

# INFORME CONSULTA PÚBLICA LEY DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

(LEY DE TRANSPARENCIA)  
DEPARTAMENTO DERECHOS  
CIUDADANOS 2023

Participación Ciudadana  
Fondo Nacional de Salud

DICIEMBRE 2023

**INFORME CONSULTA PÚBLICA SOBRE CONOCIMIENTO DE USUARIOS/AS  
DE FONASA RESPECTO A LA LEY DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA  
(LEY DE TRANSPARENCIA)  
DEPARTAMENTO DERECHOS CIUDADANOS 2023**

Participación Ciudadana  
Fondo Nacional de Salud

DICIEMBRE 2023

# I. CONTEXTO

El 20 de abril de 2009 entró en vigor la Ley de Acceso a la Información Pública o Ley N° 20.2085 (conocida más extensivamente como Ley de Transparencia), la que reconoce a todas las personas su Derecho de Acceso a la Información Pública. Este derecho funciona como una llave que permite a la ciudadanía acceder a información pública, es decir, toda aquella que se encuentre en poder de cualquier institución estatal, especialmente de aquella referida a su quehacer, presupuesto y gastos.

El objetivo último de la ley fue profundizar la calidad de la democracia y la confianza pública en las instituciones, generando un marco que promueva una política de responsabilización institucional frente al escrutinio ciudadano, aportando a la transparencia y a la probidad de los diversos órganos de la administración.

En ese marco, FONASA, a través de su Departamento de Derechos Ciudadanos, dependiente de su División de Gestión de Usuarios, definió la realización de una encuesta, a efectos de contar con una primera aproximación respecto del conocimiento de esta ley, y de su uso en el contexto propio del quehacer de nuestra institución.

## II. OBJETIVO

Medir el conocimiento de las personas usuarias de FONASA sobre la Ley de Transparencia.

## CARÁCTER DE LA CONSULTA:

Consulta ciudadana de carácter no vinculante, aplicada en el marco de la Ley N° 20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública.

## MUESTRA OBJETIVO DE LA CONSULTA:

2000 (dos mil) encuestas.

## III. METODOLOGÍA Y MODALIDAD DE PARTICIPACIÓN:

La Consulta Pública se realizó en las modalidades virtual y presencial. Para ello, se elaboró un instrumento que permitiera, de manera sencilla y rápida, obtener la opinión de las personas, las que pudieron responder la encuesta en las diversas sucursales de FONASA, a lo largo de todo el país o, de forma virtual, accediendo al link:

**<https://www.fonasa.cl/sites/fonasa/minisitio/participacion-ciudadana/consulta-ciudadana>**

Previamente, la consulta fue difundida a través de las organizaciones de la sociedad civil, mediante información enviada a los diversos consejos de la sociedad civil relacionados con FONASA, y a direcciones de desarrollo comunitario municipales. Lo anterior, en la idea de tener un alcance más amplio de la muestra, recogiendo impresiones desde los territorios.

**Período de aplicación de la consulta:**

Del 2 al 31 de octubre de 2023.

# IV. RESULTADOS DE LA CONSULTA PÚBLICA 2023

## Caracterización de la muestra estudiada

El análisis de la información considera un universo de 2.070 personas que respondieron la Consulta. En base a este universo se detalla:

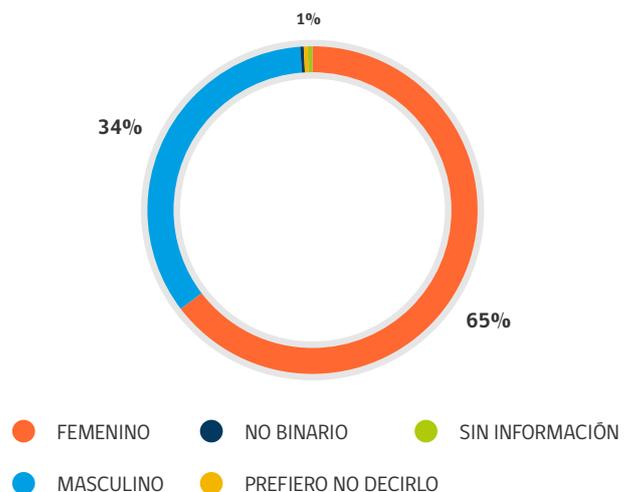
### A. Caracterización según género

Un total de 1.342 personas corresponden al género femenino (65%), en tanto que 701 personas son de género masculino (34%), siendo 16 personas las que se identifican con género no binario o prefieren no decirlo (0.6%) y 11 casos están sin información, representando un 0.4%.

Tabla N°1

Genero	Total
Femenino	1342
Masculino	701
No Binario	8
Prefiero no decirlo	8
Sin información	11
<b>Total</b>	<b>2070</b>

Gráfico N°1



De acuerdo a los datos recién señalados, existe una mayor representación del género femenino. Para la realización del análisis se pondera por esta característica, con respecto al universo muestral.

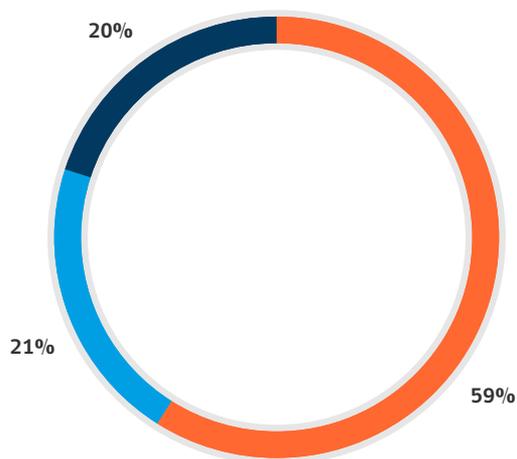
## B. Caracterización según rango de edad menor de 30 años, 30 a 59 años y 60 años y más

De las personas que contestaron la consulta, un total de 1.229 (correspondiente al 59 %) se encuentran en el rango etario de 30-59 años y 437 (correspondientes al 21 %) son menores de 30 años, en tanto que 404 (correspondientes al 20%) son personas mayores de 60 años.

Tabla N°2

N° de personas encuestadas	Rango de Edad	%
1229	entre 30 y 59 años	59%
437	menores de 30 años	21%
404	mayores de 60	20%

Gráfico N°2



1229 ● ENTRE 30 Y 59  
437 ● MENORES DE 30 AÑOS  
404 ● MAYORES DE 60

### C. Caracterización por distribución regional:

El 49% del total del universo de personas que respondieron encuesta provienen de las Regiones Metropolitana - Valparaíso - Bio Bio las que, entre las tres, concentran el 49% de las respuestas.

Tabla N°3

Región	Total	%
Metropolitana	509	25%
Valparaíso	257	12%
Biobío	253	12%
O'Higgins	164	8%
Maule	155	7%
Antofagasta	142	7%
Los Lagos	134	6%
Coquimbo	111	5%
Tarapacá	84	4%
Araucanía	78	4%
Ñuble	60	3%
Atacama	35	2%
Los Ríos	30	1%
Magallanes y la Antártica Chilena	28	1%
Arica y Parinacota	26	1%
Aysén	4	0%
<b>Total General</b>	<b>2070</b>	<b>100%</b>

Gráfico N°3



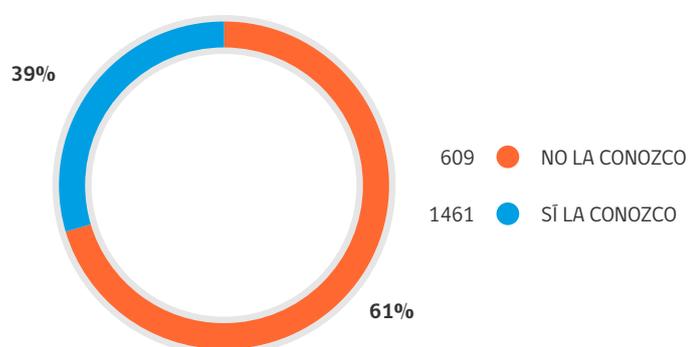
## V. ANÁLISIS DE DATOS

### Al momento de consultar:

#### 1.- ¿Conoce la Ley de Transparencia?

Un 61% (correspondiente a 1461 personas) de la muestra responde No Conocer la Ley de transparencia ni sobre su funcionamiento, mientras que el 39% de las personas encuestadas (correspondientes a un 39%) contesta afirmativamente a la pregunta.

Gráfico N°4



Al momento de consultar a las 609 personas que señalaron conocer la Ley respecto de:

#### 2.- ¿Cómo se enteró de que tenía acceso a información pública a través de la Ley de Transparencia?

Tabla N°4

Medios para saber sobre la Ley	N°	%
Internet	182	30%
Otros	157	26%
A través de familiares o amistades	88	14%
RRSS FONASA	54	9%
Página Web FONASA	37	6%
Sucursales FONASA	39	6%
No recuerda	39	6%
Actividades FONASA en Terreno	14	2%
<b>Total</b>	<b>609</b>	<b>100%</b>

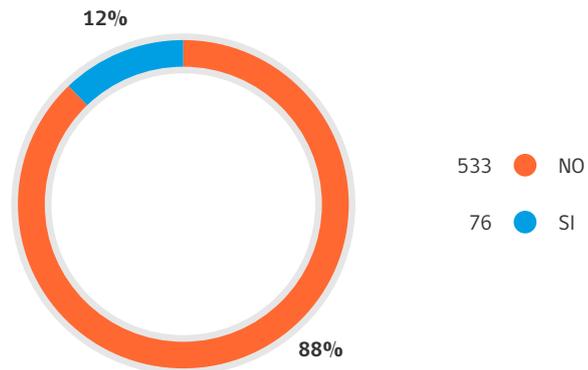
### 3.- ¿Alguna vez ha solicitado información de FONASA a través de la Ley de Transparencia?

Del universo de 609 personas que reconocen conocer la Ley de Transparencia, un 12% entrega respuesta positiva para esta pregunta, correspondiente a un total de 76 personas.

Tabla N°5

¿Alguna vez ha solicitado información de Fonasa a través de la Ley de Transparencia?	Total
No	533
Si	76
<b>Total general</b>	<b>609</b>

Gráfico N°5



De las 76 personas que alguna vez solicitaron información a través de la Ley, el grueso de estas (correspondiente al 84%) se trata de personas menores de 60 años.

De las 76 personas que respondieron haber solicitado información a través de la Ley de Transparencia, el género femenino representa un 61% (46 personas en total).

Tabla N°6

Edad	Total	%
30 a 59 años	47	62%
Menor a 30 años	17	22%
60 y más	12	16%
<b>Total</b>	<b>76</b>	<b>100%</b>

Tabla N°7

Género	Total	%
Femenino	46	61%
Masculino	29	38%
No Binario	1	1%
<b>Total General</b>	<b>76</b>	<b>100%</b>

#### 4.- ¿Con que frecuencia solicita información de FONASA a través de la Ley de Transparencia?

De las personas que declararon haber solicitado información mediante la Ley de Transparencia, el 80% (61 personas) declaró realizarlo con frecuencia anual o semestral.

Tabla N°8

¿Con que frecuencia solicita información de FONASA a través de la Ley de Transparencia?	Total	%
Anual	44	58%
Semestral	17	22%
Mensual	10	13%
Diaria	3	4%
Semanal	2	3%
<b>Total General</b>	<b>76</b>	<b>100%</b>

#### 5.- Si solicitó información vía Ley de Transparencia, ¿sobre cuáles de estos temas fue su consulta?

Del análisis de la siguiente tabla se podría inferir que las 76 personas que manifestaron que SI conocen la Ley de Transparencia y que han realizado sus requerimientos de información por esta vía, el 55% de éstas las ha efectuado sobre temáticas que pueden ser resueltas como consultas o solicitudes de información ordinarias o atendibles por otras vías o canales de contacto (beneficios FONASA-bonos o programas médicos - acreditación-horario de sucursales).

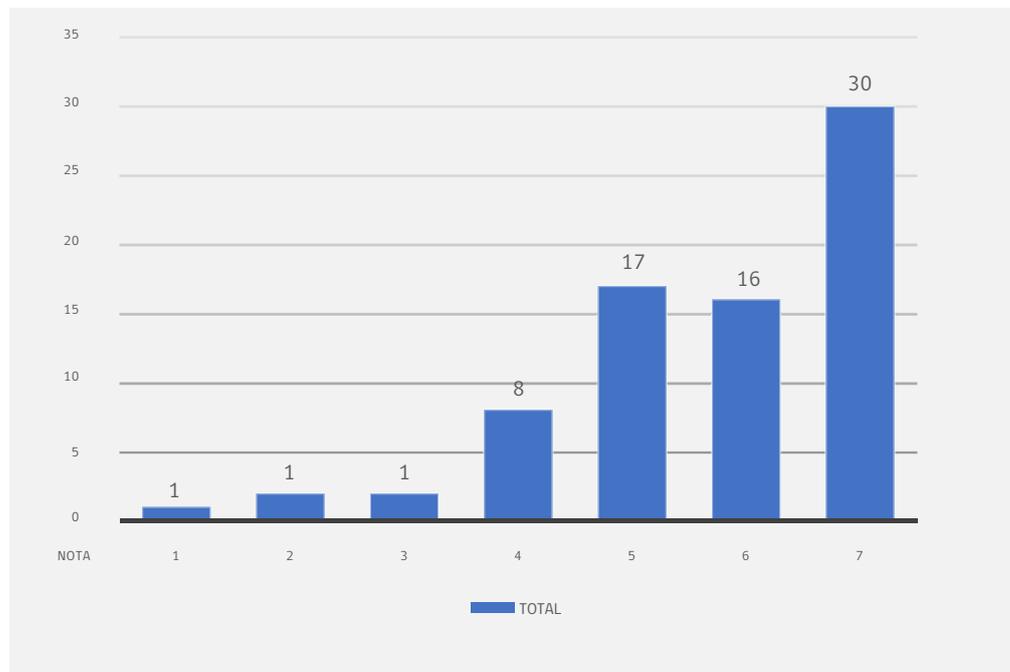
Tabla N°9

¿Sobre cuáles de los siguientes temas fue su consulta?	N°	%
Otros	17	22%
Beneficios de FONASA	13	17%
Bonos o Programas Médicos	13	17%
Acreditación	10	13%
Plan de salud y programas de beneficios de FONASA	9	12%
Horario de sucursales Fonasa	6	8%
En qué se gasta el dinero de mis cotizaciones de salud	3	4%
Presupuesto anual asignado y ejecución del gasto	3	4%
sin información	2	3%
<b>Total General</b>	<b>76</b>	<b>100%</b>

**6.- ¿Cómo evalúa la calidad de la respuesta que se le entregó vía Ley de Transparencia?, donde 1 es Pésimo y 7 es Excelente.**

El 60% (46 personas), señala que la calidad de la respuesta fue calificada con nota 6 y 7

Gráfico N°6



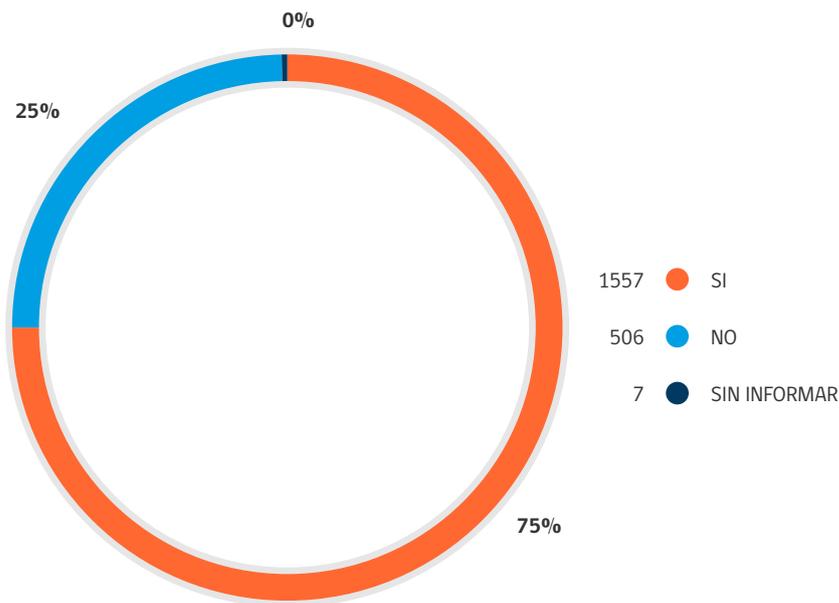
**7.- ¿Usted estaría interesado en conocer más acerca de la Ley de Transparencia?**

El 75% del universo de personas (2070), estaría interesada en conocer acerca de esta Ley

Tabla N°10

¿Usted estaría interesado en conocer más acerca de la Ley de Transparencia?	Total
Si	1557
No	506
Sin informar	7
<b>Total general</b>	<b>2070</b>

Gráfico N°7



**8.- ¿a través de que medio le gustaría recibir mayor información sobre esta ley?**

El 64% del universo de personas encuestadas (correspondiente a 1338 personas), preferiría que la información fuera otorgada de manera virtual, a través de correo-folletería virtual - RRSS.

Tabla N°11

¿A través de que medio le gustaría recibir más información sobre esta ley?	Total
Virtual (correo electrónico con folletería virtual-redes sociales)	1338
Sin información	515
Afiches o folletería impresa	217
<b>Total general</b>	<b>2070</b>

# CONCLUSIONES PRELIMINARES

Del universo total de la muestra (2.070 encuestas), el 61% de los consultados declaró no conocer la Ley de Transparencia, del 39% que sí respondió conocerla, solo el 12% declaró haber realizado una solicitud de Acceso a la Información.

La realización de esta consulta nos permite conocer el nivel de información de la ley de transparencia por parte de la ciudadanía, para focalizar los esfuerzos en realizar acciones que promuevan la rendición de cuentas y la transparencia de la gestión de la institución.



**INFORME CONSULTA PÚBLICA SOBRE CONOCIMIENTO DE USUARIOS/AS  
DE FONASA RESPECTO A LA LEY DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA  
(LEY DE TRANSPARENCIA)  
DEPARTAMENTO DERECHOS CIUDADANOS 2023**

Participación Ciudadana  
Fondo Nacional de Salud