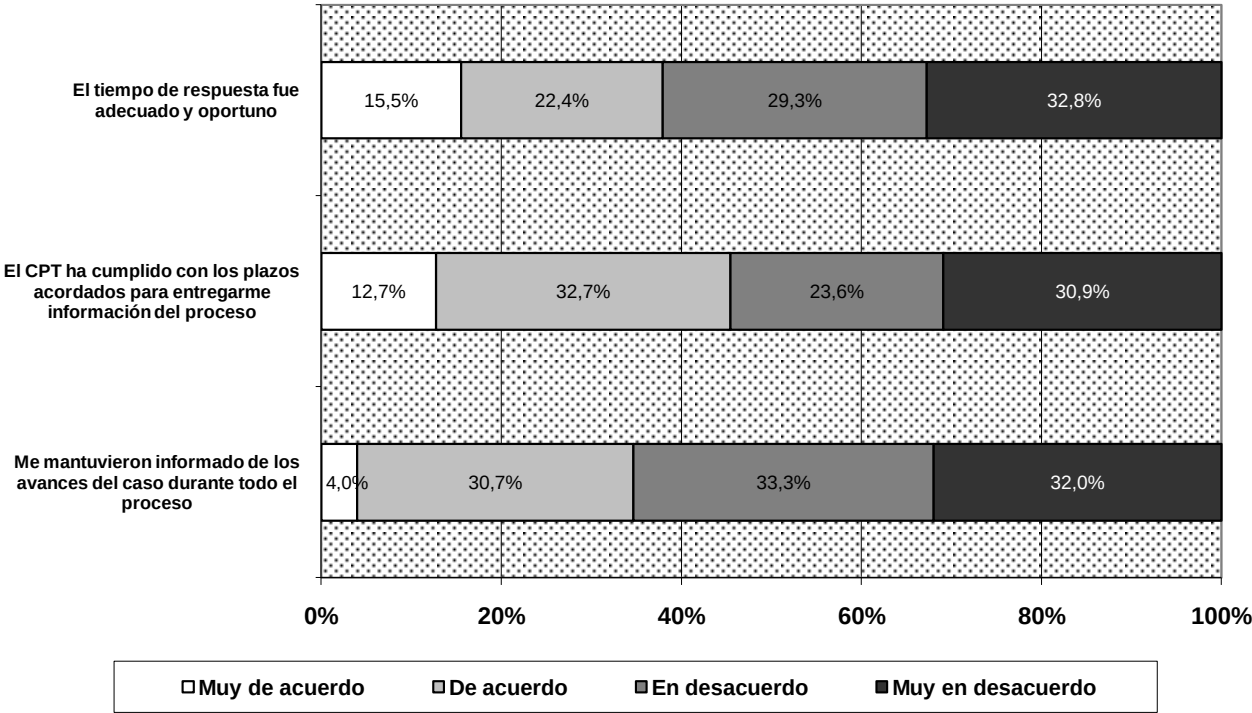
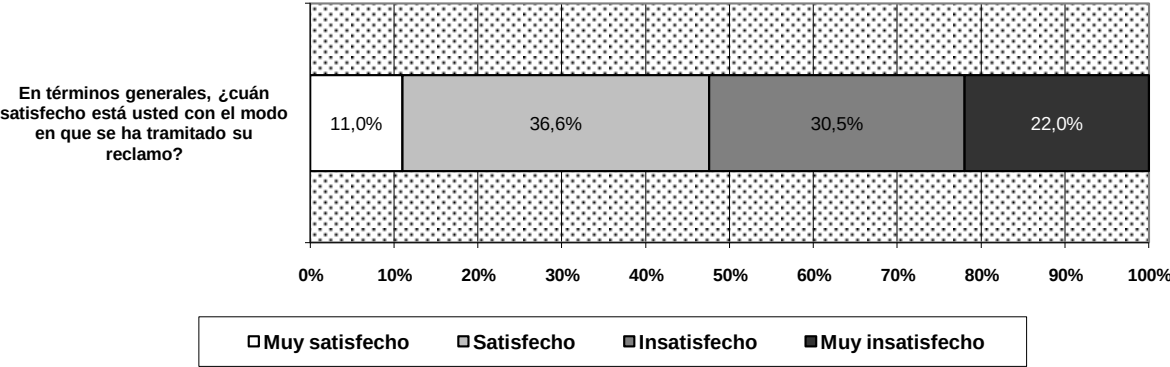


Gráfico 37 Satisfacción con tramitación de reclamo



3. Comparación de resultados de satisfacción de usuarios: Consejo para la Transparencia versus Information Commissioner's Office (Inglaterra)

En el siguiente apartado se realiza una comparación de algunos de los principales resultados de la encuesta de satisfacción de usuarios del Consejo para la Transparencia (en adelante, CPT) con un estudio similar realizado en el Reino Unido por The Information Commissioner's Office (en adelante, ICO), organismo independiente, patrocinado por el Ministerio de Justicia, creado para defender los derechos de información de interés público, promover la apertura de los organismos públicos y la privacidad de los datos de las personas³⁴. Específicamente, ICO supervisa el cumplimiento la Ley de Protección de Datos, la Ley de Libertad de Información, el Reglamento de Información Ambiental, y el Reglamento de las de las comunicaciones privadas y electrónicas.

El objetivo de este contraste con una organización similar al CPT, es poder poner en perspectiva la información obtenida en este primer estudio de satisfacción de usuarios. Para ello se ha tomado como dato referencial el estudio de satisfacción de usuarios del año 2005 de ICO³⁵. Si bien este organismo tiene estudios posteriores, dado que esta es la primera medición que realiza el Consejo para la Transparencia, se decidió utilizar una evaluación de similares características.

Es necesario notar que esta comparación es sólo un dato de referencia, puesto que, si bien el objetivo de la evaluación es el mismo (evaluación de satisfacción de usuarios), los instrumentos del CPT no fueron diseñados para ser perfectamente comparables con el estudio de ICO. Por otra parte, las muestras de ambos estudios son distintas tanto en el número de encuestados como en sus características. Por ejemplo, ICO no realiza una

³⁴ <http://www.ico.gov.uk/>

³⁵ The Information Commissioner's Office (2005). *Customer satisfaction Study- Data Controllers. Extraído el 4 de marzo, 2010, de*

http://www.ico.gov.uk/upload/documents/library/corporate/research_and_reports/customer_satisfaction_survey_2005.pdf

comparación entre consultantes y reclamantes como sí lo hace el CPT, y los encuestados británicos sólo corresponden a personas que solicitan información para una organización que maneja datos de personas (*data controller*), y cuyas consultas se relacionan con cómo se aplica la Ley de Protección de Datos a situaciones específicas.

Por esta razón, para llevar a cabo las comparaciones se seleccionaron preguntas que fueran similares en ambos estudios, principalmente relacionadas con la evaluación que hacen los usuarios del servicio recibido de parte de estas instituciones. Como muchas de las preguntas apuntan en la misma dirección pero no necesariamente son iguales, en cada comparación se presentan a pie de página las preguntas originales. Por otra parte, dado que en la mayoría de las preguntas seleccionadas las escalas utilizadas por los estudios son distintas (diferente número de niveles y categorías de la escala), cuando fue posible se condensaron evaluaciones positivas y negativas para apreciar las diferencias entre ambas encuestas. Cuando no se realizó este procedimiento, se especifica la metodología utilizada en cada comparación. Por último, las comparaciones se hacen entre las muestras totales de ambos estudios, sin embargo, cuando las diferencias entre las evaluaciones de consultantes y reclamantes del estudio CPT son significativas en términos estadísticos, se muestran los valores separados, para poder tener una apreciación más certera de la opinión de los encuestados.

No obstante las precauciones anteriores, el análisis de los datos obtenidos por el estudio de CPT a la luz de los resultados de ICO permite contar con un parámetro para evaluar la situación actual del CPT a un año de su funcionamiento.

3.1 Resultados comparativos

La encuesta de satisfacción de clientes del CPT fue respondida por 139 personas, 85 de ellas caracterizadas como reclamantes y 54 identificadas como consultantes. La muestra de la encuesta de ICO, en tanto, estuvo compuesta por 200³⁶ sujetos que habían enviado

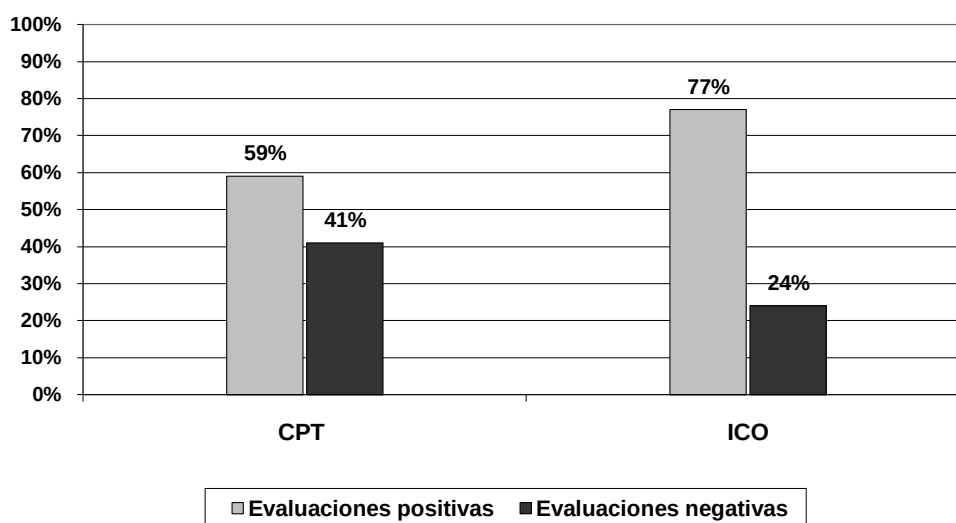
³⁶ En el reporte de ICO sólo se señala la muestra global, pero no se especifican diferencias por categorías de respuestas. En el estudio del CPT el número de encuestados en cada pregunta se especifica en las sección anterior.

preguntas a ICO vía correo electrónico, y que fueron encuestados de de manera telefónica.

3.1.1 Evaluación global

Para contrastar la evaluación global del servicio entregado por ICO y CPT por parte de los usuarios, se consideraron preguntas que evaluaban la calidad y la satisfacción con el servicio, respectivamente, condensando las evaluaciones positivas y negativas en cada una de las preguntas. Al realizar esta comparación se observa que la organización británica obtiene una mejor evaluación global que la chilena (77% versus 59%, respectivamente)³⁷. La percepción negativa en tanto, corresponde a un 41% en el caso de CPT y a un 24% en el caso de ICO³⁸ (ver Categorías de respuesta para preguntas 3, 11).

Gráfico 38 Evaluación general del servicio entregado por CPT e ICO por parte de los usuarios



Es necesario considerar que la muestra chilena incluye personas calificadas como reclamantes quienes probablemente, por la naturaleza de su requerimiento y los tiempos implicados en su resolución, tienen una percepción más negativa del servicio obtenido que

³⁷ En esta comparación se consideraron las siguientes preguntas: *¿Cuán satisfecho quedó usted por el servicio entregado por el CPT?* (CPT) vs. *Overall, how would you rate the quality of service provided to you by the ICO in relation to enquires submitted by email or mail?* (ICO).

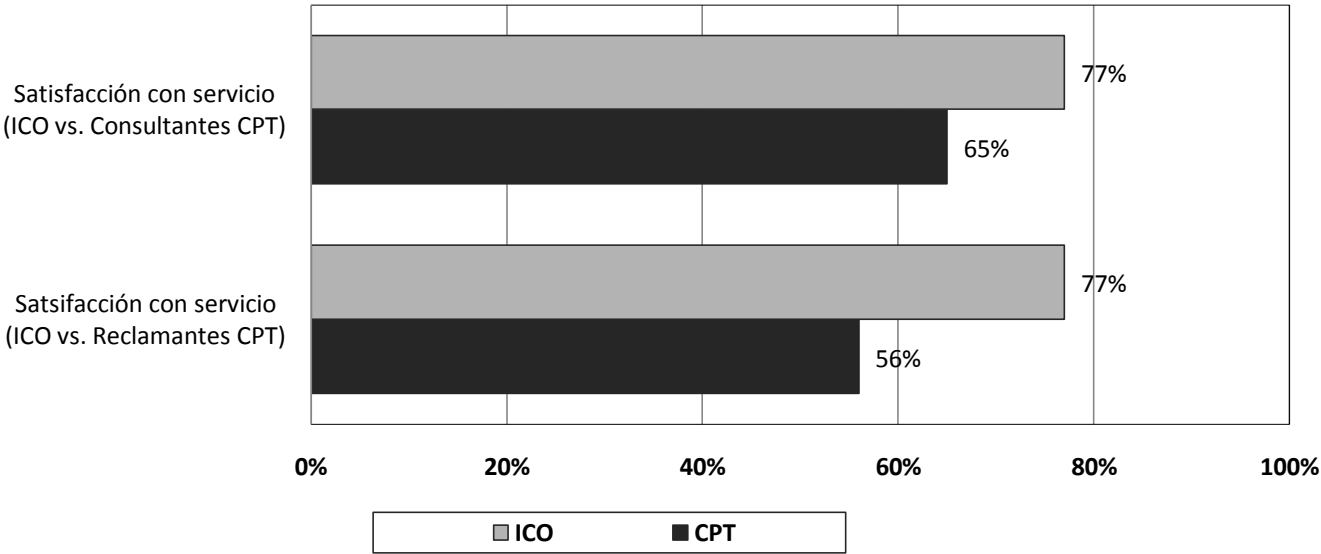
³⁸ Cuando los porcentajes no suman 100% exacto, es porque los números fueron redondeados (sin decimales).

los consultantes. Si bien dicha diferencia no alcanza a ser significativa en términos estadísticos (como se discutió previamente), sí da cuenta de una tendencia que vale la pena atender. Por ello, se compararon los resultados de satisfacción global entre los consultantes y reclamantes de la muestra de CPT y la de ICO.

Como se observa en el Gráfico 39, si bien el nivel de satisfacción reportado por los consultantes del estudio de CPT mejora en relación a la muestra global, ésta sigue siendo un 10% más baja que la de la muestra de ICO (65% y 77%, respectivamente). En el caso de los reclamantes esta diferencia se eleva al 20% (56% CPT y 77% ICO), dando cuenta de una evaluación bastante más negativa por parte de los reclamantes.

Esta diferencia podría entenderse desde la mayor antigüedad de un organismo como ICO que, si bien ha ido modificando su función a lo largo de los años, ya desde el año 1985 realizaba un trabajo de información de la Ley a la población. Tomando en cuenta que el CPT entró en funcionamiento recién el año 2009, su evaluación tiene un amplio espacio de mejora, particularmente en el caso de los reclamantes, quienes son los que reportan más reparos con el sistema.

Gráfico 39 Evaluación general del servicio entregado por los organismos. Consultantes y reclamantes encuesta CPT vs. Total encuesta ICO



Un porcentaje similar a quienes valoran positivamente el servicio del CPT cree que el servicio otorgado por este organismo es más satisfactorio que el de otras organizaciones públicas (69% de los encuestados) ³⁹. En la encuesta de ICO en tanto, un 46% de los encuestados señaló que esta institución entregaba un mejor servicio que otras organizaciones y un 30% indicó que el servicio era igual al de otros organismos. Lo anterior indica que en ambos estudios un alto porcentaje de los usuarios tiene una mejor impresión de la institución en comparación con otras instituciones con las que han debido interactuar, lo que da cuenta de una visión más bien positiva de su funcionamiento.

3.1.2 Evaluación del desempeño de la organización en función de la respuesta recibida a la consulta/reclamo

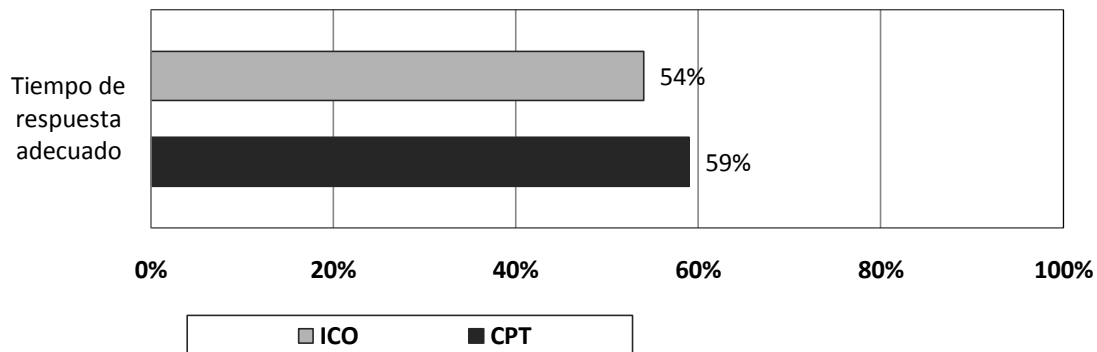
Otra forma de dimensionar la satisfacción de los usuarios con el desempeño de ambas organizaciones, es la evaluación que éstos hacen de la respuesta recibida por parte los organismos en cuestión. Tanto el estudio de CPT como ICO incluyen preguntas que dan cuenta de la percepción que tienen los usuarios respecto a si el tiempo de respuesta fue adecuado, si las respuestas obtenidas tenían relación con sus preguntas, si ésta era clara y precisa, y si presentaba o no errores gramaticales u ortográficos.

El tiempo de respuesta de este tipo de organismos es una variable crítica para que los usuarios evalúen positiva o negativamente el desempeño global de la organización. Por ello, resulta particularmente relevante que esta pregunta obtenga la peor evaluación en relación a las respuestas obtenidas, por parte de los encuestados de ambos estudios, presentando sólo un 54% de valoraciones positivas en el estudio ICO y un 59% en el de CPT (ver Gráfico 40)⁴⁰.

³⁹ En esta comparación se consideraron las siguientes preguntas: *En comparación con otras organizaciones públicas, ¿cuán satisfactorio es el servicio entregado por CPT?* (CPT) vs. *How would you compare the quality of service provided by the ICO with that of other organizations you have dealt with generally?* (ICO).

⁴⁰ En esta comparación se consideraron las siguientes preguntas: *En cuanto al proceso de respuesta a su consulta, ¿cuán de acuerdo está usted con que el tiempo de respuesta fue adecuado y oportuno?* (CPT) vs. *How would you rate the time it took to provide responses to your enquires?* (ICO).

Gráfico 40 Evaluaciones positivas de los usuarios en relación al tiempo de respuesta



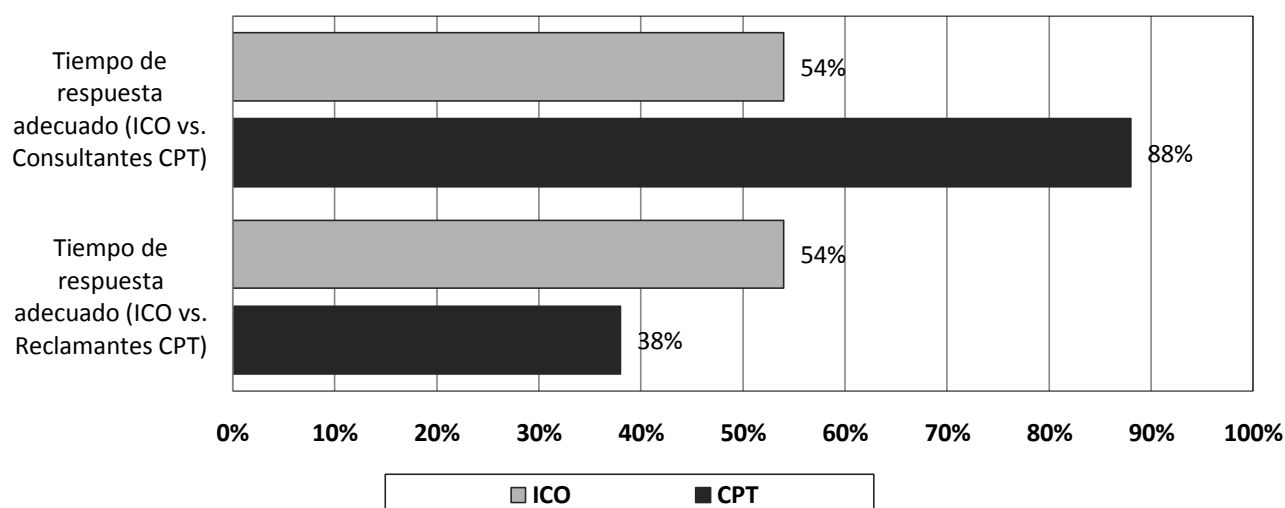
Estos resultados indican que las organizaciones no cumplen adecuadamente con las expectativas de los usuarios en cuanto a la celeridad con que ellos esperan tener respuesta a sus consultas o reclamos. Si bien los porcentajes obtenidos parecen plantear un comportamiento similar por parte de ambos grupos de usuarios (CPT e ICO), dado que en la muestra de CPT se encontraron diferencias significativas en la evaluación de consultantes y reclamantes, resulta interesante observar los resultados de ambos grupos, a la luz del estudio ICO⁴¹.

Al comparar los distintos tipos de usuarios del estudio CPT con la encuesta de ICO, se observa que los consultantes del estudio CPT evalúan significativamente mejor el tiempo de respuesta la de los usuarios de ICO (88% vs. 54%, respectivamente). Sin embargo, esta resultado positivo se invierte considerablemente al compararlo con la apreciación de los reclamantes de la encuesta de CPT. Sólo un 38% de estos últimos valora positivamente el tiempo de respuesta, en comparación con el 54%de ICO (Gráfico 41).

Claramente la complejidad de los requerimientos de uno y otro grupo son distintos, lo que puede afectar los tiempos de respuesta y, por lo tanto, la percepción que tienen los usuarios de una reacción adecuada por parte de la organización. En este sentido, si bien es una buena señal la evaluación positiva por parte de los consultantes, la evaluación de los reclamantes da cuenta de que, en comparación con ICO, queda un importante espacio por mejorar en respuestas oportunas para los clientes de EPT.

⁴¹ ICO no realiza distinción entre reclamante y consultante, por lo que la comparación se realiza con la muestra total.

Gráfico 41 Evaluaciones positivas de los usuarios en relación al tiempo de respuesta. Comparación muestra ICO con reclamantes y consultantes CPT



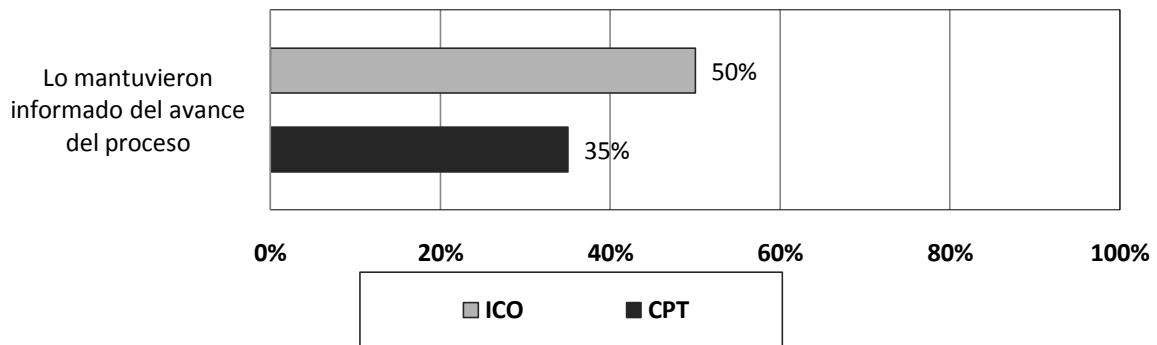
Sin embargo, de acuerdo al estudio ICO, los usuarios (más allá de su evaluación) comprenden que en ocasiones la complejidad de la pregunta puede hacer que una respuesta adecuada se demore. En este caso, los clientes aprecian que la organización los mantenga informados de cómo evoluciona el proceso. Esto es comprensible, ya que el usuario tiene gestos concretos que indican que el organismo aún está preocupado de su situación y está trabajando en ello.

Por esta razón, resulta preocupante que sólo un 35% de los reclamantes del estudio del CPT señale que lo han mantenido informado sobre el avance de su caso durante el proceso, cuestión que sucede en la mitad de los casos de la encuesta ICO⁴² (ver Gráfico 42). Se observa así que en ambos organismos existe un enorme trabajo que hacer en relación al seguimiento de los casos, cuya mejora podría influir positivamente en la evaluación que los usuarios hacen del sistema, particularmente en aquellos casos en que los clientes deben esperar por la resolución o respuesta adecuada a su requerimiento.

Gráfico 42 Evaluaciones positivas de información recibida sobre avance del proceso.

⁴² En esta comparación se consideraron las siguientes preguntas: *En cuanto al proceso de respuesta a su reclamo, ¿cuán de acuerdo está usted con lo mantuvieron informado de los avances del caso durante todo el proceso?* (pregunta realizada solo a reclamantes CPT) vs. *How would you rate the extent to which you were kept informed about the progress of your enquires?* (ICO).

Comparación muestra ICO con reclamantes CPT



En cuanto a las características de la respuesta recibida por parte del organismo evaluado, tanto los usuarios de ICO como CPT tienden a evaluar positivamente la coherencia de la respuesta con la pregunta, la claridad de la respuesta, así como su adecuación en términos ortográficos y gramaticales.

Respecto a la medida en que la respuesta recibida respondía a la pregunta realizada (coherencia), casi tres cuartos de los encuestados de ambos estudios (73%), da cuenta de una apreciación positiva⁴³. Asimismo, la claridad de la respuesta entregada por los organismos es evaluada positivamente por los usuarios, tanto en la encuesta ICO como en la CPT (79% y 75%, respectivamente)⁴⁴ (Gráfico 43).

Los resultados anteriores dan cuenta de una valoración positiva entre los encuestados de ambos estudios respecto a la adecuación de las respuestas recibidas. Sin embargo, si bien gran parte de los usuarios tienen la percepción de haber recibido respuestas atinentes y precisas, un porcentaje importante de clientes no tiene esta misma percepción. De acuerdo al estudio ICO, la frustración por parte de sus usuarios que reciben una respuesta se debe, entre otras causas, a que éstas se prestan para demasiada interpretación o son

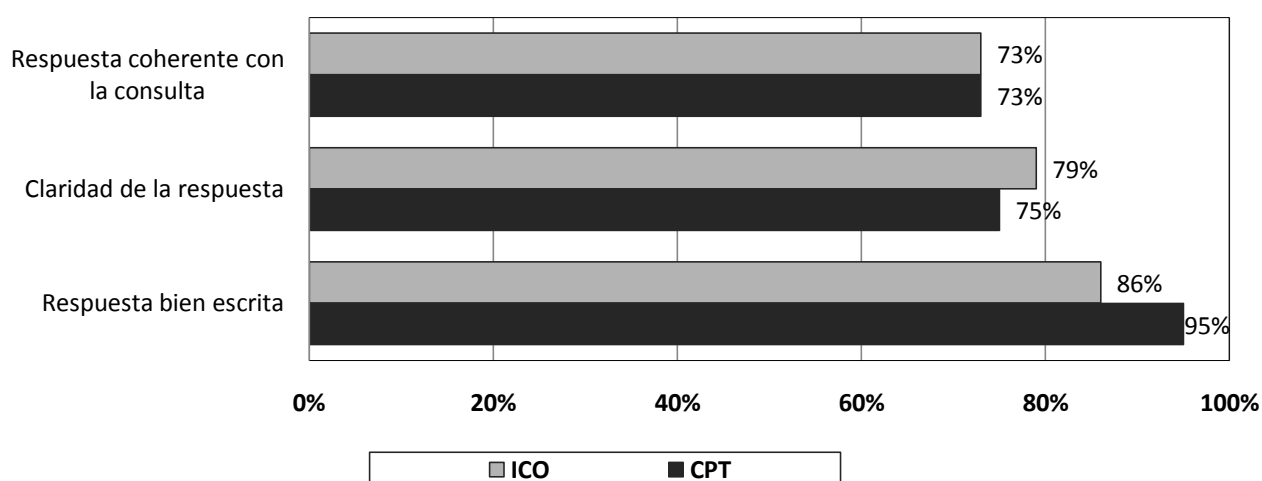
⁴³ En comparación se consideraron las siguientes preguntas: *En cuanto a la respuesta recibida a su consulta, cuán de acuerdo está usted con que la respuesta que recibió fue coherente con su consulta* (CPT) vs. *How would you rate the degree to which the replies answered your enquires* (ICO).

⁴⁴ En esta comparación se consideraron las siguientes preguntas: *En cuanto a la respuesta recibida a su consulta, cuán de acuerdo está usted con que la respuesta que recibió fue clara y precisa* (CPT) vs. *How would you rate the clarity of the response* (ICO).

sólo una copia de la Ley. Ello sugiere que los usuarios esperan respuestas específicas para sus situaciones particulares, y en un lenguaje adecuado y comprensible que les permita tener claridad sobre qué es lo que deben hacer.

Finalmente, en el Gráfico 43 se observa que tanto los usuarios encuestados en el estudio ICO como en el estudio CPT, están de acuerdo en que las respuestas recibidas en general están bien escritas, sin errores gramaticales ni ortográficos (86% y 95%, respectivamente). La percepción de los usuarios chilenos es levemente más positiva que la de los británicos, llegando casi a un 100% de las respuestas. Si bien esta puede no ser una variable crítica para evaluar el desempeño de la organización, una respuesta cuidada y bien escrita da cuenta de prolijidad y profesionalismo. De acuerdo a al estudio de ICO, si bien este indicador puede ser menos relevante que obtener una respuesta satisfactoria por parte de la organización, es un área en que se espera un organismo como este se desempeñe con altos estándares. Esta interpretación sin duda podría aplicarse al caso de CPT, y al parecer se estaría cumpliendo de manera adecuada⁴⁵.

Gráfico 43 Evaluaciones positivas las respuestas recibidas por parte de las instituciones



⁴⁵ En esta comparación se consideraron las siguientes preguntas: *En cuanto a la respuesta recibida a su consulta, cuán de acuerdo está usted con que la respuesta que recibió estaba bien escrita, sin errores gramaticales ni ortográficos significativos* (CPT) vs. *How would you rate the quality of spelling and grammar* (ICO).

3.1.3 Confianza en la respuesta de la institución

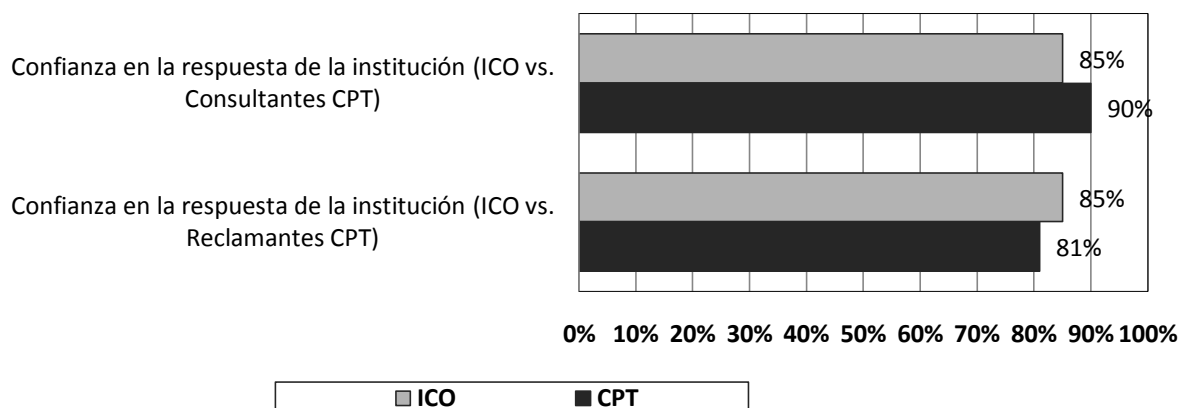
El prestigio de una institución está profundamente ligado a la confianza que en ella tienen sus clientes. Un alto grado de confianza favorece que los clientes utilicen el sistema y que se difunda su quehacer y utilidad entre otros potenciales usuarios. A este respecto se observa que los encuestados de ambos estudios dan cuenta de un alto grado de confianza en las respuestas entregadas por las instituciones a sus requerimientos, lo que se expresa en un 85% de valoraciones positivas tanto en el estudio CPT como en el de ICO ⁴⁶.

Al observar este mismo indicador, separando a consultantes y reclamantes del estudio CPT en comparación con los encuestados del estudio ICO (ya que se observaron diferencias significativas entre los usuarios de CPT), la percepción positiva no parece cambiar demasiado. Los consultantes del estudio CPT evalúan positivamente la confianza en la respuesta en la institución en un altísimo 90%. En el caso de los reclamantes, si bien esta es un poco menor que la del grupo anterior (81%), esta sigue siendo considerablemente alta. Ambos resultados se parecen bastante al 85% de valoración positiva percibida por los usuarios ICO.

Este resultado es particularmente relevante puesto que ubica al CPT en un nivel de confianza similar a ICO, una institución de prestigio y con una trayectoria más extensa. Por otra parte, si bien se observan algunas diferencias entre consultantes y reclamantes, la evaluación general es altamente positiva. Se podría decir que los usuarios del sistema, a pesar de algunos reparos que pueden tener debido a que no se cumplen plenamente sus expectativas, aún confían en la respuesta de la institución.

⁴⁶ En esta comparación se consideraron las siguientes preguntas: *¿Cuánto confía en la respuesta entregada por el Consejo para la Transparencia? (CPT) vs. How much do you agree or disagree with this statement: I have a high level of trust in their advice (ICO).*

Gráfico 44 Evaluaciones positivas de los usuarios en relación a la confianza en la respuesta entregada por las instituciones. Comparación muestra ICO con reclamantes y consultantes CPT



3.2 Síntesis

A pesar de que el análisis presentado no puede ser concluyente debido a las restricciones metodológicas señaladas inicialmente, la comparación entre los estudios de satisfacción de usuarios del CPT y de ICO, da algunas luces respecto a la posición actual del organismo chileno y de los desafíos que debe enfrentar en el futuro.

Si bien la evaluación global del servicio por parte los usuarios de CPT tiende a ser positiva (59%), existe un alto porcentaje de clientes que tiene una percepción más bien negativa de su desempeño, cuestión que es aún más evidente entre los reclamantes. Estos resultados se alejan de la mejor evaluación que tiene el ICO y advierten que existe un amplio margen que debe ser mejorado por el organismo chileno. No se debe olvidar la larga trayectoria de ICO en comparación con la existencia incipiente del CPT pero, si bien esta diferencia permite matizar estos resultados, se debe tener en cuenta que el cliente actual es más exigente que hace 20 años, y la rapidez con que se mejore el servicio es fundamental para mejorar la evaluación de los usuarios.

En cuanto a la respuesta que reciben por parte de los organismos evaluados, el tiempo de respuesta, variable crítica en la evaluación que el usuario hace de la organización, es el indicador peor valorado tanto por los encuestados de ICO como de CPT (54% y 59% de evaluaciones positivas, respectivamente). Si bien esta evaluación negativa puede

relacionarse expectativas iniciales de los usuarios (por ejemplo, pueden esperar mayor rapidez del servicio del que realmente éste se puede demorar en resolver su requerimiento), una adecuada información respecto a lo que se puede esperar del proceso, así como de su evolución, podrían impactar positivamente en estos resultados. Como señala el estudio ICO, los usuarios aprecian que se les informe de los avances del proceso, cuestión que sólo es evaluada positivamente por un tercio de los reclamantes de CPT y por la mitad de los usuarios de ICO. Un perfeccionamiento en esta parte del procedimiento podría mejorar la impresión que los usuarios tienen de los tiempos de respuesta y del servicio en general, ya que éstos tendrían evidencia concreta respecto a que el organismo está trabajando en su requerimiento.

En cuanto la evaluación de la respuesta recibida, los usuarios de CPT e ICO valoran en forma positiva y bastante similar la coherencia (73% en ambos estudios), la claridad de las respuestas recibidas (79% ICO y 75% CPT) y que ésta estuviera bien escrita (86% ICO y 95% CPT). Este es un buen indicador ya que, aunque los usuarios esperen respuestas más rápidas o un mejor servicio, aún así valoran el trabajo realizado por los organismos. No obstante, en las dos primeras preguntas existe un cuarto de los encuestados que no tienen una opinión positiva, resultado que debe ser analizado con más profundidad para evaluar qué está impidiendo que estos clientes tengan una mejor valoración. En este sentido, respuestas directas y que se ajusten específicamente a los requerimientos de los usuarios, pueden mejorar la evaluación de estos indicadores.

Finalmente, tanto los encuestados de ICO como de CPT dan cuenta de un altísimo nivel de confianza en las respuestas que dan las instituciones (85% en ambos estudios), lo que es un recurso fundamental en el desarrollo de la institución. Nuevamente, a pesar de que hay indicadores en los que los usuarios son más críticos, aún confían en forma mayoritaria en las acciones de estos organismos.

Los resultados anteriores indican que, comparado con una organización con la trayectoria de ICO, el CPT, una organización que lleva poco tiempo de funcionamiento, tiene una evaluación mayormente positiva por parte de sus usuarios y un comportamiento bastante similar al del organismo británico. Las áreas más débiles como los tiempos de respuesta o

el seguimiento de los casos, no logran mellar la confianza que los usuarios tienen en las respuestas de la institución, aunque castigan de alguna forma el servicio otorgado. Las mejoras en la celeridad de las respuestas, el seguimiento de los casos, entre otras discutidas en la sección anterior, podrían mejorar la evaluación general que los usuarios tienen de un organismo en el que tienen altas expectativas respecto a su desempeño.

4. Síntesis generales y conclusiones

A continuación se presentan los principales resultados obtenidos a partir de la aplicación de una encuesta de satisfacción a clientes privados del Consejo para la Transparencia. Ésta fue respondida por 139 personas que aceptaron voluntariamente participar del estudio (54 consultantes y 85 reclamantes) y que realizaron una consulta o reclamo, vía canal electrónico, entre marzo y octubre de 2009.

Para la recolección de la información se construyó un instrumento con dos formas, para hacer las diferencias en cuanto a las preguntas asociadas al proceso de atención a reclamos y consultas. La aplicación se hizo por teléfono y vía Web.

En términos generales, se observa que la mayoría (59,4%) de los clientes privados declaran sentirse satisfechos del servicio entregado, fundamentalmente asociado a la percepción de que el acceso a la información y a generar una consulta o reclamo es un proceso fácil, y de que se obtiene una respuesta o solución adecuada en un tiempo oportuno.

Ahora bien, se detecta una tendencia mayor entre consultantes, por sobre reclamantes, a hacer esta evaluación positiva del servicio entregado por parte del Consejo. Esto podría responder por una parte a que efectivamente, la necesidad de recurrir al Consejo por parte de los reclamantes se debe a una experiencia previa que ya es negativa, y por otro lado, a que resolver un conflicto entre reclamante y otro organismo es en sí mismo un proceso más complejo que la entrega de información.

Por otra parte, a la hora de evaluar el nivel de satisfacción general, existe un importante grupo de clientes (cerca de un 40%) cuya experiencia no fue del todo positiva a la hora de recurrir al Consejo, y quienes hacen una evaluación más crítica y negativa del proceso y de los resultados obtenidos. A partir de estos aspectos, es posible identificar elementos que pueden ser mejorados, en especial, asociados a la resolución de problemas en el caso de los reclamantes. Particularmente, es posible recomendar la necesidad de definir y mejorar la dinámica de atención en cuanto a sus procesos de seguimiento de resultados

de las solicitudes y mantener informados a los clientes, especialmente los reclamantes, con respecto a nivel de avance de sus casos. Esto es especialmente relevante considerando que la Ley se irá haciendo cada vez más conocida, lo que puede aumentar el flujo de requerimientos.

Sumado a ello, se puede sugerir que el contacto inicial con los clientes permita conocer y aclarar expectativas, de modo que esté claro qué compete al Consejo y qué no pueden esperar del Consejo, y que se les informe de todas las vías de comunicación para estar al tanto de su proceso.

A continuación se dan a conocer en mayor detalle, algunos de los principales resultados obtenidos:

Al momento de consultar por la vía a través de la cual se conoce el Consejo, los clientes reportan que es conocido principalmente por difusión de los organismos públicos y luego por Internet. En el caso de los reclamantes, se observa que mencionan Internet como el principal medio, lo que probablemente ocurre dado que al tratarse de un reclamo contra un organismo público, no es éste el que entrega la información sobre el Consejo.

Los participantes en su mayoría señalan conocer la función del Consejo, señalando como su principal función velar por el cumplimiento de la Ley, luego fiscalizar a los organismos públicos en general y mencionan escasamente su rol de asesoría e información a ciudadanos. Destaca que un alto porcentaje cree que su función es la entrega de información pública en general. Se observa además que la mayoría de los clientes considera altamente importante que exista un organismo autónomo de fiscalización de instituciones del estado.

Se constata que más del 90% de los encuestados señaló que ingresar una consulta o requerimiento es fácil o muy fácil, y evalúan el sitio Web como útil o muy útil (cerca del 70%). Los reclamantes conocen la Web en menor medida, lo que podría explicarse porque los reclamos deben ser presenciales, pero también, precisamente porque reciben menos información a través de la misma.

Los requerimientos de los clientes varían bastante, pues se tratan de situaciones acotadas y puntuales que no mostraron una tendencia o ámbito claro donde existan reclamos o solicitudes permanentes. En el caso de reclamos, la mayoría se refieren a situaciones en que se negó la información, su solicitud fue rechazada o no se cumplió el plazo para la entrega de una respuesta o solución, y sólo un 8,2% de reclamantes solicitó un amparo por faltas a transparencia activa. Cabe destacar que un 12,9% de reclamos no correspondían a ámbitos de competencia del Consejo.

Se observa que cerca de un tercio de clientes tienen la expectativa de recibir soluciones concretas, existiendo una diferencia significativa entre consultantes y reclamantes, pues los primeros esperan fundamentalmente una respuesta a su consulta, mientras que los segundos esperan una solución a un problema y tienen una expectativa más alta que los consultantes de que existan sanciones al organismo público que no cumplió con la Ley. Un porcentaje menor esperaba asesoría sobre procedimientos.

Gran parte de las expectativas de los reclamantes tienen que ver con recibir una atención que lleve a una solución satisfactoria de manera rápida y expedita, lo que podría entenderse dada la experiencia previa negativa que lleva a realizar el reclamo.

Con respecto al proceso de consulta, la mayoría de los consultantes (77,4%) indica haber recibido una respuesta, y de ellos, el 12,5% señala haberla recibido el mismo día. Por su parte, un 22,6% indica no haber recibido respuesta, lo que no concuerda con reportes del Consejo que indican una respuesta al 100% de las solicitudes, sin embargo, esto podría explicarse al considerar que los consultantes podrían evaluar como no respuesta el que ésta no sea satisfactoria.

En cuanto al proceso de reclamo/amparo, se observa que el 63,9% de los reclamantes declara que su reclamo fue acogido, y de éstos, el 60,4% de los casos aún se encontraban abiertos. Por su parte, el 21,7% declara que no sabe si su reclamo fue acogido, y el 14,5% afirma que no fue acogido. De estos últimos, la mayoría señala conocer el motivo del rechazo, pero solo la mitad considera que estos motivos fueron claros. Esto pone de

manifiesto una debilidad importante del sistema, ya sea porque no se están acogiendo adecuadamente los reclamos, o bien, porque el proceso para hacerlo no impacta en la percepción de los reclamantes. De los reclamantes cuyos casos fueron acogidos, se observa que la mayoría se contacta vía Internet para conocer el estado de avance de su caso, mientras que un grupo menor utiliza la vía presencial. Esto es interesante pues este es el grupo que indicó en mayor medida no conocer previamente la Web del Consejo.

Al preguntar por la evaluación que los clientes privados realizan de la página Web, se observa en general una valoración positiva de ésta, así como del canal Web del Consejo, para obtener información sobre la Ley así como sobre el estado de su reclamo.

La mayoría de clientes privados considera que el proceso para realizar el requerimiento fue fácil, aunque se observa que esta percepción es mayor entre consultantes comparado con reclamantes. La mayoría de los clientes señala haber recibido confirmación de recepción de su requerimiento de manera oportuna, aunque se observa la misma tendencia, es decir, que esta percepción es mayor entre consultantes. En cuanto a la afirmación “me mantuvieron informado de los avances del caso durante todo el proceso”, un porcentaje alto de reclamantes (65,3%) se muestra en desacuerdo.

Las percepciones de los clientes privados son bastante diversas con respecto a cuán adecuado y oportuno fue el tiempo de respuesta del Consejo, encontrándose diferencias significativas entre reclamantes y consultantes, existiendo una satisfacción mayor entre consultantes que entre reclamantes. Estos últimos manifiestan en un 60% aproximadamente, estar en desacuerdo con que el Consejo cumplió con los plazos para entregarles información del proceso. Además, independiente de si su caso fue o no acogido, un poco más de la mitad de los reclamantes evalúa como insatisfactorio el proceso de reclamo/amparo. De todos modos, el 47,6% señaló estar satisfecho.

En el caso de reclamantes, quienes tuvieron contacto telefónico o presencial con personal del Consejo, se observa que casi un 95% se encuentra de acuerdo o muy de acuerdo con que la persona que los atendió fue amable. Un alto porcentaje (cerca del 80%) considera

que quien los atendió mostró interés por su caso, comprendió fácilmente su reclamo/amparo, y fue claro y preciso.

Cerca de un 72% de los encuestados considera que la respuesta recibida fue coherente con su requerimiento, un 17,6% considera que no hubo coherencia y casi un 10% indica que la respuesta no tenía relación alguna con el requerimiento. Los reclamantes muestran un menor grado de satisfacción en este punto, aunque no se observan diferencias significativas. A su vez, cerca del 75% de los clientes privados consideró que la respuesta recibida fue clara y precisa, existiendo de todos modos menor satisfacción en este punto entre reclamantes.

En general la mayoría de los encuestados se encuentran satisfechos con la respuesta recibida. Entre los reclamantes que conocen el resultado de su caso, se aprecia que cerca de un tercio declara no encontrarse satisfecho, y lo mismo se observa entre consultantes que recibieron respuesta a su requerimiento.

Se observa entre los encuestados un alto nivel de confianza en la resolución de su requerimiento por parte del Consejo (85% confía algo o ampliamente), aunque existe una diferencia significativa entre consultantes y reclamantes, con una mayor tendencia de los primeros a confiar en el Consejo.

Más del 60% de los encuestados indica que el equipo encargado de tramitar su requerimiento estuvo comprometido, mientras que cerca del 17% (mayoría reclamantes) considera que hubo poco compromiso. Entre los reclamantes, existe bastante consenso en que se puede confiar en los compromisos que el Consejo toma con ellos, aunque cerca de un 35% opina lo contrario.

Al comparar el servicio del Consejo con otros organismos públicos, cerca del 70% de quienes tuvieron contacto con otro organismo considera que el servicio del Consejo es más satisfactorio.

Al consultar por el cumplimiento de sus expectativas, se observa una distribución bastante equitativa entre quienes consideran que sus expectativas fueron cumplidas totalmente, moderadamente, o que no se cumplieron en lo absoluto. Aún así, se observa menor satisfacción entre reclamantes. Una distribución similar se observa con el grado de satisfacción ante la respuesta recibida.

De este modo, con respecto a la satisfacción global se observa que un grupo importante de clientes privados se muestra satisfecho o muy satisfecho (cerca del 60%). Sin embargo, existe un grupo importante (cerca del 40%) que se declara insatisfecho o muy insatisfecho. Si bien no existen diferencias significativas, la tendencia es encontrar que el grado de insatisfacción es mayor entre reclamantes. Finalmente, se aprecia que más del 70% de los clientes privados señalan que probablemente recurrirían al Consejo nuevamente, y el 76% recomendaría sus servicios.

Al realizar una comparación con organismos internacionales similares al Consejo para la Transparencia como lo es el Information Commissioner's Office (ICO) de Inglaterra, manteniendo siempre en consideración que dicha comparación no puede ser concluyente debido a las restricciones metodológicas señaladas, es posible observar que comparado con una organización con mayor trayectoria, el CPT tiene una evaluación mayormente positiva por parte de sus usuarios y en este sentido, es evaluado de forma similar al organismo británico. Es importante destacar que a pesar de áreas más débiles, en comparación con la evaluación que realizan los usuarios del ICO (por ejemplo tiempo de demora en las respuestas), no logran mellar la confianza que los usuarios tienen en la institución. Por esta razón es posible hipotetizar que toda mejora que realice el Consejo para la Transparencia en este tipo de detalles relacionados mayoritariamente con la gestión de la información permitirán mejorar la evaluación general que los usuarios tienen de éste.

5. Anexos

5.1 Cuestionario Satisfacción Consultantes

Encuesta de Satisfacción Usuaría

Consultas

1) Para partir, me gustaría preguntarle ¿cómo se enteró que existía el Consejo para la Transparencia?

Marcar hasta 3 alternativas, en orden de importancia

	Rank
a. Televisión	
b. Radio	
c. Diario	
d. Internet	
e. Contacto directo	
f. Organismo público	
g. Organismo privado	
h. Otro:.....	

i. No sé

2) ¿Sabe cuál es la función del Consejo para la Transparencia?

a. Si

b. No (pasar a pregunta 4)

3) ¿Me podría describir, en pocas palabras, cuál cree usted que es la función principal del Consejo para la Transparencia? (no leer alternativas)

a. Organismo que asesora a los ciudadanos en materia de acceso a la información

b. Organismo que entrega asesoría técnica sobre la Ley de transparencia

c. Organismo que gestiona solicitudes de información de los ciudadanos

d. Organismo fiscalizador

e. Defensor de los derechos de los ciudadanos

f. Servicio de información de la función pública en general

g. Organismo que fiscaliza la corrupción

h. Otro:.....

i. No sé

- 4) ¿Cuán importante considera usted que es la existencia de un organismo autónomo que fiscalice a las instituciones del estado?
- a. Muy importante
 - b. Importante
 - c. Poco Importante
 - d. Para nada importante
 - e. No sé
- 5) Para usted, contactarse con el Consejo para la Transparencia para realizar su consulta fue:
- a. Muy fácil
 - b. Fácil
 - c. Difícil
 - d. Muy difícil
 - e. No sé
- 6) ¿Cuántas veces se ha contactado con el Consejo para la Transparencia para hacer una consulta?
- a. Una vez
 - b. Dos veces
 - c. Tres o más veces
 - d. No sé
- 7) ¿Cuándo realizó la última consulta al CPT?

Marzo	
Abril	
Mayo	
Junio	
Julio	
Agosto	
Septiembre	
Octubre	

- a. No sé

- 8) La última consulta que realizó, ¿fue por iniciativa propia o la hizo en representación de otra persona o institución?
- a. Personal
 - b. Tercero
 - i. Institución:.....
 - ii. Persona:.....
 - c. No sé

- 9) ¿Cuán útil fue la página web del Consejo para la Transparencia en la realización de su consulta?
- a. Muy útil
 - b. Útil
 - c. Poco útil
 - d. Nada útil
 - e. No he accedido a la página web (pasar a pregunta 11)
 - f. No sé

- 10) Evalúe con una nota de 1 a 7 la página web del CPT como medio para obtener información.
- a. Nota:.....
 - b. No sé

- 11) ¿Qué esperaba usted al contactarse con el Consejo para la Transparencia? (no leer alternativas)

Marcar hasta tres alternativas en orden de importancia

	Rank
a. Que respondieran a mi consulta	
b. Que sancionaran al organismo que no cumplió con la Ley de transparencia	
c. Que defendieran mis derechos	
d. Que me informaran acerca de la Ley	
e. Que solucionaran mi problema	
f. Otro:.....	

- g. No sé

12) ¿Podría describir brevemente de qué se trató su última consulta? (no leer alternativas)

- a. Consulta por rol o función del Consejo para Transparencia
- b. Solicitud de acceso a información
- c. Consulta por transparencia activa
- d. Operatividad y alcances de la Ley de transparencia
- e. Denuncia de irregularidades en entrega de información
- f. Denuncia de irregularidades en transparencia activa
- g. Problema personal
- h. Otro:.....
- i. No sé

13) ¿Cuán comprometido cree usted que estuvo el equipo de CPT en la tramitación de su consulta?

- a. Muy comprometido
- b. Comprometido
- c. Poco comprometido
- d. Nada comprometido
- e. No sé

14) En términos generales, ¿cuán satisfecho quedó usted con el servicio entregado por CPT?

- a. Muy satisfecho
- b. Satisfecho
- c. Insatisfecho
- d. Muy insatisfecho
- e. No sé

15) En términos generales, ¿cuán fácil o difícil encontró el proceso de consulta?:

- a. Muy fácil
- b. Fácil
- c. Difícil
- d. Muy difícil
- e. No sé

16) ¿Su consulta fue respondida?

- a. Si
- b. No (pasar a pregunta 22)
- c. No sé (pasar a pregunta 22)

- 17) ¿Cuándo le llegó la respuesta a su solicitud?
- El mismo día que realicé la consulta
 - Al día siguiente de realizar la consulta
 - Dos días después de realizar la consulta
 - Tres o más días después de realizar la consulta
 - No sé

18) En cuanto al proceso de respuesta a su consulta, ¿cuán de acuerdo está usted con las siguientes afirmaciones?

	M/A	D/A	E/D	T/D	No sé
a. Recibí confirmación de recepción de mi consulta de manera oportuna					
b. El tiempo de respuesta fue adecuado y oportuno					

19) En cuanto a la respuesta recibida a su consulta, ¿cuán de acuerdo está usted con las siguientes afirmaciones?

	M/A	D/A	E/D	T/D	No sé
a. La respuesta que recibí cumplió con mis expectativas					
b. La respuesta que recibí fue coherente con mi consulta					
c. La respuesta que recibí fue clara y precisa					
d. La respuesta que recibí estaba bien escrita, es decir, sin errores gramaticales ni ortográficos significativos					

20) En términos generales, ¿cuán satisfecho quedó usted con la respuesta a su consulta?

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Insatisfecho
 - ¿Por qué?
- Muy insatisfecho
 - ¿Por qué?
- No sé

21) ¿Cuánto confía usted en la respuesta entregada por el Consejo para la Transparencia a su consulta?

- Mucho
- Algo
- Poco

- d. Nada
- e. No sé

22) ¿En qué medida se cumplieron sus expectativas?

- a. Se cumplieron totalmente
- b. Se cumplieron moderadamente
 - i. ¿Por qué?
- c. No se cumplieron en lo absoluto
 - i. ¿Por qué?
- d. No sé

23) ¿Ha tenido contacto con otras organizaciones trabajan en torno al tema de transparencia? Por ejemplo, Chile Transparente, Transparencia Internacional, o Fundación Proacceso, entre otras.

- a. Si
 - i. ¿Cuál(es)?:.....
- b. No (pasar a pregunta 25)
- c. No sé

24) En comparación con otras organizaciones públicas, tales como ministerios o municipios, ¿cuán satisfactorio es el servicio entregado por CPT?

- a. Mucho más satisfactorio
- b. Más Satisfactorio
- c. Menos satisfactorio
- d. Mucho menos satisfactorio
- e. No me he contactado con otras organizaciones públicas
- f. No sé

25) ¿Cuán probable es que usted recurra al Consejo para la Transparencia nuevamente para solicitar información o hacer un reclamo?

- a. Muy probable
- b. Probable
- c. Poco Probable
- d. No recurriría de nuevo a CPT
- e. No sé

26) ¿Cuán probable es que usted recomiende el servicio otorgado por CPT a otras personas en situaciones similares a la suya?

- a. Muy probable
- b. Probable
- c. Poco Probable
- d. No recurriría de nuevo a CPT
- e. No sé

27) ¿Qué sugerencias haría usted para mejorar el servicio entregado por CPT a los ciudadanos?

Perfil del Solicitante

Edad	
Situación laboral	☐ Empleado ☐ Trabajador independiente ☐ Desempleado ☐ Jubilado ☐ Dueño de casa ☐ Estudiante
Título profesional o técnico	 ☐ No tiene ☐ Estudiante ☐ Otro:
Rubro	☐ Sector Público ☐ Sector Privado ☐ Otro:
Identificación	☐ Anónimo ☐ Nombre real ☐ Nombre ficticio

Cierre

Hemos llegado al final de la encuesta.

Mide UC llevará a cabo algunas entrevistas grupales para ahondar más en ciertos temas.

¿Le interesaría participar de alguna de estas entrevistas?

Si la respuesta es positiva decir:

Entonces, nos pondremos en contacto con usted para acordar el día y la hora de la entrevista. Desde ya le agradecemos su disposición.

Consignar disponibilidad de la persona

Una vez que se analice la información obtenida a través de la encuesta, le enviaremos un resumen de los principales resultados para que pueda conocer la percepción que tienen los usuarios del servicio otorgado por el Consejo para la Transparencia.

Muchas gracias por su disposición y participación.

FIN DE LLAMADA

5.2 Cuestionario Satisfacción Reclamantes

Encuesta de Satisfacción Usuaría

Reclamo

- 1) Para partir, me gustaría preguntarle ¿cómo se enteró que existía el Consejo para la Transparencia?

Marcar hasta 3 alternativas, en orden de importancia

	Rank
a. Televisión	
b. Radio	
c. Diario	
d. Internet	
e. Contacto directo	
f. Organismo público	
g. Organismo privado	
h. Otro:.....	

i. No sé

- 2) ¿Sabe cuál es la función del Consejo para la Transparencia?

- a. Si
- b. No (pasar a pregunta 4)

- 3) ¿Me podría describir, en pocas palabras, cuál cree usted que es la función principal del CPT? (no leer alternativas)

- a. Organismo que asesora a los ciudadanos en materia de acceso a la información
- b. Organismo que entrega asesoría técnica sobre la Ley de transparencia
- c. Organismo que gestiona solicitudes de información de los ciudadanos
- d. Organismo fiscalizador
- e. Defensor de los derechos de los ciudadanos
- f. Servicio de información de la función pública en general
- g. Organismo que fiscaliza la corrupción
- h. Otro:.....
- i. No sé

- 4) ¿Cuán importante considera usted que es la existencia de un organismo autónomo que fiscalice a las instituciones del estado?
- a. Muy importante
 - b. Importante
 - c. Poco Importante
 - d. Para nada importante
 - e. No sé
- 5) Para usted, contactarse con el Consejo para la Transparencia para realizar su reclamo fue:
- a. Muy fácil
 - b. Fácil
 - c. Difícil
 - d. Muy difícil
 - e. No sé
- 6) ¿Cuántas veces se ha contactado con el Consejo para la Transparencia para hacer un reclamo?
- a. Una vez
 - b. Dos veces
 - c. Tres o más veces
 - d. No sé

- 7) ¿Cuándo realizó el último reclamo al CPT?

Marzo	
Abril	
Mayo	
Junio	
Julio	
Agosto	
Septiembre	
Octubre	

- a. No sé

8) El último reclamo que realizó, ¿fue por iniciativa propia o la hizo en representación de otra persona o institución?

a. Personal

b. Tercero

i. Institución:.....

ii. Persona.....:

c. No sé

9) ¿Cuán útil fue la página web del Consejo para la Transparencia en la realización de su reclamo?

a. Muy útil

b. Útil

c. Poco útil

d. Nada útil

e. No he accedido a la página web (pasar a pregunta 11)

f. No sé

10) Evalúe con una nota de 1 a 7 la página web del CPT como medio para obtener información.

a. Nota:.....

b. No sé

11) ¿Qué esperaba usted al contactarse con el Consejo para la Transparencia? (No leer alternativas)

Marcar hasta tres alternativas en orden de importancia

	Rank
a. Que sancionaran al organismo que no cumplió con la Ley de transparencia	
b. Que defendieran mis derechos	
c. Que solucionaran mi problema	
d. Que me asesoraran en mi reclamo	
e. Otro:.....	

f. No sé

12) Su último reclamo tuvo relación con:

- a. Falta de información en la página web de un de organismo público
- b. Problemas con una solicitud de información
- c. Otro:.....
- d. No sé

13) En cuanto al servicio otorgado por el personal encargado de CPT, ¿cuán de acuerdo está usted con las siguientes afirmaciones?:

	M/A	D/A	E/D	T/D	No sé
a. La persona que me atendió fue amable					
b. La persona que me atendió se mostró interesada en mi caso					
c. La persona que me atendió comprendió fácilmente mi reclamo					
d. La persona que me atendió fue clara y precisa					

14) ¿Cuán comprometido cree usted que estuvo el equipo del Consejo para la Transparencia en la tramitación de su reclamo?

- a. Muy comprometido
- b. Comprometido
- c. Poco comprometido
- d. Nada comprometido
- e. No sé

15) ¿Su reclamo fue acogido por el Consejo para la Transparencia?

- a. Si (pasar a pregunta 18)
- b. No
- c. No sé (pasar a pregunta 20)

16) ¿Se le informó por qué no fue acogido su caso?

- a. Si
- b. No (pasar a pregunta 22)
- c. No sé

17) ¿Le quedaron claros los motivos expuestos por el Consejo para la Transparencia para no acoger su caso?

- a. Si
- b. No
- iii. ¿Por qué?
- c. No sé

(Pasar a pregunta 22)

18) ¿En qué estado se encuentra su caso?

- a. Abierto (pasar a pregunta 20)
- b. Cerrado
- c. No sé (pasar a pregunta 20)

19) ¿Cómo se enteró de que su caso está cerrado?

- a. Me mandaron un correo electrónico para comunicarme la resolución
- b. Me mandaron una carta para comunicarme la resolución
- c. Me dieron la respuesta cuando fui al CPT
- d. Me dieron la respuesta cuando llamé por teléfono al CPT
- e. Me enteré a través de la página web
- f. Otro:
- g. No sé

(Pasar a pregunta 22)

20) ¿Cuántas veces se ha comunicado con el Consejo para la Transparencia para conocer el estado de su reclamo?

- a. Nunca (pasar a pregunta 22)
- b. Una vez
- c. Más de una vez
- d. No sé

21) ¿Qué medio ha utilizado para conocer el estado de su reclamo?

- a. Correo electrónico
- b. Teléfono
- c. Presencial
- d. Página Web
- e. No sé

22) En términos generales, ¿cuán satisfecho quedó usted con el servicio entregado por CPT?

- a. Muy satisfecho
- b. Satisfecho
- c. Insatisfecho
- d. Muy insatisfecho
- e. No sé

23) En términos generales, ¿cuán fácil o difícil encontró el proceso de reclamo?:

- a. Muy fácil
- b. Fácil
- c. Difícil
- d. Muy difícil
- e. No sé

24) En cuanto a la respuesta recibida a su reclamo, ¿cuán de acuerdo está usted con las siguientes afirmaciones?

	M/A	D/A	E/D	T/D	No sé
a. La respuesta que recibí cumplió con mis expectativas					
b. La respuesta que recibí fue coherente con mi reclamo					
c. La respuesta que recibí fue clara y precisa					
d. La respuesta que recibí estaba bien escrita (sin errores gramaticales ni ortográficos significativos)					

25) En cuanto al proceso de respuesta a su reclamo, ¿cuán de acuerdo está usted con las siguientes afirmaciones?

	M/A	D/A	E/D	T/D	No sé
a. Recibí confirmación de recepción de mi reclamo de manera oportuna					
b. Me mantuvieron informado de los avances del caso durante todo el proceso.					
c. El tiempo de respuesta fue adecuado y oportuno.					
d. El Consejo para la Transparencia ha cumplido con los plazos acordados para entregarme información del proceso.					
e. En general, se puede confiar en los compromisos que hace el Consejo para la Transparencia con sus usuarios.					
f. La página Web del Consejo para la Transparencia ha sido una herramienta útil para obtener información acerca de mi proceso.					

26) En términos generales, ¿cuán satisfecho está usted con el modo en que se ha tramitado su reclamo?

- a. Muy satisfecho
- b. Satisfecho
- c. Insatisfecho
 - iv. ¿Por qué?
- d. Muy insatisfecho
 - v. ¿Por qué?
- e. No sé

27) En términos generales, ¿cuán satisfecho está usted con el resultado de su reclamo? (sólo para casos cerrados)

- a. Muy satisfecho
- b. Satisfecho
- c. Insatisfecho
 - vi. ¿Por qué?
- d. Muy insatisfecho
 - vii. ¿Por qué?
- e. No sé

- 28) ¿Cuánto confía usted en la respuesta entregada por el Consejo para la Transparencia a su consulta?
- a. Mucho
 - b. Algo
 - c. Poco
 - d. Nada
 - e. No sé
- 29) ¿En qué medida se cumplieron sus expectativas?
- a. Se cumplieron totalmente
 - b. Se cumplieron moderadamente
 - viii. ¿Por qué?
 - c. No se cumplieron en lo absoluto
 - ix. ¿Por qué?
 - d. No sé
- 30) ¿Ha tenido contacto con otras organizaciones trabajan en torno al tema de transparencia? Por ejemplo, Chile Transparente, Transparencia Internacional, o Fundación Proacceso, entre otras.
- a. Si
 - x. ¿Cuál(es)?:.....
 - b. No (pasar a pregunta 32)
 - c. No sé (pasar a pregunta 32)
- 31) En comparación con otras organizaciones públicas, tales como ministerios o municipios, ¿cuán satisfactorio es el servicio entregado por CPT?
- a. Mucho más satisfactorio
 - b. Más Satisfactorio
 - c. Menos satisfactorio
 - d. Mucho menos satisfactorio
 - e. No me he contactado con otras organizaciones públicas
 - f. No sé
- 32) ¿Cuán probable es que usted recurra a CPT nuevamente para solicitar información o hacer un reclamo?
- a. Muy probable
 - b. Probable
 - c. Poco Probable
 - d. No recurriría de nuevo a CPT
 - e. No sé

33) ¿Cuán probable es que usted recomiende el servicio otorgado por CPT a otras personas en situaciones similares a la suya?

- a. Muy probable
- b. Probable
- c. Poco Probable
- d. No recurriría de nuevo a CPT
- e. No sé

34) ¿Qué sugerencias haría usted para mejorar el servicio entregado por CPT a los ciudadanos?

Perfil del Solicitante

Edad	
Situación laboral	☐ Empleado ☐ Trabajador independiente ☐ Desempleado ☐ Jubilado ☐ Dueño de casa ☐ Estudiante
Título profesional o técnico	 ☐ No tiene ☐ Estudiante ☐ Otro:
Rubro	☐ Sector Público ☐ Sector Privado ☐ Otro:
Identificación	☐ Anónimo ☐ Nombre real ☐ Nombre ficticio

Cierre

Hemos llegado al final de la encuesta.

Mide UC llevará a cabo algunas entrevistas grupales para ahondar más en ciertos temas.
¿Le interesaría participar de alguna de estas entrevistas?

Si la respuesta es positiva decir:

Entonces, nos pondremos en contacto con usted para acordar el día y la hora de la entrevista. Desde ya le agradecemos su disposición.

Consignar disponibilidad de la persona

Una vez que se analice la información obtenida a través de la encuesta, le enviaremos un resumen de los principales resultados para que pueda conocer la percepción que tienen los usuarios del servicio otorgado por el Consejo para la Transparencia.

Muchas gracias por su disposición y participación.

FIN DE LLAMADA

5.3 Correo Electrónico Invitación 1 Cliente Privado



Estudio

Consejo para la Transparencia

El Centro de Medición de la Universidad Católica de Chile (MIDE UC) se encuentra realizando una encuesta de satisfacción a las personas que se han contactado con el Consejo para la Transparencia con el objetivo de hacer una consulta o un reclamo.

Usted ha sido seleccionado(a) entre aquellas personas que registraron un correo electrónico al momento de realizar su consulta o reclamo.

Toda la información que se recoja en esta encuesta será estrictamente confidencial y sus datos no serán utilizados ni presentados de manera individual. La información que usted entregue nunca será identificada personalmente. Asimismo, los datos recogidos sólo serán usados para los objetivos de esta encuesta y no serán empleados para fines ajenos a ésta ni entregados a terceros.

La participación en esta encuesta es absolutamente voluntaria. Al participar, no sólo ayudará al Consejo para la Transparencia a mejorar su servicio de atención sino que también le haremos llegar los principales resultados que se obtengan de este estudio.

La encuesta es telefónica y dura alrededor de 8 minutos.

Las primeras personas que respondan la encuesta recibirán además la última edición del "Manual de Transparencia y Probidad de la Administración del Estado".

Para realizar la evaluación, usted debe ingresar a www.mideuc.cl/transparencia y dejar sus datos de contacto. Posteriormente, una persona del equipo de MIDE UC se contactará con usted para realizar la encuesta.

Si desea mayor información sobre MIDE UC, lo(a) invitamos a visitar nuestro sitio oficial en Internet www.mideuc.cl

Si usted trabaja en un organismo público y **no** ha realizado consultas o reclamos al Consejo para la Transparencia en calidad de persona particular, le agradecemos no responder a este correo electrónico.

Atentamente,

Jorge Manzi
Director
MIDE UC

5.4 Correo Electrónico Invitación 2 Cliente Privado



Estudio

Consejo para la Transparencia

Hace un tiempo le invitamos a participar en una encuesta telefónica que el Centro de Medición de la Universidad Católica de Chile (MIDE UC) se encontraba realizando a las personas que han hecho consultas o reclamos al Consejo para la Transparencia.

Dado que algunas personas nos manifestaron su dificultad para contestar una encuesta telefónica se ha puesto a disposición de los usuarios una encuesta en formato electrónico a fin que puedan contestarla cuando les parezca conveniente.

Toda la información que se recoja en esta encuesta será estrictamente confidencial y sus datos no serán utilizados ni presentados de manera individual. Asimismo, los datos recogidos sólo serán usados para los objetivos de esta encuesta y no serán empleados para fines ajenos a ésta ni entregados a terceros.

Para contestar la encuesta, usted sólo debe ingresar a www.mideuc.cl/transparencia. Una vez allí, usted podrá elegir una de dos opciones, dependiendo si ha realizado una consulta o un reclamo en el Consejo para la Transparencia.

La participación en esta encuesta es absolutamente voluntaria. Al participar, no sólo ayudará al Consejo para la Transparencia a mejorar su servicio de atención sino que también le haremos llegar los principales resultados que se obtengan de este estudio.

Si desea mayor información sobre MIDE UC, lo(a) invitamos a visitar nuestro sitio oficial en Internet www.mideuc.cl

Si usted trabaja en un organismo público y no ha realizado consultas o reclamos al Consejo para la Transparencia en calidad de persona particular, le agradecemos no responder a este correo electrónico.

Atentamente,

Jorge Manzi
Director
MIDE UC

5.5 Protocolos de llamada

Buenos días (tardes).

¿Podría hablar con el Sr. (Sra.) **nombre**?

Si la persona no está disponible, acordar un nuevo horario de llamada

FIN DE LLAMADA

Buenos días Sr. (Sra.) **nombre**. Mi nombre es **nombre operadora** y lo(a) estoy llamando del Centro de Medición de la Universidad Católica.

Hace algunos días, usted recibió un correo electrónico invitándolo(a) a participar de una encuesta. Luego, usted ingresó a nuestro sitio web y dejó sus datos para que nosotros lo contactáramos.

La encuesta no tomará más de 10 minutos. ¿Es posible para usted responder ahora?

Si la persona no puede contestar la encuesta, preguntar:

¿En qué momento le conviene que lo(a) contactemos nuevamente para realizar la encuesta?

Anotar día y hora de nueva llamada

FIN DE LLAMADA

Le recuerdo que toda la información que se recoja en esta encuesta será estrictamente confidencial y que sus datos no serán utilizados ni presentados de manera individual.

A través de esta encuesta usted podrá evaluar el servicio entregado por el Consejo para la Transparencia cuando realizó su requerimiento. Los resultados permitirán mejorar el servicio que actualmente se entrega a los ciudadanos.

Ahora partiremos con la encuesta