



MEMORIA2011

CONSEJO PARA LA TRANSPARENCIA



Índice

4	CARTA DEL PRESIDENTE
6	PERSPECTIVA GENERAL DE LA ACCIÓN DEL CONSEJO PARA LA TRANSPARENCIA
9	ACCIONES ORIENTADAS A PROMOVER EL DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA EN LA CIUDADANÍA
13	1. Entregar información actualizada y pertinente
17	2. Fomentar la participación ciudadana
18	3. Entregar un servicio de calidad a los clientes
22	ACCIONES ORIENTADAS AL APOYO Y SEGUIMIENTO DE LA ACCIÓN DE LOS SUJETOS OBLIGADOS
24	1. Promover el fortalecimiento de las capacidades institucionales de los organismos públicos
29	2. Fiscalizar y sancionar
33	ACCIONES ORIENTADAS AL DESARROLLO INSTITUCIONAL
35	1. Fortalecer el modelo de gestión del CPLT
41	2. Relacionamiento institucional y trabajo en red
44	ACCIONES ORIENTADAS AL PERFECCIONAMIENTO NORMATIVO

Carta del Presidente

La presentación de la memoria anual del Consejo para la Transparencia permite comunicar a la sociedad la forma en la que se va conformando la tutela del derecho de acceso a la información pública en nuestro país.

Como los lectores podrán apreciar, la Memoria 2011 incluye la información más destacada del ejercicio institucional, buscando otorgar una visión global de la situación del derecho de acceso a la información pública en Chile, al mismo tiempo que informa del trabajo de esta Corporación en el desarrollo de las funciones que tiene encomendadas.

La principal prioridad del Consejo son los derechos ciudadanos reconocidos por la Ley 20.285 y, por ello, en el año 2011 se ha trabajado intensamente en el desarrollo de distintas iniciativas para impulsar su conocimiento y garantizar su ejercicio efectivo; así como en lograr la efectiva implementación de esta normativa en las instituciones públicas, mediante la difusión y fiscalización del cumplimiento de la Ley. Al mismo tiempo, la institución ha realizado grandes esfuerzos en torno al desarrollo de sus propias capacidades institucionales, de tal manera que el conjunto de los esfuerzos conduzcan de manera clara al logro de los objetivos institucionales, bajo un modelo de gestión que promueva y resguarde la calidad y oportunidad de los servicios entregados.

A partir de los propios efectos de tres años de vigencia de la Ley 20.285, nuestra misión presenta hoy una mayor complejidad ante la emergencia de nuevos desafíos. En esta edición se puede apreciar el peso específico y la relevancia adquirida por el reto que significa avanzar hacia un mayor conocimiento de la Ley y sus mecanismos de exigibilidad que permitan a los ciudadanos ejercer su derecho en plenitud.

El apartado el “*Consejo en cifras*” proporciona el resumen de datos estadísticos correspondiente al año 2011 mediante información gráfica y estadística de gran utilidad para valorar el alcance cuantitativo de las actividades desarrolladas por la Corporación.

El año 2011, fue especialmente prolífico en materia normativa, con la publicación de la “*Recomendación sobre Protección de Datos Personales*” y la “*Instrucción General N° 10: Sobre el procedimiento administrativo en derecho de acceso a la información*”. Ambas iniciativas se han generado con el fin de promover y clarificar tanto a los órganos de la administración del Estado, como a la ciudadanía, la aplicación efectiva de la legislación vigente.

Esta memoria quiere constituir un documento de fácil consulta y utilización intentando evitar referencias demasiado extensas. No obstante puede encontrarse una información más exhaustiva en la página Web del Consejo para la Transparencia

Carta del Presidente

(www.consejotransparencia.cl), donde se encuentran recopiladas la normativa aplicable, las decisiones del Consejo, información estadística, estudios, publicaciones, y diverso material complementario.

Espero sinceramente que esta nueva edición de la Memoria contribuya una vez más a poner de manifiesto el valor del intenso trabajo desarrollado por los profesionales que prestan servicio en esta institución, que día a día dedican sus mejores esfuerzos en favor de la labor del Consejo para la Transparencia y permita apreciar cómo se consolida la efectiva salvaguarda del derecho de acceso a la información pública.



Alejandro Ferreiro
Presidente
Consejo para el Transparencia

Perspectiva General de la Acción del Consejo para la Transparencia

El Consejo para la Transparencia, desde sus comienzos se ha dado a la tarea de implementar de manera efectiva su misión institucional, a saber: *promover y cooperar en la construcción e institucionalización de una cultura de la transparencia en Chile, garantizando el derecho de acceso a la información pública de las personas*. En este sentido, se entiende que para el adecuado desarrollo de la misión se deben realizar acciones orientadas a la promoción y facilitación del derecho en dos actores fundamentales de su implementación, la ciudadanía en general y los sujetos obligados.

Es por esto que, la institución ha orientado sus esfuerzos hacia ambos objetivos, entendiendo que al contar con una ciudadanía más informada y habilitada en los mecanismos reales para el ejercicio del derecho, se promueven los valores democráticos, se estimularía la participación ciudadana y se entregan herramientas a los ciudadanos para el efectivo control ciudadano de las acciones del Estado. Por otra parte, en la medida en que las instituciones públicas reciben orientación y claridad sobre las expectativas y los procedimientos que les impone la Ley y, por ende, sobre los servicios que deben generar hacia la ciudadanía, se garantiza que los ciudadanos habilitados en el derecho puedan ejercerlo sin limitaciones ni barreras, al mismo tiempo que las instituciones van incorporando los principios de la transparencia en sus prácticas y procesos habituales, con lo cual su gestión se vuelve más moderna y con una mayor orientación hacia la ciudadanía.

Dentro de las principales líneas de trabajo, es posible indicar que el año 2011 estuvo marcado por una gran actividad normativa y por el impulso de una serie de acciones conducentes al diagnóstico y desarrollo de planes, programas y proyectos orientados a proteger el ejercicio del derecho de acceso de los ciudadanos, y a entregar insumos para la mejora de los estándares de transparencia de los sujetos obligados por la Ley. Algunos ejemplos de estos proyectos son: el diagnóstico y diseño de un modelo de gestión en transparencia municipal; el diagnóstico y diseño de herramientas que contribuyan a la creación de un modelo de cumplimiento en materia de acceso a la información pública aplicable a los órganos de la administración para su posterior fiscalización; y en la línea de desarrollo de servicios hacia la ciudadanía, los avances en el desarrollo del Portal de Transparencia del Estado, que se encuentra actualmente en desarrollo.

Del mismo modo, se implementaron acciones con resultados muy concretos concernientes las diversas facultades del CPLT, por ejemplo, el plan de capacitación que abarcó un extenso territorio nacional y donde se dio inicio a sistemas de e-learning, los resultados de medición de barreras de ingreso de las solicitudes, la resolución de casos de alto impacto público y la aplicación de sanciones.

Por otra parte, las acciones institucionales del Consejo se han orientado al fortalecimiento de su estructura y sus procesos internos, elementos fundamentales para

un adecuado funcionamiento que permita avanzar de manera consistente hacia las metas más ambiciosas de la corporación, tanto con los sujetos obligados, como con la ciudadanía. En este proceso de fortalecimiento institucional, ha primado una mirada específica sobre la manera de hacer las cosas, donde destaca el uso de herramientas de gestión que permiten trabajar bajo los conceptos de gestión por procesos y orientación al cliente. Uno de los sellos distintivos de la acción del Consejo es su compromiso con la calidad, por lo cual, la institución ha adoptado los estándares ISO 9000 en su gestión de procesos. A su vez, con la finalidad de concretar la medición de los objetivos estratégicos, la institución ha definido un conjunto de indicadores y metas a cumplir en el período. Los indicadores permiten monitorear en el corto plazo la ejecución de la estrategia institucional.

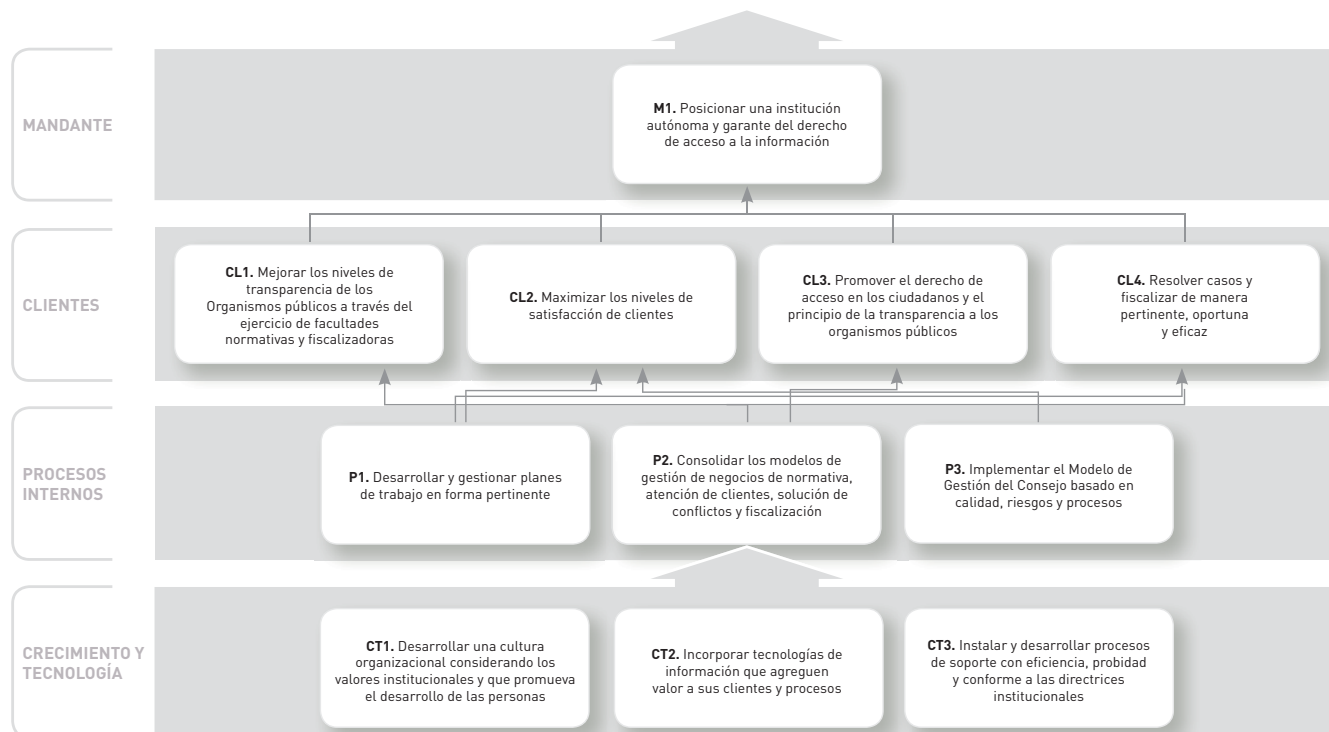
A su vez, se determinó avanzar en la incorporación de los atributos de oportunidad, eficacia y cobertura de los procesos de resolución de conflictos y fiscalización, buscando resultados en los niveles de satisfacción de clientes públicos y privados del Consejo, así como en los niveles de transparencia de los organismos del Estado.

Alineado a los indicadores, el Consejo ha puesto en marcha una serie de iniciativas o proyectos con la finalidad de impactar, directa o indirectamente, en el logro de los objetivos estratégicos institucionales. Para el año 2011, el Consejo definió su foco de trabajo en los siguientes ámbitos de acción:

- *Lograr mayor posicionamiento institucional y público.*
- *Mejorar la cartera de servicios, a partir del diseño y desarrollo de nuevos procesos institucionales, así como la maduración de procesos.*
- *Completar las capacidades institucionales, referidas a la instalación de institución.*

De acuerdo a la metodología Balance Score Card (BSC), se agruparon los ámbitos de acción dando cuerpo al Cuadro de Mando Integral, donde se estableció que el mandante, compuesto por los objetivos relacionados a los ejes o desafíos estratégicos del Consejo con impacto en el entorno, destacó la importancia de que el Consejo fuera reconocido por la ciudadanía como una institución autónoma y garante del derecho de acceso a la información. Luego, desde la perspectiva de clientes, determinado por los desafíos relacionados a la agregación de valor público y orientado a satisfacer las necesidades de las personas en materia de transparencia y acceso a la información pública, se observó la necesidad de dotar a los organismos públicos y a los clientes, de las capacidades para garantizar el cumplimiento de la transparencia y del ejercicio del derecho de acceso a la información. Por último, la base del Mapa Estratégico, visualizada en la perspectiva de crecimiento y tecnología, estuvo dada por la instalación y formalización de procesos de soporte que permitiera el desarrollo de los procesos internos claves para el logro de los objetivos.

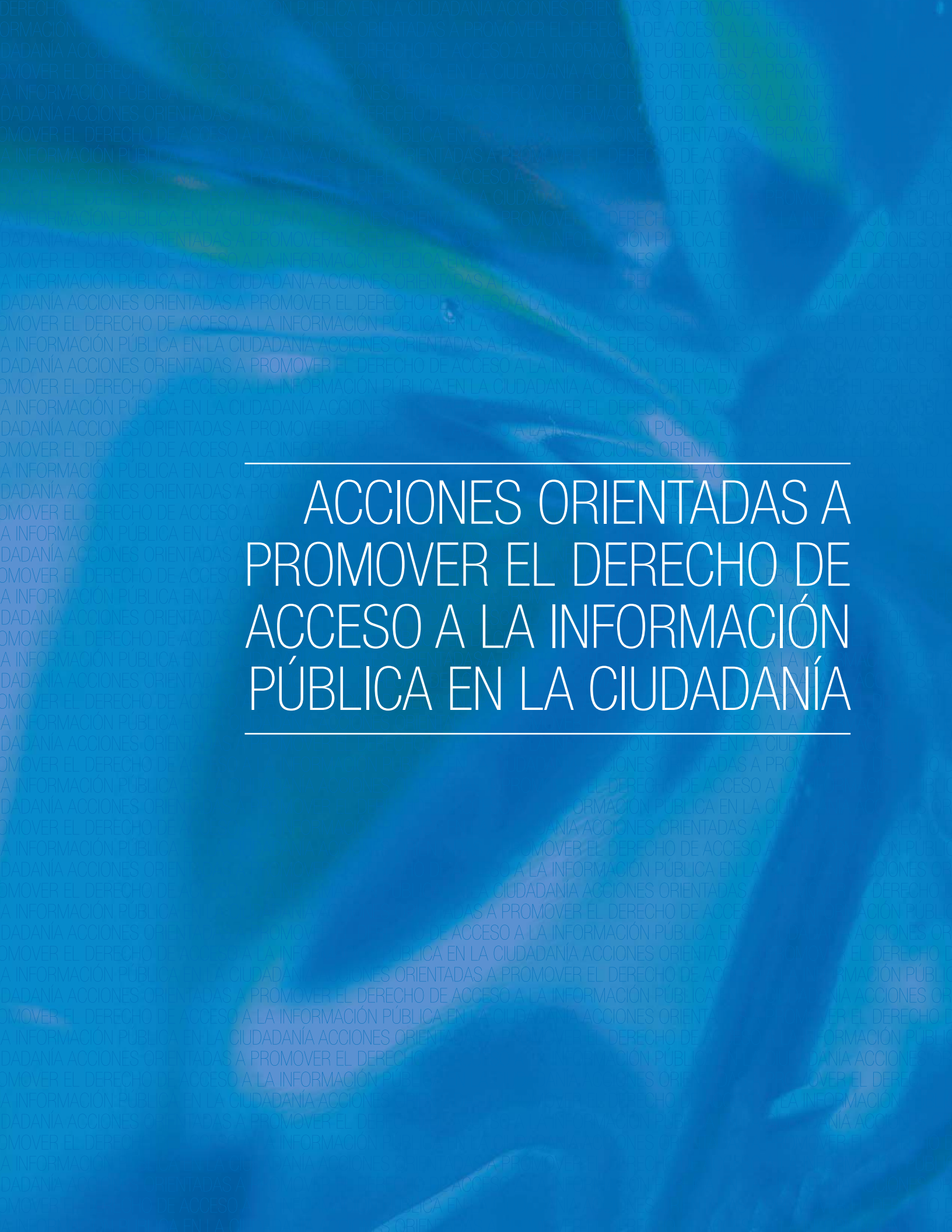
MISIÓN: Existimos para promover y cooperar en la construcción e institucionalización de una cultura de la transparencia en Chile, garantizando el derecho de acceso a la información pública de las personas.



En el cumplimiento de la estrategia institucional, se alcanzó la meta esperada en los objetivos asociados a las perspectivas de clientes, procesos internos y crecimiento y tecnología. El punto de mayor trascendencia en este balance es, sin duda, que no se lograra la meta asociada al objetivo mandante, que correspondió al posicionamiento, debido a la persistencia de un limitado conocimiento del Consejo para la Transparencia en la ciudadanía en general¹. Ello pone urgencias más que claras para el ejercicio de las facultades del CPLT durante el 2012.

En las páginas que siguen, se presenta de manera sintética la acción del Consejo, organizada en cuatro áreas de acción institucional relevante, a saber: acciones orientadas a promover el derecho de acceso a la información pública en la ciudadanía; acciones orientadas al apoyo y seguimiento de la acción de los sujetos obligados; acciones orientadas al fortalecimiento institucional; y, finalmente, acciones orientadas al perfeccionamiento normativo.

¹ El detalle del cumplimiento del plan estratégico se encuentra disponible en: <http://www.consejotransparencia.cl/consejo/site/artic/20120126/pags/20120126124925.html>

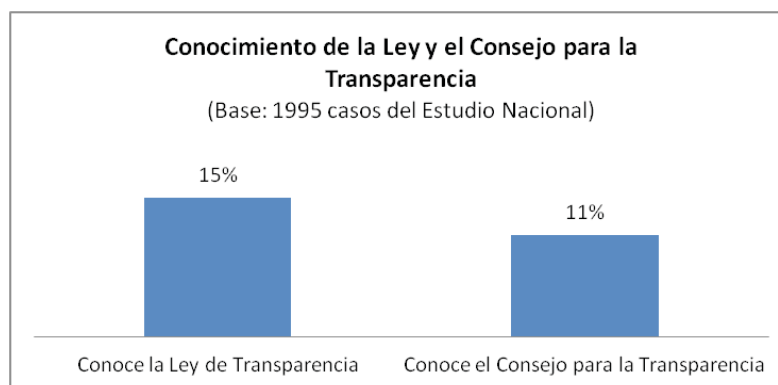


ACCIONES ORIENTADAS A PROMOVER EL DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA EN LA CIUDADANÍA

Acciones Orientadas a Promover el Derecho de Acceso a la Información Pública en la Ciudadanía

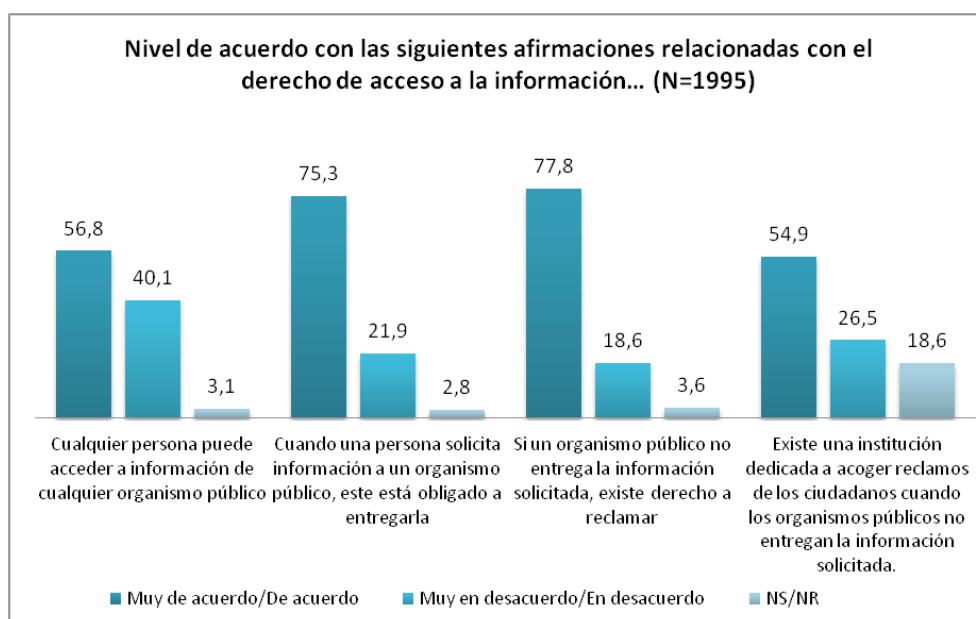
El principal desafío de la institución, expresado en su misión, es promover y cooperar en la construcción e institucionalización de una cultura de la transparencia en Chile, garantizando el derecho de acceso a la información pública de las personas. Para alcanzar este objetivo, se hace necesario que los ciudadanos conozcan el derecho de acceso a la información pública y sus mecanismos de exigibilidad, es decir, las obligaciones que tienen los órganos de la administración del Estado y los mecanismos garantizados por Ley para el ejercicio del derecho. En otras palabras, se hace necesario que los ciudadanos estén habilitados para ejercer el derecho cuando necesiten acceder a información que se encuentra en poder de los órganos del Estado.

Para dar cuenta del nivel de desarrollo de este fenómeno en la ciudadanía, el Consejo para la Transparencia realizó el Estudio Nacional de Transparencia 2011², el cual buscó dar cuenta de los principales desafíos para la implementación de la política pública en los ciudadanos. Este estudio, incorporó una encuesta nacional de hogares y una fase cualitativa de Focus Groups, que han permitido conocer el estado actual de conocimiento y comprensión del derecho de acceso a la información pública en la ciudadanía. Desde la perspectiva de la habilitación para el ejercicio de este derecho, se ha identificado que existe una serie de condiciones que determinan la capacidad de un ciudadano para llevar adelante un proceso de acceso a la información, entre ellas destacan principalmente su nivel de conocimiento del derecho, de la institucionalidad que lo resguarda y de los mecanismos para su ejercicio efectivo. De esta manera, los principales resultados del Estudio muestran que existe un bajo nivel de conocimiento de los ciudadanos respecto del derecho, especialmente en lo que guarda relación con la Ley y el Consejo para la Transparencia, con un 15% y un 11% respectivamente, lo cual constituye una barrera importante para el desarrollo del derecho.



² Estudio disponible en la sección estudios de la página web del Consejo para la Transparencia.

Es interesante, que al mismo tiempo que el nivel de conocimiento de los mecanismos concretos de garantía del derecho es bajo, la intuición de los ciudadanos es que los órganos de la administración tienen la obligación de entregar la información cuando se las piden y de que existen mecanismos de reclamo, el problema es que desconocen los mecanismos reales que hacen exigibles estas obligaciones y la institución encargada de acoger sus reclamos.



Este desconocimiento por parte de los ciudadanos, se conjuga negativamente con la identificación de barreras al ejercicio del derecho de acceso que presentan las instituciones públicas. En este sentido, el 2011 el Consejo realizó un estudio³ que identificó una serie de dificultades que deben enfrentar los ciudadanos que buscan ingresar sus solicitudes de información. Entre las que destacan los problemas de los usuarios que se acercan a solicitar información sin conocer o sin apelar a la Ley de transparencia, con un 61,7% de ingreso efectivo de solicitudes y las de aquellos que lo hacen de manera presencial, con un 58,1% de ingreso efectivo, es decir, la situación que describe a la mayor parte de los ciudadanos que han buscado o están dispuestos a buscar información pública, ya que, de acuerdo al Estudio Nacional de Transparencia, un bajo porcentaje de la población conoce la Ley y un 71,5% pediría información por transparencia de manera presencial en las dependencias del órgano de su interés.

³ Estudio: Desempeño de los órganos de la administración del Estado en torno a las solicitudes de acceso a la información, disponible en la sección estudios de la página web del Consejo para la Transparencia.

Tabla sobre el uso potencial y los resultados observados en ingreso de solicitudes

		Uso Potencial medido por Estudio Nacional de Transparencia	Resultados positivos observados en el ingreso de solicitudes	Los resultados de ambos estudios combinados muestran que existen diferencias importantes entre las expectativas de los ciudadanos y las acciones de los sujetos obligados
Canal de ingreso de la solicitud	Presencial	71,50%	58,10%	
	Vía web	24,80%	81,90%	
Tipo de usuario	Usuarios que no cuentan con información de la Ley	85%	61,70%	
	Usuarios que tienen información de la Ley	15%	78,50%	

En este contexto, el desarrollo de acciones del Consejo con orientación a los ciudadanos, buscaron fomentar el conocimiento del derecho en la ciudadanía, al mismo tiempo que la apertura de canales más expeditos de interacción con los clientes, procurando, además, poner a disposición de la población mecanismos gratuitos de información y acceso al conocimiento en materia de transparencia. En este sentido, el Consejo generó durante el año 2011 una serie de actividades que buscaron alcanzar tres objetivos centrales:

1. ENTREGAR INFORMACIÓN ACTUALIZADA Y PERTINENTE

Este objetivo contribuye a la expansión del conocimiento en la materia, a través de distintas líneas de acción institucional donde destacan las campañas de difusión masiva sobre la Ley, las capacitaciones realizadas a los ciudadanos y a miembros de la sociedad civil organizada, y el desarrollo de publicaciones.

Como uno de los desafíos más relevantes del Consejo es el posicionamiento institucional y la difusión del derecho de acceso a la información en la ciudadanía, los esfuerzos comunicacionales de la institución son relevantes para alcanzar esta meta. En Agosto del 2011, la Unidad de Comunicaciones dio inicio a la campaña nacional de difusión de la Ley de Transparencia, denominada “Puedes ver lo que pasa aquí”, organizada por el Consejo para la Transparencia con el apoyo del gobierno. El objetivo principal fue dar a conocer en el país el derecho de acceso a la información pública con un concepto gráfico de hacer “transparente” un edificio público de alto impacto en cada región. La iniciativa, promovida con motivo de los dos años en entrada de vigencia de la Ley 20.285 sobre Acceso a la Información Pública, consistió en anteponer una gigantografía sobre un edificio público de cada capital regional, que simuló mostrar el interior del inmueble. A través de esta figura, se buscó simbolizar la transparencia del Estado y de las decisiones y funcionamiento de las instituciones y poderes políticos. La campaña fue acompañada de visitas de las autoridades a cada región, donde el lanzamiento de la iniciativa se acompañó de jornadas de capacitación y de promoción e información en la prensa local. Además, se realizó una campaña en vía pública en Santiago y Punta Arenas. En la Región Metropolitana se publicaron afiches en 12 estaciones del Metro de Santiago, mientras que, paralelamente, en la región de Magallanes se replicó la iniciativa con gigantografías en diversas calles mostrando la sede de su Intendencia Regional en parte transparente.



priorizando los sectores sociales que aparecen como los de mayor trascendencia para el general de la población; vivienda, salud y educación.⁴

Otro desafío relevante para fomentar la expansión del conocimiento del derecho de acceso a la información, fueron las capacitaciones que ofreció el Consejo para la Transparencia tanto a la ciudadanía en general, como a organizaciones de la sociedad civil. En este sentido, el año 2011, la Unidad de Promoción y Clientes desarrolló múltiples actividades de capacitación a lo largo del país⁵, teniendo presente el desafío de dar cumplimiento al mandato legal que le otorga la Ley 20.285 al Consejo para la Transparencia como ente promotor y cooperante de la construcción e institucionalización de una cultura de la transparencia en Chile, con el consiguiente desafío logístico que implica llegar con nuestros mensajes y planes de acción a los distintos segmentos de los más diversos sectores ciudadanos.

De manera complementaria, el año 2011 se puso en funcionamiento el Portal Educativo del Consejo para la Transparencia: EducaTransparencia⁶, que consiste en un sistema educativo integral, que comprende un conjunto organizado de recursos pedagógicos puestos gratuitamente a disposición del público, tanto de las personas que deseen adquirir conocimientos y destrezas vinculadas a las distintas materias propuestas, como de los funcionarios que se desempeñan en órganos y servicios públicos, que requieran interiorizarse mejor en el sentido y alcance de las disposiciones de la Ley de Transparencia y/o capacitarse en su adecuado cumplimiento. Esta iniciativa, responde a la visión institucional de que, mediante la creación y habilitación de un espacio de formación público y gratuito, que constituya una instancia para la construcción de conocimiento, cultura y valores en Transparencia, se realiza una importante contribución al fortalecimiento del Derecho de Acceso a la Información en Chile.

Esta iniciativa involucra el diseño de una plataforma online, independiente del actual portal del Consejo para la Transparencia, que permite el libre uso y utilización de distintas herramientas educacionales, entre las que destacan una serie cápsulas educativas que tratan temáticas generales sobre el Derecho de acceso a la información, la Ley de Transparencia y el Consejo. Además, contempla la impartición de cursos virtuales (e-learning), cada uno de ellos constituido por una serie de componentes teóricos y prácticos en distintos niveles, a los cuales se podrá acceder sin costo alguno y en la propuesta temática que los usuarios seleccionen. Asimismo, el Portal comprende la construcción de un conjunto de componentes educativos impresos, independientes de la plataforma, que servirán como material de apoyo a los clientes y alumnos del Consejo.

Finalmente, en la línea de entregar información actualizada y pertinente sobre la gestión del Consejo para la Transparencia y el conocimiento acumulado en la materia, durante el año 2011 se realizaron una serie de publicaciones y se dio continuidad a la publicación mensual del Boletín Estadístico en la página web, este documento resume la actividad institucional y permite a la ciudadanía, a los clientes del Consejo y a los interesados en la materia, conocer los principales hitos de la gestión institucional de manera continua y sistemática.

⁴ Las estadísticas de prensa se encuentran en el compendio estadístico anexo al documento.

⁵ Durante el 2011, se realizaron 76 actividades de capacitación, 24 con ciudadanos y sociedad civil y 52 con funcionarios públicos, totalizando 2779 personas capacitadas. Más detalles de las cifras, se encuentran disponibles en el compendio estadístico anexo al documento.

⁶ Para mayor información se recomienda visitar la plataforma EducaTransparencia a través del link <http://www.educatransparencia.cl/portal/>

En cuanto a las publicaciones, éstas estuvieron definidas por 2 líneas: Cuadernos de Trabajo, que sistematizaron actividades centrales del quehacer institucional, donde destacan las siguientes publicaciones: Protección de Datos personales, estudio de la Unidad Normativa donde se revisa la jurisprudencia relevante del Consejo en materia de datos personales; Bases para el Modelo de Fiscalización en Transparencia Activa, donde se recogen los principales elementos de la construcción del modelo; Resultados de la Consulta Pública sobre el procedimiento administrativo del Derecho de Acceso a la Información, elaborada por la Unidad de Estudios y Publicaciones; y la Evaluación del Estado del Arte en Indicadores de Transparencia, documento que recoge la experiencia internacional en construcción de indicadores de transparencia y enuncia los elementos generales que deben incluirse en la elaboración de indicadores a nivel nacional⁷.



La segunda línea, correspondió a la publicación de documentos elaborados por expertos externos al Consejo que prestaron sus servicios en temas particulares de interés institucional, en esta línea se realizaron dos publicaciones, una asociada al

⁷ Todos los documentos pueden encontrarse en la sección Estudios de la página web del Consejo para la Transparencia.

informe en derecho elaborado por el abogado Jorge Correa Sutil, llamado La Seguridad de la Nación y el Interés Nacional como límites a la publicidad de los actos y resoluciones de los órganos del Estado, y la segunda, asociada a la consultoría realizada por Mauricio Olavarría en un proyecto llevado a cabo con el auspicio del Banco Interamericano de Desarrollo, que derivó en la publicación del libro: La institucionalización y Gestión Estratégica del Acceso a la Información y la Transparencia Activa en Chile.



2. FOMENTAR LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Este objetivo que se llevó a cabo a través de las consultas públicas que permitieron complementar la mirada de la institución sobre las principales acciones normativas del 2011: la Recomendación sobre de Datos Personales y la Instrucción General N°10 Sobre el procedimiento administrativo de derecho de acceso a la información⁸. En ambas instancias, las consultas públicas se realizaron de acuerdo a los estándares de la OCDE, abriendo distintos canales de participación que permitieran a cualquier ciudadano expresar su opinión. Adicionalmente, se identificó a stakeholders y organizaciones interesadas en los temas a consultar, los cuales fueron invitados a participar en talleres de discusión. En estos talleres, se convocó a una diversidad de actores académicos, de la sociedad civil y representantes de instituciones públicas. Es importante destacar que desde los inicios de la Institución el año 2009, se han realizado consultas públicas como parte de la estructura de los ejercicios normativos del Consejo, esto bajo la convicción de que la participación pública ayuda a que el proceso se realice de un modo abierto y transparente, con procedimientos adecuados, oportunos y ampliamente difundidos entre los interesados nacionales y extranjeros que pudieran verse afectados; en segundo lugar, el proceso de consulta permite mejorar la calidad de las normas y también el cumplimiento de las mismas, reduciendo los costes de aplicación tanto para los gobiernos como para los ciudadanos; además, la consulta pública aumenta la información disponible del regulador sobre elementos que pueden condicionar sus decisiones políticas, lo cual lo ayuda a equilibrar intereses opuestos, a través de la incorporación a la discusión, de las experiencias, perspectivas e ideas de los distintos actores involucrados, identificando posibles efectos no deseados y problemas prácticos que pudiera generar la normativa. De esta forma, la consulta pública se convierte en una de las formas más productivas para identificar las cargas administrativas; finalmente, los procesos de consulta también pueden mejorar el cumplimiento voluntario por dos razones: en primer lugar porque los cambios se anuncian en el momento oportuno, entregando tiempo a los actores para adaptarse y, segundo, porque el sentido de legitimidad y el sentimiento de propiedad compartida que da la consulta motiva a las partes afectadas a cumplir⁹.

⁸ El informe de los resultados de la Consulta Pública sobre la IG N°10 se encuentra disponible en la sección Estudios de la página web del Consejo para la Transparencia.

⁹ OCDE, (2006). Background Document on Public Consultation. Regulatory Policy Division, Public Governance and Territorial Development Directorate.

3. ENTREGAR UN SERVICIO DE CALIDAD A LOS CLIENTES

En torno a la atención de clientes, destacan los esfuerzos por administrar la plataforma de atención y también perfeccionarla, fortaleciendo de paso la calidad y eficiencia de la gestión con respecto a la atención de consultas y requerimientos que realizan tanto ciudadanos como funcionarios públicos al CPLT. Todo esto a través de canales abiertos tales como: un centro presencial de atención, canal de consultas telefónicas y a través de la web¹⁰.

El esfuerzo de perfeccionamiento de la Unidad de Promoción y Clientes, derivó en la creación de una estructura orgánica más amplia que reúna y complemente en una cadena de producción los diversos perfiles de competencias laborales presentes en el área, para dar garantías de atención y acercamiento efectivo a las personas, obtener alta resolutiveidad y cumplir con las expectativas que existen respecto de la Ley de Transparencia y la obtención de excelencia en los servicios entregados. Para ello fue necesario establecer acuerdos de servicio con todas las Direcciones del CPLT, tal de garantizar la colaboración interna con miras a mejorar la satisfacción de los clientes. De esta manera, se gestionaron procedimientos de atención específicos, como las Solicitudes de Información que ingresan al CPLT, la tramitación de amparos y reclamos sometidos al procedimiento de salida anticipada de resolución de amparos (SARA), derivados de la Unidad de Admisibilidad, y el apoyo en el seguimiento de decisiones de amparos y reclamos y, en caso de ser necesario, proponer instrucción de sumario ante el Consejo Directivo.

Por otra parte, para mejorar la satisfacción de los clientes que han presentado reclamos y amparos, es decir aquellos presentados por personas que habían efectuado solicitudes de acceso a la información ante órganos públicos y no habían recibido respuesta dentro del plazo estipulados por la Ley de Transparencia o se les había denegado el acceso, durante el año 2011 la Dirección Jurídica desarrolló importantes esfuerzos tendientes a mejorar los plazos de respuesta en la tramitación. De esta forma, el objetivo estratégico de resolver los casos de manera pertinente, oportuna y eficaz exigió a las Unidades de Admisibilidad y Reclamos comprometer indicadores asociados a plazos respecto de las gestiones que se realizan en cada una de las etapas de tramitación.

La Unidad de Admisibilidad, asumiendo este objetivo, comprometió un tiempo promedio para realizar la primera gestión de admisibilidad no superior a 10 días hábiles. Lo que en datos concretos se tradujo que en el periodo comprendido entre abril y diciembre de 2011, el tiempo promedio fue de 5,9 días. Con ello, el ciudadano dispone de una primera actuación formal del Consejo en relación a su presentación, otorgándole certidumbre respecto de si su presentación es o no admisible y, de serlo, que ya se requirió un pronunciamiento del órgano reclamado.

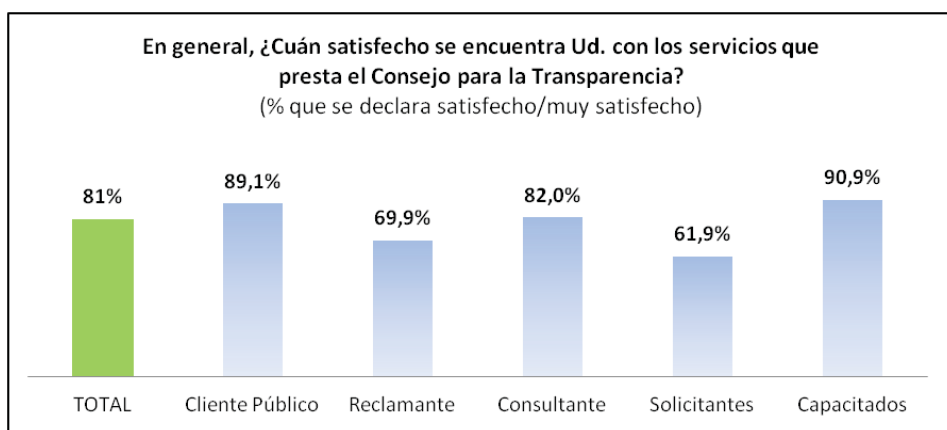
Por su parte, la Unidad de Reclamos enfrentó un doble desafío, consolidar un modelo de gestión de casos y ajustarse a plazos más acotados de tramitación. Para ello dentro de los compromisos orientados al ciudadano, destacan los relativos a la redacción de decisiones dentro del plazo de 15 días contados desde la fecha del acuerdo adoptado por el Consejo Directivo, lo que se cumplió en un 98.9% de los casos. Además, se estableció que el plazo máximo de tramitación de un caso sería de 155 días, pudiendo exceder sólo con autorización expresa del Consejo Directivo y en casos debidamente justificados y el compromiso de contactar al solicitante cuando el caso tenga una tramitación superior a 120 días corridos. En torno a estos

¹⁰ Las cifras y estadísticas asociadas a las consultas del año 2011 se encuentran detalladas en el compendio estadístico.

desafíos, el plazo de 155 días de tramitación sólo fue superado en dos casos y el contacto con el cliente se efectuó en el 98% de los casos¹¹.

Adicionalmente a la mejora en los tiempos de tramitación de los reclamos, el Consejo, desarrolló una iniciativa transversal que buscaba presentar las decisiones del Consejo Directivo en un lenguaje cercano que pudiera ser comprendido por cualquier ciudadano, no sólo por aquellos con conocimientos jurídicos. Se buscaba velar por la formulación de “mensajes claros y concretos para que el ciudadano al que va dirigido obtenga la información que necesita”¹². Para alcanzar este objetivo **se rediseñó el sistema de publicación y seguimiento de casos y sus decisiones, en el portal institucional del Consejo, para que tanto los mensajes como la experiencia del cliente deriven en una relación más cercana e inclusiva, que pone las necesidades del cliente al centro de la actividad institucional.**

Los esfuerzos realizados en esta materia, han permitido contar con altos niveles de satisfacción de los clientes privados del Consejo, es decir, aquellos ciudadanos que se acercan al Consejo para realizar consultas, o bien, presentar reclamos o amparos, así como de los clientes públicos, es decir, las instituciones que se relacionan con la institución. Esto se reflejó en los resultados de la Encuesta de Satisfacción de Clientes 2011, donde destaca que en promedio un 81% de los clientes se encuentran satisfechos con los servicios entregados, destacando la evaluación positiva de los clientes públicos y quienes han participado en actividades de capacitación.



¹¹ Las cifras y estadísticas asociadas a la tramitación de reclamos del año 2011 se encuentran detalladas en el compendio estadístico.

¹² Manual de Lenguaje Ciudadano, Administración Pública Federal, México.

DESAFÍOS 2012 EN EL ÁREA DE PROMOCIÓN DEL DERECHO EN LA CIUDADANÍA

En materia de difusión y promoción del derecho, destaca el diseño del Portal de Transparencia del Estado de Chile y la implementación de las primeras funcionalidades, se espera que este portal permita ofrecer a la ciudadanía una completa plataforma de información y servicios que le permitan ejercer su derecho de acceso a la información de manera fácil, accesible, rápida y segura. En la actualidad el proyecto se encuentra en plena ejecución del modelamiento y diseño. Se estima iniciar su construcción a partir de mayo de 2012, de acuerdo a la disponibilidad presupuestaria que permita iniciar el proceso de licitación correspondiente.

Por otra parte, durante 2012 se espera poder desarrollar una campaña de difusión masiva entregando a las personas conocimientos de cómo hacer uso de su derecho de acceso a la información pública y su valor como herramienta para poder optar a otros beneficios y derechos. Por ello, siguiendo la línea de trabajo que ya implementó el Consejo para la Transparencia durante 2011, en que ese optó por focalizar los esfuerzos principalmente en las áreas sociales como Educación, Salud, Trabajo y Vivienda, en las cuales las personas demandan mayor transparencia y acceso a la información, se espera desarrollar acciones que muestren cómo el derecho de acceso a la información es una herramienta importante que ofrece la posibilidad de obtener la datos necesarios para así hacer mejor uso de los derechos y beneficios en estas materias.

Este desafío también implica “masificar” el derecho para llegar a todos los sectores de la población, en especial los más vulnerables que en mayor medida requieren de subsidios y beneficios y que paradójicamente tienen menos acceso a la información, según los datos del Estudio Nacional de Transparencia, donde se aprecia que los solicitantes de información son en su mayoría mujeres, de ingresos bajos que desconocen la Ley. Esta tarea cobra más importancia porque la experiencia, muestra una tendencia a la elitización del derecho de acceso a la información, lo que contradice la esencia de este derecho ciudadano.

En materia de capacitación, el desafío es llegar de manera efectiva a la población a través de la sectorialización de los esfuerzos, en los sectores priorizados mencionados anteriormente. De esta forma, se busca entregar herramientas concretas a las personas que les permitan acceder a los servicios del estado de manera más expedita. En esta misma línea, el 2012 presenta importantes desafíos en la difusión y expansión de la plataforma EducaTransparencia, de tal manera que los contenidos sobre derecho de acceso a la información cubran un mayor espectro de la población nacional. Por otra parte, la capacitación hacia los funcionarios, se orientará a las oficinas de atención de público, área en la cual, es necesario reforzar los conocimientos sobre el derecho de acceso a la información y sus procedimientos, de tal manera que los ciudadanos puedan acceder de manera expedita y sin contratiempos a las solicitudes de información amparadas por Ley.

En materia de publicaciones, se espera que durante el año 2012 se consolide una política de publicaciones del Consejo que constituya un aporte para el trabajo institucional, la definición de líneas de publicación estables, estándares de publicación, estrategias de difusión y distribución y proyecciones para el desarrollo de las publicaciones institucionales en el mediano y largo plazo.

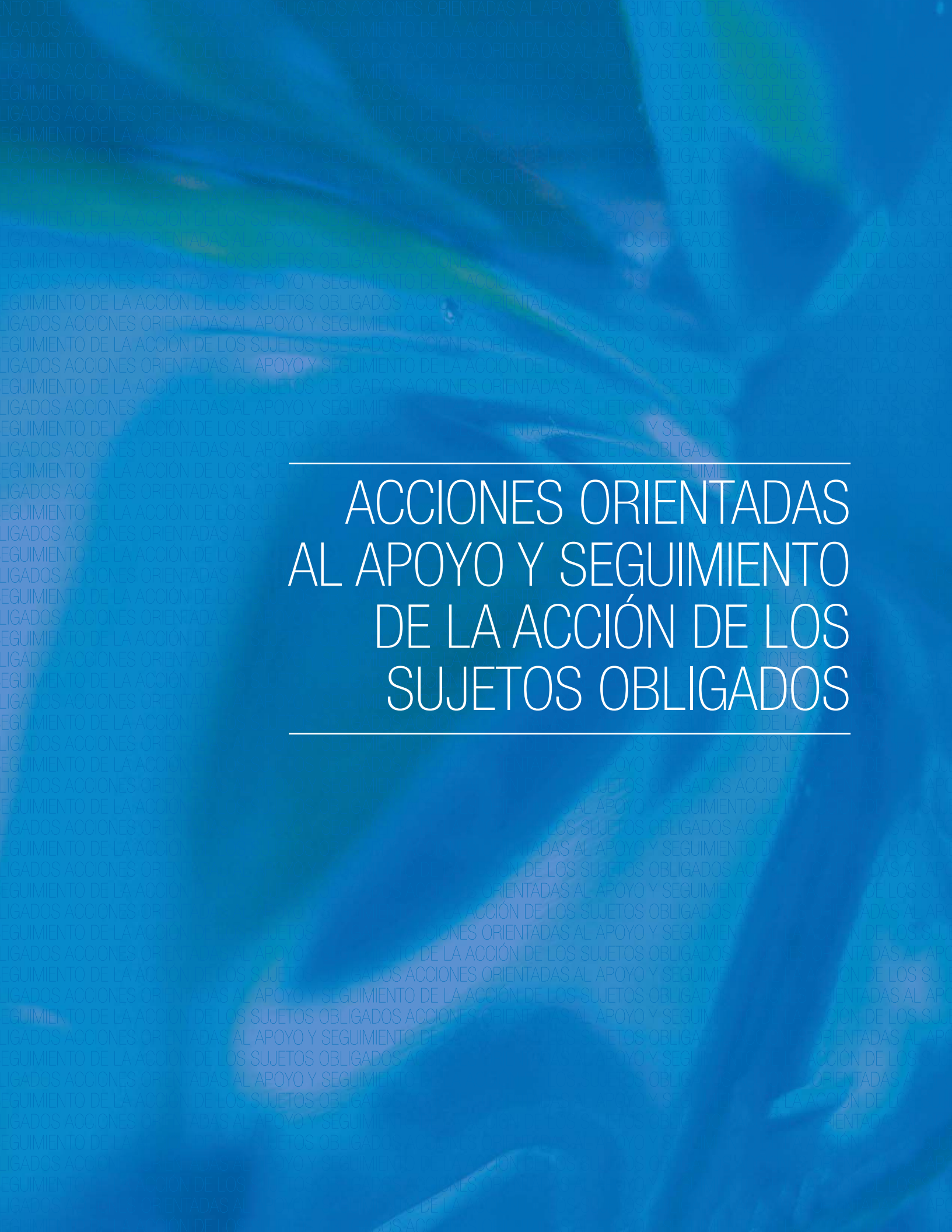
Adicionalmente, [en materia de estudios y conocimiento sobre el desarrollo del](#)

derecho de acceso a la información en la ciudadanía, los esfuerzos del año 2012 estarán centrados en la construcción de un indicador de transparencia que permita entre otras cosas, dar cuenta del nivel de avance de la transparencia en el país, tanto desde la perspectiva de las instituciones públicas que implementan las obligaciones que establece la Ley, como desde la ciudadanía como actor fundamental. De esta forma, se espera entregar información clara y sistemática a la ciudadanía sobre el efectivo avance de esta política pública.

Por otra parte, en cuanto a la mejora continua en los servicios que se entregan a los clientes, destacan las siguientes iniciativas para el año 2012: El desarrollo de transacciones en línea, que considera esencialmente la notificación electrónica y la posibilidad de realizar reclamos/amparos en línea, esta iniciativa busca habilitar servicios en línea para los ciudadanos, tal que faciliten el ejercicio del derecho de acceso a información pública. Con la habilitación de estos servicios, se espera incrementar en forma considerable el número de casos que se presentan al Consejo, lo que demandará incrementar la capacidad operativa de la institución.

Se considera además, realizar un nuevo diseño para el sitio web del Consejo, considerando para ello como eje principal el diseño orientado y centrado en el ciudadano, que considere los distintos tipos de audiencia. Esta iniciativa considera la realización de un diagnóstico por audiencias, propuesta de rediseño e implementación gradual de mejoras, que incorporan la posibilidad de mejorar la usabilidad y accesibilidad, incluyendo dispositivos móviles.

Finalmente, la iniciativa más relevante en materia de atención de clientes para el año 2012, es la implementación del sistema CRM (Customer Relationship Management), que permitirá fortalecer y mejorar la plataforma de servicios a los clientes, al mismo tiempo que permitirá al Consejo tener un mejor conocimiento de sus audiencias para la adecuada implementación de servicios, actividades y planes de acción institucional orientados a los clientes.



ACCIONES ORIENTADAS AL APOYO Y SEGUIMIENTO DE LA ACCIÓN DE LOS SUJETOS OBLIGADOS

Acciones Orientadas al Apoyo y Seguimiento de la Acción de los Sujetos Obligados

Parte esencial del trabajo del Consejo para la Transparencia lo constituyen las acciones orientadas a los sujetos obligados por la Ley 20.285, con el objetivo de dotarlos de las capacidades para garantizar el cumplimiento de la transparencia y del ejercicio del derecho de acceso a la información. Con ellos, el trabajo tiene dos enfoques: por una parte, se encuentra el acompañamiento de las instituciones para habilitarlos en los procedimientos asociados al derecho de acceso a la información que deben manejar para entregar una adecuada respuesta a las demandas ciudadanas y, por otra parte, la fiscalización del cumplimiento de la ley. Esta dualidad en la relación deriva, en primer lugar, en la necesidad de normar con mucha claridad para transmitir certezas a la administración en su toma de decisiones, mientras que, al mismo tiempo, se debe evidenciar el compromiso y disposición institucional para acompañar y acoger sus dudas, problemas y limitaciones. Posteriormente, se requiere de mucha claridad y fortaleza para fiscalizar e iniciar las acciones que permitan asegurar el cumplimiento de la Ley.

Por estas razones, en el año 2011, se relevó la necesidad de desarrollar e instalar nuevos procesos institucionales: fiscalización en derecho de acceso a la información, el diseño de la estrategia de abordaje en el ámbito municipal y la profundización del modelo de atención al cliente público.

1. PROMOVER EL FORTALECIMIENTO DE LAS CAPACIDADES INSTITUCIONALES DE LOS ORGANISMOS PÚBLICOS

Estratégicamente, el Consejo para la Transparencia optó desde un inicio por ser un agente facilitador y colaborador en la implantación de la cultura de la transparencia en las instituciones públicas chilenas, consciente de que se trata de un proceso de largo plazo. En este marco, durante el 2011 se desarrollaron una serie de acciones con el objetivo de fortalecer las competencias en los ámbitos de transparencia y derecho de acceso, contemplando las necesidades de las prestaciones institucionales, de manera de mejorar el desempeño de éstos en cuanto al manejo de solicitudes de acceso a la información y a la información que deben tener a disposición de los ciudadanos en sus sitios web.

La principal tarea del Consejo en este ámbito de apoyo institucional, es la de difusión de la Ley 20.285 a los sujetos obligados, lo que durante el 2011 se trabajó a través de varias iniciativas, ordenadas en torno a la dictación de la Instrucción General N°10 y la Recomendación sobre protección de Datos Personales, la realización de capacitaciones a nivel nacional, la disposición de cursos online para funcionarios públicos y la resolución de consultas recibidas por parte de los enlaces. Estas actividades de difusión estuvieron acompañadas de acciones orientadas a fiscalizar el cumplimiento de la normativa por parte de las instituciones, proceso que considera una metodología abierta y transparente, donde la evaluación del desempeño del órgano se complementa con un seguimiento de sus mejoras.

En el ámbito normativo, el año 2011 el Consejo logró la dictación de las Recomendaciones sobre Protección de Datos Personales por parte de los órganos de la Administración del Estado y la Instrucción General N°10 sobre el Procedimiento Administrativo de Acceso a la Información. Ambos textos normativos tienen por finalidad interpretar de forma homogénea y finalista las normas de la Ley N°19.628 y la Ley de Transparencia y su reglamento para, de esta forma, dotar a los órganos públicos de documentos que le permitan gestionar uniformemente el cumplimiento de estas normas.

Desde el punto de vista del procedimiento de dictación de estas normas, y al igual como aconteció con las Instrucciones Generales sobre Transparencia Activa, los borradores de ambos textos fueron sometidos a un proceso de consulta pública. Durante el referido proceso se realizaron diversas acciones buscando recoger la opinión de todos los actores involucrados, donde se puso especial atención a los sujetos obligados, como destinatarios y responsables de aplicar los contenidos de la Instrucción General.

En lo particular, las Recomendaciones sobre protección de Datos Personales por parte de los órganos de la Administración del Estado¹³, tienen por objeto establecer orientaciones respecto de los criterios jurídicos aplicables por dichos órganos en el tratamiento de datos de carácter personal que obren en su poder, a fin de dar cumplimiento a las obligaciones y limitaciones dispuestas por la Ley N° 19.628, garantizar a las personas el derecho a la protección de los datos de carácter personal y asegurar el debido manejo de los registros o bancos de datos personales que sean necesarios para el ejercicio de sus competencias. De esta forma, las recomendaciones buscan fundamentalmente facilitar la comprensión y orientar para un mejor cumplimiento de las obligaciones que la citada norma legal impone a los órganos de la Administración del Estado en materia de protección de datos personales.

¹³ <http://www.consejotransparencia.cl/cplt-publica-en-diario-oficial-recomendacion-sobre-proteccion-de-datos-personales/consejo/2011-09-14/100108.html>

Por su parte, la Instrucción General N°10 sobre el Procedimiento Administrativo de Acceso a la Información¹⁴, publicada en el Diario Oficial el 17 de diciembre de 2011, responde a la necesidad de precisar, con carácter obligatorio, el sentido y alcance de las normas legales y reglamentarias que regulan el procedimiento administrativo de acceso a la información, y tiene por finalidad establecer criterios básicos de aplicación de las disposiciones legales y reglamentarias en la materia, a los que dichos órganos deberán ajustar sus procedimientos y sistemas de atención de usuarios cuando se les solicite información, para dar debido cumplimiento a la referida normativa. Lo anterior se entiende sin perjuicio de la facultad de cada órgano de la Administración del Estado de contar con sus propios procedimientos, en tanto cumplan con los requerimientos mínimos contemplados en esta Instrucción General. Asimismo y en ejercicio de lo dispuesto en el literal e) del artículo 33 de la Ley de Transparencia, se estimó conveniente complementar las normas obligatorias con una serie de buenas prácticas, las que, en su carácter de recomendaciones, tienen por objeto facilitar al ciudadano el acceso a la información que posean los órganos públicos y perfeccionar la transparencia de la gestión en los procedimientos administrativos correspondientes.

Una segunda línea de acción en la promoción de las capacidades institucionales de los órganos de la administración del Estado, son las actividades de capacitación a lo largo del país. Con este propósito, se desarrollaron 52 Jornadas de Capacitación con funcionarios públicos, lo que permitió cubrir distintos estamentos de la administración del Estado, tales como son la Alta Dirección Pública, jefaturas de Servicios, Oficinas de Información Reclamos y Sugerencias (OIRS) de los organismos de la administración del Estado y Municipalidades.

Estas capacitaciones se dividieron en actividades de dos tipos; las de formación general y las de formación específica. Las primeras, se refieren a actividades de capacitación global en diversos aspectos de la Ley n°20.285, dirigidas principalmente a servicios públicos y municipales donde no se habían realizado actividades de capacitación previamente. Su foco apuntó a dar a conocer, de modo amplio, aquellos aspectos relevantes de la Ley de Transparencia, presentar las instrucciones generales y los procesos de fiscalización del Consejo para la Transparencia. Se caracterizó además, por su metodología de inducción, priorizando la entrega de un piso mínimo de aprendizaje y contenidos de la audiencia. Estas actividades apuntaban a un público general dentro de las instituciones que incluyó desde jefes de servicio, hasta funcionarios de atención de público general.

En torno a las actividades de formación específica, éstas respondieron a las necesidades de un público más especializado como jefes jurídicos, enlaces y encargados de transparencia. En este caso, los temas son específicos y particulares de acuerdo las necesidades de cada institución, pero destacan algunos como el análisis de la jurisprudencia de CPLT en fallos relativos a la institución, resultados de su desempeño en mediciones realizadas por el Consejo como por ejemplo, Informes de Fiscalización en Transparencia Activa, procedimientos relativos a la protección de datos personales, herramientas que CPLT pone a disposición y procedimientos sancionatorios. De manera complementaria, el Portal EducaTransparencia, ofrece tres recursos pedagógicos especialmente preparados para la capacitación de los funcionarios públicos. En este sentido, de los 4 cursos e-learning dictados durante el año 2011, dos tenían un enfoque fuertemente institucional, es decir, a pesar de que los cursos

¹⁴ <http://www.consejotransparencia.cl/instrucciones-generales/consejo/2010-04-16/205931.html>

se encontraban libres para que cualquier ciudadano pudiera inscribirse, el objetivo de ellos se enfocaba en contribuir a desarrollar competencias particulares en los funcionarios públicos en materias de probidad y transparencia en el sector público, así como en el procedimiento de gestión de solicitudes de información.

Entre los recursos y servicios que ofrece el Consejo a sus clientes, destaca la atención de consultas y requerimientos que provienen tanto de los clientes privados como públicos. Respecto de estos últimos, uno de los mayores desafíos fue la coordinación con los enlaces, que no sólo estuvo centrada en gestionar y revisar la base de datos y el Sistema de Administración de Contactos, sino también prestar servicios para distribuir notificaciones y correos informativos desde el CPLT hacia la red segmentada de enlaces de los servicios públicos. En el marco de estas acciones, se han venido revisando de manera permanente los canales de comunicación con los Organismos de Administración del Estado para visualizar si la asistencia técnica especializada -en el marco del Derecho de Acceso a la Información y Transparencia Activa- resulta del todo efectiva y consigue llegar a nuestros sujetos obligados incorporándolos de manera activa a nuestra red de enlaces. De la revisión de procesos se ha concluido que la coordinación proactiva con los diversos organismos que interactúan con el CPLT es fundamental para el debido cumplimiento de la Ley de Transparencia. En este sentido, destaca la buena evaluación general que los clientes públicos tienen sobre los distintos servicios que ofrece el Consejo, con un 89% de satisfacción general, que se acompaña de una buena evaluación de los servicios específicos¹⁵.

Tabla de satisfacción de clientes públicos

	% que se declara satisfecho/ muy satisfecho
¿Cuán Satisfecho se encuentra Ud. con los servicios que presta el Consejo?	89%
Satisfacción de Resolución de Consultas	93%
Satisfacción de Capacitaciones	92%
Satisfacción de Extranet	86%
Satisfacción de Autoevaluación en TA	80%
Satisfacción Resolución de Amparos	86%

Otra de las iniciativas orientadas a la promoción de las capacidades institucionales para el desarrollo del Derecho de Acceso a la Información, ha sido el diseño de una plataforma de gestión en transparencia para municipios. Uno de los mayores desafíos en el marco de este proyecto es la enorme heterogeneidad estructural existente entre los distintos municipios del país, en términos de territorios, recursos, capacidades institucionales y de financiamiento; por esta razón, el Consejo para la Transparencia detectó la necesidad de realizar un apoyo especializado a este tipo de instituciones, con el objetivo de desarrollar capacidades institucionales en la gestión de solicitudes de acceso a la información y en transparencia activa, a través del diseño y adopción de un modelo integrado de gestión de transparencia, que considere las distintas realidades del sector. [El proyecto de la plataforma de gestión municipal es financiado](#)

¹⁵ Los resultados detallados de la evaluación de satisfacción de los clientes del Consejo se encuentra disponible en la sección de Estudios de la página web de la institución.

por el Banco Mundial¹⁶, en el marco de un convenio de colaboración que se inició el año 2010 y que incluye además, el desarrollo de una red internacional de intercambio y el fomento de buenas prácticas en materia de manejo de archivos y registros. Para la construcción de este modelo de gestión municipal, el 2011 se realizó un completo diagnóstico y caracterización de las distintas realidades municipales en torno a la implementación de la Ley, en el que se consideraron 50 municipios de las regiones V, VI y RM¹⁷. Este diagnóstico, incluyó tanto encuestas como entrevistas cualitativas a los municipios y a otros actores relevantes de la sociedad civil y la administración pública. Destacan los resultados del diagnóstico, donde se visualizaron una serie de desafíos importantes, como la necesidad de capacitación de los funcionarios municipales en sus distintos estamentos y niveles, la concientización de los municipios sobre la relevancia de la transparencia en su gestión, la necesidad de transferir modelos de procesos de gestión con sus respectivos soportes tecnológicos para apoyar la gestión municipal, entre otros.

Por otra parte, este diagnóstico permitió estimar la demanda de solicitudes auto-reconocidas como solicitudes por transparencia de los Municipios, donde se evidencia que el promedio de solicitudes anuales recibidas alcanzaría los 22 casos, dependiendo del tipo de municipio.

	Grandes comunas urbanas y metropolitanas[1]	Comunas urbanas de tamaño mediano	Comunas rurales con importante núcleo urbano	Comunas rurales distantes y dispersas	Total
¿Cuál es el número aproximado de solicitudes por derecho de acceso a la información pública que recibieron el año 2010?	44,9	41,3	8,2	6,3	22,2
Rango	0 - 229	0 - 500	0 - 100	0 - 75	
Nº comunas	36	40	30	73	179

[1] Según clasificación SUBDERE, que organiza a los municipios en los 4 grupos que se presentan en la tabla.

Estos resultados manifiestan dos áreas de preocupación para la acción institucional, ya que de acuerdo a los resultados del Estudio Nacional de Transparencia, las instituciones más requeridas para realizar solicitudes de información de los ciudadanos, radica en los Municipios (60,7%), por lo cual, los resultados muestran que estas solicitudes no necesariamente se están tramitando con los estándares de la Ley, ya sea porque los ciudadanos no apelan expresamente a ella, o porque los Municipios las responden a través de otros procedimientos.

En virtud de los resultados del diagnóstico, se realizó también el modelamiento y diseño del modelo de gestión, que incorpora una identificación de las mejores prácticas para soportar la gestión en la tramitación, tanto del tratamiento de las solicitudes de información, como de la publicación de información completa y oportuna en la plataforma de transparencia activa.

¹⁶ Más detalles del proyecto y su alcance se encuentran disponibles en la página web del Consejo, en el banner Proyecto Fortalecimiento Institucional.

¹⁷ La información detalla del estudio se encuentra disponible en el link: <http://www.consejotransparencia.cl/cplt-presenta-primer-estudio-sobre-transparencia-municipal/consejo/2011-08-23/180348.html>

DESAFÍOS PARA EL AÑO 2012 EN EL ÁREA DE PROMOCIÓN DE LAS CAPACIDADES DE LOS ORGANISMOS PÚBLICOS

En materia normativa, se han fijado dos metas centrales reflejadas en productos concretos: el primero basado en el reconocimiento de la necesidad de acompañamiento de los órganos en el cumplimiento de las recomendaciones e Instrucción General N°10 y el segundo orientado a abordar una materia de especial relevancia para el ejercicio del derecho de acceso, como lo es la gestión documental y de archivos al interior de los órganos públicos. Respecto de este último punto, se busca definir cursos de acción a largo plazo en esta materia, ya sea mediante la adopción de pautas o lineamientos generales, una recomendación y/o perfeccionamientos normativos, según se estime del caso. Lo anterior, pues de algunos levantamientos diagnósticos preliminares y desde la resolución de casos, se ha detectado que la gestión documental en nuestro país necesita de normas modernas que faciliten la custodia, destrucción y archivo de los documentos públicos. La referida labor exigirá de una voluntad transversal de avanzar en este tema, sin embargo, el Consejo entiende la necesidad de contribuir sustancialmente para colocar esta discusión en la agenda pública. En este sentido, el año 2012, contribuirá con el diagnóstico sobre la situación de la gestión de archivos en las instituciones públicas del país, lo que permitirá identificar los principales desafíos y las buenas prácticas. Además, se consolidarán productos del trabajo del grupo archivos de la Red Internacional de Intercambio en Transparencia (RTA), y se espera que el Consejo forme parte activa de una mesa de trabajo transversal en materia de archivos que está organizando el Gobierno. En esta materia, además, se planifica la realización de una recomendación de buenas prácticas archivísticas.

En cuanto a la necesidad de acompañar a los órganos de la administración en la implementación de los productos normativos, se busca desarrollar, junto con la Unidad de Promoción y clientes, planes de implementación y difusión de los productos normativos, que deberán contemplar mecanismos que faciliten el conocimiento, entendimiento, implementación y ejecución de las normas contenidas, tanto en las recomendaciones, como en la instrucción con la finalidad de facilitar el cumplimiento de las mismas por parte de los sujetos obligados. Adicionalmente, en materia de capacitación, el año 2012 estará marcado por la sectorialización de las actividades que se centrarán en salud, educación y vivienda, en el sentido de convocar especialmente a funcionarios públicos de estos sectores a las capacitaciones de formación general. Estos sectores fueron seleccionados por su relevancia social y por el interés de la ciudadanía de obtener información sobre estas materias.

Finalmente, los principales desafíos en torno a la plataforma municipal de transparencia para el 2012, guardan relación con la implementación efectiva del modelo a nivel piloto, evaluar su comportamiento en la práctica y realizar los ajustes que fueran necesarios, llegando durante el año a obtener el modelo evaluado para todas aquellas herramientas de gestión que no dependan de las tecnologías, que serán cubiertas por el Portal de Transparencia.

2. FISCALIZAR Y SANCIONAR

De acuerdo con artículo 33 letra a) de la Ley N° 20.285 sobre acceso a la información pública, el Consejo para la Transparencia tiene entre sus funciones y atribuciones, la de fiscalizar en el cumplimiento de la Ley y aplicar sanciones en caso de infracción a ellas. Ello tiene el objetivo de incentivar continuamente el mejoramiento de la calidad en el cumplimiento de las obligaciones por parte de las instituciones públicas en materias de transparencia activa y de solicitudes de acceso a la información. En este contexto, el Consejo para la Transparencia orienta su quehacer especialmente en torno al objetivo estratégico de garantizar el derecho de acceso a la información pública velando por su accesibilidad, exigibilidad y disponibilidad, y fiscalizando el cumplimiento de los deberes de transparencia a través de los medios y procedimientos que establecen las normativas aplicables.

Para desarrollar sus funciones, se han diseñado modelos de fiscalización ajustados a la normativa y también se han construido herramientas tecnológicas para apoyar los procesos de fiscalización y de autoevaluación de los organismos públicos. El año 2011 se desarrollaron cinco mediciones de fiscalización en Transparencia Activa y se dio inicio a la construcción de un modelo de fiscalización en Solicitudes de Acceso a la Información.

Así, los procesos de fiscalización en transparencia activa realizados durante el 2011, tuvieron el objeto de evaluar y retroalimentar a las instituciones para la mejora continua en el acceso y en la calidad de la información que mensualmente deben actualizar en sus sitios Web, poniéndola así a disposición de los ciudadanos. La normativa sobre Transparencia Activa, define expresamente los contenidos que se deben publicar y especifican la forma y disposición en que estos se deben presentar, lo cual permite verificar su cumplimiento mediante la aplicación de una pauta o lista de chequeo de los aspectos que se definen en las Instrucciones Generales N° 4, 7, 8 y 9. Sin embargo, [en la medición de transparencia activa, se han establecido ponderaciones que surgen de la necesidad de reflejar las materias prioritarias de información en el interés de la ciudadanía para dar peso relativo a los distintos componentes del instructivo.](#)

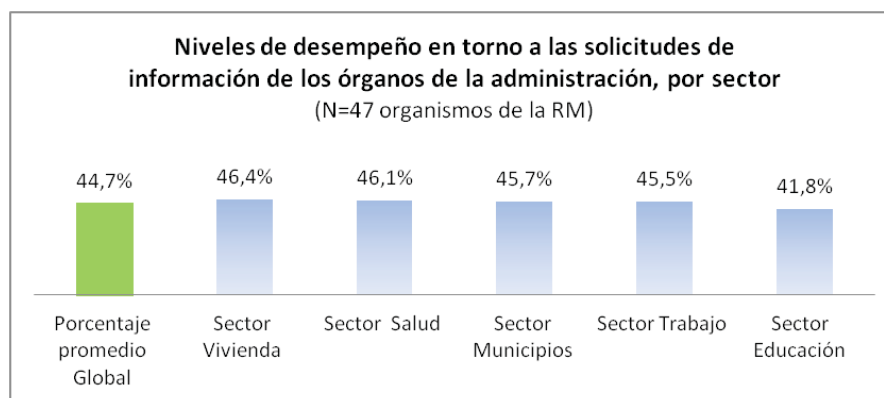
Durante el año 2011 se realizaron 5 mediciones, las cuales tuvieron distintos enfoques u objetivos. El primer segmento fiscalizado correspondió a los 91 organismos de la administración central que obtuvieron el menor puntaje en el proceso de fiscalización 2010, es decir, fue una acción de seguimiento que permitió evidenciar un aumento de 2,53% en el rendimiento de estas instituciones; la segunda medición, se realizó sobre los 10 organismos que obtuvieron los resultados más bajos en Abril, quienes después de reuniones de trabajo, capacitación y retroalimentación del Consejo, aumentaron sus puntajes en un 18,5% promedio. La tercera medición se realizó sobre hospitales autogestionados que obtuvieron un puntaje promedio del 77,8%, mientras que la cuarta recayó sobre las universidades públicas, quienes obtuvieron un puntaje promedio del 20,5%, evidenciando el nivel de cumplimiento más bajo registrado hasta la fecha. Finalmente, en diciembre del 2011 se realizó una fiscalización general a 324 órganos de la administración central, que incorporó a los 57 hospitales autogestionados medidos anteriormente en el mes de septiembre, con un resultado de cumplimiento promedio de 93,4%. Para comparar los resultados agregados del año anterior, se excluyeron los hospitales autogestionados, con lo cual el cumplimiento promedio de los organismos evaluados sube de 93,8% el 2010 a 95,2% el 2011, es decir presentan una mejora de 1,42% en su nivel de cumplimiento.

En torno a la fiscalización en el proceso de solicitudes de acceso a la información, el Consejo para la Transparencia, definió el diseño de un proyecto estratégico transversal para el 2011. Este proceso se orientó a desarrollar mecanismos y

herramientas para realizar los procesos de Fiscalización en esta área. Con este fin se desplegaron líneas de trabajo orientadas a diseñar, implementar y evaluar un Modelo de Cumplimiento en Derecho de Acceso a la Información. En el desarrollo de esta iniciativa, se complementaron de manera sinérgica una serie de actividades institucionales, tales como el proceso de elaboración de la Instrucción General N°10 sobre el procedimiento administrativo en derecho de acceso a la información, el desarrollo del estudio sobre el desempeño de los órganos de la administración del Estado en materia de solicitudes de información y el desarrollo del Plan Piloto DAI.

Puesto que el alcance de la Instrucción General N°10 ya se ha discutido en la sección anterior, cobra relevancia detallar los aspectos centrales de las iniciativas que la complementan. En torno al estudio de evaluación de desempeño de los organismos públicos en el procedimiento de solicitudes de acceso a la información¹⁸, destaca que este buscó conocer la forma en que los organismos públicos llevan a cabo los procedimientos relativos al tratamiento de solicitudes de información, es decir, la manera en que ingresan y responden las solicitudes de información que reciben, tanto de manera presencial, como vía web. **Este estudio se constituye como un diagnóstico que permitió evidenciar la existencia de barreras de ingreso para las solicitudes de información de los ciudadanos tanto a nivel de organismos centrales como municipios, y al mismo tiempo, una serie de debilidades en torno a los procedimientos y mecanismos de respuesta, a través de la metodología del usuario simulado.** Esta técnica consiste en representar el papel de cliente/usuario (en este caso, solicitante) para poder evaluar distintos aspectos que se producen en los momentos de contacto entre el organismo público y el ciudadano que realiza una solicitud de información, es decir, los momentos de ingreso de la solicitud y de respuesta.

De esta manera, mientras los resultados de las fiscalizaciones de transparencia activa muestran resultados alentadores en los órganos de la administración central del Estado, con altos niveles de cumplimiento, al mismo tiempo, se observó un bajo nivel de desempeño en torno a la recepción, tramitación y respuesta de las solicitudes de información¹⁹ (44,7% promedio). Es importante destacar que tal como se indica en el gráfico, el bajo nivel de desempeño es transversal a los diversos sectores, incluidos los municipios, lo cual, pone de manifiesto nuevas necesidades de focalización en las acciones de capacitación y difusión del Consejo para el año 2012.



¹⁸ Se puede acceder al documento del estudio siguiendo el link:

<http://www.consejotransparencia.cl/consejo/site/edic/base/port/estudios.html>

¹⁹ El estudio Desempeño de los órganos de la administración del Estado sobre solicitudes de información, se encuentra disponible en la sección Estudios de la página web del Consejo para la Transparencia.

Por su parte, en el marco del Plan Piloto DAI, se diseñó un instrumento de autoevaluación para que los órganos de la administración pudieran evaluar sus acciones en materia de derecho de acceso, que se complementó con la revisión de los canales web de los 84 organismos participantes, que fueron tanto de la administración central como municipios. El modelo, tuvo como objetivo levantar información relevante, identificar las brechas de gestión y conocer la implementación de buenas prácticas institucionales. Los principales resultados del plan piloto fueron: detectar que la organización interna de los órganos cuenta con fortalezas como la presencia de funcionarios y unidades encargadas del tema y debilidades como no contar con enlaces acreditados; que el manejo de expedientes y registros se encuentra en estados primarios de desarrollo, lo cual no permite asegurar el adecuado seguimiento y respuesta de las solicitudes de información; y que existen altos niveles de informalidad en la entrega de las respuestas tanto en la manera de presentar la información, como los medios utilizados para tales efectos y el establecimiento de plazos y procedimientos internos para tales efectos.

DESAFÍOS 2012 EN MATERIA DE FISCALIZACIÓN Y SANCIÓN

Con la finalidad de ampliar el alcance de los procesos de fiscalización implementados a la fecha por la institución, se contempla que el 2012 la fiscalización en transparencia activa alcance al 100% de los sujetos obligados por Ley de Transparencia, efectuándose un seguimiento más intenso a los organismos bajo 80 puntos (10%). Las acciones se orientan tanto al desarrollo de acciones de fiscalización, como también al diseño instrumental para nuevos sectores (Empresas Públicas y Corporaciones). Por otra parte, se espera consolidar e implementar el modelo de cumplimiento en Derecho de Acceso a la Información que, en su estado de diseño actual, incorporaría tres componentes: evaluación de barreras de acceso, organización y procedimientos internos, y evaluación de satisfacción de los solicitantes.

Finalmente, como parte de la labor del Consejo para la Transparencia, se encuentra la de realizar seguimiento a las decisiones adoptadas sobre los reclamos y amparos recibidos, de manera de asegurar al ciudadano que la institución reclamada cumpla con su obligación de informar, en caso de que su reclamo/amparo haya sido acogido. A fines del año 2011, se conformó la Unidad de Seguimiento y Sumario, por lo que no se cuenta aún con actividades en este sentido, incorporándose los resultados de estas actividades como parte de los desafíos 2012.



ACCIONES ORIENTADAS AL DESARROLLO INSTITUCIONAL

Acciones Orientadas al Desarrollo Institucional

Estratégicamente el Consejo para la Transparencia optó desde un inicio por ser un agente facilitador y colaborador en la implementación de la cultura de la transparencia en Chile, consciente, sobretodo, de que se trata de un proceso de largo plazo. Para esto es necesario fortalecer las capacidades internas y establecer estándares de calidad en su gestión que deriven en una actividad eficiente y comprometida con los valores que busca promover la institución, tanto internamente como hacia el país.

1. FORTALECER EL MODELO DE GESTIÓN DEL CPLT

En el modelo de gestión del Consejo para la Transparencia, existe una serie de elementos constitutivos, entre ellos destaca el análisis de datos empíricos como elemento central en la toma de decisiones institucionales. Esta manera de proceder se sustenta en la necesidad de establecer criterios comunes, objetivos y representativos como los fundamentos del quehacer del Consejo. En conjunto con este principio rector central, un segundo elemento constitutivo del quehacer institucional es el compromiso con la calidad, por esta razón, el 2011 se definió el establecimiento de un sistema de gestión de calidad en base a las normas ISO 9000, que permita, a través de su cadena de valor, mejoras en los niveles de satisfacción de los ciudadanos, en pro del ejercicio de sus derechos fundamentales en materia de derecho de acceso a la información pública.

Los desafíos impuestos en esta materia, significan orientar el trabajo cotidiano a la escucha activa de la ciudadanía, fortalecer el equipo en función del reconocimiento del cliente interno y la estructuración de los procesos de soporte, su sentido y su vinculación con el negocio.

Para lograr el propósito expuesto, el CPLT ha diseñado la política de calidad de la institución, que se entiende como una estrategia escalonada de desarrollo, que busca incorporar anualmente distintos procesos institucionales a los estándares de trabajo del modelo ISO, e ir unificando las mejores prácticas de trabajo en función de las mejoras continuas en sus procesos diarios y el involucramiento de todo el personal. De esta forma, se busca asegurar que las prestaciones cumplan con las expectativas de los ciudadanos, vistas como atributos de los productos y servicios.

Durante el 2011, la institución ya pudo exhibir sus primeros resultados con la inclusión de cinco procesos institucionales, tanto estratégicos como de negocio y soporte. Bajo esta directriz, el alcance del sistema de gestión de calidad institucional para el 2011 contempló los procesos de: planificación y control de gestión, atención de clientes, admisibilidad, gestión de aplicaciones, y gestión de compras. [De esta manera, en el mes de octubre de 2011, la empresa certificadora Bureau Veritas Certification, otorgó la certificación del Sistema de Gestión de la Calidad del Consejo para la Transparencia.](#)

En el primer semestre de 2011, el Consejo obtuvo la certificación del Programa de Gestión de Empresa Competitiva, PEC, en materia de higiene, seguridad y prevención de riesgos en el trabajo; esta certificación se obtuvo a través de un convenio que fue suscrito con la Mutual el año 2010, y cuyo alcance de certificación implica aprobar sucesivas auditorías de avance, evolución y desarrollo en la implementación de los diversos módulos que contempla el programa.

Adicionalmente, durante el año 2011, el Consejo para la Transparencia dio inicio al funcionamiento de la Unidad de Auditoría Interna, cuyo diseño se formalizó en el período anterior, siendo el resultado de un proceso gradual de instalación de la estrategia de control interno. Esta estrategia combina el diseño de una estructura y funciones orientadas, en una primera instancia, a dar cumplimiento a las normas jurídicas, el resguardo del patrimonio público y la probidad administrativa, para luego avanzar en la implementación del enfoque de riesgos de los procesos institucionales. El objetivo del proceso de gestión de riesgos implica identificar y reducir los riesgos relativos al cumplimiento de la estrategia institucional a través de un sistema estructurado que permite de manera sistemática su evaluación, la definición de estrategias para manejarlo y su posterior mitigación; además, promover la mejora continua de la acción institucional alineándose con las demás herramientas de gestión. Actualmente, la Unidad de Auditoría Interna está dotada de un auditor quien reporta directamente

al Consejo Directivo. Lo anterior, permite asegurar la independencia y objetividad propia del proceso de control interno.

Dentro de las acciones implementadas en el ámbito del control interno, durante el 2011 se encuentra la ejecución del plan de auditoría que contempló una primera línea base en los ámbitos de procesos de soporte. En materia de gestión de riesgos, el equipo directivo del Consejo inició acciones de capacitación orientadas a desarrollar los conceptos y competencias fundamentales para llevar a cabo la identificación, medición, evaluación y tratamiento de riesgos en la organización, consistente con las definiciones estratégicas del Consejo.

De manera complementaria a los procesos de certificación ISO y el control interno, el Consejo inició la implementación del ERP (Enterprise Resource Planning) del Consejo, cuyo objetivo es apoyar la mejor gestión de los procesos de soporte del Consejo, mediante su automatización, incorporando las mejores prácticas y un software de clase mundial. Este sistema se aplica preferentemente a los procesos de finanzas y de logística y se encuentra plenamente operativo. En esta línea, surge la implementación del modelo de madurez de procesos, establecimiento línea base y el desarrollo plan de mejoras, en el marco de la Política de Procesos aprobada por la institución. A fines del año 2011 se determinó el nivel de madurez de los procesos institucionales y se definieron objetivos de mejoramiento según prioridades estratégicas. Además, el Consejo obtuvo el reconocimiento CPO 2011 por su gestión en el ámbito en materia de procesos²⁰.

Por otra parte, en materia de gestión del conocimiento y manejo de información, el año 2011 estuvo marcado por dos iniciativas relevantes: el desarrollo de la base de datos corporativa “Consejo 360°” y el diseño y aprobación de la política de datos de la institución. El objetivo de la política de datos es *“definir los procedimientos y condiciones para la correcta administración de los datos procesados en el Consejo para la Transparencia sean estos de origen interno o externo”*. La política, es aplicable en todos los niveles del CPLT, en donde exista la responsabilidad de ingresar datos que alimenten sistemas de registro del Consejo. El principal aporte de la implementación de la política será estandarizar y definir con mayor claridad las fuentes oficiales de datos y establecer mecanismos de revisión y monitoreo que aseguren su calidad.

Complementariamente, la creación de la base de datos corporativa “Consejo 360°”, busca proveer datos corporativos con atributos de calidad, integridad y oportunidad, a través de la consolidación del repositorio corporativo de datos, incorporando nuevos ámbitos de datos y proporcionando nuevos servicios de información. Actualmente, el sistema contiene los procesos de resolución de casos y atención de clientes y la reportabilidad de control de gestión.

Finalmente, es importante consignar que para el adecuado desarrollo institucional y el modelo de gestión del Consejo, se hace necesario contar con adecuadas herramientas de manejo de los recursos internos de la institución, tanto humanos como financieros. En esta línea, el año 2011 ha sido un período de grandes implementaciones y desarrollo interno, con el objeto de constituir al Consejo como una organización de excelencia con altos estándares de eficiencia, eficacia y efectividad. Es así que, se implementó el sistema financiero, contable y compras SAP, en conjunto

²⁰ Para mayor información sobre el premio, visitar el link: <http://www.consejotransparencia.cl/cplt-recibe-premio-a-su-gestion-de-procesos/consejo/2011-12-29/135436.html>

a las modificaciones y adaptaciones de los procedimientos internos, marcando un hito dentro de la administración pública y situando al Consejo como una institución moderna que utiliza estándares y las mejores prácticas internacionales en pos de la trazabilidad de la información, cumplimiento de la normativa y reportabilidad.

El presupuesto asignado, para el tercer año de funcionamiento del Consejo para la Transparencia por la Ley N° 20.481, alcanzó la suma de M\$3.250.968, según consta en la Partida 50, Capítulo 01, Programa 03, Subtítulo 24, Ítem 03-110, correspondiente a las Operaciones Complementarias del presupuesto del Tesoro Público. Posteriormente, mediante Decretos de Hacienda N° 416 y N°1256, se autorizaron suplementos por M\$19.762 y M\$376.396 respectivamente.

Es así como con el presupuesto asignado, el suplemento presupuestario y otros ingresos (subsidijs de licencias médicas principalmente), el Consejo para la Transparencia contó con recursos por un total de M\$ 3.696.437, de los cuales ejecutó un 98,9%, equivalente a un monto total de M\$ 3.654.759, según se indica en el cuadro:

Subtítulo	M\$
21 Gastos en Personal	2.344.160
22 Bienes y Servicios de Consumo	931.143
24 Transferencias Corrientes	109.436
29 Adquisición de Activos no Financieros	270.020
Total	3.654.759

Entre los principales ítems de gasto, destacan las inversiones en infraestructura, continuando las obras, iniciadas el año 2010, el Consejo finalizó proyectos en el área de infraestructura arquitectónica y tecnológica. De este modo, se habilitaron los pisos 7° y 8° en agustinas #1291, con una inversión de M\$58.324, ubicación que alberga a los funcionarios de las Direcciones de Fiscalización y de Estudios. En las oficinas de Morandé #115, se invirtieron cerca de M\$48.500 en la mejora y redistribución de oficinas. El objetivo de todas las obras de infraestructura fue generar mayor espacio para la atención de clientes y la adecuada prestación de los servicios del Consejo. Además, durante el año 2011, el Consejo efectuó inversiones en infraestructura tecnológica avanzada, licenciamientos, sistemas, arquitectura de software y servicios asociados por más de M\$245.350.

En materia de gestión de personas, el año 2011 se realizó el primer estudio de percepción global de Clima Laboral y nivel de satisfacción de los funcionarios del Consejo respecto a la organización y de este modo retroalimentar a la Alta Dirección sobre las fortalezas y oportunidades organizacionales percibidas por los miembros de la institución. El promedio de respuestas positivas en la percepción de Clima Laboral, fue de 70,6%, lo que representa un resultado en el rango positivo en su límite inferior, sobre una muestra válidamente obtenida de 79 funcionarios del Consejo, constituyendo una tasa de respuesta de un 96%, lo que se considera representativo a partir del universo de personas.

Adicionalmente, en un trabajo coordinado y participativo con los dos comités paritarios con que cuenta el Consejo, se desarrolló y aprobó el “Procedimiento de denuncia, investigación y sanción por acoso laboral y sexual al interior del Consejo”, entrando en vigencia a partir del mes de septiembre de 2011. Se impulsó además, la creación

del Bienestar Institucional como un proyecto de la Corporación, con el objeto de contribuir a entregar mejores condiciones de vida de los afiliados y sus cargas familiares.

Por otra parte, dada la juventud del Consejo para la Transparencia, se ha trabajado intensamente en el Desarrollo Organizacional institucional, diseñando e implementado procesos necesarios establecidos dentro de la Política de Gestión de Personas aprobada el año 2010. Los procesos que se desarrollaron en este periodo fueron: Descripción de cargos y perfiles por competencias; Evaluación de Brechas y Capacitación, lo que derivó en actividades específicas de capacitación solicitadas por las distintas direcciones; Sistema de gestión del desempeño, que se diseñó durante el 2011 determinando que éste tendría dos ámbitos: el primero, centrado en los objetivos individuales, y el qué se espera que haga el funcionario/a; y el segundo, centrado en las competencias del cargo, basado en las descripciones de perfiles de cargo, es decir, el cómo se espera que lo haga. Finalmente, se diseñó la política de remuneraciones, cuyo objeto es atraer y retener los mejores talentos profesionales, cuidando la equidad interna y externa.

DESAFÍOS PARA EL 2012 EN MATERIA DEL FORTALECIMIENTO DEL MODELO DE GESTIÓN DEL CPLT

En términos generales, los principales desafíos para el 2012 tienen relación con la incorporación de estándares y procesos de mejoramiento continuo. En este sentido, destaca que durante los meses de noviembre y diciembre, y a partir del análisis y reflexión de los resultados obtenidos el año 2011, incorporando las nuevas exigencias planteadas por los clientes y el entorno, el Consejo ha definido la necesidad de avanzar hacia la construcción de Indicadores de transparencia con la finalidad de visibilizar y evaluar los avances en la implementación de la política pública de transparencia, de esta forma, se ha definido como parte de la estrategia institucional la construcción de un indicador de transparencia que permita comparabilidad tanto a nivel nacional como internacional. Este indicador, permitirá a la institución avanzar en una mirada conjunta con actores estratégicos relacionados, sobre los avances de la política pública de transparencia y las acciones tendientes a seguir avanzando en su construcción.

Por otra parte, se hace necesario avanzar hacia la consolidación institucional, ya que dando por finalizado el proceso de instalación del Consejo para la Transparencia, se define como prioridad la implementación de procesos de mejoramiento continuo, en pro de aumentar la satisfacción permanente de nuestros clientes, atendiendo el dinamismo del entorno y sus exigencias.

En esta área, se continúa relevando el desarrollo de los trabajadores del Consejo, la maduración de los procesos institucionales con foco en su certificación como acreditación de un estándar de excelencia y la instalación de espacios permanentes de análisis de datos como herramientas que fortalecen la toma de decisiones a nivel institucional.

En materia de gestión y control de riesgos, el desafío actual del Consejo, es la implementación de Sistema integrado de Gestión de Riesgos, el cual se realizará bajo el concepto de gradualidad, mediante la ejecución de las etapas de construcción definidas.

Continuando con la estrategia de implementación y certificación de los procesos institucionales bajo los estándares impuestos por la Normas ISO 9001:2008, para el 2012 se encuentra planificada la re-certificación del sistema incorporando cinco nuevos procesos institucionales, a saber: Tramitación de casos en sede de fondo, Elaboración del Encuesta Nacional de Transparencia, Sistema de solicitudes de acceso de información pública, Fiscalización en Transparencia Activa y Oficina de partes.

En materia de gestión del conocimiento y de la información, se espera implementar de manera efectiva la política de datos del Consejo, estableciendo los procedimientos internos necesarios y considerando la integración del registro de datos proveniente desde fuentes externas al Consejo, de modo que se pueda contribuir a la construcción de un indicador de transparencia. En cuanto a la base de datos Consejo 360°, se espera contar con la incorporación de los nuevos ámbitos y consolidar esta importante herramienta de apoyo al proceso de gestión interna del Consejo.

Como desafío para el año 2012, se espera contar con un Sistema de Gestión Documental que permitirá contemplar todas las fases del ciclo vital de un documento y, a su vez, poder medir la trazabilidad de éstos, contemplando mediciones en el nivel de satisfacción de nuestros clientes internos.

La gestión financiera y presupuesto, se focalizará el 2012 en dos grandes objetivos: Primero, posicionar la ejecución presupuestaria como una herramienta de gestión para la oportuna toma de decisiones, estableciendo un estricto control presupuestario y poniendo a disposición de la Alta Dirección del Consejo un sistema de indicadores presupuestarios (informe mensual). El segundo objetivo será acercar las funciones financieras a los funcionarios a través de capacitaciones, de modo que se logre programar un adecuado uso de los fondos públicos. Todo este proceso acompañado de la profundización en el uso del sistema de gestión financiera (SAP), en los módulos de abastecimiento, planificación de compras, inventarios físico y de materiales, y reportabilidad.

Finalmente, los desafíos en gestión de personas están dirigidos a la mejora de los procesos y prácticas. Una actividad fundamental es medir por segunda vez la percepción del Clima Laboral de los funcionarios del Consejo, para visualizar los impactos de las intervenciones aplicadas, especialmente en las dimensiones “Desarrollo Interno” y “Compensaciones”. Para alcanzar este objetivo, se trabajará en la implementación de distintas iniciativas. En materia de Capacitación, se programará su ejecución y evaluación en base a necesidades, que permita mejorar los resultados de la organización, el aporte de valor, el crecimiento profesional, y el desarrollo de carrera como factor de retención. En cuanto a la Gestión del Desempeño, el esfuerzo estará centrado en la implementación y aplicación del Sistema de Gestión del Desempeño (SGD), con lo cual se busca fortalecer la gestión y mejorar el desempeño individual, además de generar un impacto positivo en el clima laboral, crear una cultura de retroalimentación y de mejora continua, y un mayor posicionamiento de la gestión de las jefaturas sobre sus respectivos equipos de trabajo. En último lugar, destacan las acciones en materia de Remuneraciones, con la difusión e Implementación de la Política de Remuneraciones y Ajuste Salarial. Lo anterior, permitiría gestionar la equidad interna y externa en materia de remuneraciones, y las expectativas de desarrollo interno y retención del capital humano del Consejo.

2. RELACIONAMIENTO INSTITUCIONAL Y TRABAJO EN RED

Durante 2011 el Consejo para la Transparencia elaboró su plan de relacionamiento institucional, el cual buscó aportar al posicionamiento de la institución como una organización autónoma que contribuye a instaurar en Chile una cultura de la Transparencia. Este trabajo se desarrolló a nivel nacional, como también en el plano internacional, enfocándose especialmente en la región latinoamericana para lograr un intercambio de conocimiento con las organizaciones internacionales y las naciones con legislaciones similares.

El hito principal dentro del trabajo de relacionamiento institucional es el Seminario Internacional que el Consejo organiza cada año en abril para conmemorar la entrada en vigencia de la Ley sobre Derecho de Acceso a la Información y la creación del Consejo para la Transparencia. El seminario de abril 2011 tuvo como objetivo evaluar y generar una discusión sobre cómo la transparencia ha permeado los procesos públicos, cómo está siendo internalizada e incorporada por la sociedad civil y cómo, en los dos ámbitos, se transforma en una herramienta que puede marcar una diferencia en el desarrollo político y social de la vida de las personas e instituciones.

La reunión consistió en una jornada de dos días de evaluación y discusión que se realizó los días 20 y 21 de abril del 2011. En el programa se consideró importante generar distintas modalidades que se adecuaron a la discusión y participación que se buscaba propiciar. El seminario se estructuró, básicamente, bajo la modalidad de paneles de exposición de temas generales de transparencia y de derecho a acceso a la información, con un público más bien heterogéneo, que buscaba conocer miradas institucionales sobre asuntos genéricos, como la medición de impacto, jurisprudencia, protección de datos y archivos; y de talleres de trabajo temáticos con fines de intercambio de conocimiento y experiencias entre expertos, orientados a un público con cierto nivel de especialización.

Los cinco paneles estuvieron centrados en compartir experiencias comparables (nacionales o internacionales), por distintos actores en áreas temáticas relacionadas con la política, como también, generar un balance político y estratégico de la política pública de transparencia. A estos se sumaron siete talleres habilitados para el trabajo de comunidades que pudiesen utilizar el Seminario como espacio de resoluciones o acuerdos que se proyecten en el tiempo y que fueron el reflejo de trabajos previos realizados al amparo del Consejo para la Transparencia.

Un aporte muy importante al seminario fue la presencia de invitados internacionales que con su experiencia en las áreas de acceso a la información, protección de datos, archivos, gobernabilidad y modernización del estado, ofrecieron su mirada, y experiencia, para internalizar el desafío de implementar una política pública de transparencia en nuestra sociedad. La inauguración fue encabezada por el Presidente de la República, Sebastián Piñera, junto al Presidente del Consejo Directivo del Consejo para la Transparencia, Raúl Urrutia, y contó con una charla magistral dictada por la Presidenta de Transparencia Internacional, Huguette Labelle. Todos ellos acompañados por un importante grupo de expositores y analistas internacionales que permitieron darle al Seminario un alto nivel técnico en sus contenidos.

El Seminario Internacional es también un hito importante porque marca el calendario de actividades del Consejo, que se llevan a cabo a partir de mayo, y que permiten ir profundizando los diversos ejes temáticos sobre el cual se desarrolla. Es por ello que, tanto el presidente del Consejo como su Director General y Directores de área, participaron en diversos seminarios en la región para dar a conocer la experiencia acumulada por el Consejo, y del mismo modo, intercambiar aprendizajes que

permitan ir avanzando en la implementación de una legislación que conlleve un cambio cultural en la sociedad.

Durante el 2011, representantes del Consejo para la Transparencia, visitaron México, Guatemala, República Dominicana, Colombia, Perú, Uruguay y España; además de participar en reuniones convocadas por la Organización de Estados Americanos y el Banco Interamericano de Desarrollo en Washington D.C. Estos viajes y colaboraciones han ido abriendo el camino para establecer diversos convenios de cooperación que van facilitando el trabajo entre los equipos de profesionales de cada organismo y proyectando su continuidad.

Uno de los hitos más relevantes en el relacionamiento internacional del Consejo, fue el desarrollo y puesta en marcha de la Red de Intercambio en Transparencia (RTA), que surge como parte del marco de actividades financiadas por el Banco Mundial para el fortalecimiento institucional del Consejo para la Transparencia²¹. Esta Red de intercambio²² se formalizó en el Seminario Internacional 2011 y actualmente cuenta con grupos de trabajo y colaboración recíproca entre las instituciones que velan por la transparencia y el derecho de acceso a la información en Bolivia, México, Perú, Uruguay, y por supuesto Chile. Estos grupos de trabajo abordan los siguientes temas: Indicadores de transparencia, Capacitación y Difusión, Jurisprudencia, y Archivos. Los temas fueron identificados en un diagnóstico realizado entre fines del 2010 y comienzos del 2011, donde se identificaron temas de interés y desarrollo común para trabajar coordinadamente.

Por otra parte, las vinculaciones nacionales, también buscan la integración y cooperación con otros servicios públicos, en materias de gestión. En esta materia, se ha ido dando pasos específicos y concretos en el área de gestión de personas, que se ven materializados a través de dos convenios con la Dirección Nacional del Servicio Civil. El primero, se orienta a la gestión de asesoría estratégica en ámbitos de la Gestión de Personas con foco en materias del plan estratégico anual del Consejo en Gestión del Desempeño, Gestión de la Capacitación, Política de Gestión de Personas, y Condiciones Laborales. El segundo convenio, está orientado a la asesoría en materia de reclutamiento y selección de Personal, con disposición del sitio web de convocatorias de los Organismos de la Administración del Estado, para publicar nuestras convocatorias y de este modo, optimizar las postulaciones de los ciudadanos.

En esta línea, el convenio entre el Servicio Civil y el Consejo para la Transparencia dará inicio a un trabajo de asesoría por parte del Servicio Civil al CPLT en ámbitos propios de la gestión de personas. Esta asesoría se focalizará en las áreas de Gestión del Desempeño, Gestión de la Capacitación, Política de Gestión de Personas y Condiciones Laborales y cada una contempla un plan de trabajo de diversa complejidad y tiempo de desarrollo además de su mirada sistémica.

Paralelamente, se mantiene una vinculación estrecha con la sociedad civil a través de diversas organizaciones y entidades, para conocer sus opiniones, e ir recibiendo comentarios a las diversas propuestas del Consejo, las cuales se van plasmando en programas de capacitación y promoción del derecho de acceso a la información, así como también en las Instrucciones Generales que se dictan para una mejor aplicación de la normativa.

²¹ Mayor información del convenio en: <http://www.consejotransparencia.cl/consejo/site/edic/base/port/pbmweb.html>

²² Mayor información sobre la red disponible en: <http://redintercambio.cplt.cl/SitePages/Inicio.aspx>

Finalmente, se suscribió con el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), un acuerdo para desarrollar en conjunto el proyecto denominado “Expandiendo el Derecho de Acceso a la Información para fortalecer la democracia y la gobernabilidad”, en el que se trabajarán las áreas de capacitación y difusión de la Ley N° 20.285; Estudios relacionados con la medición de los efectos asociados a la implementación de la Ley N° 20.285; Análisis sobre los impactos del Derecho de Acceso a la Información en la calidad de la democracia en el marco del Proyecto de Auditoría de la Democracia; y Diseño de líneas estratégicas de colaboración entre PNUD y el Consejo para la Transparencia.



ACCIONES ORIENTADAS AL PERFECCIONAMIENTO NORMATIVO

Acciones Orientadas al Perfeccionamiento Normativo

Dentro de las funciones del Consejo para la Transparencia, la letra f) del artículo 33 de la Ley de Transparencia, le reconoce la atribución de proponer al Presidente de la República y al Congreso Nacional perfeccionamientos normativos para asegurar la transparencia y acceso a la información. En ejercicio de dicha atribución, el Consejo envió mediante Oficio N°886, de 19 de mayo de 2010, [una serie de propuestas al Presidente de la República, orientadas fundamentalmente a perfeccionar materias tales como: transparencia activa, ejercicio del derecho de acceso y notificación a terceros, plazos de reserva y secreto de la información, procedimiento de reclamos y amparos, reclamo de ilegalidad, funcionamiento del Consejo, e infracciones y sanciones establecidas en la ley.](#)

Las ideas matrices de dicha presentación fueron recogidas por el Grupo Interparlamentario Pro Transparencia y se tradujeron en una moción presentada el 2 de junio del 2011, por los diputados Jorge Burgos V., Alberto Cardemil H., Marcelo Díaz D., Edmundo Eluchans U., Felipe Harboe B. y Andrea Molina O. (Boletín N° 7686-07, proyecto de ley que modifica la Ley de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado). Se indica expresamente en el texto del proyecto que “La experiencia acumulada en más de dos años de vigencia de la Ley de Transparencia hace recomendable introducirle modificaciones que perfeccionen las falencias o debilidades que se han podido detectar y, asimismo, refuerzan la institucionalidad que regula el Consejo para la Transparencia”.

El referido proyecto de ley se encuentra en primer trámite constitucional en la Comisión de Constitución, Legislación y Justicia de la Cámara de Diputados. En presentación del Poder Ejecutivo asiste a esa instancia la División Jurídica de la Secretaría General de la Presidencia y como invitado el Consejo para la Transparencia. Dentro de las materias que se encuentran en revisión destacan:

A) EN TEMAS GENERALES.

Un primer elemento importante, es reflejar legislativamente la consolidación de la jurisprudencia del Consejo para la Transparencia, ratificada por las Cortes de Apelaciones, consistente en someter a la Ley de Transparencia a las corporaciones y asociaciones municipales, aun cuando éstas últimas fueron incluidas por su propia normativa. A su vez y por la importancia que reviste la gestión documental para el ejercicio del derecho de acceso se está considerando el establecer en la Ley de Transparencia algunos elementos respecto de la conservación y archivo de la información con la finalidad de favorecer el ejercicio de dicho derecho.

B) EN TRANSPARENCIA ACTIVA.

Por la relevante facilitación que conlleva el hecho de que se ponga a disposición permanente del público en las páginas web de los servicios cierta información, se ha propuesto ampliar los campos a informar. De esta manera, se busca aclarar el

alcance de la obligación de informar las remuneraciones de los funcionarios públicos, extendiéndola a todas las autoridades que se desempeñen en el servicio en virtud de un cargo de elección popular o cualquier otro mecanismo de designación. Sumar el deber de informar las declaraciones de intereses y patrimonio de las autoridades y funcionarios públicos; el índice de actos declarados secretos y reservados; y toda otra información que otras normas legales establezcan que debe publicarse de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 7° de la Ley de Transparencia. Por último en este ámbito, se planteó la conveniencia de definir qué datos personales debían ser publicados y cuáles debían ser protegidos en virtud de la Ley N°19.628.

C) EN EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN.

En este punto y de acuerdo a la experiencia en la implementación de la Ley de Transparencia, era necesario: a) aclarar, tanto para el caso de solicitarse subsanación como cuando se proceda a efectuar una derivación, que el plazo de 20 días para responder una solicitud de acceso, ya sea entregando la información o denegándola, comenzaba a correr una vez subsanada la falta o recibida por el órgano derivado la solicitud. b) Similar incertidumbre se generaba en los órganos públicos y solicitantes respecto del plazo en que debía efectuarse la derivación a otro órgano, toda vez que la Ley de Transparencia sólo indicaba que debía ser “de inmediato”, por tanto, se propuso definir un plazo de días expresamente en la ley. c) Otro tema importante es determinar en qué casos no es procedente utilizar el artículo 15 de la Ley de Transparencia, por estimarse que a pesar de que la información se encuentre permanentemente a disposición del público, se ocasiona una obstrucción o impedimento al ejercicio del derecho de acceso, como, por ejemplo, por encontrarse el domicilio indicado en la solicitud a una distancia considerable del lugar donde dicha información esté a disposición del público. d) Por último, las normas sobre oposición de terceros habían generado dificultades prácticas a los órganos y a los mismos terceros, por lo que se propusieron una serie de modificaciones tendientes a mejorar su sentido y alcance, consistentes en ampliar los plazos, definir con exactitud cuándo se debe efectuar la notificación y el efecto de la falta de oposición cuando lo solicitado con datos personales de un tercero.

D) EN EL PROCEDIMIENTO DE AMPARO ANTE EL CONSEJO PARA LA TRANSPARENCIA.

La primera propuesta tenía por finalidad ampliar el plazo de presentación de los amparos ante el Consejo de 15 a 20 días hábiles, en consideración al elevado número declarado inadmisibles por extemporáneo. Además, se planteó la necesidad de establecer que, aunque el referido plazo se encuentre vencido, siempre el solicitante podrá volver a presentar una nueva solicitud ante el órgano público. Por otra parte, con el objeto de fortalecer instancias alternativas de resolución de conflictos, se requirió el reconocimiento al Consejo para ejercer esta facultad, garantizando a las partes que la información recabada y las opiniones vertidas no podrán ser consideradas como prueba de no prosperar dicha instancia y prescribiendo que el Consejo no quedará inhabilitado para resolver en definitiva. A su vez, teniendo presente que en este procedimiento se discute expresamente sobre la reserva o publicidad de determinada información, se estimó procedente regular con mayor detalle este punto respecto de los escritos y documentos que se presenten y las actuaciones que se realicen, tanto durante el procedimiento mismo, como una vez que éste ha sido resuelto. Por último, asumiendo como un mandato el principio de oportunidad, el Consejo planteó la conveniencia de regular un plazo legal al procedimiento de amparo, sugiriendo que éste sea establecido en los 120 días corridos desde la presentación del amparo o subsanación, salvo caso fortuito o fuerza mayor.

E) EN LOS PROCEDIMIENTO DE IMPUGNACIÓN DE LAS DECISIONES DEL CONSEJO.

Con la finalidad de hacer aplicable al procedimiento de impugnación de las decisiones del Consejo el principio de oportunidad y evitar trámites dilatorios, este propuso que se regule legislativamente que a su respecto no cabrá ninguna forma de revisión a petición de parte o medio de impugnación de los actos administrativos de los contemplados en la Ley N°19.880. En cuanto al procedimiento ante las Cortes de Apelaciones, considerando el efecto suspensivo de la interposición de un amparo por los órganos públicos, se planteó la conveniencia de buscar una solución legislativa que establezca como no necesaria esa notificación y que acelere el procedimiento, disponiendo que el Consejo y el tercero interesado evacúen informe dentro de un plazo definido de 10 días, sin necesidad de notificación por cédula, asimilando el procedimiento al establecido para el recurso de protección. Por último, se propuso regular la existencia de un recurso extraordinario de unificación de jurisprudencia para aquellos casos en que existan distintas interpretaciones en las Cortes de Apelaciones, tal como acontece con el recurso regulado en el artículo 483 del Código del Trabajo.

F) FUNCIONAMIENTO E INSTITUCIONALIDAD DEL CONSEJO PARA LA TRANSPARENCIA.

En virtud de la experiencia acumulada y la necesidad de fortalecer la labor del Consejo, se propuso contemplar la facultad de exigir, directamente, a los órganos la entrega de información, además de requerir información para el ejercicio de sus atribuciones. Asimismo, se estimó oportuno aclarar que la circunstancia de existir normas que disponen el secreto o reserva de determinadas materias no son obstáculo para que se proporcione la información solicitada, considerando que en muchos casos es esencial contar con esa información para poder resolver adecuadamente un caso concreto. Por otra parte, la labor de interpretación de las normas sobre transparencia que se entrega al Consejo, plantea la necesidad de que las normas reglamentarias dictadas por el Presidente de la República en ejercicio de la facultad establecida en el artículo 32, N°6 de la CPR, requieran informe previo del Consejo cuando versen sobre temas de transparencia, por lo que, también, se propuso una modificación legislativa en ese sentido. Sumado a lo anterior, se planteó que respecto del Consejo para la Transparencia se disponga una instancia formal y obligatoria de cuenta pública de su gestión anual, conforme a las exigencias establecidas en el artículo 72 de la LOCBGAE, conforme a la modificación introducida por la Ley N°20.500.

G) RESPECTO DE LAS INFRACCIONES Y SANCIONES APLICABLES POR EL INCUMPLIMIENTO DE LA LEY DE TRANSPARENCIA.

Teniendo presente que la Ley de Transparencia contempla sólo sanciones por denegación infundada, por no entrega oportuna y por incumplimiento injustificado de las normas sobre transparencia activa, y que nada dice de la entrega de información incompleta, inexacta o falsa, ya sea al Consejo o al solicitante, a pesar de tratarse de una acción que atenta contra la transparencia y sus procedimientos, el Consejo planteó la conveniencia de ampliar el campo de infracciones y disponer que constituirá infracción el incumplimiento de las obligaciones que impone la Ley de Transparencia, su reglamento y las instrucciones generales dictadas por éste. Por otra parte, considerando que la Ley de Transparencia establece sanciones muy acotadas en el caso de infracción, consistentes en multas de 20% a 50% de la remuneración del infractor y, en caso de persistir el incumplimiento, el doble de la multa y suspensión del empleo por 5 días, se propuso otorgar herramientas de sanción más flexibles al Consejo, ampliando el rango de sanciones a la censura, las multas (sin porcentaje mínimo, sólo máximo) y la suspensión (sin días mínimos, sólo máximos), en correlato con las del Estatuto Administrativo. Además, se recomendó precisar el concepto de

sujeto “infractor” que contempla la Ley de Transparencia en el artículo 47, toda vez que ante un incumplimiento injustificado de las normas sobre transparencia activa se le sanciona con multa de un 20% a un 50% de sus remuneraciones. A diferencia del derecho de acceso a la información que sanciona directamente al jefe superior del servicio en este caso se alude al infractor, quien puede ser difícil de determinar en una institución donde distintas unidades participan de la toma de decisiones en relación al contenido de la información que se publica por transparencia activa, por lo que se propuso asimilar ambas normativas. Por otra parte, como la Ley de Transparencia faculta al Consejo para aplicar sanciones a los jefes superiores de los servicios cuando incurren en algunas de las infracciones señaladas y no establece la forma cómo se va a hacer operativa dicha aplicación, se propone que en el caso que se aplique una multa se dé una orden directa a los jefes de presupuesto de los órganos respectivos para que apliquen el descuento correspondiente, sin necesidad de que exista una orden de su superior jerárquico (que en este caso coincide con el sujeto sancionado). Lo mismo acontece con la suspensión en el cargo, por lo que se plantea que para hacerla operativa se envíe un oficio directo al jefe de personal, para que ordene la privación temporal del empleo y la correspondiente aplicación de la multa, sin poder hacer uso de los derechos y prerrogativas inherentes al cargo, informado al Consejo directamente del cumplimiento de la misma. En ambos casos lo que se requiere es una norma habilitante que permita aplicar las sanciones administrativas directamente, por lo que la propuesta apuntó en ese sentido. Por último, respecto de las obligaciones de transparencia activa que pesan sobre las empresas públicas, se propuso precisar al sujeto infractor de acuerdo a parámetros generales, radicando la responsabilidad en el Presidente o Vicepresidente Ejecutivo.

Los desafíos 2012 son fundamentalmente dos: continuar la tramitación de las modificaciones a la Ley de Transparencia y ser un actor relevante en la tramitación del Proyecto de Ley que modifica la Ley N°19.628.

Respecto del proyecto de ley que modifica la Ley de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado, contenido en el Boletín N° 7686-07, el desafío más importante es que su tramitación legislativa avance con el reconocimiento expreso de la importancia de consolidar el principio de transparencia en nuestro país, reconociendo en los legisladores (parlamentarios y gobierno), aliados estratégicos.

En relación al proyecto de ley que introduce modificaciones a la Ley N°19.628, sobre protección de la vida privada y protección de datos de carácter personal, contenida en el Boletín N°8143-03, el que establece que será el Consejo para la Transparencia el órgano de control de los datos personales en poder de los organismos de la Administración del Estado, es importante propender a su pronta tramitación y colaborar con los poderes colegisladores con la experiencia alcanzada en la aplicación práctica de la Ley N°19.628, en virtud de la letra m) del artículo 33 de la Ley de Transparencia, que faculta al Consejo para velar por su cumplimiento.





COMPENDIO ESTADÍSTICO

AÑO 2011

Unidad de Reportes y Estadísticas
Dirección de Estudios

Índice

53	INTRODUCCIÓN
54	DEFINICIONES
55	I. RESUMEN
56	Año 2011
58	Período 2009 – 2011
60	II. INFORMACIÓN SOBRE CASOS
61	1. INGRESO
61	II.1.1 Evolución de número de casos ingresados en el Consejo para la Transparencia
61	II.1.2 Evolución de número de casos procesados en el Consejo para la Transparencia
62	II.1.3 Número de casos ingresados según su tipo y año de ingreso
63	II.1.4 Número de casos ingresados según grupo de instituciones reclamadas y año de ingreso
64	II.1.5 Distribución regional de casos ingresados, según año de ingreso
65	II.1.6 Número de casos según acuerdo de SARC y año de ingreso
66	II.1.7 Número de casos ingresados sometidos a SARC según grupo de instituciones y tipo de acuerdo SARC
67	II.1.8 Número de casos según tipo de caso y tipo de persona
68	II.1.9 Número de casos según lugar de ingreso
69	II.1.10 Número de casos ingresados según institución reclamada y tipo de caso
79	2. DESPACHOS
79	II.2.1 Número de casos despachados según tipo de decisión final
80	II.2.2 Número de casos despachados según tipo de decisión de fondo
81	II.2.3 Número de casos despachados según tipo de inadmisibilidad
82	II.2.4 Número de casos despachados según tipo de extemporaneidad
83	II.2.5 Número de casos despachados según tipo de incompetencia
84	II.2.6 Número de casos despachados según procedimiento SARC
85	II.2.7 Número de casos según tipo de reclamos interpuestos
86	II.2.8 Número de casos con sentencias dictadas
87	II.2.9 Número de casos según reposiciones
88	II.2.10 Temas asociados a casos despachados desde Noviembre 2010 a Diciembre 2011

89 III. INFORMACIÓN SOBRE CONSULTAS

- 90 III.1 Evolución del número de consultas ingresadas
- 91 III.2 Distribución mensual de consultas ingresadas
- 92 III.3 Número de Consultas según tipo de consultante
- 93 III.4 Número de consultas según canal de ingreso
- 94 III.5 Número de materias consultadas Período 2009-2010
- 95 III.6 Número de materias consultadas Período 2011
- 96 III.7 Número de materias consultadas período Julio diciembre 2011

97 IV. INFORMACIÓN SOBRE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

- 98 IV.1 Número de solicitudes de información ingresadas en el Consejo para la Transparencia
- 99 IV.2 Número de solicitudes según tipo de documentación solicitada
- 100 IV.3 Solicitudes de información según formato de respuesta entregada

101 V. INFORMACIÓN SOBRE CAPACITACIONES

- 102 V.1 Número de actividades de capacitaciones realizadas y número de participantes
- 103 V.2 Distribución de Organismos capacitados año 2009
- 104 V.3 Distribución de Organismos capacitados año 2010
- 106 V.4 Distribución de Organismos capacitados Año 2011

108 VI. INFORMACIÓN SOBRE FISCALIZACIÓN

- 109 VI.1 Número de instituciones fiscalizadas y porcentaje promedio de cumplimiento de Transparencia Activa Año 2010
- 109 VI.2 Número de instituciones fiscalizadas y porcentaje promedio de cumplimiento de Transparencia Activa Año 2011
- 109 VI.3 Número de Hospitales Autogestionados fiscalizados y porcentaje promedio de cumplimiento de Transparencia Activa Año 2011
- 109 VI.4 Número de Universidades fiscalizadas y porcentaje promedio de cumplimiento de Transparencia Activa Año 2011
- 110 VI.5 Multas aplicadas por incumplimiento de decisiones. Período 2009-2011
- 111 VI.6 Porcentaje de cumplimiento por instituciones de la Administración Central fiscalizadas año 2010
- 116 VI.7 Porcentaje de cumplimiento por instituciones de la Administración Central fiscalizadas año 2011
- 123 VI.8 Porcentaje de cumplimiento por Hospitales Autogestionados fiscalizadas año 2011
- 124 VI.9 Porcentaje de cumplimiento por Universidades fiscalizadas año 2011

125 VII. INFORMACIÓN SOBRE PRENSA

- 126 VII.1 Número de noticias procesadas en el Consejo según medio de publicación
- 127 VII.2 Número de noticias procesadas en el Consejo según eje de noticia

Introducción

El presente Compendio Estadístico tiene como objetivo, mostrar mediante cifras el desarrollo del Consejo para la Transparencia, mediante la descripción de las actividades realizadas desde que inicia su funcionamiento, con el fin de proporcionar antecedentes que sirvan de insumo, tanto para en el funcionamiento interno como de consulta pública.

En este sentido, se presenta una descripción de las actividades realizadas tales como: resolución de casos, consultas, solicitudes de información, capacitaciones, fiscalización y cobertura en medios de prensa.

Finalmente, cabe señalar que el documento cuenta con un resumen que se divide en dos partes: la primera, muestra una descripción de la información procesada durante el año 2011; y la segunda, muestra una descripción de la información acumulada desde el 20 de abril del año 2009, fecha en la que entra en vigencia la Ley 20.285.

Definiciones

1. Casos

Se entenderá por casos a los reclamos ingresados en el Consejo para la Transparencia, pudiendo ser producto de realizar solicitudes de información o por la revisión de una página web.

Los casos pueden distinguirse en dos grupos que son: los **amparos**, que son producto de una disconformidad luego haber realizado una solicitud de información; y los **reclamos**, que son producto de una disconformidad luego de una revisión de los ítem publicados en la sección “Transparencia Activa” en la página web de una institución.

2. Solicitudes de información CPLT

Se entenderá a lo relacionado con las solicitudes de acceso a información ingresadas en el Consejo para la Transparencia.

3. Consultas

Se entenderá a lo relacionado con la interacción de la ciudadanía con el Consejo para la Transparencia con el fin de resolver dudas, aquí existen sujetos tales como, ciudadanos, enlace y reclamante.

4. Ciudadano

Se entiende aquel sujeto que no se identifica con una agrupación específica.

5. Enlace

Se entiende aquel sujeto que se identifica con una institución específica y además es el contacto oficial del Consejo para la Transparencia.

6. Reclamante

Se entiende aquel sujeto que se identifica como un usuario del CPLT luego de haber presentado un caso (reclamo).

7. Capacitaciones

Se entenderá las actividades que tienen por objeto instruir, orientar los diferentes actores de la política pública de Transparencia.

8. Prensa

Se entenderá aquellas notas que aparecen en los medios de circulación regional, nacional e internacional, en donde se manifieste opinión, comentarios, etc., sobre el CPLT y/o su funcionamiento, del mismo sobre la Ley 20.285.



I. RESUMEN

I. Resumen

AÑO 2011

CASOS

Respecto de los casos procesados, durante el año 2011 ingresaron un total de **1.608**, y se terminaron¹ un total de **1.476** casos.

Del **ingreso**, **550 (34%)** corresponden a casos cuya institución reclamada es una Municipalidad; **1.058 (66%)** corresponden a otras instituciones.

De los **terminados**, **130 (9%)** tienen como decisión Aprueba desistimiento, **782 (53%)** Decisión de fondo y **564 (38%)** Decisión de inadmisibilidad.

CONSULTAS

Respecto de las consultas, durante el año 2011, ingresaron un total de **7.997** consultas y se dio respuesta a un total de **7.988** consultas.

Del ingreso, **según tipo de consultante** se observa que **3.173 (40%)** corresponden consultas realizadas por un Enlace; **2.405 (30%)** a un Ciudadano; y **2.419 (30%)** a un Reclamante.

Según canal de ingreso, se observa que: **3.476 (43,5%)** son a través de E-Mail; **3061 (38,3%)** a través de Teléfono; **812 (10,2%)** Presencial; **9 (0,1%)** por Correo Postal; y **639 (8,0%)** por vía Web.

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN CPLT

Respecto de las solicitudes de información en CPLT, durante el año 2011, ingresaron un total de **161**, de las cuales **68 (42%)** corresponde a la actividad de Gestión de personas.

CAPACITACIONES

Respecto de las capacitaciones, durante el año 2011, se realizaron un total de **98 actividades de capacitación**, en diversos sectores como: Órganos de la Administración Central, Municipalidades, juntas de vecinos, entre otros.

¹ La condición de caso terminado, se establece cuando el Oficio que notifica la decisión que adopta el Consejo Directivo ha sido enviado. De acuerdo con esto cabe señalar que la fecha de término es equivalente a la fecha del despacho del oficio y es independiente de la fecha en que ingresa el caso.

FISCALIZACIÓN

En este ámbito, durante el año 2011, se destaca la aplicación de tres multas por incumplimiento a decisiones del Consejo para la Transparencia, dichas multas corresponden a las Municipalidades de El Carmen, Ovalle y Penco.

Sobre Fiscalización de Transparencia Activa, se realizaron tres procesos de Fiscalización: uno a 324 instituciones de la Administración Central, obteniendo un cumplimiento promedio de 93,38%; otro proceso a 57 Hospitales Auto gestionados, obteniendo un cumplimiento promedio de 77,76%; finalmente el tercer proceso es a 16 Universidades, obteniendo un cumplimiento promedio de 20,45%.

PRENSA

Respecto de la aparición en Prensa, durante el año 2011, existieron 1.032 artículos en los que se evidencian comentarios sobre el Consejo para la Transparencia y/o aspectos de la Ley 20.285. De acuerdo con la vía de publicación de las noticias se tiene que en 590 (57%) corresponden a los artículos publicados en diarios impresos.

Período 2009-2011

CASOS

Respecto de los casos procesados, durante el período 2009 – 2011, ingresaron un total de 3.220 casos, y se terminaron² un total de 2.923 casos.

Del ingreso, 1.002 (31%) corresponden a casos cuya institución reclamada es una Municipalidad; 1.058 (69%) corresponden a otras instituciones.

De los terminados, 231 (8%) tienen como decisión Aprueba desistimiento, 1.605 (55%) Decisión de fondo y 1.087 (37%) Decisión de inadmisibilidad.

CONSULTAS

Respecto de las consultas, durante el período 2009 – 2011, ingresaron un total de 14.977 consultas y se dio respuesta a un total de 14.955 consultas.

Del ingreso, según tipo de consultante³ se observa que 4.430 (30%) corresponden consultas realizadas por un Enlace; 3.585 (24%) a un Ciudadano; y 2.988 (30%) a un Reclamante.

Según canal de ingreso, se observa que: 6.487 (43,3%) son a través de E-Mail; 5.948 (39,7%) a través de Teléfono; 1.871 (12,5%) Presencial; 12 (0,1%) por Correo Postal; y 659 (4,4%) por vía Web.

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN CPLT

Respecto de las solicitudes de información en CPLT, durante el período 2009 – 2011, ingresaron un total de 171, de las cuales 71 (42%) corresponde a la actividad de Gestión de personas.

CAPACITACIONES

Respecto de las capacitaciones, durante el período 2009 – 2011, se realizaron un total de 219 actividades de capacitación, en diversos sectores como: Órganos de la Administración Central, Municipalidades, juntas de vecinos, entre otros.

FISCALIZACIÓN

En este ámbito, durante el período 2009 – 2011, se destaca la aplicación de tres multas por incumplimiento a decisiones del Consejo para la Transparencia, dichas multas co-rresponden a las Municipalidades de El Carmen, Ovalle y Penciahue.

² La condición de caso terminado, se establece cuando el Oficio que notifica la decisión que adopta el Consejo Directivo ha sido enviado. De acuerdo con esto cabe señalar que la fecha de término es equivalente a la fecha del despacho del oficio y es independiente de la fecha en que ingresa el caso.

³ Existen 3974 (27%) consultas que no existen clasificadas dado que existe un período que no se contaba con la categoría para registrar este tipo de información.

PRENSA

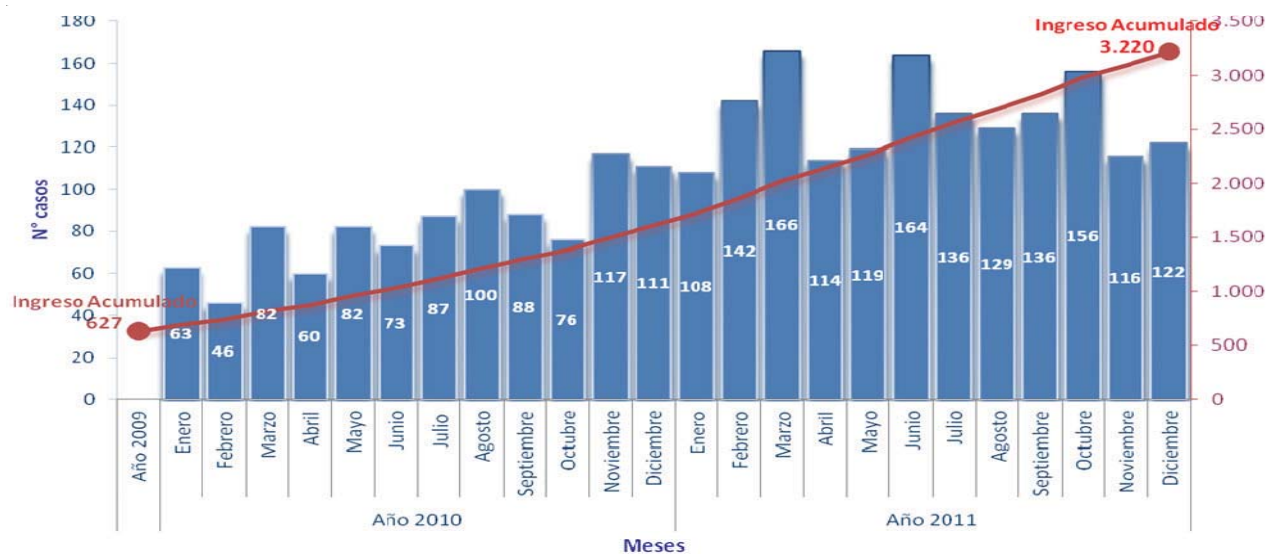
Respecto de la aparición en Prensa, durante el período 2009 – 2011, existieron 2.138 artículos en los que se evidencian comentarios sobre el Consejo para la Transparencia y/o aspectos de la Ley 20.285. De acuerdo con la vía de publicación de las noticias se tiene que en 1.316 (62%) corresponden a los artículos publicados en diarios impresos.

II. INFORMACIÓN SOBRE CASOS

II. Información sobre casos

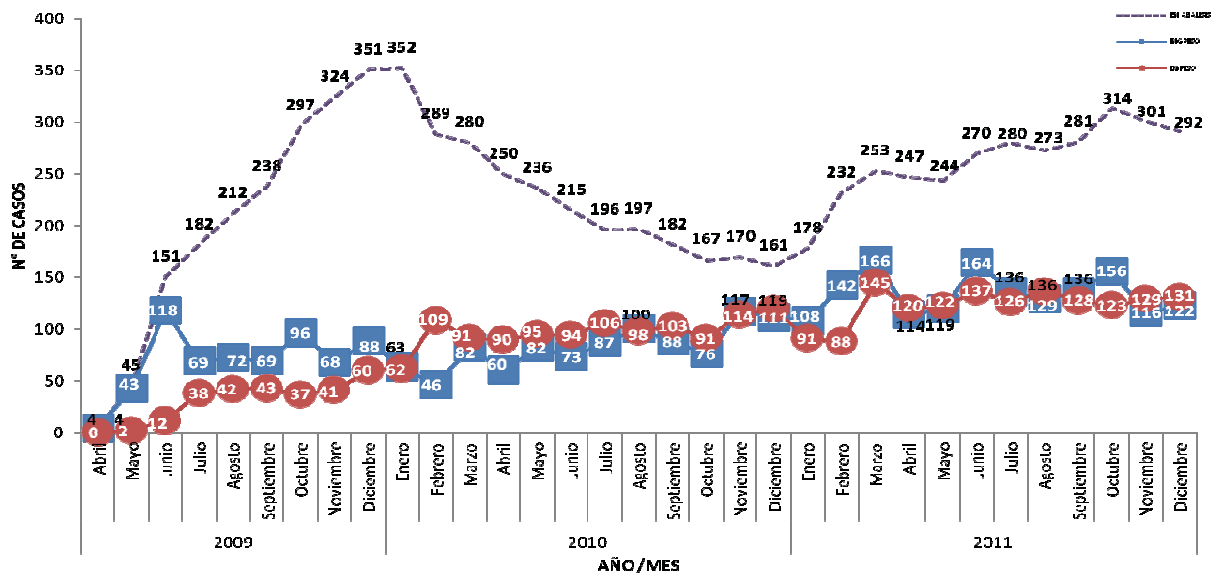
1. Ingreso

II.1.1 Evolución de número de casos ingresados en el Consejo para la Transparencia



Fuente: Unidad de Reportes y Estadísticas - CPLT

II.1.2 Evolución de número de casos procesados en el Consejo para la Transparencia



Fuente: Unidad de Reportes y Estadísticas - CPLT

II.1.3 Número de casos ingresados según su tipo y año de ingreso

INGRESO		TIPO DE CASO		Total
AÑO	MES	Amparo	Reclamo	
2009	Abril	1	2	3
	Mayo	38	5	43
	Junio	111	9	120
	Julio	63	5	68
	Agosto	66	6	72
	Septiembre	69	0	69
	Octubre	95	1	96
	Noviembre	67	1	68
	Diciembre	83	5	88
	Total anual	593	34	627
2010	Enero	61	2	63
	Febrero	42	4	46
	Marzo	78	4	82
	Abril	59	1	60
	Mayo	77	5	82
	Junio	69	4	73
	Julio	85	2	87
	Agosto	94	6	100
	Septiembre	82	6	88
	Octubre	74	2	76
	Noviembre	93	24	117
	Diciembre	109	2	111
	Total anual	923	62	985
2011	Enero	104	3	107
	Febrero	133	10	143
	Marzo	152	14	166
	Abril	105	9	114
	Mayo	110	9	119
	Junio	158	6	164
	Julio	126	10	136
	Agosto	123	6	129
	Septiembre	133	3	136
	Octubre	155	1	156
	Noviembre	113	3	116
	Diciembre	120	2	122
	Total anual	1532	76	1608
TOTAL		3048	172	3220

Fuente: Unidad de Reportes y Estadísticas - OPLT

Se distinguen dos tipos de casos:

Amparos, que son producto de una disconformidad luego haber realizado una solicitud de información.

Reclamos, producto de una disconformidad luego de una revisión de los ítem publicados en la sección “Transparencia Activa”.

II.1.4 Número de casos ingresados según grupo de instituciones reclamadas y año de ingreso

INGRESO		GRUPO INSTITUCIONES		Total
AÑO	MES	MUNICIPALIDADES	OTRAS INSTITUCIONES	
2009	Abril	0	3	3
	Mayo	5	36	41
	Junio	25	96	121
	Julio	22	47	69
	Agosto	20	52	72
	Septiembre	21	48	69
	Octubre	28	68	96
	Noviembre	15	53	68
	Diciembre	17	71	88
	Total anual	153	474	627
2010	Enero	11	52	63
	Febrero	14	32	46
	Marzo	21	61	82
	Abril	22	38	60
	Mayo	33	49	82
	Junio	14	59	73
	Julio	25	62	87
	Agosto	38	62	100
	Septiembre	24	64	88
	Octubre	27	49	76
	Noviembre	19	98	117
	Diciembre	51	60	111
	Total anual	299	686	985
2011	Enero	40	68	108
	Febrero	54	88	142
	Marzo	54	112	166
	Abril	35	79	114
	Mayo	58	61	119
	Junio	60	104	164
	Julio	47	89	136
	Agosto	29	100	129
	Septiembre	43	93	136
	Octubre	52	104	156
	Noviembre	32	84	116
	Diciembre	46	76	122
	Total anual	550	1058	1608
TOTAL		1002	2218	3220

Fuente: Unidad de Reportes y Estadísticas - CPLT

II.1.5 Distribución regional de casos ingresados, según año de ingreso

INGRESO			REGIÓN DE LA INSTITUCIÓN RECLAMADA															
AÑO	MES	I Región	II Región	III Región	IV Región	V Región	RM	VI Región	VII Región	VIII Región	IX Región	X Región	XI Región	XII Región	XIV Región	XV Región	Total	
2009	Abril	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0	3	
	Mayo	0	0	0	0	3	31	0	1	1	1	1	1	2	0	0	41	
	Junio	0	2	3	3	9	81	1	2	1	3	2	10	2	0	2	121	
	Julio	0	0	4	3	10	35	3	3	2	2	2	0	3	0	2	69	
	Agosto	2	0	5	3	8	46	0	0	4	0	0	0	1	1	2	72	
	Septiembre	0	0	2	0	5	51	1	3	3	2	1	1	0	0	0	69	
	Octubre	4	0	0	4	14	62	2	0	4	1	3	0	0	1	1	96	
	Noviembre	1	0	0	1	4	50	1	0	5	0	2	0	0	2	2	68	
	Diciembre	2	2	2	0	8	63	2	0	4	2	0	0	0	1	2	88	
	Total anual	9	4	16	14	61	420	10	9	24	11	13	12	8	5	11	627	
	2010	Enero	0	0	0	0	7	45	0	2	6	1	1	0	0	0	1	63
		Febrero	1	0	0	0	2	35	1	0	3	2	0	0	0	0	2	46
Marzo		3	3	0	0	3	60	0	3	1	4	1	0	0	1	3	82	
Abril		0	0	1	0	6	39	8	0	2	0	3	0	0	1	0	60	
Mayo		1	1	0	1	12	57	2	0	3	1	3	0	0	0	1	82	
Junio		2	2	0	0	6	44	2	1	5	5	5	0	0	0	1	73	
Julio		1	2	1	4	8	55	0	0	10	0	2	0	2	0	2	87	
Agosto		1	11	1	2	6	53	3	4	10	3	5	0	1	0	0	100	
Septiembre		0	6	2	3	10	49	4	1	6	2	3	1	0	0	1	88	
Octubre		1	1	1	0	5	56	0	1	7	0	3	0	0	0	1	76	
Noviembre		1	5	0	0	10	79	1	2	7	5	3	2	1	0	1	117	
Diciembre		3	1	1	1	12	71	2	2	11	3	2	0	0	0	2	111	
Total anual	14	32	7	11	87	643	23	16	71	26	31	3	4	2	15	985		
2011	Enero	1	1	0	0	27	63	2	4	6	1	2	1	0	0	0	108	
	Febrero	2	3	0	0	20	83	12	4	5	1	4	6	2	0	0	142	
	Marzo	3	6	1	0	13	101	11	0	16	6	5	0	2	2	0	166	
	Abril	0	3	2	3	15	62	2	3	7	4	8	1	1	1	2	114	
	Mayo	0	0	2	1	19	66	3	4	8	3	4	5	2	2	0	119	
	Junio	8	4	17	6	22	78	3	5	6	0	3	9	1	2	0	164	
	Julio	1	2	4	3	9	73	15	3	12	4	3	3	2	1	1	136	
	Agosto	1	7	2	0	12	76	12	1	10	3	2	0	0	0	3	129	
	Septiembre	1	2	2	4	11	85	13	1	12	0	1	1	0	2	1	136	
	Octubre	0	1	0	1	13	113	3	6	10	3	1	1	0	4	0	156	
	Noviembre	1	4	2	2	14	79	2	1	3	2	3	1	2	0	0	116	
	Diciembre	0	2	0	2	16	87	2	1	8	2	2	0	0	0	0	122	
Total anual	18	35	32	22	191	966	80	33	103	29	38	28	12	14	7	1608		
TOTAL		41	71	55	47	339	2029	113	58	198	66	82	43	24	21	33	3220	

Fuente: Unidad de Reportes y Estadísticas - CPLT

II.1.6 Número de casos según acuerdo de SARC y año de ingreso

INGRESO		TIPO ACUERDO SEGÚN SARC*			Total
AÑO	MES	Organismo No Acepta SARC	Conformidad Objetiva	Desistimiento	
2009	Diciembre	1	0	0	1
	Total anual	1	0	0	1
2010	Febrero	0	1	0	1
	Marzo	0	0	3	3
	Abril	1	3	4	8
	Mayo	0	4	6	10
	Junio	1	1	5	7
	Julio	0	4	5	9
	Agosto	4	4	9	17
	Septiembre	1	1	9	11
	Octubre	2	8	1	11
	Noviembre	1	4	4	9
	Diciembre	8	8	0	16
	Total anual	18	38	46	102
2011	Enero	3	2	2	7
	Febrero	1	5	11	17
	Marzo	1	1	11	13
	Abril	5	4	12	21
	Mayo	12	17	9	38
	Junio	5	7	21	33
	Julio	6	5	11	22
	Agosto	6	4	6	16
	Septiembre	9	5	8	22
	Octubre	5	3	6	14
	Noviembre	2	2	2	6
	Diciembre	1	5	4	10
	Total anual	56	60	103	219
TOTAL		75	98	149	322

Fuente: Unidad de Reportes y Estadísticas - CPLT

* SARC: Solución Alternativa de Resolución de Conflictos.

II.1.7 Número de casos ingresados sometidos a SARC según grupo de instituciones y tipo de acuerdo SARC

INGRESO		GRUPO DE INSTITUCIONES						Total
		MUNICIPALIDADES			OTRAS INSTITUCIONES			
		TIPO ACUERDO SARC*			TIPO ACUERDO SARC*			
AÑO	MES	Organismo No Acepta SARA	Conformidad Objetiva	Desistimiento	Organismo No Acepta SARA	Conformidad Objetiva	Desistimiento	
2009	Diciembre	0	0	0	1	0	0	1
	Total	0	0	0	1	0	0	1
2010	Febrero	0	0	0	0	1	0	1
	Marzo	0	0	1	0	0	2	3
	Abril	0	0	1	1	3	3	8
	Mayo	0	0	5	0	4	1	10
	Junio	1	0	1	0	1	4	7
	Julio	0	0	1	0	4	4	9
	Agosto	0	1	4	4	3	5	17
	Septiembre	1	0	1	0	1	8	11
	Octubre	1	6	0	1	2	1	11
	Noviembre	1	1	0	0	3	4	9
	Diciembre	6	7	0	2	1	0	16
	Total	10	15	14	8	23	32	102
2011	Enero	3	2	0	0	0	2	7
	Febrero	1	5	6	0	0	5	17
	Marzo	1	0	5	0	1	6	13
	Abril	3	3	5	2	1	7	21
	Mayo	5	12	5	7	5	4	38
	Junio	1	4	4	4	3	17	33
	Julio	2	3	3	4	2	8	22
	Agosto	3	0	1	3	4	5	16
	Septiembre	2	3	2	7	2	6	22
	Octubre	3	3	1	2	0	5	14
	Noviembre	1	1	1	1	1	1	6
	Diciembre	0	2	0	1	3	4	10
Total	25	38	33	31	22	70	219	
TOTAL		35	53	47	40	45	102	322

Fuente: Unidad de Reportes y Estadísticas - CPLT

* TIPO ACUERDO SARC: Posibles resultados que el procedimiento SARC puede generar en la resolución de un caso.

II.1.8 Número de casos según tipo de caso y tipo de persona

INGRESO		TIPO CASO			Total
AÑO	MES	Amparo		Reclamo	
		Persona Jurídica	Persona Natural	Persona Natural	
2009	Abril	0	1	2	3
	Mayo	1	35	5	41
	Junio	0	112	9	121
	Julio	0	64	5	69
	Agosto	0	66	6	72
	Septiembre	0	69	0	69
	Octubre	0	95	1	96
	Noviembre	0	67	1	68
	Diciembre	0	83	5	88
	Total	1	592	34	627
2010	Enero	0	61	2	63
	Febrero	0	42	4	46
	Marzo	0	78	4	82
	Abril	0	59	1	60
	Mayo	0	77	5	82
	Junio	0	69	4	73
	Julio	8	77	2	87
	Agosto	3	91	6	100
	Septiembre	2	80	6	88
	Octubre	3	71	2	76
	Noviembre	6	87	24	117
	Diciembre	0	109	2	111
	Total	22	901	62	985
2011	Enero	3	102	3	108
	Febrero	0	132	10	142
	Marzo	0	152	14	166
	Abril	0	105	9	114
	Mayo	0	110	9	119
	Junio	0	158	6	164
	Julio	0	126	10	136
	Agosto	0	123	6	129
	Septiembre	0	133	3	136
	Octubre	0	155	1	156
	Noviembre	0	113	3	116
	Diciembre	0	120	2	122
	Total	3	1529	76	1608
TOTAL		26	3022	172	3220

Fuente: Unidad de Reportes y Estadísticas - CPLT

Según Ingresos Abril 2009-Dic 2012

II.1.9 Número de casos según lugar de ingreso

LUGAR DE INGRESO AMPARO / RECLAMO	Frecuencia	Porcentaje
CPLT - MORANDÉ	1278	39,69%
CPLT - AGUSTINAS	1199	37,24%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE VALPARAÍSO	120	3,73%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE LLANQUIHUE	64	1,99%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE CAUTÍN	63	1,96%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE MARGA MARGA	47	1,46%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE SANTIAGO	46	1,43%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE CACHAPOAL	45	1,40%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE CONCEPCIÓN	40	1,24%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE ARICA	27	0,84%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE ÑUBLE	25	0,78%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE ELQUI	22	0,68%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE EL LOA	19	0,59%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE SAN ANTONIO	18	0,56%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE COPIAPÓ	17	0,53%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE TALCA	16	0,50%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE VALDIVIA	14	0,43%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE CURICÓ	13	0,40%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE MAGALLANES	13	0,40%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE ANTOFAGASTA	12	0,37%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE CHILOÉ	12	0,37%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE ARAUCO	11	0,34%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE OSORNO	11	0,34%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE COYHAIQUE	7	0,22%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE IQUIQUE	7	0,22%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE PETORCA	7	0,22%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE AYSÉN	6	0,19%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE BÍO-BÍO	6	0,19%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE CHOAPA	6	0,19%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE SAN FELIPE DE ACONCAGUA	6	0,19%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE TAMARUGAL	6	0,19%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE LIMARÍ	5	0,16%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE CORDILLERA	4	0,12%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE TALAGANTE	4	0,12%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE CHAÑARAL	3	0,09%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE LINARES	3	0,09%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE MALLECO	3	0,09%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE CARDENAL CARO	2	0,06%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE COLCHAGUA	2	0,06%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE LOS ANDES	2	0,06%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE QUILLOTA	2	0,06%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL DEL RANCO	2	0,06%
CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	1	0,03%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE CAUQUENES	1	0,03%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE HUASCO	1	0,03%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE PALENA	1	0,03%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE TOCOPILLA	1	0,03%
Total	3220	100 %

Fuente: Unidad de Reportes y Estadísticas - CPLT

II.1.10 Número de casos ingresados según institución reclamada y tipo de caso

INSTITUCIONES RECLAMADAS	TIPO DE CASO		Total
	Amparo	Reclamo	
CARABINEROS DE CHILE	114	0	114
GENDARMERÍA DE CHILE	80	4	84
INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL (IPS)	64	2	66
MINISTERIO DE SALUD	63	2	65
SERVICIO DE IMPUESTOS INTERNOS (SII)	64	0	64
DIRECCIÓN DEL TRABAJO	47	1	48
POLICÍA DE INVESTIGACIONES DE CHILE	47	0	47
MINISTERIO DE EDUCACIÓN	43	3	46
SEREMI DE SALUD REGIÓN METROPOLITANA DE SANTIAGO	33	3	36
SUPERINTENDENCIA DE VALORES Y SEGUROS	34	0	34
SERVICIO AGRÍCOLA Y GANADERO (SAG)	32	1	33
MINISTERIO DEL INTERIOR Y SEGURIDAD PÚBLICA	32	0	32
PODER JUDICIAL	31	1	32
MUNICIPALIDAD DE LAS CONDES	43	1	44
MUNICIPALIDAD DE ALGARROBO	24	5	29
SERVICIO NACIONAL DE GEOLOGÍA Y MINERÍA (SERNAGEOMIN)	29	0	29
SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES (SP)	27	0	27
COMISIÓN NACIONAL DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA Y TECNOLÓGICA (CONICYT)	26	0	26
CONSEJO NACIONAL DE LA CULTURA Y LAS ARTES (CNCA)	24	0	24
MINISTERIO DE JUSTICIA	24	0	24
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA METROPOLITANA	4	20	24
PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA	23	0	23
CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	22	0	22
SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL	21	1	22
CORPORACIÓN NACIONAL FORESTAL (CONAF)	21	0	21
SEREMI DE SALUD REGIÓN DEL BÍO BÍO	21	0	21
MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES	19	0	19
MUNICIPALIDAD DE LA FLORIDA	22	7	29
MUNICIPALIDAD DE SAN FERNANDO	25	2	27
MUNICIPALIDAD DE VIÑA DEL MAR	20	6	26
COMISIÓN NACIONAL DEL MEDIO AMBIENTE (CONAMA)	18	0	18
CONSEJO DE DEFENSA DEL ESTADO (CDE)	18	0	18
FONDO NACIONAL DE SALUD (FONASA)	16	1	17
MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS	17	0	17
MUNICIPALIDAD DE SAN PEDRO DE ATACAMA	16	1	17
CORPORACIÓN DE FOMENTO DE LA PRODUCCIÓN (CORFO)	15	0	15
CORPORACIÓN MUNICIPAL DE VILLA ALEMANA	15	0	15
DIRECCIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL	15	0	15
MUNICIPALIDAD DE VALPARAÍSO	29	0	29
SERVICIO NACIONAL DE ADUANAS	15	0	15
UNIVERSIDAD DE CHILE	15	0	15
UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE CHILE	15	0	15
BANCO DEL ESTADO DE CHILE	14	0	14
INSTITUTO DE SALUD PÚBLICA DE CHILE (ISP)	13	1	14
MINISTERIO DE BIENES NACIONALES	12	2	14
MINISTERIO PÚBLICO	14	0	14
MUNICIPALIDAD DE CONCEPCIÓN	30	2	32
MUNICIPALIDAD DE MAIPÚ	18	0	18
SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN DE LA REGIÓN METROPOLITANA DE SANTIAGO	14	0	14
ARMADA DE CHILE	13	0	13
FUERZA AÉREA DE CHILE	12	1	13
MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL	13	0	13
MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES	12	1	13
MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO	20	0	20
SUBSECRETARÍA DE PESCA	12	1	13
SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS	13	0	13
MINISTERIO DE HACIENDA	12	0	12
MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	12	0	12
SUPERINTENDENCIA DE BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS	12	0	12
TESORERÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	11	1	12
CONTRALORÍA REGIONAL DE VALPARAÍSO	11	0	11
CORPORACIÓN NACIONAL DE DESARROLLO INDÍGENA (CONADI)	11	0	11
EJÉRCITO DE CHILE	11	0	11

INSTITUCIONES RECLAMADAS	TIPO DE CASO		Total
	Amparo	Reclamo	
JUNTA NACIONAL DE AUXILIO ESCOLAR Y BECAS (JUNAEB)	9	2	11
JUNTA NACIONAL DE JARDINES INFANTILES (JUNJI)	11	0	11
MUNICIPALIDAD DE CALDERA	9	2	11
MUNICIPALIDAD DE CHILLÁN	13	0	13
MUNICIPALIDAD DE INDEPENDENCIA	17	0	17
MUNICIPALIDAD DE LA REINA	17	1	18
MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA	17	0	17
MUNICIPALIDAD DE QUILPUÉ	19	0	19
MUNICIPALIDAD DE SAN BERNARDO	13	2	15
OTRAS INSTITUCIONES	11	0	11
SERVICIO NACIONAL DE PESCA (SERNAPESCA)	11	0	11
SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES (SEC)	11	0	11
MUNICIPALIDAD DE TALTAL	11	1	12
SERVICIO REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN	10	0	10
SUBSECRETARÍA DE TELECOMUNICACIONES	9	1	10
DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS, ARCHIVOS Y MUSEOS (DIBAM)	9	0	9
FISCALÍA NACIONAL ECONÓMICA (FNE)	9	0	9
INSTITUTO NACIONAL DE DEPORTES (CHILEDEPORTES)	9	0	9
INTENDENCIA REGIÓN METROPOLITANA DE SANTIAGO	9	0	9
MUNICIPALIDAD DE ALGARROBO	8	1	9
MUNICIPALIDAD DE ÑUÑO A	11	0	11
MUNICIPALIDAD DE SAN PEDRO DE LA PAZ	10	1	11
MUNICIPALIDAD DE VITACURA	11	1	12
SEREMI DE SALUD REGIÓN DE VALPARAÍSO	9	0	9
DIRECCIÓN DE VIALIDAD	8	0	8
DIRECCIÓN GENERAL DE AGUAS (DGA)	8	0	8
MUNICIPALIDAD DE ANTOFAGASTA	13	0	13
MUNICIPALIDAD DE EL TABO	6	2	8
MUNICIPALIDAD DE QUILICURA	5	3	8
MUNICIPALIDAD DE VILLA ALEMANA	10	0	10
SERVICIO NACIONAL DE CAPACITACIÓN Y EMPLEO (SENCE)	8	0	8
SUBSECRETARÍA DEL INTERIOR	8	0	8
SUBSECRETARÍA PARA LAS FUERZAS ARMADAS	7	1	8
CAJA DE PREVISIÓN DE LA DEFENSA NACIONAL (CAPREDENA)	7	0	7
DIRECCIÓN DEL TRABAJO REGIÓN METROPOLITANA DE SANTIAGO	7	0	7
DIRECCIÓN GENERAL DEL TERRITORIO MARÍTIMO Y DE MARINA MERCANTE (DIRECTEMAR)	6	1	7
MINISTERIO DEL MEDIO AMBIENTE	7	0	7
MUNICIPALIDAD DE ARICA	8	0	8
MUNICIPALIDAD DE CARTAGENA	8	0	8
MUNICIPALIDAD DE CODEGUA	4	7	11
MUNICIPALIDAD DE EL QUISCO	6	1	7
MUNICIPALIDAD DE HUALPÉN	9	0	9
MUNICIPALIDAD DE LA CISTERNA	8	0	8
MUNICIPALIDAD DE LOTA	8	0	8
MUNICIPALIDAD DE RECOLETA	12	0	12
SERVICIO DE SALUD DEL BÍO BÍO	7	0	7
SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN REGIÓN DE VALPARAÍSO	7	0	7
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR (SERNAC)	7	0	7
SUPERINTENDENCIA DE SALUD	7	0	7
CONSEJO DE MONUMENTOS NACIONALES (CMN)	6	0	6
CORPORACIÓN DE ASISTENCIA JUDICIAL DE LA REGIÓN METROPOLITANA	6	0	6
DIRECCIÓN DE ARQUITECTURA DEL MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS	5	1	6
DIRECCIÓN DE VIALIDAD DEL MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS	6	0	6
EMPRESA NACIONAL DEL PETRÓLEO (ENAP)	5	1	6
FONDO DE SOLIDARIDAD E INVERSIÓN SOCIAL (FOSIS)	6	0	6
INSTITUTO DE DESARROLLO AGROPECUARIO (INDAP)	6	0	6
MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	6	0	6
MUNICIPALIDAD DE CURACAVÍ	5	1	6
MUNICIPALIDAD DE MACUL	8	0	8
MUNICIPALIDAD DE PICHIDEGUA	5	1	6
MUNICIPALIDAD DE SIERRA GORDA	8	1	9
MUNICIPALIDAD DE ZAPALLAR	5	1	6
SEREMI DE SALUD REGIÓN DEL MAULE	6	0	6
SEREMI DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES REGIÓN DE VALPARAÍSO	6	0	6
SERVICIO DE SALUD CONCEPCIÓN	6	0	6

INSTITUCIONES RECLAMADAS	TIPO DE CASO		Total
	Amparo	Reclamo	
SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO ORIENTE	6	0	6
SERVICIO MÉDICO LEGAL (SML)	6	0	6
SUBSECRETARÍA DE JUSTICIA	5	1	6
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES	6	0	6
UNIVERSIDAD ARTURO PRAT	6	0	6
UNIVERSIDAD DE LOS LAGOS	5	1	6
UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO	5	1	6
CENTRAL DE ABASTECIMIENTO DEL SISTEMA NACIONAL DE SERVICIOS DE SALUD (CENABAST)	5	0	5
CONSEJO NACIONAL DE TELEVISIÓN (CNTV)	4	1	5
CONTRALORÍA REGIONAL DEL BÍO BÍO	5	0	5
GOBIERNO REGIONAL REGIÓN METROPOLITANA DE SANTIAGO	5	0	5
HOSPITAL GUILLERMO GRANT BENAVENTE	5	0	5
INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICAS (INE)	5	0	5
INTENDENCIA REGIÓN DE VALPARAÍSO	5	0	5
MINISTERIO DE ECONOMÍA, FOMENTO Y RECONSTRUCCIÓN	5	0	5
MINISTERIO DE PLANIFICACIÓN	5	0	5
MINISTERIO SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO	5	0	5
MINISTERIO SECRETARÍA GENERAL DE LA PRESIDENCIA	5	0	5
MUNICIPALIDAD DE BUIN	5	1	6
MUNICIPALIDAD DE EL MONTE	6	0	6
MUNICIPALIDAD DE HUECHURABA	5	0	5
MUNICIPALIDAD DE LAS CABRAS	10	0	10
MUNICIPALIDAD DE LO PRADO	7	0	7
MUNICIPALIDAD DE PUENTE ALTO	9	0	9
SEREMI DE BIENES NACIONALES REGIÓN DE AYSÉN	5	0	5
SEREMI DE EDUCACIÓN REGIÓN METROPOLITANA DE SANTIAGO	5	0	5
SEREMI DE SALUD REGIÓN DE TARAPACÁ	5	0	5
SEREMI DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES REGIÓN DEL BÍO BÍO	5	0	5
SERVICIO ELECTORAL (SERVEL)	5	0	5
SERVICIO NACIONAL DE LA MUJER (SERNAM)	5	0	5
SUBSECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA	5	0	5
DIRECCIÓN DE COMPRAS Y CONTRATACIÓN PÚBLICA (CHILECOMPRAS)	4	0	4
DIRECCIÓN DE OBRAS HIDRÁULICAS DEL MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS	4	0	4
DIRECCIÓN DE PREVISIÓN DE CARABINEROS DE CHILE (DIPRECA)	4	0	4
DIRECCIÓN DEL TRABAJO REGIÓN DE VALPARAÍSO	4	0	4
HOSPITAL CLÍNICO SAN BORJA	4	0	4
MUNICIPALIDAD DE COCHAMÓ	4	0	4
MUNICIPALIDAD DE CONCHALÍ	4	1	5
MUNICIPALIDAD DE CONSTITUCIÓN	2	2	4
MUNICIPALIDAD DE COPIAPÓ	6	0	6
MUNICIPALIDAD DE CURICÓ	5	1	6
MUNICIPALIDAD DE IQUIQUE	5	0	5
MUNICIPALIDAD DE OLMUÉ	4	0	4
MUNICIPALIDAD DE PENCAHUE	5	1	6
MUNICIPALIDAD DE PEÑAFLORES	4	0	4
MUNICIPALIDAD DE PEÑALOLÉN	4	1	5
MUNICIPALIDAD DE PICA	5	0	5
MUNICIPALIDAD DE PITRUFQUÉN	4	0	4
MUNICIPALIDAD DE PUERTO MONTT	5	1	6
MUNICIPALIDAD DE SAN MIGUEL	4	1	5
MUNICIPALIDAD DE SANTA CRUZ	2	2	4
MUNICIPALIDAD DE TEMUCO	8	0	8
SEREMI DE BIENES NACIONALES REGIÓN DE COQUIMBO	4	0	4
SEREMI DE BIENES NACIONALES REGIÓN DEL MAULE	4	0	4
SERVICIO DE COOPERACIÓN TÉCNICA (SERCOTEC)	4	0	4
SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO NORTE	4	0	4
SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO SUR	4	0	4
SERVICIO DE SALUD VALPARAÍSO-SAN ANTONIO	9	0	9
SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN DE LA REGIÓN DE LA ARAUCANÍA	4	0	4
SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN DE LA REGIÓN DEL MAULE	4	0	4
SUBSECRETARÍA DE DESARROLLO REGIONAL Y ADMINISTRATIVO (SUBDERE)	4	0	4
SUBSECRETARÍA DE EDUCACIÓN	4	0	4
TELEVISIÓN NACIONAL DE CHILE (TVN)	2	2	4
COMISIÓN NACIONAL DE ACREDITACIÓN	3	0	3
DIRECCIÓN DEL TRABAJO REGIÓN DEL BÍO BÍO	3	0	3

INSTITUCIONES RECLAMADAS	TIPO DE CASO		Total
	Amparo	Reclamo	
DIRECCIÓN GENERAL DE MOVILIZACIÓN NACIONAL	3	0	3
EMPRESA DE CORREOS DE CHILE	3	0	3
GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE SAN ANTONIO	3	0	3
MINISTERIO DE AGRICULTURA	3	0	3
MUNICIPALIDAD DE CALAMA	2	2	4
AGENCIA DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL (AGCI)	3	0	3
MUNICIPALIDAD DE CALDERA	3	0	3
MUNICIPALIDAD DE CHIGUAYANTE	2	1	3
MUNICIPALIDAD DE CHILLÁN VIEJO	2	1	3
MUNICIPALIDAD DE COLINA	5	0	5
MUNICIPALIDAD DE CONCÓN	1	2	3
MUNICIPALIDAD DE HUALAIHUÉ	2	1	3
MUNICIPALIDAD DE ILLAPEL	3	0	3
MUNICIPALIDAD DE LAUTARO	5	0	5
MUNICIPALIDAD DE LLAY LLAY	3	0	3
MUNICIPALIDAD DE LO BARNECHEA	4	0	4
MUNICIPALIDAD DE LOS ALAMOS	5	0	5
MUNICIPALIDAD DE MOLINA	2	1	3
MUNICIPALIDAD DE PEDRO AGUIRRE CERDA	3	1	4
MUNICIPALIDAD DE PEUMO	3	0	3
MUNICIPALIDAD DE PUNITAQUI	3	0	3
MUNICIPALIDAD DE QUELLÓN	4	0	4
MUNICIPALIDAD DE QUINTA NORMAL	5	0	5
MUNICIPALIDAD DE SAN FELIPE	4	0	4
MUNICIPALIDAD DE TALAGANTE	5	0	5
MUNICIPALIDAD DE TALCA	2	1	3
MUNICIPALIDAD DE VICUÑA	2	1	3
SEREMI DE BIENES NACIONALES REGIÓN DEL BÍO BÍO	3	0	3
SEREMI DE EDUCACIÓN REGIÓN DE COQUIMBO	3	0	3
SEREMI DE SALUD REGIÓN DE ANTOFAGASTA	3	0	3
SEREMI DE SALUD REGIÓN DE COQUIMBO	3	0	3
SEREMI DE SALUD REGIÓN DE LA ARAUCANÍA	3	0	3
SEREMI DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES REGIÓN DE MAGALLANES Y ANTÁRTICA CHILENA	3	0	3
SEREMI DE VIVIENDA Y URBANISMO REGIÓN DE COQUIMBO	3	0	3
SEREMI DE VIVIENDA Y URBANISMO REGIÓN METROPOLITANA DE SANTIAGO	3	0	3
SERVICIO DE SALUD DE ARICA	2	1	3
SERVICIO DE SALUD DE ARICA HOSPITAL JUAN NOÉ	3	0	3
SERVICIO DE SALUD DE COQUIMBO HOSPITAL DE OVALLE	3	0	3
SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO CENTRAL	3	0	3
SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN DE LA REGIÓN DE LOS RÍOS	3	0	3
SERVICIO NACIONAL DE LA DISCAPACIDAD (SENADIS)	3	0	3
SERVICIO NACIONAL DE TURISMO (SERNATUR)	3	0	3
SUBSECRETARÍA DE OBRAS PÚBLICAS	3	0	3
SUBSECRETARÍA DE REDES ASISTENCIALES	3	0	3
SUPERINTENDENCIA DE CASINOS	3	0	3
UNIVERSIDAD DE ATACAMA	2	1	3
UNIVERSIDAD DE LA FRONTERA	3	0	3
CÁMARA DE DIPUTADOS	2	0	2
COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA (CNE)	2	0	2
CORPORACIÓN DE ASISTENCIA JUDICIAL DE LA REGIÓN DE VALPARAÍSO	1	1	2
CORPORACIÓN MUNICIPAL DE IQUIQUE	2	0	2
CORPORACIÓN MUNICIPAL DE PUNTA ARENAS	1	1	2
CORPORACIÓN MUNICIPAL DE QUELLÓN	2	0	2
CORPORACIÓN MUNICIPAL DE SAN FERNANDO	2	0	2
CORPORACIÓN MUNICIPAL PARA EL DESARROLLO SOCIAL DE VILLA ALEMANA	2	0	2
CORPORACIÓN NACIONAL DEL COBRE DE CHILE (CODELCO)	2	0	2
DEPARTAMENTO PROVINCIAL DE EDUCACIÓN IQUIQUE	2	0	2
DIRECCIÓN DE ARQUITECTURA	2	0	2
DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL	2	0	2
DIRECCIÓN GENERAL DE AGUAS REGIÓN DE AYSÉN	2	0	2
DIRECCIÓN GENERAL DE AGUAS REGIÓN DEL BÍO BÍO	2	0	2
DIRECCIÓN GENERAL DE CRÉDITO PRENDARIO	2	0	2
DIRECCIÓN GENERAL DE OBRAS PÚBLICAS	2	0	2
DIRECCIÓN GENERAL DE RELACIONES ECONÓMICAS INTERNACIONALES (DIRECON)	2	0	2

INSTITUCIONES RECLAMADAS	TIPO DE CASO		Total
	Amparo	Reclamo	
DIRECCIÓN REGIONAL CORFO DE ATACAMA	1	1	2
EMPRESA DE FERROCARRILES DEL ESTADO (EFE)	2	0	2
EMPRESA PORTUARIA SAN ANTONIO	2	0	2
FONDO NACIONAL DE LA DISCAPACIDAD (FONADIS)	1	1	2
GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE GENERAL CARRERA	2	0	2
GOBIERNO REGIONAL REGIÓN DE VALPARAÍSO	2	0	2
GOBIERNO REGIONAL REGIÓN DEL LIBERTADOR BERNARDO O'HIGGINS	2	0	2
HOSPITAL BARROS LUCO TRUDEAU	2	0	2
HOSPITAL DE PUERTO MONTT	2	0	2
HOSPITAL DR. ERNESTO TORRES GALDAMES	2	0	2
INSPECCIÓN COMUNAL DEL TRABAJO DE SANTIAGO SUR	2	0	2
INSPECCIÓN PROVINCIAL DEL TRABAJO DE SANTIAGO CENTRO	2	0	2
INSTITUTO DE SEGURIDAD LABORAL (ISL)	1	1	2
INSTITUTO NACIONAL DE DERECHOS HUMANOS	2	0	2
INSTITUTO NACIONAL DE LA JUVENTUD	2	0	2
INTENDENCIA REGIÓN DE ARICA – PARINACOTA	2	0	2
INTENDENCIA REGIÓN DEL BÍO BÍO	2	0	2
INTENDENCIA REGIÓN DEL LIBERTADOR BERNARDO O'HIGGINS	2	0	2
METRO S.A.	2	0	2
MINISTERIO DE ENERGÍA	2	0	2
MINISTERIO DE MINERÍA	2	0	2
MUNICIPALIDAD DE ARAUCO	2	1	3
MUNICIPALIDAD DE CABRERO	1	1	2
MUNICIPALIDAD DE CASTRO	3	0	3
MUNICIPALIDAD DE CHILE CHICO	2	0	2
MUNICIPALIDAD DE COCHRANE	2	0	2
MUNICIPALIDAD DE ESTACIÓN CENTRAL	4	1	5
MUNICIPALIDAD DE GRANEROS	4	0	4
MUNICIPALIDAD DE ISLA DE MAIPO	2	0	2
MUNICIPALIDAD DE LA CALERA	2	0	2
MUNICIPALIDAD DE LA GRANJA	2	0	2
MUNICIPALIDAD DE LA PINTANA	4	1	5
MUNICIPALIDAD DE LAMPA	3	1	4
MUNICIPALIDAD DE LLANQUIHUE	1	1	2
MUNICIPALIDAD DE LOS ANDES	3	0	3
MUNICIPALIDAD DE LOS ANGELES	3	0	3
MUNICIPALIDAD DE LUMACO	1	1	2
MUNICIPALIDAD DE MÁFIL	2	1	3
MUNICIPALIDAD DE O'HIGGINS	2	0	2
MUNICIPALIDAD DE OVALLE	1	1	2
MUNICIPALIDAD DE PADRE LAS CASAS	2	0	2
MUNICIPALIDAD DE PALMILLA	2	0	2
MUNICIPALIDAD DE PAPUDO	0	2	2
MUNICIPALIDAD DE PAREDONES	1	1	2
MUNICIPALIDAD DE PUERTO VARAS	3	1	4
MUNICIPALIDAD DE QUILICURA	1	1	2
MUNICIPALIDAD DE QUILLÓN	2	0	2
MUNICIPALIDAD DE QUINTA DE TILCOCO	1	1	2
MUNICIPALIDAD DE RANCAGUA	2	1	3
MUNICIPALIDAD DE RAUCO	2	0	2
MUNICIPALIDAD DE RENGO	3	0	3
MUNICIPALIDAD DE SAN ANTONIO	3	0	3
MUNICIPALIDAD DE SAN JOAQUÍN	3	0	3
MUNICIPALIDAD DE SANTO DOMINGO	2	0	2
MUNICIPALIDAD DE TALCAHUANO	1	1	2
MUNICIPALIDAD DE TOME	3	0	3
MUNICIPALIDAD DE VALDIVIA	3	0	3
POLLA CHILENA DE BENEFICIENCIA S.A.	2	0	2
SEREMI DE AGRICULTURA REGIÓN DE AYSÉN	2	0	2
SEREMI DE BIENES NACIONALES REGIÓN DE LOS LAGOS	2	0	2
SEREMI DE BIENES NACIONALES REGIÓN DE MAGALLANES Y ANTÁRTICA CHILENA	2	0	2
SEREMI DE BIENES NACIONALES REGIÓN DE VALPARAÍSO	2	0	2
SEREMI DE BIENES NACIONALES REGIÓN DEL LIBERTADOR BERNARDO O'HIGGINS	2	0	2
SEREMI DE EDUCACIÓN REGIÓN DE LOS LAGOS	2	0	2

INSTITUCIONES RECLAMADAS	TIPO DE CASO		Total
	Amparo	Reclamo	
SEREMI DE EDUCACIÓN REGIÓN DE TARAPACÁ	2	0	2
SEREMI DE JUSTICIA REGIÓN DE LA ARAUCANÍA	2	0	2
SEREMI DE OBRAS PÚBLICAS REGIÓN DE AYSÉN	2	0	2
SEREMI DE OBRAS PÚBLICAS REGIÓN DEL BÍO BÍO	2	0	2
SEREMI DE OBRAS PÚBLICAS REGIÓN METROPOLITANA DE SANTIAGO	2	0	2
SEREMI DE SALUD REGIÓN DE ARICA – PARINACOTA	2	0	2
SEREMI DE SALUD REGIÓN DE AYSÉN	2	0	2
SEREMI DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES REGIÓN DE ARICA – PARINACOTA	2	0	2
SEREMI DE VIVIENDA Y URBANISMO REGIÓN DE VALPARAÍSO	2	0	2
SERVICIO DE SALUD ARAUCANÍA SUR	2	0	2
SERVICIO DE SALUD ARAUCO	2	0	2
SERVICIO DE SALUD ATACAMA	3	0	3
SERVICIO DE SALUD DE COQUIMBO	2	0	2
SERVICIO DE SALUD DE OSORNO	2	0	2
SERVICIO DE SALUD DE RELONCAVÍ	3	0	3
SERVICIO DE SALUD DEL MAULE	1	1	2
SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO OCCIDENTE	2	0	2
SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO SUR-ORIENTE	2	0	2
SERVICIO DE SALUD VIÑA DEL MAR-QUILLOTA	4	0	4
SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN DE LA REGIÓN DE COQUIMBO	2	0	2
SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN DE LA REGIÓN DEL BÍO BÍO	2	0	2
SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN DE LA REGIÓN DEL LIBERTADOR BERNARDO O'HIGGINS	2	0	2
SISTEMA DE EMPRESAS PÚBLICAS (SEP)	2	0	2
SUBSECRETARÍA DE HACIENDA	2	0	2
SUBSECRETARÍA DE PLANIFICACIÓN	2	0	2
SUBSECRETARÍA DE PREVISIÓN SOCIAL	2	0	2
SUBSECRETARÍA GENERAL DE LA PRESIDENCIA	2	0	2
UNIVERSIDAD DE PLAYA ANCHA DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	2	0	2
UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO	2	0	2
ASOCIACIÓN CHILENA DE SEGURIDAD	1	0	1
BIBLIOTECA DEL CONGRESO NACIONAL DE CHILE	1	0	1
CARBONÍFERA VICTORIA DE LEBU S.A. (CARVILLE S.A.)	1	0	1
COMISIÓN CHILENA DEL COBRE (COCHILCO)	1	0	1
COMISIÓN NACIONAL DEL MEDIO AMBIENTE REGIÓN METROPOLITANA DE SANTIAGO	1	0	1
CONSEJO REGIONAL DE VALPARAÍSO	1	0	1
CONTRALORÍA REGIONAL DE ATACAMA	1	0	1
CONTRALORÍA REGIONAL DE LOS RÍOS	1	0	1
CONTRALORÍA REGIONAL DEL MAULE	1	0	1
CORPORACIÓN DE ASISTENCIA JUDICIAL DE LA REGIÓN DEL BÍO BÍO	1	0	1
CORPORACIÓN DE ASISTENCIA JUDICIAL REGIONES DE TARAPACÁ Y ANTOFAGASTA	1	0	1
CORPORACIÓN MUNICIPAL DE ANCUD	1	0	1
CORPORACIÓN MUNICIPAL DE CHONCHI	0	1	1
CORPORACIÓN MUNICIPAL DE CONCHALÍ	0	1	1
CORPORACIÓN MUNICIPAL DE PIRQUE	1	0	1
CORPORACIÓN MUNICIPAL DE PUERTO NATALES	1	0	1
CORPORACIÓN MUNICIPAL DE RANCAGUA	1	0	1
CORPORACIÓN MUNICIPAL DE SAN MIGUEL	0	1	1
CORTE SUPREMA	1	0	1
DEFENSORIA PENAL PÚBLICA	1	0	1
DEPARTAMENTO PROVINCIAL CORDILLERA DE EDUCACIÓN	1	0	1
DEPARTAMENTO PROVINCIAL DE EDUCACIÓN ARICA	1	0	1
DEPARTAMENTO PROVINCIAL DE EDUCACIÓN CORDILLERA	1	0	1
DEPARTAMENTO PROVINCIAL DE EDUCACIÓN DE COYHAIQUE	1	0	1
DEPARTAMENTO PROVINCIAL DE EDUCACIÓN NORTE	1	0	1
DIRECCIÓN DE OBRAS PORTUARIAS	1	0	1
DIRECCIÓN DE PRESUPUESTOS (DIPRES)	1	0	1
DIRECCIÓN DE VIALIDAD REGIÓN DE ANTOFAGASTA	1	0	1
DIRECCIÓN DE VIALIDAD REGIÓN DE COQUIMBO	1	0	1
DIRECCIÓN DE VIALIDAD REGIÓN DE LA ARAUCANÍA	1	0	1
DIRECCIÓN DE VIALIDAD REGIÓN DEL MAULE	1	0	1
DIRECCIÓN DE VIALIDAD REGIÓN METROPOLITANA DE SANTIAGO	1	0	1
DIRECCIÓN DEL TRABAJO REGIÓN DE ANTOFAGASTA	1	0	1

INSTITUCIONES RECLAMADAS	TIPO DE CASO		Total
	Amparo	Reclamo	
DIRECCIÓN DEL TRABAJO REGIÓN DE ARICA – PARINACOTA	1	0	1
DIRECCIÓN DEL TRABAJO REGIÓN DE MAGALLANES Y ANTÁRTICA CHILENA	1	0	1
DIRECCIÓN DEL TRABAJO REGIÓN DEL LIBERTADOR BERNARDO O'HIGGINS	1	0	1
DIRECCIÓN DEL TRABAJO REGIÓN DEL MAULE	1	0	1
DIRECCIÓN GENERAL DE AGUAS REGIÓN DE ATACAMA	1	0	1
DIRECCIÓN GENERAL DE AGUAS REGIÓN DE COQUIMBO	1	0	1
DIRECCIÓN GENERAL DE AGUAS REGIÓN DE LOS LAGOS	1	0	1
DIRECCIÓN NACIONAL DE FRONTERAS Y LIMITES (DIFROL)	1	0	1
DIRECCIÓN REGIONAL CORFO DE ANTOFAGASTA	1	0	1
DIRECCIÓN REGIONAL CORFO DE LOS LAGOS	1	0	1
DIRECCIÓN REGIONAL DEL TRABAJO METROPOLITANA PONIENTE	1	0	1
DIRECCIÓN REGIONAL SANTIAGO SUR SERVICIO DE IMPUESTOS INTERNOS	1	0	1
EMPRESA NACIONAL DE MINERÍA (ENAMI)	1	0	1
EMPRESA PORTUARIA VALPARAÍSO	0	1	1
FISCALÍA	1	0	1
FISCALÍA LA CALERA	1	0	1
FISCALÍA LOCAL DE VILLA ALEMANA (MINISTERIO PÚBLICO)	1	0	1
FUNDACIÓN ALEMANA PARA EL DESARROLLO DE CHILE (FUNDAL)	1	0	1
FUNDACIÓN DE LA FAMILIA	1	0	1
FUNDACIÓN IMAGEN DE CHILE	1	0	1
GOBERNACIÓN DE CAUTÍN	1	0	1
GOBERNACIÓN DE CHILOÉ	1	0	1
GOBERNACIÓN DE EL LOA	0	1	1
GOBERNACIÓN DE GENERAL CARRERA	1	0	1
GOBERNACIÓN DE VALPARAÍSO	1	0	1
GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE CAUTÍN	0	1	1
GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE COYHAIQUE	1	0	1
GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE ISLA DE PASCUA	1	0	1
GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE LINARES	1	0	1
GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE LLANQUIHUE	1	0	1
GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE MALLECO	1	0	1
GOBIERNO REGIONAL DE COQUIMBO	1	0	1
GOBIERNO REGIONAL REGIÓN DE ANTOFAGASTA	1	0	1
GOBIERNO REGIONAL REGIÓN DE MAGALLANES Y ANTÁRTICA CHILENA	1	0	1
HOSPITAL ASISTENCIA PÚBLICA DR. ALEJANDRO DEL RÍO	1	0	1
HOSPITAL BASE DE PUERTO MONTT - SERVICIO DE SALUD DE RELONCAVÍ	1	0	1
HOSPITAL CLÍNICO REGIONAL DE VALDIVIA	1	0	1
HOSPITAL DEL SALVADOR	1	0	1
HOSPITAL DEL SALVADOR DE SANTIAGO	1	0	1
HOSPITAL DR. GUSTAVO FRICKE DE VIÑA DEL MAR	1	0	1
HOSPITAL FELIX BULNES CERDA	1	0	1
HOSPITAL JUAN NOÉ	1	0	1
HOSPITAL LUIS CALVO MACKENNA	1	0	1
HOSPITAL PADRE ALBERTO HURTADO	1	0	1
HOSPITAL REGIONAL ANTOFAGASTA DR. LEONARDO GUZMÁN	1	0	1
HOSPITAL REGIONAL DE RANCAGUA	1	0	1
HOSPITAL SAN JOSÉ DE SANTIAGO	1	0	1
HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE LA SERENA	1	0	1
HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS LOS ANDES	1	0	1
HOSPITAL SAN PABLO DE COQUIMBO	1	0	1
HOSPITAL SANTIAGO ORIENTE DR. LUIS TISNÉ BROUSSE	1	0	1
HOSPITAL VICTOR RUIZ DE LOS ANGELES	1	0	1
HOSPITAL Y CONSULTORIO DE CHAÑARAL	1	0	1
INSPECCIÓN COMUNAL DEL TRABAJO DE MAIPÚ	1	0	1
INSPECCIÓN COMUNAL DEL TRABAJO DE SANTIAGO NORTE	1	0	1
INSPECCIÓN COMUNAL DEL TRABAJO DE VILLARICA	1	0	1
INSPECCIÓN DEL TRABAJO PROVIDENCIA	1	0	1
INSPECCIÓN PROVINCIAL DEL TRABAJO DE CURICÓ	1	0	1
INSPECCIÓN PROVINCIAL DEL TRABAJO DE RANCO	1	0	1
INSTITUTO DE INVESTIGACIONES AGROPECUARIAS (INIA)	1	0	1
INSTITUTO FORESTAL (INFOR)	1	0	1
INSTITUTO NACIONAL ENF. RESPIRATORIAS Y CIRUGÍA TORAX	1	0	1
INTENDENCIA DE LA REGIÓN DEL BÍO BÍO	1	0	1
INTENDENCIA REGIÓN DE AYSÉN	1	0	1
INTENDENCIA REGIÓN DE LA ARAUCANÍA	1	0	1
INTENDENCIA REGIÓN DE LOS LAGOS	1	0	1

INSTITUCIONES RECLAMADAS	TIPO DE CASO		Total
	Amparo	Reclamo	
INTENDENCIA REGIONAL DE LA ARAUCANÍA	1	0	1
MUNICIPALIDAD DE ALTO HOSPICIO	1	0	1
MUNICIPALIDAD DE AYSÉN	1	0	1
MUNICIPALIDAD DE BULNES	1	0	1
MUNICIPALIDAD DE CABILDO	1	0	1
MUNICIPALIDAD DE CABO DE HORNO Y ANTÁRTICA	1	0	1
MUNICIPALIDAD DE CATEMU	1	0	1
MUNICIPALIDAD DE CERRILLOS	2	0	2
MUNICIPALIDAD DE CERRO NAVIA	0	1	1
MUNICIPALIDAD DE CHAITÉN	1	0	1
MUNICIPALIDAD DE CHAÑARAL	0	1	1
MUNICIPALIDAD DE CHONCHI	0	1	1
MUNICIPALIDAD DE COLBÚN	0	1	1
MUNICIPALIDAD DE COLCHANE	1	0	1
MUNICIPALIDAD DE COMBARBALÁ	1	0	1
MUNICIPALIDAD DE COQUIMBO	1	0	1
MUNICIPALIDAD DE CORONEL	1	0	1
MUNICIPALIDAD DE COYHAIQUE	1	0	1
MUNICIPALIDAD DE CURANILAHUE	2	0	2
MUNICIPALIDAD DE CURARREHUE	1	0	1
MUNICIPALIDAD DE DALCAHUE	0	1	1
MUNICIPALIDAD DE EL BOSQUE	2	0	2
MUNICIPALIDAD DE EL CARMEN	1	1	2
MUNICIPALIDAD DE ERCILLA	1	0	1
MUNICIPALIDAD DE FREIRE	1	0	1
MUNICIPALIDAD DE FRUTILLAR	1	0	1
MUNICIPALIDAD DE GORBEA	1	0	1
MUNICIPALIDAD DE GUAITECAS	0	1	1
MUNICIPALIDAD DE HUALAÑÉ	1	0	1
MUNICIPALIDAD DE HUARA	1	0	1
MUNICIPALIDAD DE HUASCO	1	0	1
MUNICIPALIDAD DE LA HIGUERA	2	0	2
MUNICIPALIDAD DE LA LIGUA	1	0	1
MUNICIPALIDAD DE LAGO RANCO	1	0	1
MUNICIPALIDAD DE LANCO	1	0	1
MUNICIPALIDAD DE LIMACHE	2	0	2
MUNICIPALIDAD DE LOS MUERMOS	1	0	1
MUNICIPALIDAD DE MALLOA	2	0	2
MUNICIPALIDAD DE MARÍA PINTO	2	0	2
MUNICIPALIDAD DE MEJILLONES	1	0	1
MUNICIPALIDAD DE MELIPILLA	1	0	1
MUNICIPALIDAD DE MOSTAZAL	1	0	1
MUNICIPALIDAD DE NACIMIENTO	1	0	1
MUNICIPALIDAD DE NEGRETE	0	1	1
MUNICIPALIDAD DE ÑIQUÉN	1	0	1
MUNICIPALIDAD DE PADRE HURTADO	2	0	2
MUNICIPALIDAD DE PANGUIPULLI	2	0	2
MUNICIPALIDAD DE PANQUEHUE	1	0	1
MUNICIPALIDAD DE PARRAL	1	0	1
MUNICIPALIDAD DE PENCO	2	0	2
MUNICIPALIDAD DE PERALILLO	1	0	1
MUNICIPALIDAD DE PICHILEMU	1	0	1
MUNICIPALIDAD DE PLACILLA	1	0	1
MUNICIPALIDAD DE PUCÓN	1	0	1
MUNICIPALIDAD DE PUDAHUEL	1	0	1
MUNICIPALIDAD DE PUERTO AYSÉN	1	0	1
MUNICIPALIDAD DE PUNTA ARENAS	1	0	1
MUNICIPALIDAD DE PUTRE	1	0	1
MUNICIPALIDAD DE QUINTERO	2	0	2
MUNICIPALIDAD DE RENCA	1	0	1
MUNICIPALIDAD DE RÍO BUENO	1	0	1
MUNICIPALIDAD DE RÍO HURTADO	0	1	1
MUNICIPALIDAD DE SAN IGNACIO	2	0	2
MUNICIPALIDAD DE SAN JAVIER	1	0	1
MUNICIPALIDAD DE SAN JOSÉ DE MAIPO	2	0	2
MUNICIPALIDAD DE SAN JUAN DE LA COSTA	1	0	1

INSTITUCIONES RECLAMADAS	TIPO DE CASO		Total
	Amparo	Reclamo	
MUNICIPALIDAD DE SAN RAFAEL	1	0	1
MUNICIPALIDAD DE TENO	1	0	1
MUNICIPALIDAD DE TIERRA AMARILLA	1	0	1
MUNICIPALIDAD DE TOCOPILLA	1	0	1
MUNICIPALIDAD DE TORTEL	1	0	1
MUNICIPALIDAD DE TRAIGUÉN	1	0	1
MUNICIPALIDAD DE VILLARRICA	2	0	2
MUNICIPALIDAD DE YUMBEL	0	1	1
MUNICIPALIDADES	1	0	1
SENADO	1	0	1
SEREMI DE AGRICULTURA REGIÓN METROPOLITANA DE SANTIAGO	1	0	1
SEREMI DE BIENES NACIONALES REGIÓN DE ANTOFAGASTA	1	0	1
SEREMI DE BIENES NACIONALES REGIÓN DE ARICA – PARINACOTA	1	0	1
SEREMI DE BIENES NACIONALES REGIÓN DE ATACAMA	1	0	1
SEREMI DE BIENES NACIONALES REGIÓN DE LA ARAUCANÍA	1	0	1
SEREMI DE BIENES NACIONALES REGIÓN METROPOLITANA DE SANTIAGO	1	0	1
SEREMI DE ECONOMÍA REGIÓN DE LOS LAGOS	1	0	1
SEREMI DE EDUCACIÓN REGIÓN DE ANTOFAGASTA	1	0	1
SEREMI DE EDUCACIÓN REGIÓN DE ARICA – PARINACOTA	1	0	1
SEREMI DE EDUCACIÓN REGIÓN DE AYSÉN	1	0	1
SEREMI DE EDUCACIÓN REGIÓN DE LA ARAUCANÍA	1	0	1
SEREMI DE EDUCACIÓN REGIÓN DE MAGALLANES Y ANTÁRTICA CHILENA	1	0	1
SEREMI DE EDUCACIÓN REGIÓN DE VALPARAÍSO	1	0	1
SEREMI DE EDUCACIÓN REGIÓN DEL BÍO BÍO	1	0	1
SEREMI DE JUSTICIA REGIÓN DEL LIBERTADOR BERNARDO O'HIGGINS	1	0	1
SEREMI DE JUSTICIA REGIÓN METROPOLITANA DE SANTIAGO	1	0	1
SEREMI DE OBRAS PÚBLICAS REGIÓN DE LA ARAUCANÍA	1	0	1
SEREMI DE OBRAS PUBLICAS REGIÓN DE MAGALLANES Y ANTÁRTICA CHILENA	1	0	1
SEREMI DE PLANIFICACIÓN REGIÓN DE AYSÉN	1	0	1
SEREMI DE SALUD REGIÓN DE LOS LAGOS	1	0	1
SEREMI DE SALUD REGIÓN DEL LIBERTADOR BERNARDO O'HIGGINS	1	0	1
SEREMI DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES REGIÓN DE AYSÉN	1	0	1
SEREMI DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES REGIÓN DE LOS LAGOS	1	0	1
SEREMI DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES REGIÓN DEL LIBERTADOR BERNARDO O'HIGGINS	1	0	1
SEREMI DE VIVIENDA Y URBANISMO REGIÓN DE AYSÉN	1	0	1
SEREMI DE VIVIENDA Y URBANISMO REGIÓN DEL LIBERTADOR BERNARDO O'HIGGINS	1	0	1
SEREMI SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO REGIÓN DE LOS LAGOS	1	0	1
SERVICIO DE COOPERACIÓN TÉCNICA (SERCOTEC) DIRECCIÓN REGIONAL	1	0	1
SERVICIO DE EVALUACIÓN AMBIENTAL	1	0	1
SERVICIO DE IMPUESTOS INTERNOS DE VALPARAÍSO	1	0	1
SERVICIO DE SALUD ACONCAGUA	1	0	1
SERVICIO DE SALUD ANTOFAGASTA	1	0	1
SERVICIO DE SALUD DE CHILOÉ	1	0	1
SERVICIO DE SALUD DE IQUIQUE	1	0	1
SERVICIO DE SALUD DE LA ARAUCANÍA NORTE	2	0	2
SERVICIO DE SALUD DE TALCAHUANO	1	0	1
SERVICIO DE SALUD LIBERTADOR BERNARDO O'HIGGINS	1	0	1
SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN DE LA REGIÓN DE ANTOFAGASTA	1	0	1
SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN DE LA REGIÓN DE AYSÉN	1	0	1
SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN DE LA REGIÓN DE LOS LAGOS	1	0	1
SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN DE LA REGIÓN DE TARAPACÁ	1	0	1
SERVICIO NACIONAL DE MENORES (SENAME)	1	0	1
SERVICIO NACIONAL DE PESCA REGIÓN DE AYSÉN	1	0	1
SERVICIO NACIONAL DE PESCA REGIÓN DE LOS LAGOS	1	0	1
SERVICIO NACIONAL DE PESCA REGIÓN DEL BÍO BÍO	1	0	1
SUBSECRETARÍA DE AGRICULTURA	1	0	1
SUBSECRETARÍA DE CARABINEROS	1	0	1
SUBSECRETARÍA DE ECONOMÍA	1	0	1
SUBSECRETARÍA DE GUERRA	1	0	1
SUBSECRETARÍA DE MINERÍA	1	0	1
SUBSECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES	1	0	1
SUBSECRETARÍA DE VIVIENDA Y URBANISMO	1	0	1
SUBSECRETARÍA DEL TRABAJO	1	0	1

INSTITUCIONES RECLAMADAS	TIPO DE CASO		Total
	Amparo	Reclamo	
SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES REGIÓN DE ANTOFAGASTA	1	0	1
SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES REGIÓN DE AYSÉN	1	0	1
SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES REGIÓN DEL BÍO BÍO	1	0	1
SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES REGIÓN DEL LIBERTADOR BERNARDO O'HIGGINS	1	0	1
SUPERINTENDENCIA DE QUIEBRAS	1	0	1
TRIBUNAL DE FAMILIA DE PUNTA ARENAS	1	0	1
UNIVERSIDAD METROPOLITANA DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN (UMCE)	1	0	1
Total	3048	172	3220

Fuente: Unidad de Reportes y Estadísticas - OPLT

II. Información sobre casos

2. Despachos

II.2.1 Número de casos despachados según tipo de decisión final

DESPACHO		TIPO DE DECISIÓN FINAL			Total
AÑO	MES	Aprueba desistimiento	Decision de fondo	Decision de inadmisibilidad	
2009	Mayo	0	0	2	2
	Junio	0	6	6	12
	Julio	0	5	33	38
	Agosto	4	24	14	42
	Septiembre	3	20	20	43
	Octubre	1	25	11	37
	Noviembre	0	29	12	41
	Diciembre	2	37	21	60
	Total anual	10	146	119	275
2010	Enero	1	27	33	61
	Febrero	7	56	47	110
	Marzo	6	36	49	91
	Abril	4	55	31	90
	Mayo	4	65	26	95
	Junio	8	59	27	94
	Julio	6	72	28	106
	Agosto	13	44	41	98
	Septiembre	15	56	32	103
	Octubre	10	59	22	91
	Noviembre	9	77	28	114
	Diciembre	8	71	40	119
	Total anual	91	677	404	1172
2011	Enero	3	55	34	92
	Febrero	8	48	32	88
	Marzo	10	66	69	145
	Abril	8	61	50	119
	Mayo	16	71	35	122
	Junio	22	59	56	137
	Julio	11	62	53	126
	Agosto	13	79	44	136
	Septiembre	10	64	54	128
	Octubre	8	67	48	123
	Noviembre	11	78	40	129
	Diciembre	10	72	49	131
	Total anual	130	782	564	1476
TOTAL		231	1605	1087	2923

Fuente: Unidad de Reportes y Estadísticas - CPLT

II.2.2 Número de casos despachados según tipo de decisión de fondo

DESPACHO		TIPO DECISIÓN DE FONDO			Total
AÑO	MES	Acoge Parcialmente lo Solicitado	Acoge Totalmente lo Solicitado	Rechaza lo Solicitado	
2009	Junio	4	1	1	6
	Julio	1	4	0	5
	Agosto	8	11	5	24
	Septiembre	7	12	1	20
	Octubre	4	20	1	25
	Noviembre	8	10	11	29
	Diciembre	5	22	10	37
	Total anual	37	80	29	146
2010	Enero	4	17	6	27
	Febrero	15	29	12	56
	Marzo	13	16	7	36
	Abril	21	28	6	55
	Mayo	14	39	12	65
	Junio	22	22	15	59
	Julio	17	37	18	72
	Agosto	12	19	13	44
	Septiembre	17	26	13	56
	Octubre	9	33	17	59
	Noviembre	17	39	21	77
	Diciembre	13	51	7	71
	Total anual	174	356	147	677
2011	Enero	6	41	7	54
	Febrero	19	24	5	48
	Marzo	25	32	9	66
	Abril	13	31	18	62
	Mayo	15	37	19	71
	Junio	19	35	5	59
	Julio	23	29	10	62
	Agosto	24	47	8	79
	Septiembre	24	29	11	64
	Octubre	22	38	7	67
	Noviembre	13	57	8	78
	Diciembre	18	49	5	72
	Total anual	221	449	112	782
TOTAL		432	885	288	1605

Fuente: Unidad de Reportes y Estadísticas - OPLT

II.2.3 Número de casos despachados según tipo de inadmisibilidad

DESPACHO		TIPO INADMISIBILIDAD					Total
AÑO	MES	Ausencia de infracción	Extemporaneidad	Falta de completitud de la solicitud	Falta de subsanación	Incompetencia	
2009	Mayo	0	1	0	0	1	2
	Junio	0	3	0	0	3	6
	Julio	0	14	1	0	18	33
	Agosto	0	6	3	0	5	14
	Septiembre	0	6	9	0	5	20
	Octubre	0	6	1	0	4	11
	Noviembre	0	5	0	0	7	12
	Diciembre	1	8	1	0	11	21
	Total anual	1	49	15	0	54	119
2010	Enero	0	13	0	0	20	33
	Febrero	0	20	2	1	24	47
	Marzo	0	17	0	5	27	49
	Abril	0	14	0	4	13	31
	Mayo	0	7	0	5	14	26
	Junio	2	10	0	3	12	27
	Julio	2	9	0	6	11	28
	Agosto	1	14	0	4	22	41
	Septiembre	1	10	0	2	19	32
	Octubre	1	9	0	1	11	22
	Noviembre	2	11	0	1	14	28
	Diciembre	7	18	0	2	13	40
	Total anual	16	152	2	34	200	404
2011	Enero	1	20	0	4	9	34
	Febrero	1	11	0	5	15	32
	Marzo	7	22	0	12	28	69
	Abril	3	7	0	6	34	50
	Mayo	1	14	0	4	16	35
	Junio	2	19	0	10	25	56
	Julio	3	9	0	23	18	53
	Agosto	4	9	0	6	25	44
	Septiembre	2	12	0	17	23	54
	Octubre	10	15	0	9	14	48
	Noviembre	4	10	0	9	17	40
	Diciembre	7	11	0	6	25	49
	Total anual	45	159	0	111	249	564
TOTAL		62	360	17	145	503	1087

Fuente: Unidad de Reportes y Estadísticas - OPLT

II.2.4 Número de casos despachados según tipo de extemporaneidad

DESPACHO		TIPO EXTEMPORANEIDAD		Total
AÑO	MES	Reclamo presentado antes de que venza plazo de 20 días	Vencimiento de 15 días	
2009	Mayo	0	1	1
	Junio	0	3	3
	Julio	5	9	14
	Agosto	2	4	6
	Septiembre	3	3	6
	Octubre	0	6	6
	Noviembre	4	1	5
	Diciembre	3	5	8
	Total anual	17	32	49
2010	Enero	6	7	13
	Febrero	5	15	20
	Marzo	9	8	17
	Abril	6	8	14
	Mayo	1	6	7
	Junio	3	7	10
	Julio	4	5	9
	Agosto	7	7	14
	Septiembre	4	6	10
	Octubre	4	5	9
	Noviembre	5	6	11
	Diciembre	1	17	18
	Total anual	55	97	152
2011	Enero	2	18	20
	Febrero	3	8	11
	Marzo	10	12	22
	Abril	0	7	7
	Mayo	5	9	14
	Junio	1	18	19
	Julio	1	8	9
	Agosto	4	5	9
	Septiembre	5	7	12
	Octubre	7	8	15
	Noviembre	6	4	10
	Diciembre	3	8	11
	Total anual	47	112	159
TOTAL		119	241	360

Fuente: Unidad de Reportes y Estadísticas - CPLT

II.2.5 Número de casos despachados según tipo de incompetencia

DESPACHO		TIPO INCOMPETENCIA		Total
AÑO	MES	Objetiva	Subjetiva	
2009	Mayo	1	0	1
	Junio	1	2	3
	Julio	11	7	18
	Agosto	2	3	5
	Septiembre	2	3	5
	Octubre	3	1	4
	Noviembre	3	4	7
	Diciembre	7	4	11
	Total anual	30	24	54
2010	Enero	15	5	20
	Febrero	20	4	24
	Marzo	18	9	27
	Abril	11	2	13
	Mayo	10	4	14
	Junio	6	6	12
	Julio	9	2	11
	Agosto	17	5	22
	Septiembre	17	2	19
	Octubre	9	2	11
	Noviembre	9	5	14
	Diciembre	11	2	13
	Total anual	152	48	200
	TOTAL	351	152	503
2011	Enero	7	2	9
	Febrero	9	6	15
	Marzo	19	9	28
	Abril	14	20	34
	Mayo	13	3	16
	Junio	17	8	25
	Julio	11	7	18
	Agosto	17	8	25
	Septiembre	13	10	23
	Octubre	10	4	14
	Noviembre	16	1	17
	Diciembre	23	2	25
	Total anual	169	80	249

Fuente: Unidad de Reportes y Estadísticas - CPLT

II.2.6 Número de casos despachados según procedimiento SARC

DESPACHO		CASOS CON SARC*			Total
		TIPO DECISIÓN FINAL			
AÑO	MES	Aprueba desistimiento	Decisión de fondo	Decisión de inadmisibilidad	
2009	Mayo	0	0	0	0
	Junio	0	0	0	0
	Julio	0	0	0	0
	Agosto	0	0	0	0
	Septiembre	0	0	0	0
	Octubre	0	0	0	0
	Noviembre	0	0	0	0
	Diciembre	0	0	0	0
	Total	0	0	0	0
2010	Enero	0	0	0	0
	Febrero	0	0	0	0
	Marzo	1	0	0	1
	Abril	2	1	0	3
	Mayo	3	1	0	4
	Junio	5	3	0	8
	Julio	5	3	0	8
	Agosto	5	6	0	11
	Septiembre	11	4	1	16
	Octubre	9	4	0	13
	Noviembre	2	7	0	9
	Diciembre	4	9	1	14
	Total	47	38	2	87
2011	Enero	0	7	0	7
	Febrero	6	2	0	8
	Marzo	8	11	0	19
	Abril	5	3	0	8
	Mayo	13	10	0	23
	Junio	21	7	0	28
	Julio	10	7	0	17
	Agosto	13	16	0	29
	Septiembre	8	14	0	22
	Octubre	5	12	0	17
	Noviembre	8	8	0	16
	Diciembre	4	15	1	20
	Total	101	112	1	214
TOTAL		148	150	3	301

Fuente: Unidad de Reportes y Estadísticas - CPLT

* SARC: Solución Alternativa de Resolución de Casos.

II.2.7 Número de casos según tipo de reclamos interpuestos

INTERPOSICIÓN		RECLAMOS INTERPUESTOS						Total
AÑO	MES	Recurso de Ilegalidad	Recurso de Protección	Recurso de Queja	Recurso Hecho	Inaplicabilid ad (TC)	Recurso Casación en Forma y Fondo	
2009	Julio	1	0	0	0	0	0	1
	Septiembre	1	0	0	0	0	0	1
	Noviembre	1	0	0	0	0	0	1
	Diciembre	5	0	0	0	0	0	5
	Total anual	8	0	0	0	0	0	8
2010	Enero	4	0	0	0	0	0	4
	Febrero	3	0	0	0	0	0	3
	Marzo	2	0	0	0	0	0	2
	Abril	1	0	0	0	0	0	1
	Mayo	6	0	0	0	1	0	7
	Junio	6	0	0	0	0	0	6
	Julio	12	0	0	0	0	0	12
	Agosto	6	0	0	0	0	0	6
	Septiembre	5	0	0	0	0	0	5
	Octubre	8	0	0	0	0	0	8
	Noviembre	4	0	1	0	0	0	5
	Diciembre	7	0	1	0	0	0	7
	Total anual	64	0	2	0	1	0	67
2011	Enero	4	0	2	0	1	0	7
	Febrero	5	0	1	0	0	0	6
	Marzo	3	0	2	0	0	0	5
	Abril	4	1	0	1	0	0	6
	Mayo	4	0	2	0	1	0	7
	Junio	2	0	2	0	0	0	4
	Julio	2	1	0	0	0	0	3
	Agosto	5	1	1	0	0	1	8
	Septiembre	8	0	1	0	1	0	10
	Octubre	9	0	0	0	0	0	9
	Noviembre	3	0	0	0	0	0	3
	Diciembre	6	0	0	0	0	0	6
	Total anual	55	3	11	1	3	1	74
TOTAL		127	3	13	1	4	1	149

Elaboración: Unidad de Reportes y Estadísticas - CPLT
Fuente: Registros Dirección Jurídica - CPLT

II.2.8 Número de casos con sentencias dictadas

SENTENCIA		Total de sentencias dictadas
AÑO	MES	
2009	Octubre	1
	Total anual	1
2010	Mayo	1
	Junio	2
	Julio	4
	Agosto	4
	Septiembre	1
	Octubre	5
	Noviembre	2
	Diciembre	6
	Total anual	25
2011	Enero	5
	Marzo	5
	Abril	4
	Mayo	10
	Junio	9
	Julio	8
	Agosto	1
	Septiembre	4
	Octubre	3
	Noviembre	3
	Diciembre	0
	Total anual	52
TOTAL		78

Elaboración: Unidad de Reportes y Estadísticas - CPLT
Fuente: Registros Dirección Jurídica - CPLT

II.2.9 Número de casos según reposiciones

AÑO	MES	INGRESO	EGRESO
2009	Agosto	1	1
	Septiembre	6	3
	Octubre	4	0
	Noviembre	14	0
	Diciembre	1	2
2010	Enero	3	1
	Febrero	6	16
	Marzo	1	3
	Abril	3	6
	Mayo	10	3
	Junio	3	5
	Julio	3	7
	Agosto	5	3
	Septiembre	3	4
	Octubre	9	5
	Noviembre	7	10
	Diciembre	4	10
2011	Enero	3	6
	Febrero	5	2
	Marzo	13	13
	Abril	10	10
	Mayo	7	7
	Junio	4	2
	Julio	1	2
	Agosto	1	0
	Septiembre	1	3
	Octubre	2	2
	Noviembre	0	0
	Diciembre	0	0
TOTAL		130	126

Elaboración: Unidad de Reportes y Estadísticas - CPLT
Fuente: Registros Dirección Jurídica - CPLT

En la actualidad el Cosejo para la Transparencia no somete a trámite reclamos de este tipo, de acuerdo con el Art. 59 de la La Ley 19.880.

II.2.10 Temas asociados a casos despachados desde Noviembre 2010 a Diciembre 2011

TEMAS	MUNICIPALIDADES	OTRAS INSTITUCIONES	Total
Trabajo	186	773	959
Obras (Urbanismo - Vialidad)	441	199	640
Economía y finanzas	300	273	573
Otros	254	254	508
Educación	186	284	470
Salud	29	381	410
Gestión y administración territorial	190	36	226
Industria (Productividad)	29	143	172
Medio ambiente	22	149	171
Justicia	11	151	162
Defensa	0	130	130
Aseo y ornato	114	4	118
Vivienda	48	51	99
Seguridad	7	70	77
Transporte y Telecomunicaciones	9	65	74
Grupos de interés especial	24	37	61
Cultura y artes	10	35	45
Relaciones exteriores	0	16	16
Agricultura	0	9	9
Total	1860	3051	4911

Elaboración: Unidad de Reportes y Estadísticas - CPLT
Fuente: Registros Dirección Jurídica - CPLT

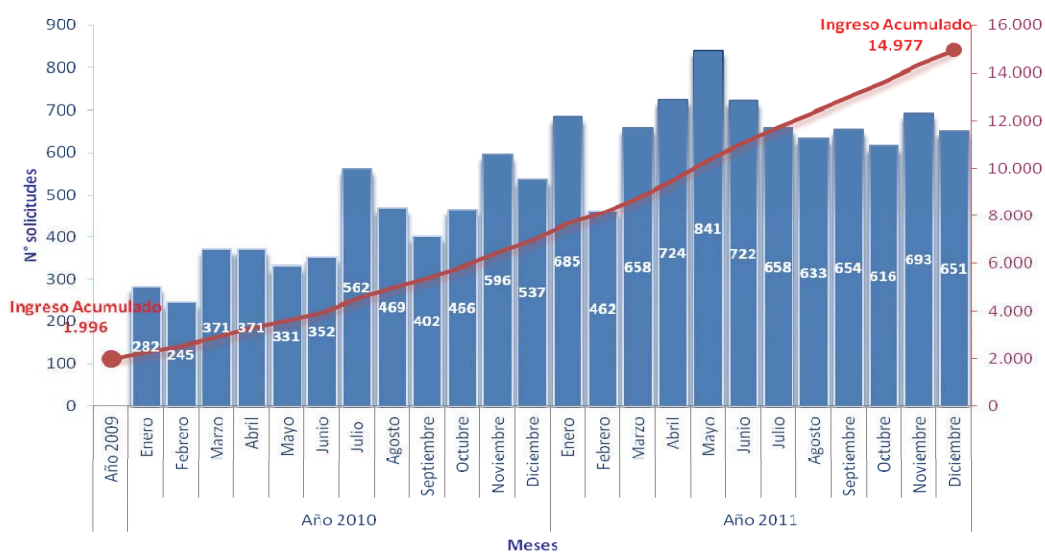
La estructura de un caso, permite que exista más de un tema por caso.



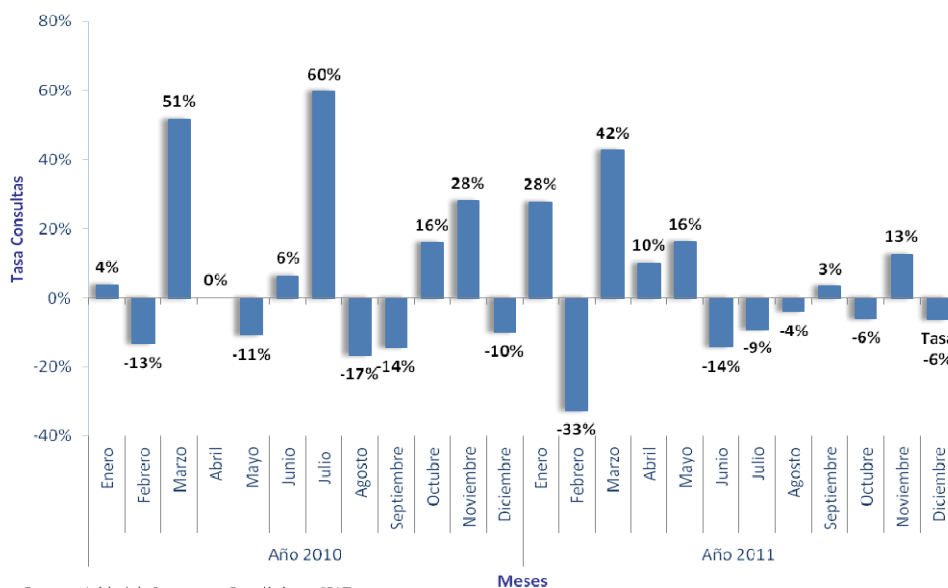
III. INFORMACIÓN SOBRE CONSULTAS

III. Información sobre consultas

III.1 Evolución del número de consultas ingresadas



Fuente: Unidad de Reportes y Estadísticas - CPLT



Fuente: Unidad de Reportes y Estadísticas - CPLT

III.2 Distribución mensual de consultas ingresadas

AÑO	MES	INGRESO	INGRESO ACUMULADO
2009	Abril	87	87
	Mayo	138	225
	Junio	196	421
	Julio	240	661
	Agosto	265	926
	Septiembre	276	1202
	Octubre	261	1463
	Noviembre	261	1724
	Diciembre	272	1996
	Total anual	1996	8705
2010	Enero	282	2278
	Febrero	245	2523
	Marzo	371	2894
	Abril	371	3265
	Mayo	331	3596
	Junio	352	3948
	Julio	562	4510
	Agosto	469	4979
	Septiembre	402	5381
	Octubre	466	5847
	Noviembre	596	6443
	Diciembre	537	6980
	Total anual	4984	52644
2011	Enero	685	7665
	Febrero	462	8127
	Marzo	658	8785
	Abril	724	9509
	Mayo	841	10350
	Junio	722	11072
	Julio	658	11730
	Agosto	633	12363
	Septiembre	654	13017
	Octubre	616	13633
	Noviembre	693	14326
	Diciembre	651	14977
	Total anual	7997	135554
TOTAL		14977	196903

Fuente: Unidad de Reportes y Estadísticas - OPLT

III.3 Número de Consultas según tipo de consultante

INGRESO		TIPO DE CONSULTANTE				Total
AÑO	MES	Sin Información	Enlace	Ciudadano	Reclamante	
2009	Abril	87	0	0	0	87
	Mayo	138	0	0	0	138
	Junio	196	0	0	0	196
	Julio	240	0	0	0	240
	Agosto	265	0	0	0	265
	Septiembre	276	0	0	0	276
	Octubre	261	0	0	0	261
	Noviembre	261	0	0	0	261
	Diciembre	272	0	0	0	272
	Total anual	1996	0	0	0	1996
2010	Enero	282	0	0	0	282
	Febrero	245	0	0	0	245
	Marzo	371	0	0	0	371
	Abril	371	0	0	0	371
	Mayo	331	0	0	0	331
	Junio	337	6	2	7	352
	Julio	41	327	156	38	562
	Agosto	0	228	191	50	469
	Septiembre	0	186	182	34	402
	Octubre	0	187	191	88	466
	Noviembre	0	184	263	149	596
	Diciembre	0	139	195	203	537
	Total anual	1978	1257	1180	569	4984
2011	Enero	0	249	262	174	685
	Febrero	0	167	152	143	462
	Marzo	0	267	163	228	658
	Abril	0	305	185	234	724
	Mayo	0	365	208	268	841
	Junio	0	287	201	234	722
	Julio	0	266	199	193	658
	Agosto	0	229	196	208	633
	Septiembre	0	294	179	181	654
	Octubre	0	271	209	136	616
	Noviembre	0	240	244	209	693
	Diciembre	0	233	207	211	651
	Total anual	0	3173	2405	2419	7997
TOTAL		3974	4430	3585	2988	14977

Fuente: Unidad de Reportes y Estadísticas - OPLT

La clasificación de tipo de consultante entra en vigencia a partir del mes de julio del año 2010.

III.4 Número de consultas según canal de ingreso

INGRESO		CANAL DE INGRESO					Total
AÑO	MES	E-Mail	Teléfono	Presencial	Correo Postal	Web	
2009	Abril	62	18	7	0	0	87
	Mayo	100	28	10	0	0	138
	Junio	114	57	25	0	0	196
	Julio	101	94	45	0	0	240
	Agosto	107	113	45	0	0	265
	Septiembre	99	116	61	0	0	276
	Octubre	89	123	49	0	0	261
	Noviembre	94	122	45	0	0	261
	Diciembre	60	152	60	0	0	272
	Total anual	826	823	347	0	0	1996
2010	Enero	94	129	59	0	0	282
	Febrero	73	135	37	0	0	245
	Marzo	104	215	52	0	0	371
	Abril	159	148	64	0	0	371
	Mayo	143	135	53	0	0	331
	Junio	153	142	57	0	0	352
	Julio	347	155	59	1	0	562
	Agosto	230	175	64	0	0	469
	Septiembre	173	176	52	1	0	402
	Octubre	192	210	64	0	0	466
	Noviembre	287	237	72	0	0	596
	Diciembre	230	207	79	1	20	537
	Total anual	2185	2064	712	3	20	4984
2011	Enero	264	245	98	0	78	685
	Febrero	173	175	67	1	46	462
	Marzo	247	291	83	0	37	658
	Abril	339	285	60	3	37	724
	Mayo	371	344	73	2	51	841
	Junio	308	303	59	1	51	722
	Julio	285	264	61	0	48	658
	Agosto	298	216	72	0	47	633
	Septiembre	290	261	39	0	64	654
	Octubre	229	265	74	1	47	616
	Noviembre	306	235	68	1	83	693
	Diciembre	366	177	58	0	50	651
	Total anual	3476	3061	812	9	639	7997
TOTAL		6487	5948	1871	12	659	14977

Fuente: Unidad de Reportes y Estadísticas - CPLT

III.5 Número de materias consultadas Período 2009-2010

MATERIA DE CONSULTA	AÑO INGRESO																								TOTAL GENERAL
	2009												2010												
	Ab	Ma	Jun	Jul	Ag	Sep	Oct	Nov	Dic	Total 2009	En	Feb	Mar	Ab	Ma	Jun	Jul	Ag	Sep	Oct	Nov	Dic	Total 2010		
Estado de Amparo/Reclamo	0	0	15	84	102	105	133	121	158	718	134	111	163	138	115	120	89	134	110	121	147	130	1512	2230	
Ley de Transparencia	24	47	57	49	71	56	57	45	46	452	56	41	38	86	96	82	112	93	104	120	107	139	1074	1526	
Otros	1	8	34	18	36	40	33	40	26	236	25	45	37	46	42	44	104	71	61	82	137	138	832	1068	
Transparencia Activa	18	21	19	6	10	5	4	1	5	89	4	8	9	11	19	20	210	83	51	70	61	27	573	662	
Funcionamiento CPT	5	9	6	25	18	14	4	20	14	115	33	23	44	35	28	68	27	35	39	32	34	20	418	533	
Solicitud de Acceso de Información	12	25	24	19	15	20	14	11	5	145	10	4	12	23	5	6	9	7	15	11	46	0	148	293	
Sin Información	0	0	2	0	0	4	5	12	7	30	5	7	53	13	17	0	0	0	0	0	3	8	106	136	
Reclamo Denegación de Información	3	10	21	19	8	13	2	2	7	85	5	1	4	1	4	2	0	4	1	1	11	6	40	125	
Denuncia Irregularidad	1	8	13	12	1	12	5	2	4	58	6	1	6	7	2	6	5	8	3	5	6	0	55	113	
Problema Personal	2	7	5	8	4	7	4	7	0	44	4	4	5	10	3	3	2	5	2	5	15	38	96	140	
Mediación (SARC)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	29	16	19	29	18	115	115	
Criterios de Estudio Transparencia Activa	21	3	0	0	0	0	0	0	0	24	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2	26	
Denuncia irregularidad - Problema Personal	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	23	23	23	23	
D° Acceso Información	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12	12	12	12	
Solicita copia de documentos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13	13	13	13	
Seguimiento decisiones (cumplimiento)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	8	8	8	
Coordinación Capacitación	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	
TOTAL	87	138	196	240	265	276	261	261	272	1996	282	245	371	371	331	352	562	469	402	466	596	581	5028	7024	

Fuente: Unidad de Reportes y Estadísticas - CPLT

III.6 Número de materias consultadas Período 2011

MATERIA DE CONSULTA	AÑO 2011						Total
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	
Coordinación Capacitación	24	7	28	29	41	42	171
Denuncia irregularidad - Problema Personal	52	20	19	18	25	15	149
Estado Amparo/Reclamo	111	83	154	171	177	130	826
Funcionamiento del CPLT	64	21	55	94	105	115	454
Ley de Transparencia	179	128	154	249	268	286	1264
Mediación	29	23	29	56	144	102	383
Otros	123	78	127	72	38	15	453
Seguimiento decisiones (cumplimiento)	48	32	56	55	63	48	302
Solicita copia de documentos	49	22	33	33	46	43	226
Solicitud de info. Consejo para la Transparencia	12	9	12	12	16	10	71
Transparencia Activa	108	68	50	37	33	30	326
Sin Información	24	22	0	3	0	9	58
TOTAL	823	513	717	829	956	845	4683

Fuente: Unidad de Reportes y Estadísticas - CPLT

MATERIA DE CONSULTA	AÑO 2011						Total
	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Capacitación	61	104	92	109	128	85	579
Derecho de Acceso a la Información	182	136	139	133	171	125	886
Estudios realizados por CPLT	1	5	4	1	0	0	11
Extranet CPLT	68	43	61	56	33	49	310
Institucionalidad	20	10	35	48	39	50	202
Normativa	8	21	8	11	14	8	70
Otros	53	19	56	37	39	43	247
Resolución de Casos	239	286	236	229	250	273	1513
Solicitudes de Información al CPLT	40	53	41	30	34	35	233
Transparencia Activa (TA)	43	29	49	40	36	29	226
Sin Información	9	1	8	1	4	10	33
TOTAL	724	707	729	695	748	707	4310

Fuente: Unidad de Reportes y Estadísticas - CPLT

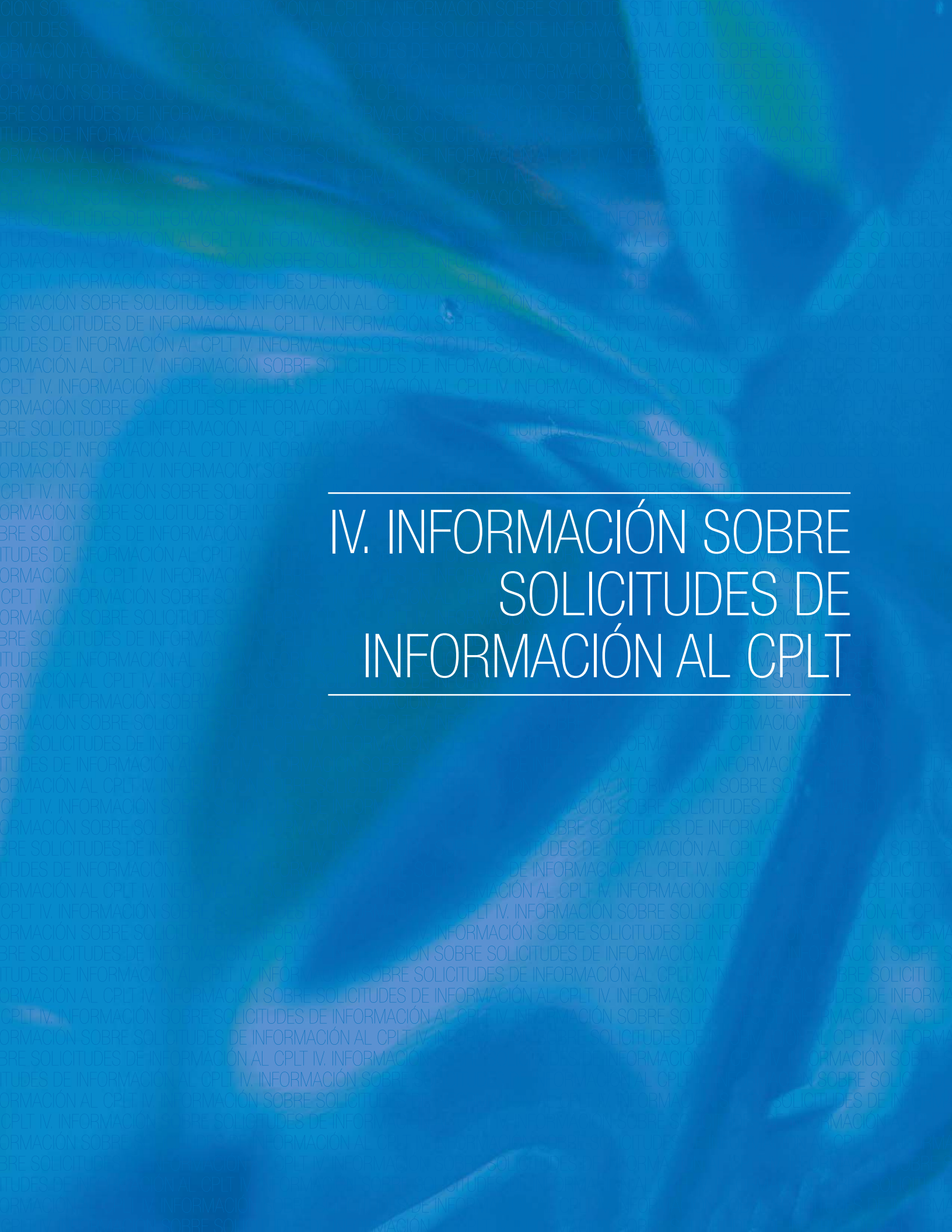
Nota: A partir de Julio de 2011, la estructura de una consulta permite que pueda existir más de una materia por consulta.

III.7 Número de materias consultadas período Julio diciembre 2011

MATERIAS		SUBMATERIAS	Jul	Ag	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
Difusión	Publicación de Estudios	Estudios realizados por CPLT	1	5	4	1	0	0	11
		TOTAL	1	5	4	1	0	0	11
	Capacitación	Actividades Ciudadanas	7	26	21	13	13	5	85
		Educatransparencia	11	9	12	11	57	26	126
		Formación Específica- Jurisprudencia/ Derecho de Acceso a Información	5	9	6	4	3	12	39
		Formación Específica- Jurisprudencia/ Sobre CPLT	2	4	4	3	0	0	13
		Formación Específica- Jurisprudencia/ Transparencia Activa	3	6	4	6	3	9	31
		Formación General- Inducción/Derecho de Acceso a Información	2	21	21	18	11	8	81
		Formación General- Inducción/ Sobre CPLT	2	16	17	15	11	5	66
		Formación General- Inducción/Transparencia Activa	2	7	4	10	4	3	30
		Otras gestiones	27	6	3	29	26	17	108
		TOTAL	61	104	92	109	128	85	579
Resolución de Casos		Estado de Amparo/Reclamo	145	170	122	133	115	133	818
		Jurisprudencia	0	3	9	5	0	0	17
		Mediación (SARA)	35	42	68	22	71	88	326
		Procedimiento post-decisión	42	49	24	28	36	21	200
		Seguimiento post-decisión/ Incumplimiento	13	17	11	29	23	26	119
		Seguimiento post-decisión/ Otros recursos	2	1	0	2	0	0	5
		Seguimiento post-decisión/ Reclamo ilegalidad	2	3	1	6	4	1	17
		Seguimiento post-decisión/ Sanciones	0	1	1	4	1	4	11
		TOTAL	239	286	236	229	250	273	1513
Fiscalización		Derecho de Acceso a la Información	0	1	6	1	0	0	8
		Transparencia Activa (TA)	5	2	14	4	12	7	44
		TOTAL	5	3	20	5	12	7	52
Institucionalidad		Facultades y atributos del CPLT	20	3	13	20	14	7	77
		Procedimientos y Obligaciones que establece la ley 20.285	0	7	22	28	25	43	125
		TOTAL	20	10	35	48	39	50	202
Normativa		Consulta Pública	0	12	2	5	0	0	19
		Instrucción General	2	5	3	2	5	1	18
		Otros	6	2	1	1	3	2	15
		Recomendaciones	0	2	2	3	6	5	18
		TOTAL	8	21	8	11	14	8	70
Otros	Derecho de Acceso a la Información	Denuncia respuesta/no respuesta en Solicitud de Información	9	25	21	18	16	10	99
		Información general sobre DAI	147	79	70	70	91	77	534
		Sobre ingreso de amparo	11	19	12	16	15	13	86
		Sobre ingreso de solicitud	15	12	30	28	49	25	159
		TOTAL	182	135	133	132	171	125	878
	Transparencia Activa (TA)	Auto Fiscalización (es equivalente a Extranet)	2	2	12	7	0	2	25
		Cómo publicar información de TA	7	14	12	10	13	8	64
		Denuncia por Publicación/ no publicación TA	0	0	3	7	4	7	21
		Información general sobre TA	27	11	8	11	6	5	68
		Sobre ingreso de reclamo	2	0	0	1	1	0	4
		TOTAL	38	27	35	36	24	22	182
	Extranet CPLT	Designación enlaces	30	14	19	26	11	9	109
		Funcionamiento sistema	8	11	8	5	7	14	53
		Solicitud clave	30	18	34	25	15	26	148
		TOTAL	68	43	61	56	33	49	310
	Solicitudes de Información al CPLT	Copia documentos	23	43	39	26	31	31	193
		Estado	9	0	1	2	0	2	14
		Procedimiento	8	10	1	2	3	2	26
		TOTAL	40	53	41	30	34	35	233
	Calidad Democrática	Calidad democrática	53	19	56	37	39	43	247
		TOTAL	53	19	56	37	39	43	247
	Sin información	Sin información	9	1	8	1	4	10	33
TOTAL			724	707	729	695	748	707	4310

Fuente: Unidad de Reportes y Estadísticas - CPLT

Nota: Esta nueva clasificación de Materias y Submaterias para las consultas ciudadanas comenzó a regir desde Julio 2011.



IV. INFORMACIÓN SOBRE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN AL CPLT

IV. Información sobre Solicitudes de información al CPLT

IV.1 Número de solicitudes de información ingresadas en el Consejo para la Transparencia

ACTIVIDAD	AÑO INGRESO SOLICITUD DE INFORMACIÓN																
	2010		Total Año 2010		2011												
	Nov	Dic			En	Feb	Mar	Ab	Ma	Jun	Jul	Ag	Sep	Oct	Nov	Dic	Total Año 2011
Administración y Logística	0	1	1		0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Auditoría y Control de Gestión	0	0	0		0	0	1	0	0	0	0	2	1	0	0	0	4
Compras y Licitaciones	0	0	0		0	0	0	1	4	0	0	3	2	1	1	0	12
Desarrollo y Gestión Institucional	0	0	0		0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Funciones y actividades propias del órgano	1	3	4		3	2	6	3	3	3	5	4	4	5	7	6	51
Gestión de Personas	1	2	3		1	2	0	0	4	6	16	3	6	1	5	24	68
Otros	0	2	2		0	1	0	2	0	1	0	0	1	5	4	2	16
Presupuesto y Finanzas	0	0	0		0	0	0	1	0	1	0	0	1	1	1	1	6
Regulación Interna	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Subsidios y Beneficios	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
TOTAL	2	8	10		4	5	7	7	11	12	22	12	15	13	20	33	161
																	171

Elaborado por: Unidad de Reportes y Estadísticas - CPLT
Fuente: Unidad de Promoción y Clientes - CPLT

IV.2 Número de solicitudes según tipo de documentación solicitada

TIPO DOCUMENTOS	AÑO INGRESO SOLICITUD DE INFORMACIÓN															
	2010				2011											
	Nov	Dic	Total 2010	En	Feb	Mar	Ab	Ma	Jun	Jul	Ag	Sep	Oct	Nov	Dic	Total 2011
Documentos Oficiales	1	4	5	2	5	5	4	8	6	19	7	11	9	17	33	126
Documentos Operacionales- Documentación laboral	1	1	2	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2
Documentos Operacionales- Documentación presupuestaria	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	2	1	0	0	6
Documentos Operacionales- Documentos electrónicos	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	1	0	0	4
Documentos Operacionales- Estudios o investigaciones	0	2	2	1	0	1	0	0	5	1	4	1	0	2	0	15
Documentos Operacionales- Otros	0	1	1	0	0	1	0	0	0	1	1	1	2	1	0	7
Documentos Operacionales- Planos u otras	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
TOTAL	2	8	10	4	5	7	7	11	12	22	12	15	13	20	33	161
																171

Elaborado por: Unidad de Reportes y Estadísticas - CPLT
Fuente: Unidad de Promoción y Clientes - CPLT

IV. 3 Solicitudes de información según formato de respuesta entregada

AÑO INGRESO	MES INGRESO	FORMATO DE RESPUESTA A SOLICITUD								Total
		Digital//Correo electrónico	Digital//Correo electrónico y Oficina	Digital//Correo electrónico, Carta certificada	Entrega material	No específica	Oficio	Oficio//Correo postal	Papel//Retiro presencial	
2011	Julio	17	0	0	0	0	0	0	5	22
	Agosto	11	0	1	0	0	0	0	0	12
	Septiembre	15	0	0	0	0	0	0	0	15
	Octubre	6	3	0	1	1	2	0	0	13
	Noviembre	18	0	0	0	0	2	0	0	20
	Diciembre	30	0	0	0	0	0	3	0	33
TOTAL		97	3	1	1	1	4	3	5	115

Elaborado por: Unidad de Reportes y Estadísticas - CPLT
Fuente: Unidad de Promoción y Clientes - CPLT



V. INFORMACIÓN SOBRE CAPACITACIONES

V. Información sobre Capacitaciones

V.1 Número de actividades de capacitaciones realizadas y número de participantes

REALIZACIÓN		CAPACITACIONES	
AÑO	MES	Número de actividades	Número de Participantes
2009	Junio	2	35
	Julio	4	165
	Agosto	2	35
	Septiembre	6	325
	Octubre	2	110
	Noviembre	7	176
	Diciembre	1	35
	Total anual	24	881
2010	Enero	1	150
	Febrero	0	0
	Marzo	0	0
	Abril	2	60
	Mayo	2	70
	Junio	9	716
	Julio	11	630
	Agosto	14	1049
	Septiembre	11	452
	Octubre	19	893
	Noviembre	15	707
	Diciembre	13	287
	Total anual	97	5014
2011	Enero	4	113
	Febrero	2	12
	Marzo	4	123
	Abril	0	0
	Mayo	10	307
	Junio	2	101
	Julio	11	422
	Agosto	18	492
	Septiembre	19	517
	Octubre	13	410
	Noviembre	11	1117
	Diciembre	4	329
	Total anual	98	3943
TOTAL		219	9838

Elaborado por: Unidad de Reportes y Estadísticas-CPLT.
Fuente: Unidad de Promoción y Clientes-CPLT / Unidad de Planificación y Calidad-CPLT.

V.2 Distribución de Organismos capacitados año 2009

REGISTRO DE CAPACITACIONES AÑO 2009	
ORGANISMO Y/O LUGAR	Frecuencia
Concepción	1
CONICYT	1
Dirección Corporación de Asistencia Judicial Metropolitana	1
Dirección de Vialidad del MOP	1
Funcionarios Conama Distintas Regiones	1
Gobernación Arica y Parinacota, jefes de servicios y Organismos Público	1
Gobernación Choapa, jefes de servicios provincia Choapa, Illapel	1
Gobernación Elqui (Coquimbo), jefes de servicios	1
Gobernación Iquique, jefes de servicios y funcionarios público	1
Gobernación Limari (Ovalle), jefes de servicio	1
Gobernación Última Esperanza, jefes de servicios y Organismos Públicos	1
Gobernaciones de la VII Región	1
Ministerio de Bienes Nacionales	1
Ministerio de Justicia y todos sus órganos	1
Municipalidades Región de Atacama	1
Municipalidades Región de Magallanes	1
Municipalidad de Arica, gabinete y encargados de transparencia	1
Municipalidad de Iquique, funcionarios públicos y Municipales	1
Municipalidad de La Florida	1
Organizaciones sociales La Florida (coolabora Genera y la Barraca)	1
Poder Judicial	1
Red de Atención Ciudadana de la Provincia de Curicó, Curicó	1
Seremi XII Región y organismos asociados	1
Servicio de Impuestos Internos	1
TOTAL	24

Elaborado por: Unidad de Reportes y Estadísticas-CPLT.
Fuente: Unidad de Promoción y Clientes-CPLT / Unidad de Planificación y Calidad-CPLT.

V.3 Distribución de Organismos capacitados año 2010

REGISTRO DE CAPACITACIONES AÑO 2010	Frecuencia
ORGANISMO Y/O LUGAR	a
Santiago	8
Valdivia	4
Iquique	3
Antofagasta	2
Osorno	2
Pro Bono	2
Puerto Montt	2
Santiago (Consejo para la Transparencia)	2
Temuco	2
ACHM Punta Arenas	1
Angol	1
Castro	1
Conadi - Temuco	1
CONAMA	1
Coyhaique	1
DUOC - UC	1
Encuentro Nacional Dirección Nacional Aduanas	1
Escuela de liderazgo de ONG "Chiloé Cómo Vamos"	1
Fosis	1
Gobernación General Carrera	1
Gobernación Arauco	1
Gobernación Arica	1
Gobernación Cauquenes	1
Gobernación de Aysén	1
Gobernación Linares	1
Gobernación Los Andes	1
Gobernación Parinacota (Putre)	1
Gobernación Quillota	1
Gobernación Tierra del Fuego	1
Gobernación Última Esperanza	1
Gobernación Valparaíso	1
Illapel	1
Intendencia de Aysén	1
Intendencia Magallanes y Organismos Públicos	1
La Serena (Gobernación Coquimbo)	1
Los Ángeles	1
Municipalidad de Cerro Navia	1
Municipalidad de La Cisterna	1
Municipalidad de Machalí	1
Municipalidad de Palmilla	1
Municipalidad de Pudahuel	1
MINEDUC	1
Ministerio del Interior	1
MINSAL	1
Municipalidad Arica	1
Municipalidad de Dalcahue	1
Municipalidad de Pucón	1
Municipalidad Macul	1
Municipalidad Puerto Natales	1
Municipalidades Región de Magallanes	1
Nueva Región como vamos (Valdivia)	1
ONG "Chiloé cómo vamos"	1
Organizaciones Punta Arenas	1
Organizaciones Sociales Arica	1
Organizaciones Sociales Pedro Aguirre Cerda	1
Otra Institución	1
Peñalolén	1
Perquenco	1
Provincia de Cachapoal, Rancagua	1
Pucón	1

REGISTRO DE CAPACITACIONES AÑO 2010	Frecuencia
ORGANISMO Y/O LUGAR	a
Puerto Varas	1
Renaico	1
Servicio de Salud Arauco (Curranilahue)	1
San Antonio	1
San Fernando	1
Santiago - Videoconferencia	1
Santiago (La Moneda)	1
Santiago-Pro Bono	1
Segegob (Santiago)	1
Segegob (Valdivia)	1
Sernac	1
Sernapesca - CNCA	1
Universidad del Desarrollo (Santiago)	1
Universidad Diego Portales (Santiago)	1
Super de Quiebras	1
Universidad Bernardo O'Higgins	1
Universidad de Chile	1
Valparaíso, Gobernación	1
Video Conferencia MINSAL	1
TOTAL	97

Fuente: Unidad de Promoción y Clientes-CPLT / Unidad de Planificación y Calidad-CPLT.

V.4 Distribución de Organismos capacitados Año 2011

REGISTRO DE CAPACITACIONES AÑO 2011	Frecuencia
ORGANISMO Y/O LUGAR	
Servicio Civil	4
DICREP	2
Intendencia de Valparaíso	2
Ministerio del Trabajo	2
Subsecretaría de Transportes	2
Un Techo para Chile Arica	2
Un Techo para Chile Iquique	2
ACHM Concepción	1
ACHM Coquimbo	1
Capítulo Regional Municipalidades (San Pablo)	1
Capítulo Regional Municipalidades (Temuco)	1
ChileCompra	1
Ciclo Charlas Ciudadanas. Dirigentes Vecinales y Asociaciones Comunitarias (Curicó)	1
Colegio de Profesores Iquique	1
Congreso Nacional de Concejales	1
Consejo Ciudadano de Arica	1
Corporación Asistencia Judicial ATACAMA	1
Corporación Asistencia Judicial IV Región	1
Corporación Asistencia Judicial Valparaíso.	1
Dependencias Consejo para la Transparencia (Inducción Fundación Integra)	1
Dependencias Consejo para la Transparencia Sede Agustinas	1
Dirección Nacional de Aduanas	1
FFAA	1
Funcionarios Públicos Coyhaique	1
Funcionarios Públicos Puerto Montt	1
Gendarmería	1
Gobierno Regional Los Lagos (Ensenada)	1
Hospital Sotero del Río (Consejo Consultivo)	1
Intendencia Antofagasta	1
Intendencia Arica	1
Intendencia de Araucanía	1
Intendencia de Biobío	1
Intendencia IV Región	1
Intendencia O'Higgins	1
Intendencia Tarapacá	1
Intendencia Valdivia	1
Jornada de Actualización en Transparencia (Universidad Católica)	1
Juntas de Vecinos de Constitución	1
Ministerio de Hacienda (Convocatoria Nacional)	1
Ministerio del Interior - División de Seguridad Pública	1
MINVU	1
Movimientos Ciudadanos Inundados Concepción (Universidad del Bío Bío)	1
Municipalidad de Constitución	1
Municipalidad de Peumo	1
Municipalidad de Quinta Normal	1
Municipalidad de San Bernardo	1
Municipalidad de Talca (Organizaciones Comunitarias Vivienda)	1
Municipalidad La Serena	1
Municipalidad Río Claro	1
ONG "Libertades Ciudadanas" (Talca)	1
Olmué (Encuentro nacional DIBAM)	1
Salón PDI (Talca)	1
Santiago (ACHM)	1
Santiago (Conicyt)	1
Santiago (Dirección del Trabajo)	1
Santiago (M.Bienes Nacionales)	1
Santiago (Municipalidad Purranque)	1
Santiago (ONGS Transparencia)	1

REGISTRO DE CAPACITACIONES AÑO 2011	
ORGANISMO Y/O LUGAR	Frecuencia
Santiago (SERNAM)	1
Santiago(JUNJI)	1
Sede vecinal Las Américas La Pintana	1
Seminario GORE Bío Bío	1
SENAMA	1
SENCE	1
SERNAC	1
Servicio Civil - Convenio	1
Servicio de Salud Atacama	1
Servicio Salud Valparaíso-San Antonio	1
Sociedad Civil Coyhaique	1
Sociedad Civil Puerto Montt	1
Sociedad Civil Temuco (coordina con SEREMI GOBIERNO)	1
Superintendencia de Pensiones	1
Superintendencia de Quiebras	1
SUSESO	1
Talca (Jornada ACHM Maule)	1
Taller "Transparencia y Bases Jurídicas de la Administración del Estado" -Observatorio de la Reconstrucción-	1
Un Techo para Chile Antofagasta	1
Un Techo para Chile Copiapó	1
Un Techo para Chile Copiapó.	1
Un Techo para Chile Puerto Montt	1
Un Techo para Chile Rancagua	1
Un Techo para Chile Temuco	1
Un Techo para Chile VALPARAÍSO	1
Un Techo para Chile, Cañete	1
Un Techo para Chile, Concepción	1
Universidad Santo Tomas-Rancagua (Un Techo para Chile)	1
Valdivia (ACHM)	1
Valparaíso (Hospital Carlos Van Buren)	1
Valparaíso (Sernapesca)	1
TOTAL	98

Elaborado por: Unidad de Reportes y Estadísticas-CPLT.
Fuente: Unidad de Promoción y Clientes-CPLT / Unidad de Planificación y Calidad-CPLT.

VI. INFORMACIÓN SOBRE FISCALIZACIÓN

VI. Información sobre Fiscalización

VI.1 Número de instituciones fiscalizadas y porcentaje promedio de cumplimiento de Transparencia Activa Año 2010

TIPO DE INSTITUCIÓN	N° INSTITUCIONES	PORCENTAJE PROMEDIO DE CUMPLIMIENTO
GOBERNACIÓN PROVINCIAL	53	89,49%
GOBIERNO REGIONAL	15	85,16%
INTENDENCIA	15	89,19%
SERVICIO DE SALUD	29	93,31%
SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN	15	96,42%
SERVICIOS PÚBLICOS	109	96,42%
SUBSECRETARÍA	31	97,74%
Total general	267	93,82 %

VI.2 Número de instituciones fiscalizadas y porcentaje promedio de cumplimiento de Transparencia Activa Año 2011

TIPO DE INSTITUCIÓN	N° INSTITUCIONES	PORCENTAJE PROMEDIO DE CUMPLIMIENTO
GOBERNACIÓN PROVINCIAL	53	95,55%
GOBIERNO REGIONAL	15	99,33%
Hospital Autogestionad en Red	57	84,63%
INTENDENCIA	15	98,41%
SERVICIO DE SALUD	29	90,02%
SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN	15	94,00%
SERVICIOS PÚBLICOS	110	95,47%
SUBSECRETARÍA	30	95,90%
Total general	324	93,38 %

VI.3 Número de Hospitales Autogestionados fiscalizados y porcentaje promedio de cumplimiento de Transparencia Activa Año 2011

TIPO DE INSTITUCIÓN	N° INSTITUCIONES	PORCENTAJE PROMEDIO DE CUMPLIMIENTO
Hospitales Autogestionados	57	77,76%
Total general	57	77,76 %

VI.4 Número de Universidades fiscalizadas y porcentaje promedio de cumplimiento de Transparencia Activa Año 2011

TIPO DE INSTITUCIÓN	N° INSTITUCIONES	PORCENTAJE PROMEDIO DE CUMPLIMIENTO
Universidades	16	20,45%
Total general	16	20,45 %

Elaborado por: Unidad de Reportes y Estadísticas - CPLT.
Fuente: Dirección de Fiscalización.

VI.5 Multas aplicadas por incumplimiento de decisiones. Período 2009-2011

ROL CASO	INSTITUCIÓN RECLAMADA	TIPO DE CASO	MULTA ASOCIADA
R6-09	Municipalidad de El Carmen	Reclamo	Resolución N°83 de 14/04/11, aplica sanción de multa del 20 % al Alcalde y a la Administradora Municipal.
R13-09	Municipalidad de Ovalle	Reclamo	Resolución N°78 de 11/04/11, aplica sanción de multa del 20 % a la alcaldesa
R19-09	Municipalidad de Penciahue	Reclamo	Resolución N°84 de 14/04/11, aplica sanción de multa del 25 %, a la Alcaldesa y al Director de Control.

Elaborado por: Unidad de Reportes y Estadísticas -CPLT.
Unidad de Seguimiento y Sumario - CPLT.

VI.6 Porcentaje de cumplimiento por instituciones de la Administración Central fiscalizadas año 2010

GRUPO	INSTITUCION	% DE CUMPLIMIENTO
GOBERNACIÓN PROVINCIAL	GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE ANTOFAGASTA	92,40%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL	GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE ARAUCO	88,33%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL	GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE ARICA	85,53%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL	GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE AYSÉN	84,49%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL	GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE BÍO-BÍO	95,04%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL	GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE CACHAPOAL	90,61%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL	GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE CAPITÁN PRAT	90,17%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL	GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE CARDENAL CARO	86,34%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL	GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE CAUQUENES	84,25%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL	GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE CAUTÍN	93,83%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL	GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE CHACABUCO	87,55%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL	GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE CHAÑARAL	84,47%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL	GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE CHILOÉ	88,21%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL	GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE CHOAPA	90,80%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL	GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE COLCHAGUA	85,26%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL	GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE CONCEPCIÓN	93,64%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL	GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE COPIAPÓ	89,35%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL	GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE CORDILLERA	89,52%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL	GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE COYHAIQUE	92,94%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL	GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE CURICÓ	91,24%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL	GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE EL LOA	94,71%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL	GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE ELQUI	94,55%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL	GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE GENERAL CARRERA	89,17%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL	GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE HUASCO	88,87%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL	GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE IQUIQUE	92,88%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL	GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE ISLA DE PASCUA	87,44%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL	GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE LA ANTÁRTICA CHILENA	84,97%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL	GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE LIMARÍ	94,54%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL	GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE LINARES	88,00%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL	GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE LLANQUIHUE	88,23%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL	GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE LOS ANDES	88,14%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL	GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE MAGALLANES	85,53%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL	GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE MAIPO	84,49%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL	GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE MALLECO	89,29%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL	GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE MELIPILLA	88,34%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL	GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE ÑUBLE	92,86%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL	GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE OSORNO	93,12%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL	GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE PALENA	84,66%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL	GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE PARINACOTA	72,60%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL	GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE PETORCA	90,68%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL	GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE QUILLOTA	96,40%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL	GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE SAN ANTONIO	84,10%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL	GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE SAN FELIPE DE ACONCAGUA	89,58%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL	GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE TALAGANTE	82,26%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL	GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE TALCA	94,56%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL	GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE TAMARUGAL	90,77%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL	GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE TIERRA DEL FUEGO	88,34%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL	GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE TOCOPILLA	91,57%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL	GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE ÚLTIMA ESPERANZA	94,70%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL	GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE VALDIVIA	91,46%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL	GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE VALPARAÍSO	93,55%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL	GOBERNACIÓN PROVINCIAL DEL MARGA MARGA	95,19%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL	GOBERNACIÓN PROVINCIAL DEL RANCO	93,22%
GOBIERNO REGIONAL	GOBIERNO REGIONAL REGIÓN DE ANTOFAGASTA	90,06%
GOBIERNO REGIONAL	GOBIERNO REGIONAL REGIÓN DE ARICA – PARINACOTA	76,50%
GOBIERNO REGIONAL	GOBIERNO REGIONAL REGIÓN DE ATACAMA	83,94%
GOBIERNO REGIONAL	GOBIERNO REGIONAL REGIÓN DE AYSÉN	100,00%
GOBIERNO REGIONAL	GOBIERNO REGIONAL REGIÓN DE COQUIMBO	94,98%
GOBIERNO REGIONAL	GOBIERNO REGIONAL REGIÓN DE LA ARAUCANÍA	89,52%
GOBIERNO REGIONAL	GOBIERNO REGIONAL REGIÓN DE LOS LAGOS	97,54%
GOBIERNO REGIONAL	GOBIERNO REGIONAL REGIÓN DE LOS RÍOS	86,74%
GOBIERNO REGIONAL	GOBIERNO REGIONAL REGIÓN DE MAGALLANES Y ANTÁRTICA CHILENA	95,83%
GOBIERNO REGIONAL	GOBIERNO REGIONAL REGIÓN DE TARAPACÁ	73,89%
GOBIERNO REGIONAL	GOBIERNO REGIONAL REGIÓN DE VALPARAÍSO	70,76%
GOBIERNO REGIONAL	GOBIERNO REGIONAL REGIÓN DEL BÍO BÍO	66,89%
GOBIERNO REGIONAL	GOBIERNO REGIONAL REGIÓN DEL LIBERTADOR BERNARDO O'HIGGINS	89,47%
GOBIERNO REGIONAL	GOBIERNO REGIONAL REGIÓN DEL MAULE	95,59%
GOBIERNO REGIONAL	GOBIERNO REGIONAL REGIÓN METROPOLITANA DE SANTIAGO	65,69%
INTENDENCIA	INTENDENCIA REGIÓN DE ANTOFAGASTA	87,94%
INTENDENCIA	INTENDENCIA REGIÓN DE ARICA – PARINACOTA	84,59%
INTENDENCIA	INTENDENCIA REGIÓN DE ATACAMA	86,94%

GRUPO	INSTITUCION	% DE CUMPLIMIENTO
INTENDENCIA	INTENDENCIA REGIÓN DE AYSÉN	92,81%
INTENDENCIA	INTENDENCIA REGIÓN DE COQUIMBO	95,07%
INTENDENCIA	INTENDENCIA REGIÓN DE LA ARAUCANÍA	90,71%
INTENDENCIA	INTENDENCIA REGIÓN DE LOS LAGOS	84,96%
INTENDENCIA	INTENDENCIA REGIÓN DE LOS RÍOS	93,53%
INTENDENCIA	INTENDENCIA REGIÓN DE MAGALLANES Y ANTÁRTICA CHILENA	90,36%
INTENDENCIA	INTENDENCIA REGIÓN DE TARAPACÁ	79,17%
INTENDENCIA	INTENDENCIA REGIÓN DE VALPARAÍSO	95,23%
INTENDENCIA	INTENDENCIA REGIÓN DEL BÍO BÍO	91,46%
INTENDENCIA	INTENDENCIA REGIÓN DEL LIBERTADOR BERNARDO O'HIGGINS	89,07%
INTENDENCIA	INTENDENCIA REGIÓN DEL MAULE	83,50%
INTENDENCIA	INTENDENCIA REGIÓN METROPOLITANA DE SANTIAGO	92,53%
SERVICIO DE SALUD	SERVICIO DE SALUD ACONCAGUA	98,73%
SERVICIO DE SALUD	SERVICIO DE SALUD ANTOFAGASTA	96,58%
SERVICIO DE SALUD	SERVICIO DE SALUD ARAUCANÍA NORTE	97,12%
SERVICIO DE SALUD	SERVICIO DE SALUD ARAUCANÍA SUR	95,21%
SERVICIO DE SALUD	SERVICIO DE SALUD ARAUCO	94,31%
SERVICIO DE SALUD	SERVICIO DE SALUD ARICA	87,56%
SERVICIO DE SALUD	SERVICIO DE SALUD ATACAMA	82,90%
SERVICIO DE SALUD	SERVICIO DE SALUD AYSÉN	93,28%
SERVICIO DE SALUD	SERVICIO DE SALUD BÍO-BÍO	91,90%
SERVICIO DE SALUD	SERVICIO DE SALUD CHILOÉ	95,37%
SERVICIO DE SALUD	SERVICIO DE SALUD CONCEPCIÓN	92,97%
SERVICIO DE SALUD	SERVICIO DE SALUD COQUIMBO	84,51%
SERVICIO DE SALUD	SERVICIO DE SALUD IQUIQUE	88,78%
SERVICIO DE SALUD	SERVICIO DE SALUD LIBERTADOR BERNARDO O'HIGGINS	90,51%
SERVICIO DE SALUD	SERVICIO DE SALUD MAGALLANES	88,31%
SERVICIO DE SALUD	SERVICIO DE SALUD MAULE	93,06%
SERVICIO DE SALUD	SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO CENTRAL	89,43%
SERVICIO DE SALUD	SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO NORTE	93,86%
SERVICIO DE SALUD	SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO OCCIDENTE	94,60%
SERVICIO DE SALUD	SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO ORIENTE	88,31%
SERVICIO DE SALUD	SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO SUR	93,60%
SERVICIO DE SALUD	SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO SUR-ORIENTE	97,50%
SERVICIO DE SALUD	SERVICIO DE SALUD ÑUBLE	100,00%
SERVICIO DE SALUD	SERVICIO DE SALUD OSORNO	96,39%
SERVICIO DE SALUD	SERVICIO DE SALUD RELONCAVÍ	99,37%
SERVICIO DE SALUD	SERVICIO DE SALUD TALCAHUANO	95,59%
SERVICIO DE SALUD	SERVICIO DE SALUD VALDIVIA	98,73%
SERVICIO DE SALUD	SERVICIO DE SALUD VALPARAÍSO-SAN ANTONIO	91,54%
SERVICIO DE SALUD	SERVICIO DE SALUD VIÑA DEL MAR-QUILLOTA	95,89%
SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN	SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN DE LA REGIÓN DE ANTOFAGASTA	97,14%
SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN	SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN DE LA REGIÓN DE ARICA-PARINACOTA	95,41%
SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN	SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN DE LA REGIÓN DE ATACAMA	93,64%
SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN	SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN DE LA REGIÓN DE AYSÉN	96,67%
SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN	SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN DE LA REGIÓN DE COQUIMBO	95,93%
SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN	SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN DE LA REGIÓN DE LA ARAUCANÍA	97,25%
SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN	SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN DE LA REGIÓN DE LOS LAGOS	92,95%
SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN	SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN DE LA REGIÓN DE LOS RÍOS	99,58%
SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN	SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN DE LA REGIÓN DE MAGALLANES Y LA ANTÁRTICA CHILENA	89,68%
SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN	SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN DE LA REGIÓN DE TARAPACÁ	99,03%
SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN	SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN DE LA REGIÓN DE VALPARAÍSO	99,17%
SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN	SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN DE LA REGIÓN DEL BÍO BÍO	98,47%
SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN	SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN DE LA REGIÓN DEL LIBERTADOR BERNARDO O'HIGGINS	98,43%
SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN	SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN DE LA REGIÓN DEL MAULE	94,29%
SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN	SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN DE LA REGIÓN METROPOLITANA DE SANTIAGO	98,71%
SERVICIOS PÚBLICOS	AGENCIA DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL (AGCI)	98,47%
SERVICIOS PÚBLICOS	AGENCIA NACIONAL DE INTELIGENCIA	91,79%
SERVICIOS PÚBLICOS	ARMADA DE CHILE	99,52%

GRUPO	INSTITUCION	% DE CUMPLIMIENTO
SERVICIOS PÚBLICOS	CAJA DE PREVISIÓN DE LA DEFENSA NACIONAL (CAPREDENA)	85,45%
SERVICIOS PÚBLICOS	CARABINEROS DE CHILE	95,89%
SERVICIOS PÚBLICOS	CENTRAL DE ABASTECIMIENTO DEL SISTEMA NACIONAL DE SERVICIOS DE SALUD (CENABAST)	94,42%
SERVICIOS PÚBLICOS	CENTRO DE REFERENCIA DE SALUD DE PEÑALOEN CORDILLERA ORIENTE	100,00%
SERVICIOS PÚBLICOS	CENTRO DE REFERENCIA DE SALUD MAIPÚ	88,03%
SERVICIOS PÚBLICOS	COMISIÓN ADMINISTRADORA DEL SISTEMA DE CRÉDITOS PARA ESTUDIOS SUPERIORES (INGRESA)	90,73%
SERVICIOS PÚBLICOS	COMISIÓN CHILENA DE ENERGÍA NUCLEAR (CCHEN)	100,00%
SERVICIOS PÚBLICOS	COMISIÓN CHILENA DEL COBRE (COCHILCO)	99,84%
SERVICIOS PÚBLICOS	COMISIÓN DEL SISTEMA NACIONAL DE CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES	89,80%
SERVICIOS PÚBLICOS	COMISIÓN NACIONAL DE ACREDITACIÓN	97,65%
SERVICIOS PÚBLICOS	COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA (CNE)	100,00%
SERVICIOS PÚBLICOS	COMISIÓN NACIONAL DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA Y TECNOLÓGICA (CONICYT)	96,93%
SERVICIOS PÚBLICOS	COMISIÓN NACIONAL DE RIEGO	84,11%
SERVICIOS PÚBLICOS	COMITÉ DE INVERSIONES EXTRANJERAS	100,00%
SERVICIOS PÚBLICOS	CONSEJO DE CALIFICACION CINEMATOGRAFICA	99,45%
SERVICIOS PÚBLICOS	CONSEJO DE DEFENSA DEL ESTADO (CDE)	100,00%
SERVICIOS PÚBLICOS	CONSEJO DE RECTORES	97,72%
SERVICIOS PÚBLICOS	CONSEJO NACIONAL DE TELEVISIÓN (CNTV)	99,11%
SERVICIOS PÚBLICOS	CONSEJO SUPERIOR DE EDUCACIÓN	100,00%
SERVICIOS PÚBLICOS	CORPORACION DE ASISTENCIA JUDICIAL DE LA REGIÓN DE VALPARAÍSO	98,45%
SERVICIOS PÚBLICOS	CORPORACION DE ASISTENCIA JUDICIAL DE LA REGIÓN DEL BIO BIO	98,96%
SERVICIOS PÚBLICOS	CORPORACION DE ASISTENCIA JUDICIAL DE LA REGIÓN METROPOLITANA	95,13%
SERVICIOS PÚBLICOS	CORPORACION DE ASISTENCIA JUDICIAL REGIONES DE TARAPACÁ Y ANTOFAGASTA	99,09%
SERVICIOS PÚBLICOS	CORPORACIÓN DE FOMENTO DE LA PRODUCCIÓN (CORFO)	100,00%
SERVICIOS PÚBLICOS	CORPORACIÓN NACIONAL DE DESARROLLO INDÍGENA (CONADI)	80,42%
SERVICIOS PÚBLICOS	CORPORACIÓN NACIONAL FORESTAL (CONAF)	92,08%
SERVICIOS PÚBLICOS	DEFENSA CIVIL DE CHILE	74,84%
SERVICIOS PÚBLICOS	DEFENSORIA PENAL PÚBLICA	96,14%
SERVICIOS PÚBLICOS	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA DEL MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL	97,06%
SERVICIOS PÚBLICOS	DIRECCIÓN DE AEROPUERTOS DEL MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS	95,51%
SERVICIOS PÚBLICOS	DIRECCIÓN DE ARQUITECTURA DEL MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS	97,84%
SERVICIOS PÚBLICOS	DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS, ARCHIVOS Y MUSEOS (DIBAM)	100,00%
SERVICIOS PÚBLICOS	DIRECCIÓN DE COMPRAS Y CONTRATACIÓN PÚBLICA (CHILECOMPRAS)	99,15%
SERVICIOS PÚBLICOS	DIRECCIÓN DE CONTABILIDAD Y FINANZAS DEL MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS	98,95%
SERVICIOS PÚBLICOS	DIRECCIÓN DE OBRAS HIDRÁULICAS DEL MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS	98,79%
SERVICIOS PÚBLICOS	DIRECCIÓN DE OBRAS PORTUARIAS DEL MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS	94,31%
SERVICIOS PÚBLICOS	DIRECCIÓN DE PLANEAMIENTO DEL MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS	99,23%
SERVICIOS PÚBLICOS	DIRECCIÓN DE PRESUPUESTOS (DIPRES)	100,00%
SERVICIOS PÚBLICOS	DIRECCIÓN DE PREVISIÓN DE CARABINEROS DE CHILE (DIPRECA)	95,36%
SERVICIOS PÚBLICOS	DIRECCIÓN DE VIALIDAD DEL MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS	95,60%
SERVICIOS PÚBLICOS	DIRECCIÓN DEL TRABAJO	81,98%
SERVICIOS PÚBLICOS	DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL	100,00%
SERVICIOS PÚBLICOS	DIRECCIÓN GENERAL DE AGUAS (DGA)	98,93%
SERVICIOS PÚBLICOS	DIRECCIÓN GENERAL DE CRÉDITO PRENDARIO	99,01%
SERVICIOS PÚBLICOS	DIRECCIÓN GENERAL DE MOVILIZACIÓN NACIONAL	100,00%
SERVICIOS PÚBLICOS	DIRECCIÓN GENERAL DE OBRAS PÚBLICAS DEL MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS	98,85%
SERVICIOS PÚBLICOS	DIRECCIÓN GENERAL DE RELACIONES ECONÓMICAS INTERNACIONALES (DIRECON)	100,00%
SERVICIOS PÚBLICOS	DIRECCIÓN GENERAL DEL TERRITORIO MARÍTIMO Y DE MARINA MERCANTE (DIRECTEMAR)	97,27%
SERVICIOS PÚBLICOS	DIRECCIÓN NACIONAL DE FRONTERAS Y LIMITES (DIFROL)	99,28%

GRUPO	INSTITUCION	% DE CUMPLIMIENTO
SERVICIOS PÚBLICOS	DIRECCIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL	88,82%
SERVICIOS PÚBLICOS	EJÉRCITO DE CHILE	96,50%
SERVICIOS PÚBLICOS	ESTADO MAYOR CONJUNTO	100,00%
SERVICIOS PÚBLICOS	FISCALÍA DEL MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS	98,20%
SERVICIOS PÚBLICOS	FISCALÍA NACIONAL ECONÓMICA (FNE)	98,90%
SERVICIOS PÚBLICOS	FONDO DE SOLIDARIDAD E INVERSIÓN SOCIAL (FOSIS)	93,29%
SERVICIOS PÚBLICOS	FONDO NACIONAL DE SALUD (FONASA)	97,54%
SERVICIOS PÚBLICOS	FUERZA AÉREA DE CHILE	100,00%
SERVICIOS PÚBLICOS	GENDARMERÍA DE CHILE	98,29%
SERVICIOS PÚBLICOS	HOSPITAL PADRE ALBERTO HURTADO	99,84%
SERVICIOS PÚBLICOS	INSTITUTO ANTÁRTICO CHILENO (INACH)	99,72%
SERVICIOS PÚBLICOS	INSTITUTO DE DESARROLLO AGROPECUARIO (INDAP)	96,93%
SERVICIOS PÚBLICOS	INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL (IPS)	100,00%
SERVICIOS PÚBLICOS	INSTITUTO DE SALUD PÚBLICA DE CHILE (ISP)	99,37%
SERVICIOS PÚBLICOS	INSTITUTO DE SEGURIDAD LABORAL (ISL)	91,97%
SERVICIOS PÚBLICOS	INSTITUTO GEOGRÁFICO MILITAR	100,00%
SERVICIOS PÚBLICOS	INSTITUTO NACIONAL DE DEPORTES (CHILEDEPORTES)	97,66%
SERVICIOS PÚBLICOS	INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICAS (INE)	100,00%
SERVICIOS PÚBLICOS	INSTITUTO NACIONAL DE HIDRÁULICA	97,39%
SERVICIOS PÚBLICOS	INSTITUTO NACIONAL DE LA JUVENTUD	89,98%
SERVICIOS PÚBLICOS	INSTITUTO NACIONAL DE PROPIEDAD INDUSTRIAL (INAPI)	100,00%
SERVICIOS PÚBLICOS	JUNTA DE AERONÁUTICA CIVIL (JAC)	100,00%
SERVICIOS PÚBLICOS	JUNTA NACIONAL DE AUXILIO ESCOLAR Y BECAS (JUNAEB)	91,37%
SERVICIOS PÚBLICOS	JUNTA NACIONAL DE JARDINES INFANTILES (JUNJI)	98,29%
SERVICIOS PÚBLICOS	OFICINA DE ESTUDIOS Y POLÍTICAS AGRARIAS (ODEPA)	98,05%
SERVICIOS PÚBLICOS	OFICINA NACIONAL DE EMERGENCIA (ONEMI)	91,44%
SERVICIOS PÚBLICOS	PARQUE METROPOLITANO	84,28%
SERVICIOS PÚBLICOS	POLICÍA DE INVESTIGACIONES DE CHILE	100,00%
SERVICIOS PÚBLICOS	PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA	100,00%
SERVICIOS PÚBLICOS	SERVICIO AEROFOTOGRAFÉTRICO DEL GRAL. JUAN SOLER MANFREDINI	100,00%
SERVICIOS PÚBLICOS	SERVICIO AGRÍCOLA Y GANADERO (SAG)	92,50%
SERVICIOS PÚBLICOS	SERVICIO DE EVALUACION AMBIENTAL	96,95%
SERVICIOS PÚBLICOS	SERVICIO DE IMPUESTOS INTERNOS (SII)	100,00%
SERVICIOS PÚBLICOS	SERVICIO ELECTORAL (SERVEL)	95,38%
SERVICIOS PÚBLICOS	SERVICIO HIDROGRÁFICO Y OCEANOGRÁFICO DE LA ARMADA DE CHILE	100,00%
SERVICIOS PÚBLICOS	SERVICIO MÉDICO LEGAL (SML)	100,00%
SERVICIOS PÚBLICOS	SERVICIO NACIONAL DE ADUANAS	82,32%
SERVICIOS PÚBLICOS	SERVICIO NACIONAL DE CAPACITACIÓN Y EMPLEO (SENCE)	100,00%
SERVICIOS PÚBLICOS	SERVICIO NACIONAL DE GEOLOGÍA Y MINERÍA (SERNAGEOMIN)	85,12%
SERVICIOS PÚBLICOS	SERVICIO NACIONAL DE LA DISCAPACIDAD (SENADIS)	100,00%
SERVICIOS PÚBLICOS	SERVICIO NACIONAL DE MENORES (SENAME)	95,00%
SERVICIOS PÚBLICOS	SERVICIO NACIONAL DE PESCA (SERNAPESCA)	99,48%
SERVICIOS PÚBLICOS	SERVICIO NACIONAL DE TURISMO (SERNATUR)	93,37%
SERVICIOS PÚBLICOS	SERVICIO NACIONAL DEL ADULTO MAYOR (SENAMA)	87,93%
SERVICIOS PÚBLICOS	SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR (SERNAC)	100,00%
SERVICIOS PÚBLICOS	SERVICIO REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN	99,23%
SERVICIOS PÚBLICOS	SUPERINTENDENCIA DE BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS	100,00%
SERVICIOS PÚBLICOS	SUPERINTENDENCIA DE CASINOS	98,27%
SERVICIOS PÚBLICOS	SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES (SEC)	99,48%
SERVICIOS PÚBLICOS	SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES (SP)	98,40%
SERVICIOS PÚBLICOS	SUPERINTENDENCIA DE QUIEBRAS	97,14%
SERVICIOS PÚBLICOS	SUPERINTENDENCIA DE SALUD	100,00%
SERVICIOS PÚBLICOS	SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL	95,18%
SERVICIOS PÚBLICOS	SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS	97,36%
SERVICIOS PÚBLICOS	SUPERINTENDENCIA DE VALORES Y SEGUROS	100,00%
SERVICIOS PÚBLICOS	TESORERÍA GENERAL DE LA REPUBLICA	100,00%
SERVICIOS PÚBLICOS	UNIDAD DE ANÁLISIS FINANCIERO	97,31%
SUBSECRETARÍA	COMISIÓN NACIONAL DEL MEDIO AMBIENTE (CONAMA)	98,21%
SUBSECRETARÍA	CONSEJO NACIONAL DE LA CULTURA Y LAS ARTES (CNCA)	91,61%
SUBSECRETARÍA	SERVICIO NACIONAL DE LA MUJER (SERNAM)	89,50%
SUBSECRETARÍA	SUBSECRETARÍA DE AGRICULTURA	98,50%
SUBSECRETARÍA	SUBSECRETARÍA DE AVIACIÓN	96,11%
SUBSECRETARÍA	SUBSECRETARÍA DE BIENES NACIONALES	96,44%
SUBSECRETARÍA	SUBSECRETARÍA DE CARABINEROS	100,00%
SUBSECRETARÍA	SUBSECRETARÍA DE DESARROLLO REGIONAL Y ADMINISTRATIVO (SUBDERE)	100,00%
SUBSECRETARÍA	SUBSECRETARÍA DE ECONOMÍA	100,00%

GRUPO	INSTITUCION	% DE CUMPLIMIENTO
SUBSECRETARÍA	SUBSECRETARÍA DE EDUCACIÓN	98,26%
SUBSECRETARÍA	SUBSECRETARIA DE ENERGÍA	100,00%
SUBSECRETARÍA	SUBSECRETARÍA DE GUERRA	100,00%
SUBSECRETARÍA	SUBSECRETARÍA DE HACIENDA	100,00%
SUBSECRETARÍA	SUBSECRETARÍA DE INVESTIGACIONES	98,59%
SUBSECRETARÍA	SUBSECRETARÍA DE JUSTICIA	100,00%
SUBSECRETARÍA	SUBSECRETARÍA DE MARINA	99,17%
SUBSECRETARÍA	SUBSECRETARÍA DE MINERÍA	100,00%
SUBSECRETARÍA	SUBSECRETARÍA DE OBRAS PÚBLICAS	98,68%
SUBSECRETARÍA	SUBSECRETARÍA DE PESCA	96,74%
SUBSECRETARÍA	SUBSECRETARIA DE PLANIFICACIÓN	95,16%
SUBSECRETARÍA	SUBSECRETARÍA DE PREVISIÓN SOCIAL	97,14%
SUBSECRETARÍA	SUBSECRETARÍA DE REDES ASISTENCIALES	97,08%
SUBSECRETARÍA	SUBSECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES	100,00%
SUBSECRETARÍA	SUBSECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA	92,24%
SUBSECRETARÍA	SUBSECRETARÍA DE TELECOMUNICACIONES	99,68%
SUBSECRETARÍA	SUBSECRETARIA DE TRANSPORTES	98,23%
SUBSECRETARÍA	SUBSECRETARIA DE VIVIENDA Y URBANISMO	99,58%
SUBSECRETARÍA	SUBSECRETARÍA DEL INTERIOR	95,97%
SUBSECRETARÍA	SUBSECRETARÍA DEL TRABAJO	98,22%
SUBSECRETARÍA	SUBSECRETARIA GENERAL DE GOBIERNO	96,33%
SUBSECRETARÍA	SUBSECRETARÍA GENERAL DE LA PRESIDENCIA	98,63%

VI.7 Porcentaje de cumplimiento por instituciones de la Administración Central fiscalizadas año 2011

GRUPO	INSTITUCION	% DE CUMPLIMIENTO
GOBERNACIÓN PROVINCIAL	GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE ANTOFAGASTA	98,20%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL	GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE ARAUCO	92,28%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL	GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE ARICA	94,39%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL	GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE AYSÉN	93,15%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL	GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE BÍO-BÍO	99,58%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL	GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE CACHAPOAL	99,09%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL	GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE CAPITÁN PRAT	94,52%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL	GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE CARDENAL CARO	97,27%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL	GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE CAUQUENES	90,43%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL	GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE CAUTÍN	100,00%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL	GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE CHACABUCO	94,68%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL	GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE CHAÑARAL	94,01%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL	GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE CHILÓ	81,05%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL	GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE CHOAPA	91,66%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL	GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE COLCHAGUA	95,72%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL	GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE CONCEPCIÓN	99,77%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL	GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE COPIAPÓ	99,61%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL	GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE CORDILLERA	100,00%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL	GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE COYHAIQUE	99,00%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL	GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE CURICÓ	100,00%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL	GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE EL LOA	95,44%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL	GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE ELQUI	99,61%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL	GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE GENERAL CARRERA	100,00%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL	GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE HUASCO	98,57%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL	GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE IQUIQUE	98,29%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL	GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE ISLA DE PASCUA	98,57%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL	GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE LA ANTÁRTICA CHILENA	97,11%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL	GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE LIMARÍ	100,00%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL	GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE LINARES	100,00%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL	GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE LLANQUIHUE	91,49%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL	GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE LOS ANDES	100,00%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL	GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE MAGALLANES	98,57%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL	GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE MAIPO	87,52%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL	GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE MALLECO	99,19%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL	GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE MELIPILLA	98,47%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL	GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE ÑUBLE	89,19%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL	GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE OSORNO	82,85%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL	GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE PALENA	83,36%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL	GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE PARINACOTA	95,91%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL	GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE PETORCA	98,63%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL	GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE QUILLOTA	100,00%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL	GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE SAN ANTONIO	97,88%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL	GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE SAN FELIPE DE ACONCAGUA	92,64%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL	GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE TALAGANTE	84,49%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL	GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE TALCA	93,33%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL	GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE TAMARUGAL	99,41%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL	GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE TIERRA DEL FUEGO	82,98%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL	GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE TOCOPILLA	94,02%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL	GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE ÚLTIMA ESPERANZA	98,58%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL	GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE VALDIVIA	95,57%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL	GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE VALPARAÍSO	99,61%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL	GOBERNACIÓN PROVINCIAL DEL MARGA MARGA	98,23%
GOBERNACIÓN PROVINCIAL	GOBERNACIÓN PROVINCIAL DEL RANCO	100,00%
GOBIERNO REGIONAL	GOBIERNO REGIONAL REGIÓN DE ANTOFAGASTA	99,56%
GOBIERNO REGIONAL	GOBIERNO REGIONAL REGIÓN DE ARICA – PARINACOTA	98,35%
GOBIERNO REGIONAL	GOBIERNO REGIONAL REGIÓN DE ATACAMA	100,00%
GOBIERNO REGIONAL	GOBIERNO REGIONAL REGIÓN DE AYSÉN	100,00%
GOBIERNO REGIONAL	GOBIERNO REGIONAL REGIÓN DE COQUIMBO	99,72%
GOBIERNO REGIONAL	GOBIERNO REGIONAL REGIÓN DE LA ARAUCANÍA	100,00%
GOBIERNO REGIONAL	GOBIERNO REGIONAL REGIÓN DE LOS LAGOS	100,00%
GOBIERNO REGIONAL	GOBIERNO REGIONAL REGIÓN DE LOS RÍOS	99,72%
GOBIERNO REGIONAL	GOBIERNO REGIONAL REGIÓN DE MAGALLANES Y ANTÁRTICA CHILENA	95,75%
GOBIERNO REGIONAL	GOBIERNO REGIONAL REGIÓN DE TARAPACÁ	98,49%
GOBIERNO REGIONAL	GOBIERNO REGIONAL REGIÓN DE VALPARAÍSO	99,84%
GOBIERNO REGIONAL	GOBIERNO REGIONAL REGIÓN DEL BÍO BÍO	100,00%
GOBIERNO REGIONAL	GOBIERNO REGIONAL REGIÓN DEL LIBERTADOR BERNARDO O'HIGGINS	99,18%
GOBIERNO REGIONAL	GOBIERNO REGIONAL REGIÓN DEL MAULE	99,40%
GOBIERNO REGIONAL	GOBIERNO REGIONAL REGIÓN METROPOLITANA DE SANTIAGO	100,00%
Hospital Autogestionad en Red	HOSPITAL DE SAN CARLOS	85,89%

GRUPO	INSTITUCION	% DE CUMPLIMIENTO
Hospital Autogestionad en Red	HOSPITAL SAN JOSÉ DE CORONEL	77,99%
Hospital Autogestionad en Red	HOSPITAL ASISTENCIA PÚBLICA DR. ALEJANDRO DEL RÍO	94,17%
Hospital Autogestionad en Red	HOSPITAL BARROS LUCO TRUDEAU	75,52%
Hospital Autogestionad en Red	HOSPITAL BASE DE LINARES	89,44%
Hospital Autogestionad en Red	HOSPITAL BASE OSORNO	86,99%
Hospital Autogestionad en Red	HOSPITAL CARLOS VAN BUREN DE VALPARAÍSO	100,00%
Hospital Autogestionad en Red	HOSPITAL CESAR CARAVAGNO BUROTTO DE TALCA	95,52%
Hospital Autogestionad en Red	HOSPITAL CLAUDIO VICUÑA DE SAN ANTONIO	87,48%
Hospital Autogestionad en Red	HOSPITAL CLÍNICO DE NIÑOS ROBERTO DEL RÍO	83,08%
Hospital Autogestionad en Red	HOSPITAL CLINICO REGIONAL DE VALDIVIA	90,79%
Hospital Autogestionad en Red	HOSPITAL CLINICO SAN BORJA	82,58%
Hospital Autogestionad en Red	HOSPITAL DE CASTRO	86,29%
Hospital Autogestionad en Red	HOSPITAL DE LOTA	82,07%
Hospital Autogestionad en Red	HOSPITAL DE OVALLE DR. ANTONIO TIRADO LANAS	84,20%
Hospital Autogestionad en Red	HOSPITAL DE PUERTO MONTT	84,69%
Hospital Autogestionad en Red	HOSPITAL DE QUILPUÉ	97,34%
Hospital Autogestionad en Red	HOSPITAL DEL SALVADOR	82,60%
Hospital Autogestionad en Red	HOSPITAL DR SOTERO DEL RÍO	97,92%
Hospital Autogestionad en Red	HOSPITAL DR. ERNESTO TORRES GALDAMES	93,88%
Hospital Autogestionad en Red	HOSPITAL DR. EXEQUIEL GONZALEZ CORTÉS	74,06%
Hospital Autogestionad en Red	HOSPITAL DR. GUSTAVO FRICKE DE VIÑA DEL MAR	99,29%
Hospital Autogestionad en Red	HOSPITAL DR. MAURICIO HEYERMANN DE ANGOL	89,56%
Hospital Autogestionad en Red	HOSPITAL EDUARDO PEREIRA DE VALPARAÍSO	96,24%
Hospital Autogestionad en Red	HOSPITAL EL PINO	60,24%
Hospital Autogestionad en Red	HOSPITAL FELIX BULNES CERDA	68,75%
Hospital Autogestionad en Red	HOSPITAL GUILLERMO GRANT BENAVENTE	80,73%
Hospital Autogestionad en Red	HOSPITAL HERMINDA MARTIN DE CHILLÁN	96,25%
Hospital Autogestionad en Red	HOSPITAL JUAN NOÉ	86,09%
Hospital Autogestionad en Red	HOSPITAL LAS HIGUERAS DE TALCAHUANO	96,99%
Hospital Autogestionad en Red	HOSPITAL LUIS CALVO MACKENNA	78,32%
Hospital Autogestionad en Red	HOSPITAL REGIONAL ANTOFAGASTA DR. LEONARDO GUZMÁN	80,44%
Hospital Autogestionad en Red	HOSPITAL REGIONAL DE COYHAIQUE	74,45%
Hospital Autogestionad en Red	HOSPITAL REGIONAL DE RANCAGUA	76,64%
Hospital Autogestionad en Red	HOSPITAL REGIONAL DR. LAUTARO NAVARRO DE PUNTA ARENAS	83,40%
Hospital Autogestionad en Red	HOSPITAL REGIONAL HERNÁN HENRIQUEZ DE TEMUCO	90,34%
Hospital Autogestionad en Red	HOSPITAL SAN CAMILO	88,65%
Hospital Autogestionad en Red	HOSPITAL SAN JOSÉ DE MELIPILLA	66,97%

GRUPO	INSTITUCION	% DE CUMPLIMIENTO
Hospital Autogestionad en Red	HOSPITAL SAN JOSÉ DE SANTIAGO	94,64%
Hospital Autogestionad en Red	HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE CURICÓ	77,56%
Hospital Autogestionad en Red	HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE LA SERENA	72,24%
Hospital Autogestionad en Red	HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE SAN FERNANDO	77,14%
Hospital Autogestionad en Red	HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE SANTIAGO	81,24%
Hospital Autogestionad en Red	HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS LOS ANDES	82,91%
Hospital Autogestionad en Red	HOSPITAL SAN MARTÍN DE QUILLOTA	91,75%
Hospital Autogestionad en Red	HOSPITAL SAN PABLO DE COQUIMBO	77,98%
Hospital Autogestionad en Red	HOSPITAL SANTIAGO ORIENTE DR. LUIS TISNÉ BROUSSE	75,81%
Hospital Autogestionad en Red	HOSPITAL TOMÉ	96,64%
Hospital Autogestionad en Red	HOSPITAL VICTOR RUIZ DE LOS ANGELES	71,74%
Hospital Autogestionad en Red	HOSPITAL VICTORIA	92,00%
Hospital Autogestionad en Red	INSTITUO PEDRO AGUIRRE CERDA	68,45%
Hospital Autogestionad en Red	INSTITUTO DE NEUROCIRUGÍA DR. A. ASENJO	74,78%
Hospital Autogestionad en Red	INSTITUTO NACIONAL DEL CÁNCER	92,73%
Hospital Autogestionad en Red	INSTITUTO NACIONAL ENF. RESPIRATORIAS Y CIRUGÍA TORAX	98,19%
Hospital Autogestionad en Red	INSTITUTO NACIONAL GERIATRICO DE SANTIAGO	84,37%
Hospital Autogestionad en Red	INSTITUTO PSIQUIATRICO DR. JOSÉ HOWWITZ	80,75%
Hospital Autogestionad en Red	INSTITUTO TRAUMATOLÓGICO DR TEODORO GEBAUER	87,22%
INTENDENCIA	INTENDENCIA REGIÓN DE ANTOFAGASTA	99,27%
INTENDENCIA	INTENDENCIA REGIÓN DE ARICA – PARINACOTA	99,31%
INTENDENCIA	INTENDENCIA REGIÓN DE ATACAMA	91,04%
INTENDENCIA	INTENDENCIA REGIÓN DE AYSÉN	99,72%
INTENDENCIA	INTENDENCIA REGIÓN DE COQUIMBO	99,04%
INTENDENCIA	INTENDENCIA REGIÓN DE LA ARAUCANÍA	96,07%
INTENDENCIA	INTENDENCIA REGIÓN DE LOS LAGOS	98,14%
INTENDENCIA	INTENDENCIA REGIÓN DE LOS RÍOS	98,95%
INTENDENCIA	INTENDENCIA REGIÓN DE MAGALLANES Y ANTÁRTICA CHILENA	99,57%
INTENDENCIA	INTENDENCIA REGIÓN DE TARAPACÁ	99,72%
INTENDENCIA	INTENDENCIA REGIÓN DE VALPARAÍSO	99,08%
INTENDENCIA	INTENDENCIA REGIÓN DEL BÍO BÍO	99,49%
INTENDENCIA	INTENDENCIA REGIÓN DEL LIBERTADOR BERNARDO O'HIGGINS	99,04%
INTENDENCIA	INTENDENCIA REGIÓN DEL MAULE	97,92%
INTENDENCIA	INTENDENCIA REGIÓN METROPOLITANA DE SANTIAGO	99,72%
SERVICIO DE SALUD	SERVICIO DE SALUD ACONCAGUA	99,44%
SERVICIO DE SALUD	SERVICIO DE SALUD ANTOFAGASTA	86,20%
SERVICIO DE SALUD	SERVICIO DE SALUD ARAUCANÍA NORTE	93,49%
SERVICIO DE SALUD	SERVICIO DE SALUD ARAUCANÍA SUR	90,32%
SERVICIO DE SALUD	SERVICIO DE SALUD ARAUCO	80,61%
SERVICIO DE SALUD	SERVICIO DE SALUD ARICA	83,47%
SERVICIO DE SALUD	SERVICIO DE SALUD ATACAMA	100,00%
SERVICIO DE SALUD	SERVICIO DE SALUD AYSÉN	94,29%
SERVICIO DE SALUD	SERVICIO DE SALUD BÍO-BÍO	84,46%
SERVICIO DE SALUD	SERVICIO DE SALUD CHILOÉ	94,58%
SERVICIO DE SALUD	SERVICIO DE SALUD CONCEPCIÓN	82,21%
SERVICIO DE SALUD	SERVICIO DE SALUD COQUIMBO	81,92%
SERVICIO DE SALUD	SERVICIO DE SALUD IQUIQUE	85,70%
SERVICIO DE SALUD	SERVICIO DE SALUD LIBERTADOR BERNARDO O'HIGGINS	86,86%
SERVICIO DE SALUD	SERVICIO DE SALUD MAGALLANES	78,38%
SERVICIO DE SALUD	SERVICIO DE SALUD MAULE	93,43%
SERVICIO DE SALUD	SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO CENTRAL	79,73%
SERVICIO DE SALUD	SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO NORTE	82,40%
SERVICIO DE SALUD	SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO OCCIDENTE	95,20%
SERVICIO DE SALUD	SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO ORIENTE	100,00%
SERVICIO DE SALUD	SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO SUR	91,81%

GRUPO	INSTITUCION	% DE CUMPLIMIENTO
SERVICIO DE SALUD	SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO SUR-ORIENTE	96,29%
SERVICIO DE SALUD	SERVICIO DE SALUD ÑUBLE	100,00%
SERVICIO DE SALUD	SERVICIO DE SALUD OSORNO	95,83%
SERVICIO DE SALUD	SERVICIO DE SALUD RELONCAVÍ	87,25%
SERVICIO DE SALUD	SERVICIO DE SALUD TALCAHUANO	84,98%
SERVICIO DE SALUD	SERVICIO DE SALUD VALDIVIA	91,45%
SERVICIO DE SALUD	SERVICIO DE SALUD VALPARAÍSO-SAN ANTONIO	92,70%
SERVICIO DE SALUD	SERVICIO DE SALUD VIÑA DEL MAR-QUILLOTA	97,70%
SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN	SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN DE LA REGIÓN DE ANTOFAGASTA	98,45%
SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN	SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN DE LA REGIÓN DE ARICA-PARINACOTA	86,38%
SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN	SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN DE LA REGIÓN DE ATACAMA	88,21%
SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN	SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN DE LA REGIÓN DE AYSÉN	99,31%
SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN	SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN DE LA REGIÓN DE COQUIMBO	91,78%
SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN	SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN DE LA REGIÓN DE LA ARAUCANÍA	97,92%
SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN	SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN DE LA REGIÓN DE LOS LAGOS	87,16%
SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN	SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN DE LA REGIÓN DE LOS RÍOS	89,35%
SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN	SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN DE LA REGIÓN DE MAGALLANES Y LA ANTÁRTICA CHILENA	88,29%
SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN	SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN DE LA REGIÓN DE TARAPACÁ	99,59%
SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN	SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN DE LA REGIÓN DE VALPARAÍSO	99,33%
SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN	SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN DE LA REGIÓN DEL BÍO BÍO	99,50%
SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN	SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN DE LA REGIÓN DEL LIBERTADOR BERNARDO O'HIGGINS	98,42%
SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN	SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN DE LA REGIÓN DEL MAULE	97,39%
SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN	SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN DE LA REGIÓN METROPOLITANA DE SANTIAGO	88,91%
SERVICIOS PÚBLICOS	AGENCIA DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL (AGCI)	97,50%
SERVICIOS PÚBLICOS	AGENCIA NACIONAL DE INTELIGENCIA	99,01%
SERVICIOS PÚBLICOS	ARMADA DE CHILE	99,10%
SERVICIOS PÚBLICOS	CAJA DE PREVISIÓN DE LA DEFENSA NACIONAL (CAPREDENA)	95,49%
SERVICIOS PÚBLICOS	CARABINEROS DE CHILE	100,00%
SERVICIOS PÚBLICOS	CENTRAL DE ABASTECIMIENTO DEL SISTEMA NACIONAL DE SERVICIOS DE SALUD (CENABAST)	85,88%
SERVICIOS PÚBLICOS	CENTRO DE REFERENCIA DE SALUD DE PEÑALOEN CORDILLERA ORIENTE	90,00%
SERVICIOS PÚBLICOS	CENTRO DE REFERENCIA DE SALUD MAIPÚ	89,18%
SERVICIOS PÚBLICOS	COMISIÓN ADMINISTRADORA DEL SISTEMA DE CRÉDITOS PARA ESTUDIOS SUPERIORES (INGRESA)	100,00%
SERVICIOS PÚBLICOS	COMISIÓN CHILENA DE ENERGÍA NUCLEAR (CCHEN)	97,14%
SERVICIOS PÚBLICOS	COMISIÓN CHILENA DEL COBRE (COCHILCO)	100,00%
SERVICIOS PÚBLICOS	COMISIÓN NACIONAL DE ACREDITACIÓN	94,75%
SERVICIOS PÚBLICOS	COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA (CNE)	99,44%
SERVICIOS PÚBLICOS	COMISIÓN NACIONAL DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA Y TECNOLÓGICA (CONICYT)	85,68%
SERVICIOS PÚBLICOS	COMISIÓN NACIONAL DE RIEGO	81,46%
SERVICIOS PÚBLICOS	COMISIÓN SISTEMA NACIONAL DE CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES (CHILEVALORA)	100,00%
SERVICIOS PÚBLICOS	COMITÉ DE INVERSIONES EXTRANJERAS	97,50%
SERVICIOS PÚBLICOS	CONSEJO DE CALIFICACION CINEMATOGRAFICA	95,58%
SERVICIOS PÚBLICOS	CONSEJO DE DEFENSA DEL ESTADO (CDE)	96,79%
SERVICIOS PÚBLICOS	CONSEJO DE RECTORES	85,08%
SERVICIOS PÚBLICOS	CONSEJO NACIONAL DE EDUCACION	93,27%
SERVICIOS PÚBLICOS	CONSEJO NACIONAL DE TELEVISIÓN (CNTV)	98,75%
SERVICIOS PÚBLICOS	CORPORACION DE ASISTENCIA JUDICIAL DE LA REGIÓN DE VALPARAÍSO	99,44%
SERVICIOS PÚBLICOS	CORPORACION DE ASISTENCIA JUDICIAL DE LA REGIÓN DEL BIO BIO	99,62%
SERVICIOS PÚBLICOS	CORPORACION DE ASISTENCIA JUDICIAL DE LA REGIÓN METROPOLITANA	93,90%
SERVICIOS PÚBLICOS	CORPORACION DE ASISTENCIA JUDICIAL REGIONES DE TARAPACÁ Y ANTOFAGASTA	98,68%
SERVICIOS PÚBLICOS	CORPORACIÓN DE FOMENTO DE LA PRODUCCIÓN (CORFO)	100,00%

GRUPO	INSTITUCION	% DE CUMPLIMIENTO
SERVICIOS PÚBLICOS	CORPORACIÓN NACIONAL DE DESARROLLO INDÍGENA (CONADI)	86,17 %
SERVICIOS PÚBLICOS	CORPORACIÓN NACIONAL FORESTAL (CONAF)	97,90 %
SERVICIOS PÚBLICOS	DEFENSA CIVIL DE CHILE	93,69 %
SERVICIOS PÚBLICOS	DEFENSORIA PENAL PÚBLICA	98,83 %
SERVICIOS PÚBLICOS	DIRECCIÓN DE AEROPUERTOS DEL MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS	98,00 %
SERVICIOS PÚBLICOS	DIRECCIÓN DE ARQUITECTURA DEL MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS	85,67 %
SERVICIOS PÚBLICOS	DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS, ARCHIVOS Y MUSEOS (DIBAM)	100,00 %
SERVICIOS PÚBLICOS	DIRECCIÓN DE COMPRAS Y CONTRATACIÓN PÚBLICA (CHILECOMPRAS)	89,77 %
SERVICIOS PÚBLICOS	DIRECCIÓN DE CONTABILIDAD Y FINANZAS DEL MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS	86,73 %
SERVICIOS PÚBLICOS	DIRECCIÓN DE OBRAS HIDRÁULICAS DEL MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS	98,75 %
SERVICIOS PÚBLICOS	DIRECCIÓN DE OBRAS PORTUARIAS DEL MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS	98,75 %
SERVICIOS PÚBLICOS	DIRECCIÓN DE PLANEAMIENTO DEL MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS	89,00 %
SERVICIOS PÚBLICOS	DIRECCION DE PRESUPUESTOS (DIPRES)	96,79 %
SERVICIOS PÚBLICOS	DIRECCIÓN DE PREVISIÓN DE CARABINEROS DE CHILE (DIPRECA)	98,38 %
SERVICIOS PÚBLICOS	DIRECCIÓN DE VIALIDAD DEL MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS	97,67 %
SERVICIOS PÚBLICOS	DIRECCIÓN DEL TRABAJO	89,03 %
SERVICIOS PÚBLICOS	DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL	96,55 %
SERVICIOS PÚBLICOS	DIRECCIÓN GENERAL DE AGUAS (DGA)	99,23 %
SERVICIOS PÚBLICOS	DIRECCIÓN GENERAL DE CRÉDITO PRENDARIO	98,40 %
SERVICIOS PÚBLICOS	DIRECCIÓN GENERAL DE MOVILIZACIÓN NACIONAL	99,44 %
SERVICIOS PÚBLICOS	DIRECCIÓN GENERAL DE OBRAS PÚBLICAS DEL MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS	99,72 %
SERVICIOS PÚBLICOS	DIRECCIÓN GENERAL DE RELACIONES ECONÓMICAS INTERNACIONALES (DIRECON)	100,00 %
SERVICIOS PÚBLICOS	DIRECCIÓN GENERAL DEL TERRITORIO MARÍTIMO Y DE MARINA MERCANTE (DIRECTEMAR)	98,35 %
SERVICIOS PÚBLICOS	DIRECCIÓN NACIONAL DE FRONTERAS Y LIMITES (DIFROL)	99,68 %
SERVICIOS PÚBLICOS	DIRECCIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL	88,06 %
SERVICIOS PÚBLICOS	EJÉRCITO DE CHILE	97,39 %
SERVICIOS PÚBLICOS	ESTADO MAYOR CONJUNTO	100,00 %
SERVICIOS PÚBLICOS	FISCALÍA DEL MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS	99,44 %
SERVICIOS PÚBLICOS	FISCALÍA NACIONAL ECONÓMICA (FNE)	86,89 %
SERVICIOS PÚBLICOS	FONDO DE SOLIDARIDAD E INVERSIÓN SOCIAL (FOSIS)	95,36 %
SERVICIOS PÚBLICOS	FONDO NACIONAL DE SALUD (FONASA)	89,02 %
SERVICIOS PÚBLICOS	FUERZA AÉREA DE CHILE	99,48 %

GRUPO	INSTITUCION	% DE CUMPLIMIENTO
SERVICIOS PÚBLICOS	GENDARMERÍA DE CHILE	98,92%
SERVICIOS PÚBLICOS	HOSPITAL PADRE ALBERTO HURTADO	97,55%
SERVICIOS PÚBLICOS	INSTITUTO ANTÁRTICO CHILENO (INACH)	100,00%
SERVICIOS PÚBLICOS	INSTITUTO DE DESARROLLO AGROPECUARIO (INDAP)	97,25%
SERVICIOS PÚBLICOS	INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL (IPS)	99,23%
SERVICIOS PÚBLICOS	INSTITUTO DE SALUD PÚBLICA DE CHILE (ISP)	98,96%
SERVICIOS PÚBLICOS	INSTITUTO DE SEGURIDAD LABORAL (ISL)	85,84%
SERVICIOS PÚBLICOS	INSTITUTO GEOGRÁFICO MILITAR	100,00%
SERVICIOS PÚBLICOS	INSTITUTO NACIONAL DE DEPORTES (CHILEDEPORTES)	95,30%
SERVICIOS PÚBLICOS	INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICAS (INE)	86,54%
SERVICIOS PÚBLICOS	INSTITUTO NACIONAL DE HIDRÁULICA	95,30%
SERVICIOS PÚBLICOS	INSTITUTO NACIONAL DE LA JUVENTUD	99,13%
SERVICIOS PÚBLICOS	INSTITUTO NACIONAL DE PROPIEDAD INDUSTRIAL (INAPI)	100,00%
SERVICIOS PÚBLICOS	JUNTA DE AERONÁUTICA CIVIL (JAC)	100,00%
SERVICIOS PÚBLICOS	JUNTA NACIONAL DE AUXILIO ESCOLAR Y BECAS (JUNAEB)	85,03%
SERVICIOS PÚBLICOS	JUNTA NACIONAL DE JARDINES INFANTILES (JUNJI)	96,49%
SERVICIOS PÚBLICOS	OFICINA DE ESTUDIOS Y POLÍTICAS AGRARIAS (ODEPA)	90,00%
SERVICIOS PÚBLICOS	OFICINA NACIONAL DE EMERGENCIA (ONEMI)	98,81%
SERVICIOS PÚBLICOS	PARQUE METROPOLITANO	96,53%
SERVICIOS PÚBLICOS	POLICÍA DE INVESTIGACIONES DE CHILE	90,00%
SERVICIOS PÚBLICOS	PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA	100,00%
SERVICIOS PÚBLICOS	SERVICIO AEROFOTOGRAFÉTRICO DEL GRAL. JUAN SOLER MANFREDINI	100,00%
SERVICIOS PÚBLICOS	SERVICIO AGRÍCOLA Y GANADERO (SAG)	85,17%
SERVICIOS PÚBLICOS	SERVICIO DE EVALUACION AMBIENTAL	99,31%
SERVICIOS PÚBLICOS	SERVICIO DE IMPUESTOS INTERNOS (SII)	100,00%
SERVICIOS PÚBLICOS	SERVICIO ELECTORAL (SERVEL)	94,96%
SERVICIOS PÚBLICOS	SERVICIO HIDROGRÁFICO Y OCEANOGRÁFICO DE LA ARMADA DE CHILE	99,31%
SERVICIOS PÚBLICOS	SERVICIO MÉDICO LEGAL (SML)	89,68%
SERVICIOS PÚBLICOS	SERVICIO NACIONAL DE ADUANAS	88,60%
SERVICIOS PÚBLICOS	SERVICIO NACIONAL DE CAPACITACIÓN Y EMPLEO (SENCE)	99,13%
SERVICIOS PÚBLICOS	SERVICIO NACIONAL DE GEOLOGÍA Y MINERÍA (SERNAGEOMIN)	97,99%
SERVICIOS PÚBLICOS	SERVICIO NACIONAL DE LA DISCAPACIDAD (SENADIS)	90,00%
SERVICIOS PÚBLICOS	SERVICIO NACIONAL DE MENORES (SENAME)	100,00%
SERVICIOS PÚBLICOS	SERVICIO NACIONAL DE PESCA (SERNAPESCA)	89,13%
SERVICIOS PÚBLICOS	SERVICIO NACIONAL DE TURISMO (SERNATUR)	98,77%
SERVICIOS PÚBLICOS	SERVICIO NACIONAL DEL ADULTO MAYOR (SENAMA)	97,02%
SERVICIOS PÚBLICOS	SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR (SERNAC)	100,00%
SERVICIOS PÚBLICOS	SERVICIO NACIONAL PARA LA PREVENCIÓN Y REHABILITACIÓN DEL CONSUMO DE DROGAS Y ALCOHOL (SENDA)	98,42%
SERVICIOS PÚBLICOS	SERVICIO REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN	98,93%
SERVICIOS PÚBLICOS	SUPERINTENDENCIA DE BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS	100,00%
SERVICIOS PÚBLICOS	SUPERINTENDENCIA DE CASINOS	98,78%
SERVICIOS PÚBLICOS	SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES (SEC)	100,00%
SERVICIOS PÚBLICOS	SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES (SP)	89,48%
SERVICIOS PÚBLICOS	SUPERINTENDENCIA DE QUIEBRAS	99,31%
SERVICIOS PÚBLICOS	SUPERINTENDENCIA DE SALUD	86,25%
SERVICIOS PÚBLICOS	SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL	84,66%
SERVICIOS PÚBLICOS	SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS	97,69%
SERVICIOS PÚBLICOS	SUPERINTENDENCIA DE VALORES Y SEGUROS	100,00%
SERVICIOS PÚBLICOS	SUPERINTENDENCIA DEL MEDIO AMBIENTE	85,88%
SERVICIOS PÚBLICOS	TESORERÍA GENERAL DE LA REPUBLICA	100,00%
SERVICIOS PÚBLICOS	UNIDAD DE ANÁLISIS FINANCIERO	97,50%
SUBSECRETARÍA	CONSEJO NACIONAL DE LA CULTURA Y LAS ARTES (CNCA)	90,00%
SUBSECRETARÍA	SERVICIO NACIONAL DE LA MUJER (SERNAM)	97,81%
SUBSECRETARÍA	SUBSECRETARÍA DE AGRICULTURA	97,65%
SUBSECRETARÍA	SUBSECRETARÍA DE BIENES NACIONALES	97,82%
SUBSECRETARÍA	SUBSECRETARÍA DE DEFENSA	98,24%
SUBSECRETARÍA	SUBSECRETARÍA DE DESARROLLO REGIONAL Y ADMINISTRATIVO (SUBDERE)	99,77%
SUBSECRETARÍA	SUBSECRETARÍA DE ECONOMÍA	100,00%
SUBSECRETARÍA	SUBSECRETARÍA DE EDUCACIÓN	98,16%
SUBSECRETARÍA	SUBSECRETARÍA DE ENERGÍA	99,84%
SUBSECRETARÍA	SUBSECRETARÍA DE HACIENDA	100,00%
SUBSECRETARÍA	SUBSECRETARÍA DE JUSTICIA	89,58%
SUBSECRETARÍA	SUBSECRETARÍA DE MINERÍA	89,32%
SUBSECRETARÍA	SUBSECRETARÍA DE OBRAS PÚBLICAS	87,64%
SUBSECRETARÍA	SUBSECRETARÍA DE PESCA	100,00%
SUBSECRETARÍA	SUBSECRETARÍA DE PLANIFICACIÓN	97,83%
SUBSECRETARÍA	SUBSECRETARÍA DE PREVENCIÓN DE DELITOS	91,52%
SUBSECRETARÍA	SUBSECRETARÍA DE PREVISIÓN SOCIAL	97,24%
SUBSECRETARÍA	SUBSECRETARÍA DE REDES ASISTENCIALES	88,67%

GRUPO	INSTITUCION	% DE CUMPLIMIENTO
SUBSECRETARÍA	SUBSECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES	100,00%
SUBSECRETARÍA	SUBSECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA	86,56%
SUBSECRETARÍA	SUBSECRETARÍA DE TELECOMUNICACIONES	100,00%
SUBSECRETARÍA	SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES	89,58%
SUBSECRETARÍA	SUBSECRETARÍA DE TURISMO	98,97%
SUBSECRETARÍA	SUBSECRETARÍA DE VIVIENDA Y URBANISMO	100,00%
SUBSECRETARÍA	SUBSECRETARÍA DEL INTERIOR	100,00%
SUBSECRETARÍA	SUBSECRETARÍA DEL MEDIO AMBIENTE	87,89%
SUBSECRETARÍA	SUBSECRETARÍA DEL TRABAJO	96,77%
SUBSECRETARÍA	SUBSECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO	99,57%
SUBSECRETARÍA	SUBSECRETARÍA GENERAL DE LA PRESIDENCIA	98,25%
SUBSECRETARÍA	SUBSECRETARÍA PARA LAS FUERZAS ARMADAS	98,32%

VI.8 Porcentaje de cumplimiento por Hospitales Autogestionados fiscalizadas año 2011

INSTITUCION	% DE CUMPLIMIENTO
HOSPITAL DE SAN CARLOS	85,80%
HOSPITAL SAN JOSÉ DE CORONEL	74,00%
HOSPITAL ASISTENCIA PÚBLICA DR. ALEJANDRO DEL RÍO	66,96%
HOSPITAL BARROS LUCO TRUDEAU	69,55%
HOSPITAL BASE DE LINARES	90,44%
HOSPITAL BASE OSORNO	77,72%
HOSPITAL CARLOS VAN BUREN DE VALPARAÍSO	82,96%
HOSPITAL CESAR CARAVAGNO BUROTTO DE TALCA	77,33%
HOSPITAL CLAUDIO VICUÑA DE SAN ANTONIO	81,23%
HOSPITAL CLÍNICO DE NIÑOS ROBERTO DEL RÍO	78,50%
HOSPITAL CLINICO REGIONAL DE VALDIVIA	80,60%
HOSPITAL CLINICO SAN BORJA	61,05%
HOSPITAL DE CASTRO	88,55%
HOSPITAL DE LOTA	80,08%
HOSPITAL DE OVALLE DR. ANTONIO TIRADO LANAS	70,61%
HOSPITAL DE PUERTO MONTT	82,41%
HOSPITAL DE QUILPUÉ	61,62%
HOSPITAL DEL SALVADOR	86,49%
HOSPITAL DR SOTERO DEL RÍO	87,30%
HOSPITAL DR. ERNESTO TORRES GALDAMES	72,73%
HOSPITAL DR. EXEQUIEL GONZALEZ CORTÉS	65,18%
HOSPITAL DR. GUSTAVO FRICKE DE VIÑA DEL MAR	76,99%
HOSPITAL DR. MAURICIO HEYERMANN DE ANGOL	75,66%
HOSPITAL EDUARDO PEREIRA DE VALPARAÍSO	74,97%
HOSPITAL EL PINO	70,68%
HOSPITAL FELIX BULNES CERDA	67,52%
HOSPITAL GUILLERMO GRANT BENAVENTE	79,47%
HOSPITAL HERMINDA MARTIN DE CHILLÁN	84,98%
HOSPITAL JUAN NOÉ	76,06%
HOSPITAL LAS HIGUERAS DE TALCAHUANO	93,36%
HOSPITAL LUIS CALVO MACKENNA	81,85%
HOSPITAL REGIONAL ANTOFAGASTA DR. LEONARDO GUZMÁN	76,97%
HOSPITAL REGIONAL DE COYHAIQUE	75,74%
HOSPITAL REGIONAL DE RANCAGUA	79,14%
HOSPITAL REGIONAL DR. LAUTARO NAVARRO DE PUNTA ARENAS	81,56%
HOSPITAL REGIONAL HERNÁN HENRIQUEZ DE TEMUCO	80,37%
HOSPITAL SAN CAMILO	76,14%
HOSPITAL SAN JOSÉ DE MELIPILLA	73,72%
HOSPITAL SAN JOSÉ DE SANTIAGO	78,03%
HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE CURICÓ	81,05%
HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE LA SERENA	79,77%
HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE SAN FERNANDO	80,25%
HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE SANTIAGO	69,45%
HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS LOS ANDES	60,48%
HOSPITAL SAN MARTÍN DE QUILLOTA	80,66%
HOSPITAL SAN PABLO DE COQUIMBO	82,68%
HOSPITAL SANTIAGO ORIENTE DR. LUIS TISNÉ BROUSSE	89,93%
HOSPITAL TOMÉ	73,66%
HOSPITAL VICTOR RUIZ DE LOS ANGELES	81,00%
HOSPITAL VICTORIA	73,78%
INSTITUO PEDRO AGUIRRE CERDA	77,37%
INSTITUTO DE NEUROCIRUGÍA DR. A. ASENJO	67,26%
INSTITUTO NACIONAL DEL CÁNCER	70,01%
INSTITUTO NACIONAL ENF. RESPIRATORIAS Y CIRUGÍA TORAX	90,63%
INSTITUTO NACIONAL GERIATRICO DE SANTIAGO	77,58%
INSTITUTO PSIQUIATRICO DR. JOSÉ HOWWITZ	93,86%
INSTITUTO TRAUMATOLÓGICO DR TEODORO GEBAUER	78,49%

VI.9 Porcentaje de cumplimiento por Universidades fiscalizadas año 2011

Universidad	% DE CUMPLIMIENTO
UNIVERSIDAD ARTURO PRAT	15,24%
UNIVERSIDAD DE ANTOFAGASTA	6,90%
UNIVERSIDAD DE ATACAMA	28,17%
UNIVERSIDAD DE CHILE	18,79%
UNIVERSIDAD DE LA FRONTERA	10,92%
UNIVERSIDAD DE LA SERENA	17,55%
UNIVERSIDAD DE LOS LAGOS	22,21%
UNIVERSIDAD DE MAGALLANES	15,00%
UNIVERSIDAD DE PLAYA ANCHA	36,40%
UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE CHILE	19,94%
UNIVERSIDAD DE TALCA	9,09%
UNIVERSIDAD DE TARAPACÁ	10,84%
UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO	8,30%
UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO	38,89%
UNIVERSIDAD METROPOLITANA DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN (UMCE)	9,36%
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA METROPOLITANA (UTEM)	59,53%



VII. INFORMACIÓN SOBRE PRENSA

VII. Información sobre Prensa

VII.1 Número de noticias procesadas en el Consejo según medio de publicación

INGRESO		MEDIOS				Total
AÑO	MES	Diario impreso	Web	Radio	TV	
2009	Jun	49	9	0	0	58
	Jul	35	12	0	0	47
	Ago	44	21	0	0	65
	Sep	59	4	5	0	68
	Oct	48	14	3	1	66
	Nov	37	11	1	1	50
	Dic	30	19	2	0	51
2010	Ene	35	16	2	0	53
	Feb	30	5	3	0	38
	Mar	12	2	1	0	15
	Abr	55	27	9	7	98
	May	21	2	0	6	29
	Jun	51	28	5	3	87
	Jul	34	41	12	10	97
	Ago	28	16	4	0	48
	Sep	16	13	2	1	32
	Oct	43	15	7	5	70
	Nov	35	12	2	0	49
	Dic	56	16	8	5	85
2011	Ene	112	38	28	18	196
	Feb	36	10	5	8	59
	Mar	28	28	4	5	65
	Abr	43	14	3	1	61
	May	37	16	0	2	55
	Jun	40	20	5	0	65
	Jul	37	31	0	1	69
	Ago	33	37	1	1	72
	Sep	22	17	2	5	46
	Oct	67	36	17	5	125
	Nov	82	38	9	3	132
	Dic	61	18	3	5	87
TOTAL		1316	586	143	93	2138

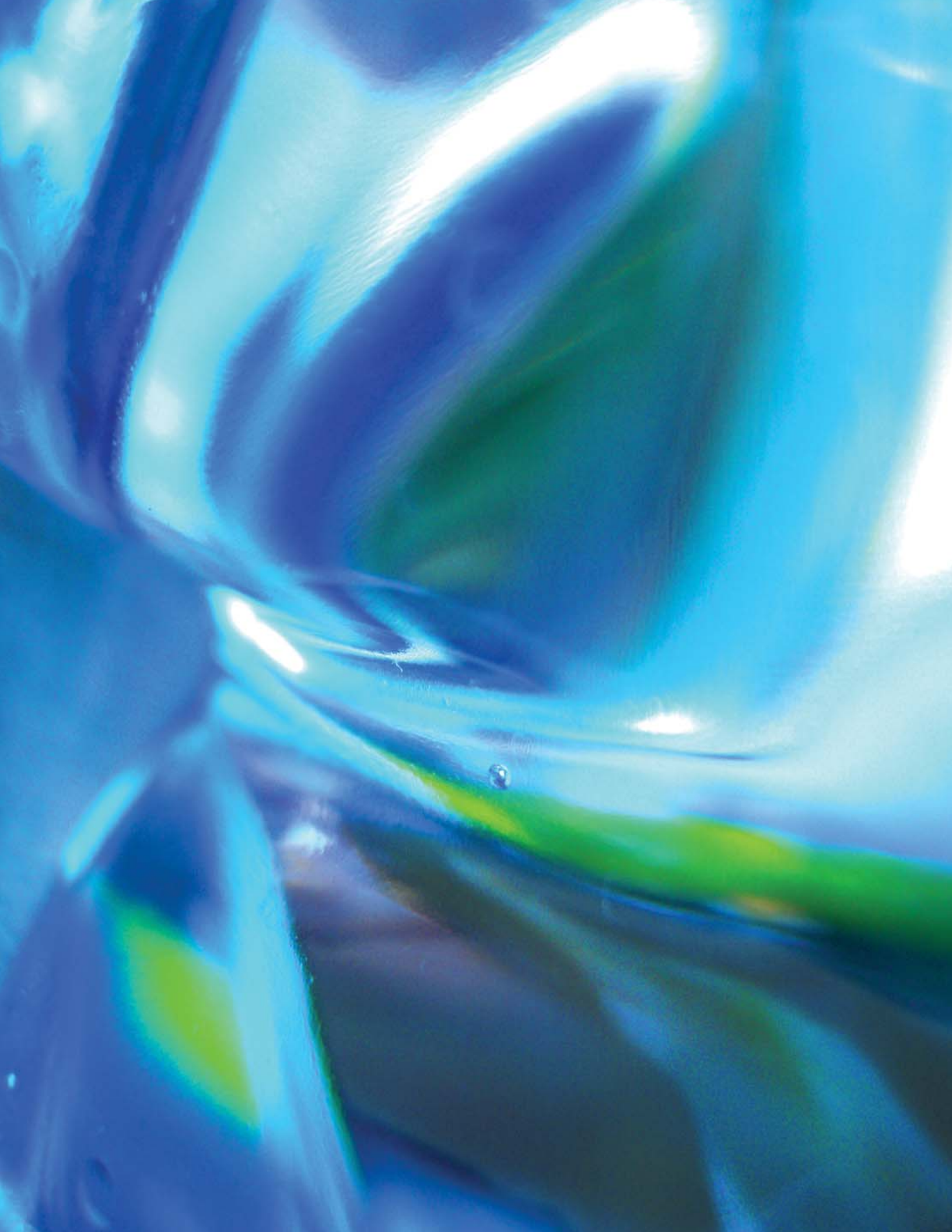
Elaborado por: Unidad de Reportes y Estadísticas - CPLT.
Fuente: Unidad de Comunicaciones.

VII.2 Número de noticias procesadas en el Consejo según eje de noticia

Eje de noticia	Tipo eje	jun	jul	ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Difusión	1.1. Publicación de estudios	18	0	4	0	3	1	2
	1.2 Campaña	0	1	29	11	1	1	4
	1.3 Capacitación	0	0	5	2	1	2	0
	Total	18	1	38	13	5	4	6
Resolución de Casos	2.1. Derecho de acceso	11	11	13	4	2	12	18
	2.1 Transparencia Activa	0	1	4	0	0	0	1
	Total	11	12	17	4	2	12	19
Fiscalización	3.3 Transparencia Activa	1	3	0	0	1	26	1
	3.4 Derecho de Acceso	0	0	0	0	0	0	0
	Total	1	3	0	0	1	26	1
Institucionalidad	4.1 Cambios de ley	10	2	1	0	1	1	3
	4.2 Presupuesto CPLT	1	0	0	1	3	1	0
	4.3 Facultades y atribuciones del CPLT	2	1	0	2	5	9	3
	4.4 Sobre Consejeros	0	2	1	0	86	56	2
	4.5 Firma Convenio	0	7	1	0	0	0	0
	Total	13	12	3	3	95	67	8
Protección de datos personales	5. Protección de datos personales	0	23	10	3	1	1	5
Otros	6.1 Derecho de acceso a la información	3	2	0	16	16	10	43
	6.2 Transparencia Activa	10	0	0	7	2	9	3
	6.3 Calidad Democrática	9	10	3	0	1	0	1
	6.4 Compras públicas	0	2	0	0	2	0	
	6.5 Seminario Probidad y Transparencia (Congreso)	0	4	0	0	0	0	1
	6.6 Seminario Iquique (Chile Transparente)	0	0	1	0	0	0	0
	6.7 Transparencia Internacional	0	0	0	0	0	3	0
	Total	22	18	4	23	21	22	48
TOTAL		65	69	72	46	125	132	87

Elaborado por: Unidad de Reportes y Estadísticas - CPLT.
Fuente: Unidad de Comunicaciones.

Nota: Clasificación realizada a partir de Junio del año 2011.





consejo para la
Transparencia