



Los determinantes de la confianza en las instituciones públicas de Chile



Los determinantes de la confianza en las instituciones públicas de Chile

Tanto este documento, así como cualquier dato y cualquier mapa que se incluya en él, se entenderán sin perjuicio respecto al estatus o la soberanía de cualquier territorio, a la delimitación de fronteras y límites internacionales, ni al nombre de cualquier territorio, ciudad o área.

Los datos estadísticos para Israel son suministrados por y bajo la responsabilidad de las autoridades israelíes competentes. El uso de estos datos por la OCDE es sin perjuicio del estatuto de los Altos del Golán, Jerusalén Este y los asentamientos israelíes en Cisjordania bajo los términos del derecho internacional.

Por favor, cite esta publicación de la siguiente manera:

OECD (2024), *Los determinantes de la confianza en las instituciones públicas de Chile*, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/9cdf8865-es>.

ISBN 978-92-64-31486-3 (impresa)
ISBN 978-92-64-94930-0 (PDF)
ISBN 978-92-64-42214-8 (HTML)
ISBN 978-92-64-49859-4 (epub)

Publicado originalmente por la OCDE con el título: OECD (2024), *Drivers of Trust in Public Institutions in Chile*, Building Trust in Public Institutions, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/0eb6341f-en>.

Esta traducción ha sido encargada por la Dirección de Gobernanza Pública y la OCDE no puede garantizar su exactitud. Las únicas versiones oficiales son los textos en inglés y/o francés.

Imágenes: Portada © Karol Moraes/Shutterstock.com

Las erratas de las publicaciones se encuentran en línea en: <https://www.oecd.org/en/publications/support/corrigenda.html>.

© OCDE 2024



Atribución 4.0 Internacional (CC BY 4.0)

Este trabajo está disponible bajo la licencia Creative Commons Attribution 4.0 International. Al utilizar este trabajo, acepta estar sujeto a los términos de esta licencia (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Atribución – debes citar el trabajo.

Traducciones – deberá citar la obra original, identificar cambios al original y agregar el siguiente texto: *En caso de discrepancia entre la obra original y la traducción, solo se considerará válido el texto de la obra original.*

Adaptaciones – debe citar el trabajo original y agregar el siguiente texto: *Esta es una adaptación de un trabajo original de la OCDE. No se debe informar que las opiniones expresadas y los argumentos empleados en esta adaptación representan los puntos de vista oficiales de la OCDE o de sus países miembros.*

Material de terceros – la licencia no se aplica al material de terceros en la obra. Si utiliza dicho material, usted es responsable de obtener el permiso del tercero y de cualquier reclamo de infracción.

No debe utilizar el logotipo, la identidad visual o la imagen de portada de la OCDE sin permiso expreso ni sugerir que la OCDE respalde su uso del trabajo.

Cualquier disputa que surja bajo esta licencia se resolverá mediante arbitraje de acuerdo con las Reglas de Arbitraje de la Corte Permanente de Arbitraje (PCA) de 2012. La sede del arbitraje será París (Francia). El número de árbitros será uno.

Prólogo

Durante las últimas décadas, Chile ha logrado un crecimiento económico robusto, apoyado por políticas macroeconómicas sólidas y marcos institucionales fuertes. Actualmente, tiene una agenda ambiciosa para apoyar las transiciones verde y digital con reformas en áreas críticas. No obstante, el país se enfrenta a obstáculos persistentes para lograr consensos y abordar amplias desigualdades, mientras pretende reforzar sus cimientos democráticos. Estos desafíos internos exacerban los retos que simultáneamente están impactando sobre los países de la OCDE, como la creciente polarización, el aumento de las tensiones geopolíticas y la propagación de la desinformación.

En este entorno de altos riesgos, construir y preservar la confianza en las instituciones públicas se ha convertido en una prioridad para las democracias de todo el mundo, incluida la chilena. Al respecto, muchas personas en Chile creen que las instituciones públicas no están sirviendo al interés público de manera suficiente, y la confianza en el gobierno y las instituciones públicas se mantiene en niveles más bajos que los promedios de los países de la OCDE. Como reflejo de su compromiso con reforzar la confianza en las instituciones democráticas, Chile participó junto con otros 29 países de la OCDE en la Encuesta de Confianza de la OCDE 2023. Además, Chile está apoyando los esfuerzos para ampliar esta agenda en América Latina y el Caribe (ALC), apuntalando la próxima implementación de la Encuesta OCDE-ALC sobre los Determinantes de la Confianza en las Instituciones Públicas, el primer ejercicio regional en el marco del Proyecto Global de la Encuesta de Confianza.

Los Determinantes de la Confianza en las Instituciones Públicas de Chile analiza los niveles actuales de confianza y sus determinantes en Chile. Ofrece recomendaciones para reforzar la confianza, incluyendo la mejora de la prestación y la capacidad de respuesta de los servicios públicos, la promoción de equidad entre las instituciones públicas, y la mejora de la comunicación e interacción entre el gobierno y la población.

El reporte se basa en información cuantitativa recolectada a través de la Encuesta de Confianza de la OCDE 2023. Además, se basa en la información proporcionada en más de 50 entrevistas con personas funcionarias del gobierno, representantes de la sociedad civil y académicas/os en Chile. Este informe es el sexto estudio en profundidad de la serie de la OCDE «Construir confianza en las instituciones públicas» tras las ediciones de Corea en 2018, Finlandia en 2021, Noruega en 2022, y Nueva Zelanda y Brasil en 2023. El reporte fue aprobado y desclasificado por el Comité de Gobernanza Pública el 18 de octubre de 2024.

Agradecimientos

Este reporte es parte del trabajo de la Dirección de Gobernanza Pública de la OCDE, bajo el liderazgo de Elsa Pilichowski, Directora. La publicación ha sido preparada por la División de Indicadores de Gobernanza y Desempeño, bajo la dirección de Monica Brezzi, Jefa de la División, y coordinada por Mariana Prats.

El reporte fue redactado por Felipe Gonzalez Zapata, Mariana Prats y Sina Smid. Emma Phillips contribuyó significativamente con investigación exhaustiva y la redacción de algunas secciones del informe. Lars-Hugo Andersen y Sina Smid prestaron apoyo estadístico. El informe se ha beneficiado enormemente de los comentarios de Pauline Bertrand, Frédéric Boehm, Monica Brezzi, Giulia Cibrario, Joaquín Collao, Laura Córdoba Reyes, Conor Das-Doyle, Gillian Dorner, Sarah Kups, Gloriana Madrigal, Craig Matasick y Camila Saffirio. Meral Gedik, Adem Kocaman y Andrea Uhrhammer colaboraron en la edición.

La Coordinación de Modernización del Estado del Ministerio de Hacienda de Chile, liderada por Rodrigo Lavanderos, apoyado por la Secretaría de Modernización del Estado con su Directora Isabel Millán Valdés, Francisca Vidal y Tomás Schuster, estuvo a cargo de la co-coordinación y supervisión de este estudio. El equipo de la OCDE agradece los insumos clave aportados por las personas expertas y actores nacionales en las 52 entrevistas realizadas entre abril y junio de 2024 y desea agradecer sinceramente a todas las personas entrevistadas por su tiempo y sus aportes.

Índice

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Prólogo | 3 |
| Agradecimientos | 4 |
| Resumen ejecutivo | 9 |
| 1 Confianza en contexto: Chile | 14 |
| 1.1. Factores estructurales socioeconómicos, políticos e institucionales que influyen en la confianza en Chile | 16 |
| 1.2. Construyendo confianza en un ambiente de información crecientemente desafiante y polarizado | 27 |
| Referencias | 29 |
| Notas | 35 |
| 2 La confianza en las instituciones públicas de Chile | 36 |
| 2.1. La Encuesta de Confianza de la OCDE en Chile | 37 |
| 2.2. Resultados de la Encuesta de Confianza de la OCDE 2023 | 43 |
| 2.3. Los determinantes de la confianza en las instituciones públicas en Chile | 54 |
| Referencias | 64 |
| Notas | 66 |
| 3 Confianza y competencia en Chile | 67 |
| 3.1. Capacidad de respuesta | 68 |
| 3.2. Confiabilidad | 92 |
| Referencias | 105 |
| Notas | 108 |
| 4 Confianza y valores en Chile | 109 |
| 4.1. Apertura | 110 |
| 4.2. Integridad | 131 |
| 4.3. Equidad | 143 |
| Referencias | 150 |
| Nota | 154 |
| Anexo A. Notas metodológicas acerca de la Encuesta de Confianza de la OCDE en Chile | 155 |
| Anexo B. Cuestionario Chile Encuesta de Confianza OCDE | 159 |

FIGURAS

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Figura 1.1. La confianza en el gobierno en Chile, que había sido superior a la de otros países de ALC, ha disminuido a lo largo de los últimos 15 años | 19 |
| Figura 1.2. Los bajos niveles de confianza interpersonal han sido una tendencia en Chile | 20 |
| Figura 1.3. A partir del 2016 ha habido un incremento en la sensación de inseguridad en los barrios chilenos | 21 |
| Figura 1.4. Bajos niveles de confianza están asociados a altos niveles de desigualdad – y viceversa | 22 |
| Figura 1.5. Las personas en Chile son más escépticas, con respecto a los medios de comunicación, que las encuestadas en los países de la OCDE, en promedio | 28 |
| Figura 2.1. Composición de la muestra | 39 |
| Figura 2.2. Nuevas preguntas de la encuesta implementadas en Chile | 40 |
| Figura 2.3. La gente en Chile ve al crimen o la violencia como el tema más importante al que se enfrenta el país | 42 |
| Figura 2.4. La confianza en el gobierno nacional de Chile está por detrás del promedio de la OCDE | 43 |
| Figura 2.5. Una mayor proporción de personas encuestadas sienten que el gobierno podría confiar en ellas más que la proporción de ellas que confía en el gobierno | 44 |
| Figura 2.6. La confianza en el servicio civil es menor que la confianza en el gobierno de Chile | 45 |
| Figura 2.7. La policía es la institución más confiada y los partidos políticos los menos confiados | 46 |
| Figura 2.8. Las personas pertenecientes a grupos de la población socioeconómicamente vulnerables y carentes de voz política tienden a tener una menor confianza en el gobierno | 50 |
| Figura 2.9. Las personas que votaron por un partido en el Ejecutivo nacional son más confiadas en todas las instituciones públicas | 51 |
| Figura 2.10. La sensación de inseguridad económica está relacionada con la baja confianza en todas las instituciones públicas de Chile | 52 |
| Figura 2.11. Las personas jóvenes tienden a confiar en el Congreso Nacional y los partidos políticos más que las personas mayores | 53 |
| Figura 2.12. Las personas en Chile son más positivas acerca de la habilidad del gobierno de enfrentar desafíos complejos que del trato justo a las personas | 56 |
| Figura 2.13. La habilidad del gobierno de cooperar con otros actores se correlaciona con una alta o moderadamente alta confianza en el gobierno nacional | 60 |
| Figura 2.14. Garantizar la capacidad del gobierno de cooperar con actores para abordar desafíos a largo plazo y la voz política de las personas puede tener un impacto alto o moderadamente alto en la confianza en el servicio civil | 61 |
| Figura 2.15. Permitir a las personas expresar sus opiniones sobre las decisiones que les impactan mejora significativamente la confianza en el gobierno local | 62 |
| Figura 3.1. La mayoría del estudiantado chileno está inscrito en escuelas privadas | 70 |
| Figura 3.2. Chile es uno de los cinco países de la OCDE donde el seguro de salud privado proporciona cobertura de salud primaria para una parte de la población | 71 |
| Figura 3.3. La satisfacción con la educación pública y los sistemas de salud en Chile son más bajas que en los países de la OCDE | 72 |
| Figura 3.4. Una ligera mayoría de las personas está satisfecha con los servicios públicos administrativos en Chile | 73 |
| Figura 3.5. La satisfacción con los servicios públicos administrativos en Chile es desigual entre distintos grupos de la población | 76 |
| Figura 3.6. La gente en Chile está menos satisfecha con la rapidez, cortesía y competencia en la prestación de servicios públicos | 78 |
| Figura 3.7. Los servicios públicos más sencillos y centrados en las personas podrían aumentar la satisfacción con los servicios administrativos | 80 |
| Figura 3.8. La mayoría de la población piensa que la información sobre los servicios públicos está fácilmente disponible | 82 |
| Figura 3.9. En línea con los resultados de la OCDE, hay espacio para mejorar la voz usuaria en el diseño y entrega del servicio público en Chile | 84 |
| Figura 3.10. Cuatro de cada diez personas consideran que el gobierno usaría su información personal solo para fines legítimos | 86 |
| Figura 3.11. La gente en Chile expresa menor confianza en la capacidad del gobierno para tomar decisiones basadas en evidencia en comparación con los miembros de la OCDE | 88 |
| Figura 3.12. La población chilena confía tanto como sus pares en los países OCDE en la capacidad del gobierno para adoptar la innovación en la prestación de servicios | 90 |
| Figura 3.13. Casi la mitad de la población confía en que el gobierno estaría preparado para enfrentar una emergencia a gran escala | 93 |

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Figura 3.14. Las personas más vulnerables tienen percepciones más bajas respecto a la preparación del gobierno | 94 |
| Figura 3.15. Una amplia mayoría de la población considera que el gobierno debiera priorizar las acciones para enfrentar el cambio climático | 97 |
| Figura 3.16. Casi la mitad de la población chilena confía en que el gobierno logrará reducir las emisiones de gases de efecto invernadero en la próxima década | 98 |
| Figura 3.17. Los grupos vulnerables confían menos en que el gobierno logrará abordar el cambio climático | 100 |
| Figura 3.18. Al igual que en la OCDE, cuatro de cada diez personas confían en que el gobierno regularía adecuadamente las nuevas tecnologías | 101 |
| Figura 3.19. En Chile la gente confía más que sus pares de la OCDE en la capacidad del gobierno para equilibrar los intereses intergeneracionales | 103 |
| Figura 4.1. Las percepciones de acceso a la información sobre procedimientos administrativos públicos son ligeramente desiguales entre distintos grupos de la población | 112 |
| Figura 4.2. Alrededor del 40% de las personas cree que el gobierno comunica claramente sobre las reformas, en línea con el promedio de la OCDE | 113 |
| Figura 4.3. La gente que se informa sobre política o asuntos actuales a través de prensa escrita o hablando con otros/as, tienden a confiar más en el gobierno nacional | 116 |
| Figura 4.4. Es más factible que la población chilena participe en consultas públicas y a través de canales digitales que sus pares en los países de la OCDE | 119 |
| Figura 4.5. La gente en Chile confía más en su capacidad para participar en política que encuestados/as de los países de la OCDE | 120 |
| Figura 4.6. Solo una de cada cinco personas en Chile cree que tiene voz en lo que hace el gobierno | 121 |
| Figura 4.7. La gente en Chile cree más probable que su gobierno adopte opiniones recabadas en una consulta pública que sus pares de la OCDE | 122 |
| Figura 4.8. Los grupos de población vulnerable en Chile sienten que tienen poca voz política | 123 |
| Figura 4.9. Las percepciones chilenas sobre la oportunidad de expresar opiniones a nivel local están por debajo del promedio OCDE | 127 |
| Figura 4.10. Las personas encuestadas que residen en Santiago son más propensas a pensar que el gobierno adoptaría opiniones recabadas en consultas públicas que sus pares fuera de la capital | 128 |
| Figura 4.11. Las personas que piensan que se consideran las opiniones regionales muestran mayores niveles de confianza en el gobierno nacional | 129 |
| Figura 4.12. Las visiones positivas en Chile sobre integridad pública están generalmente por encima de sus pares OCDE | 132 |
| Figura 4.13. Los grupos vulnerables creen menos probable que las personas funcionarias públicas rechacen dinero para acelerar el acceso a servicios públicos | 134 |
| Figura 4.14. La aceptación de un trabajo bien remunerado en el sector privado por parte de los responsables de elaboración de políticas, es percibida como un desafío clave en Chile y países de la OCDE | 137 |
| Figura 4.15. Las personas con preocupaciones financieras son más escépticas respecto a que políticos/as rechacen un trabajo bien remunerado a cambio de un favor político | 138 |
| Figura 4.16. La gente en Chile cree más probable que el gobierno nacional rechace una política perjudicial promovida por una corporación, que sus pares de la OCDE | 139 |
| Figura 4.17. Los grupos vulnerables de la población son más propensos a pensar que el gobierno nacional rechazaría una política perjudicial promovida por una corporación en comparación con sus pares de la OCDE | 140 |
| Figura 4.18. Por encima del promedio de la OCDE, casi la mitad de la gente piensa que el Congreso nacional responsabilizaría de manera efectiva al gobierno | 142 |
| Figura 4.19. Sentirse parte de un grupo discriminado está asociado a bajos niveles de confianza | 144 |
| Figura 4.20. En comparación con sus pares de la OCDE, la ciudadanía chilena piensa que es menos probable ser tratada con imparcialidad | 145 |
| Figura 4.21. Los grupos vulnerables creen que es menos probable que las personas funcionarias públicas traten a todas las personas por igual | 146 |
| Figura 4.22. La gente en Chile tiene menos fe en que las instituciones públicas equilibren las necesidades de las diferentes regiones o grupos de la sociedad, en comparación con el promedio de la OCDE | 147 |
| Figura 4.23. Las personas que se sienten discriminadas creen que es menos probable que las necesidades de diferentes regiones y grupos de la sociedad sean adecuadamente equilibradas | 148 |

TABLAS

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Tabla 2.1. Marco Analítico de la OCDE sobre los Determinantes de la Confianza en las Instituciones Públicas | 55 |
| Tabla 2.2. Determinantes de confianza significativos en el gobierno nacional, el servicio civil y el gobierno local en Chile en el año 2023 | 58 |
| Tabla A A.1. Distribución de la muestra por género, edad y nivel de educación en Chile (sin ponderar y ponderada) | 155 |
| Tabla A A.2. Preguntas de encuesta adicionales en Chile | 157 |

CUADROS

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Cuadro 1.1. Iniciativas para abordar desafíos de gobernanza pública en Chile | 17 |
| Cuadro 1.2. El retorno a la democracia y la confianza pública en Chile | 24 |
| Cuadro 1.3. Protestas sociales en 2019 y las respuestas institucionales | 26 |
| Cuadro 1.4. Áreas clave para reforma política bajo discusión | 27 |
| Cuadro 2.1. Encuesta de Confianza 2023 de la OCDE | 37 |
| Cuadro 2.2. La Encuesta de Confianza de la OCDE en Chile | 38 |
| Cuadro 2.3. La confianza en la policía en Chile | 47 |
| Cuadro 2.4. La Política de Justicia Abierta y el Modelo de Tribunales Abiertos en Costa Rica | 48 |
| Cuadro 2.5. Mejorar la representación de género a través de reformas electorales en Chile | 54 |
| Cuadro 3.1. La medición de la satisfacción usuaria con los servicios públicos en Chile | 74 |
| Cuadro 3.2. Enfoques estratégicos para servicios públicos y momentos de vida en países de la OCDE | 75 |
| Cuadro 3.3. Asegurar la inclusión en el diseño y entrega de servicios públicos en Dinamarca | 77 |
| Cuadro 3.4. Capacitación para la prestación de servicios en primera línea en países de la OCDE | 81 |
| Cuadro 3.5. Portales únicos para servicios públicos en Dinamarca y Portugal | 83 |
| Cuadro 3.6. Formalización de roles de diseño de servicio en el Reino Unido | 85 |
| Cuadro 3.7. Comunicación de la formulación de políticas basadas en evidencia en Colombia | 89 |
| Cuadro 3.8. El uso de datos para mejorar la toma de decisiones del gobierno en Estonia | 89 |
| Cuadro 3.9. Promover la colaboración horizontal y la movilidad en Canadá | 91 |
| Cuadro 3.10. El programa de vacunación de Chile ayudó a contener la propagación del virus COVID-19 | 95 |
| Cuadro 3.11. Mejorar la planificación y comunicación en la gestión de crisis | 96 |
| Cuadro 3.12. Un enfoque colaborativo para desarrollar la Ley de Inteligencia Artificial de la UE | 102 |
| Cuadro 4.1. Lecciones sobre la comunicación pública de reformas políticas, del Reporte de la OCDE sobre el Sistema de Pensiones de Eslovenia (2022) | 114 |
| Cuadro 4.2. Iniciativas nacionales respecto al uso de redes sociales y la lucha contra la desinformación | 117 |
| Cuadro 4.3. Innovaciones en consultas públicas y participación de actores interesados/as en Brasil, Australia y Escocia | 124 |
| Cuadro 4.4. Innovaciones democráticas y políticas ambientales | 125 |
| Cuadro 4.5. Educación política en escuelas noruegas | 126 |
| Cuadro 4.6. Oportunidades de voz política a nivel local en Costa Rica y Estonia | 130 |
| Cuadro 4.7. Estrategia Nacional de Integridad Pública de Chile | 133 |
| Cuadro 4.8. Hacia sistemas de cumplimiento público: Perú y Brasil | 135 |
| Cuadro 4.9. Regulación de Lobby en Canadá | 141 |
| Cuadro 4.10. El Activo de datos integrados a nivel personal de Australia y el Programa de Graduados de Comunidades Étnicas de Nueva Zelanda | 149 |

Resumen ejecutivo

Las democracias en todo el mundo están lidiando con cambios sistémicos significativos, incluidas las transiciones verde y digital, en un entorno volátil e incierto marcado por tensiones geopolíticas crecientes y polarización. En este contexto, muchos gobiernos están priorizando la construcción y el mantenimiento de la confianza en las instituciones públicas. Los entornos de baja confianza no solo dañan la cohesión social y la participación política, sino que también limitan la capacidad de los gobiernos para funcionar de manera efectiva y responder a los desafíos complejos, tanto a nivel nacional como global. La confianza se puede fomentar creando instituciones receptivas que satisfagan las expectativas y necesidades de las personas, que aborden de manera confiable cuestiones políticas complejas y que adhieran a los principios de apertura, equidad e integridad.

Desde 1990, Chile ha gozado de instituciones democráticas robustas y de políticas públicas sólidas, lo que ha permitido un desarrollo económico constante y estabilidad macroeconómica. Sin embargo, la confianza en el gobierno y en las instituciones públicas en general ha ido disminuyendo de manera constante desde 2010, en línea con las tendencias observadas en toda América Latina. Esta disminución de la confianza, a su vez, está erosionando el tejido social del país y debilitando la capacidad del gobierno para generar consensos sobre reformas políticas complejas.

De acuerdo con la Encuesta de Confianza de la OCDE, realizada en noviembre de 2023, solo una de cada tres personas en Chile (30%) tiene un nivel alto o moderadamente alto de confianza en el gobierno nacional, y un 24% reporta una confianza alta o moderadamente alta en el servicio civil, en comparación con el 39% y el 45%, respectivamente, en promedio entre los países de la OCDE. Al igual que en la mayoría de los países de la OCDE, la ciudadanía chilena confía más en la policía (52%) y en el gobierno local (36%) que en el gobierno nacional, mientras que los partidos políticos (14%) y el Congreso (19%) son las instituciones con menor confianza. Los niveles de confianza en los tribunales y en el sistema judicial son los que más se alejan del promedio de la OCDE: solo una cuarta parte de la ciudadanía manifestó una confianza alta o moderadamente alta en las instituciones de justicia (25%), 29 puntos porcentuales por debajo del promedio de la OCDE (54%).

Además, las vulnerabilidades socioeconómicas y políticas percibidas juegan un papel significativo. Las personas con preocupaciones financieras o que temen por su seguridad personal reportan niveles más bajos de confianza. En contraste, las diferencias de confianza por género, edad y educación son relativamente pequeñas en Chile. Significativamente, sentirse capaz de influir en las decisiones del gobierno es un factor clave para explicar los niveles de confianza. En Chile, hay una brecha de 45 puntos porcentuales en los niveles de confianza en el gobierno nacional entre quienes creen que personas como uno/a tienen voz en lo que hace el gobierno y quienes no lo creen.

El gobierno chileno está persiguiendo una ambiciosa agenda para apoyar las transiciones verde y digital, con reformas en áreas críticas como impuestos, pensiones, seguridad interna y descentralización, las cuales aún enfrentan algunos obstáculos para lograr consensos. La Encuesta de Confianza revela que en Chile la gente tiene mayor confianza que sus pares de la OCDE en la capacidad del gobierno para tomar decisiones sobre temas complejos que implican amplias concesiones entre grupos poblacionales, como el cambio climático, así como para actuar con integridad. Por ejemplo, el 48% de la ciudadanía confía en que el país reducirá las emisiones de gases de efecto invernadero, en comparación con el 42%, en promedio, entre 30 países de la OCDE.

Al mismo tiempo, en comparación con otros países de la OCDE, la ciudadanía en Chile está menos satisfecha con los servicios públicos, incluidas su confiabilidad y equidad. Además, solo el 22% de la gente cree que el sistema político chileno permite que personas como ellas/os tengan voz en lo que hace el gobierno, y el 35% considera probable tener oportunidades para expresar sus preocupaciones sobre asuntos locales. Mejorar la percepción de la ciudadanía en sus interacciones cotidianas con las instituciones públicas ayudará a fortalecer el apoyo a las reformas gubernamentales y superar obstáculos.

Los principales factores que impulsan los niveles de confianza de la ciudadanía varían según la institución y los niveles de gobierno en Chile, lo que sugiere que para generar confianza se deben adoptar una variedad de estrategias específicas. El análisis muestra que, hoy en día, los principales determinantes de la confianza en el gobierno nacional chileno son la capacidad de cooperar con las partes interesadas para abordar desafíos complejos -como el cambio climático-, utilizar evidencia transparente y verificable en la toma de decisiones, y garantizar que se escuchen todas las voces. Asimismo, el hecho de que las personas se sientan capaces de influir en la toma de decisiones del gobierno o sean tratadas de manera justa al solicitar beneficios sociales son factores relevantes para la confianza en el servicio civil. Por su parte, los niveles de confianza en el gobierno local están influenciados principalmente por si las personas sienten que tienen oportunidades de expresar sus opiniones sobre asuntos locales y creen que el gobierno equilibraría los intereses de diferentes generaciones. Las percepciones de frenos y contrapesos efectivos entre las ramas del gobierno son el único factor determinante en materia de gobernanza pública estadísticamente significativo para la confianza en el gobierno nacional, local y el servicio civil, destacando la relevancia de fortalecer el estado de derecho y limitar el abuso de poder para la democracia representativa en Chile.

Chile ha emprendido este estudio como parte de su Agenda de Modernización del Estado 2022-2026, que incluye priorizar la confianza pública como un objetivo político explícito, construir relaciones confiables entre las personas y las instituciones, y acercar el Estado a la ciudadanía. Este informe tiene como objetivo apoyar los esfuerzos de Chile proporcionando un análisis en profundidad y basado en evidencia de los principales determinantes de la confianza en las instituciones públicas en Chile e identificando oportunidades para fortalecerla. Estas oportunidades se organizan en cinco áreas: 1) mejorar la calidad y capacidad de respuesta de los servicios públicos; 2) fortalecer la preparación y la capacidad del gobierno para abordar problemas de política complejos; 3) mejorar la comunicación y el compromiso entre el gobierno y la población; 4) reforzar la integridad pública y reducir las percepciones de corrupción; y 5) promover la equidad en todas las instituciones públicas. La tabla a continuación resume los principales hallazgos y áreas de oportunidad incluidas en este informe.

| Principales hallazgos | Áreas de oportunidad |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Mejorar la calidad y capacidad de respuesta de los servicios y políticas públicas (Capítulo 3) | |
| <p>La satisfacción con los servicios públicos es comparativamente baja en Chile y desigual entre los diferentes grupos de la población. Por ejemplo, el 51% de la gente en Chile indicó estar satisfecha con los servicios administrativos públicos, en comparación con el 66%, en promedio, de los países de la OCDE. La fragmentación en los sistemas podría estar contribuyendo a los bajos niveles de satisfacción, ya que resultan en servicios de calidad inconsistente y desigual.</p> <p>Los resultados de la Encuesta de Confianza de la OCDE en Chile indican que aumentar la satisfacción con la facilidad de uso de los servicios digitales y el grado en que los servicios satisfacen las necesidades de las personas probablemente sean los elementos de mayor relevancia para mejorar la satisfacción con la calidad general de los servicios administrativos.</p> | <p>Establecer una visión y estrategia común para los servicios administrativos públicos que promueva un enfoque omnicanal y centrado en las personas para diseñar y entregar servicios, así como incentivar la colaboración e integración entre los proveedores de servicios públicos.</p> <p>Potenciar el Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usaria de Chile con objetivos o acciones específicas que promuevan una mayor atención a los grupos vulnerables al mejorar los servicios públicos.</p> |
| <p>La cortesía y la competencia de las personas funcionarias públicas de primera línea son los dos atributos de los servicios públicos con menor satisfacción entre la ciudadanía chilena el 58% indica estar satisfecha con la cortesía, así como con la competencia del funcionariado público, que están 13 y 15 puntos porcentuales por debajo de los valores promedio de la OCDE.</p> | <p>Implementar capacitación específica en la entrega de servicios para las personas funcionarias de primera línea, en particular para mejorar la interacción y la experiencia usuaria al acceder a servicios en diferentes canales.</p> |

| Principales hallazgos | Áreas de oportunidad |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Las percepciones de la capacidad de respuesta del gobierno en la prestación de servicios son moderadamente bajas: el 40% de la gente en Chile cree que el gobierno mejoraría los servicios públicos en base a la retroalimentación usuaria, y una proporción igual (39%) considera que se adoptarían ideas innovadoras para mejorar los servicios públicos.</p> | <p>Incorporar funciones y capacidades de diseño de servicios en las instituciones del sector público para sistematizar la investigación usuaria dentro del gobierno y apoyar la implementación del Sistema de Calidad del Servicio y Experiencia Usuaria.</p> <p>Establecer una fuente única de información y adoptar un enfoque más integrado para la prestación de servicio.</p> <p>Establecer acciones de colaboración horizontal entre instituciones del sector público, incluyendo la implementación de momentos de vida, la movilidad horizontal del funcionariado público y mecanismos efectivos para compartir buenas prácticas y desafíos comunes en el diseño y la prestación de servicios.</p> <p>Generalizar la innovación en el sector público en las instituciones gubernamentales a través de funciones específicas y dedicadas.</p> |
| <p>De acuerdo con la Encuesta de Confianza de la OCDE, solo el 41% de las personas en Chile cree que el gobierno utilizaría sus datos personales únicamente con fines legítimos, una proporción significativamente inferior al promedio de la OCDE (52%). Al mismo tiempo, una proporción menor de personas (37%) cree que el gobierno se basará en la mejor evidencia disponible, investigaciones y datos estadísticos para tomar decisiones, lo que constituye un factor clave para generar confianza en el gobierno nacional en Chile.</p> | <p>Desarrollar un marco de gobernanza de datos en el sector público con roles específicos y arreglos institucionales para el intercambio y uso efectivo de datos en la formulación de políticas y la prestación de servicios de manera confiable y legítima.</p> <p>Implementar una estrategia de comunicación para transmitir las acciones del gobierno en cuanto a la protección y uso legítimo de los datos personales en la formulación de políticas y la prestación de servicios.</p> <p>Establecer mecanismos formales para aprovechar el conocimiento científico en la toma de decisiones de políticas públicas</p> |
| Fortalecer la preparación y la capacidad del gobierno para abordar desafíos complejos de política pública (Capítulo 3) | |
| <p>Las percepciones sobre la fiabilidad del gobierno para enfrentar emergencias a gran escala son moderadas: menos de la mitad de la población (47%) cree que las instituciones gubernamentales estarían preparadas para proteger la vida de las personas en caso de una emergencia a gran escala, seis puntos porcentuales por debajo del promedio de la OCDE (53%). Las percepciones sobre la preparación del gobierno para una crisis son particularmente bajas entre los grupos de población más vulnerables, como aquellas/os que expresaron preocupaciones financieras o de seguridad personal, aquellas/os con niveles de educación más bajos o quienes se consideran parte de un grupo discriminado.</p> | <p>Fortalecer la gobernanza para la gestión de crisis para mejorar la coordinación entre los distintos niveles de gobierno e incorporar mecanismos formales de retroalimentación para una revisión y actualización sistemática de las políticas de gestión de crisis del gobierno.</p> <p>Implementar acciones de previsión estratégica para mejorar la capacidad del gobierno de anticiparse a posibles escenarios de crisis y tomar medidas preventivas.</p> <p>Mejorar la comunicación pública durante crisis a gran escala para alinear a los diferentes actores interesados y a la comunidad en general en la implementación y cumplimiento de las acciones políticas.</p> <p>Establecer acciones para involucrar a los grupos más vulnerables y a las comunidades afectadas en la preparación, respuesta y resiliencia, involucrando a las autoridades regionales y locales</p> |
| <p>La gente en Chile es más confiada que sus pares de la OCDE en la capacidad del gobierno para abordar desafíos complejos. Casi una de cada dos personas (48%) cree que el gobierno reducirá las emisiones de gases de efecto invernadero y disminuirá el impacto del cambio climático. Sin embargo, una proporción menor (40%) confía en que el gobierno regulará adecuadamente las nuevas tecnologías y apoyará a las personas y empresas para que las utilicen de manera responsable, o el 41% confía en la capacidad del gobierno para equilibrar los intereses intergeneracionales.</p> <p>Además, el 45% de la población chilena cree probable que el gobierno coordine con actores nacionales, como empresas y sindicatos, para abordar desafíos complejos y a largo plazo, siendo este el factor más importante que determina la confianza en el gobierno nacional.</p> | <p>Asegurar un consenso más amplio y una alineación entre actores clave y los sectores para la implementación de las políticas en curso y el desarrollo de marcos legales dedicados a regular el uso de la inteligencia artificial, así como para abordar desafíos más complejos a largo plazo, como el cambio climático o la ponderación de los intereses y necesidades de diferentes generaciones.</p> |
| Mejorar la comunicación y compromiso entre el gobierno y la población (Capítulo 4) | |
| <p>Una gran mayoría de la población en Chile (63%) cree que es fácil acceder a información clara sobre los procedimientos administrativos públicos. En contraste, solo el 38% de las personas cree que el gobierno comunica de manera clara cómo una reforma les afectará. Estos resultados indican un área potencial de enfoque para la acción gubernamental, ya que la comunicación efectiva de las reformas es un factor significativo para fomentar la confianza en el gobierno nacional en Chile.</p> | <p>Continuar reforzando los esfuerzos proactivos de comunicación de Chile y ampliar la audiencia a la que se llega.</p> <p>Utilizar un lenguaje simple y claro para agilizar la comunicación y orientar a diferentes grupos de audiencia a través de los canales relevantes identificados.</p> |

| Principales hallazgos | Áreas de oportunidad |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Mientras que solo el 28% de la gente expresa confianza moderada o alta en los medios de comunicación, 11 puntos porcentuales por debajo del promedio de la OCDE, la confianza en el gobierno está parcialmente relacionada con los hábitos de consumo de noticias de las personas. Por ejemplo, el uso de redes sociales en Chile (48%) está por encima del promedio en los países de la OCDE (33%) y aquellas/os que se informan sobre política o asuntos de actualidad a través de redes sociales (33%) tienden a confiar más en el gobierno nacional que aquellas/os que no lo hacen (26%).</p> | <p>Promover un entorno mediático saludable, diverso e independiente, que mejore las oportunidades de escrutinio público y toma de decisiones informada, al mismo tiempo que se invierte en enfoques basados en evidencia para la alfabetización mediática, fomentando la resiliencia social.</p> |
| <p>Los esfuerzos por lograr una participación inclusiva en la toma de decisiones han mostrado resultados positivos. Alrededor de una de cada cinco personas en Chile (23%) informó haber participado en consultas públicas, en comparación con el 10% de personas en promedio en los países de la OCDE, y alrededor de la mitad de las/os encuestadas/os (47%) expresó confianza en su propia capacidad para participar en la política, superando el promedio de la OCDE (40%).</p> <p>Sin embargo, la mayoría todavía siente que carece de una voz política. Solo el 22% de la población cree que tiene influencia en lo que hace el gobierno, y el 36% considera probable que el gobierno tome en cuenta sus opiniones si se les consulta. Los grupos más vulnerables sienten que tienen menos voz política. En línea con estos resultados, una gran mayoría de la población (84%) cree que la ciudadanía debería votar directamente sobre temas específicos, mientras que es más escéptica respecto a las instituciones de la democracia representativa y la acción colectiva, como los partidos políticos o las organizaciones de la sociedad civil.</p> | <p>Cerrar la brecha entre la confianza de las personas en su capacidad y participación política y sus expectativas respecto a involucrarse de manera significativa e influenciar en la toma de decisiones, a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reforzar las iniciativas existentes: comunicando claramente los objetivos de las consultas públicas y proporcionando retroalimentación regular a los insumos de la ciudadanía • Implementar mecanismos innovadores para promover la participación, como experiencias deliberativas representativas. • Fortalecer la capacidad de representación de las instituciones tradicionales en las democracias representativas, como los partidos políticos. • Mejorar el sentido de agencia política de la ciudadanía chilena, fomentando la participación estudiantil o incluyendo en los currículos escolares algún tipo de actividad política o cívica. |
| <p>Garantizar que las personas tengan la oportunidad de expresar sus opiniones sobre las decisiones que afectan a su comunidad es el factor más significativo para generar confianza en los gobiernos locales en Chile. Sin embargo, solo el 35% de la población considera probable tener esta oportunidad.</p> <p>Además, el 44% de la gente cree que el gobierno tomaría en cuenta las necesidades y opiniones regionales al diseñar políticas nacionales. Entre aquellas/os que consideran probable que el gobierno nacional tome en cuenta las necesidades y opiniones de representantes regionales, el 51% reporta alta o moderada confianza en el gobierno nacional, mientras que solo el 12% de los que son escépticos sobre la capacidad del gobierno de responder a las necesidades regionales confía en él.</p> | <p>Reforzar la voz política y la confianza a nivel local mediante el fortalecimiento y avance de la agenda de descentralización, junto con la exploración de iniciativas para abrir la formulación de políticas a insumos de la ciudadanía a nivel local.</p> |
| Reforzar la integridad pública y reducir la percepción de corrupción (Capítulo 4) | |
| <p>Las percepciones sobre la integridad pública en Chile son generalmente superiores a los promedios de la OCDE. Alrededor de un tercio de la población (36%) cree que es probable que un/a político rechace un trabajo bien remunerado en el sector privado ofrecido a cambio de un favor político, en comparación con el 31% en los países de la OCDE. Una proporción similar (35%) considera probable que el gobierno pueda resistir la presión de una empresa que busca influir en una política que podría beneficiar a su industria, pero ser perjudicial para la sociedad en su conjunto, por encima del promedio de la OCDE (30%).</p> <p>Sin embargo, las percepciones sobre la integridad del funcionariado público son bajas en la mayoría de los países, y la corrupción es señalada como uno de los problemas más relevantes por el 32% de la gente en Chile; solo un tercio de las personas (31%) cree que funcionarios/as públicos rechazarían dinero para acelerar el acceso a un servicio, por debajo del promedio de la OCDE (36%). Además, un tercio de la población (33%) cree que el gobierno no puede confiar en que las personas proporcionen información precisa cuando solicitan beneficios sociales o declaran impuestos.</p> | <p>Asegurar el reconocimiento e implementación de los estándares de integridad en todos los niveles de gobierno.</p> <p>Invertir activamente en comunicar a toda la sociedad, incluida la propia ciudadanía, sobre su papel y responsabilidad en mantener la integridad.</p> <p>Ampliar el alcance del marco legal actual sobre lobby e influencia, ampliando la definición de lobby para incluir más actividades/actores, tal como se ha hecho en otros países de la OCDE, y fortaleciendo el régimen de sanciones.</p> |
| <p>El 44% de la gente en Chile percibe que el Congreso efectivamente responsabilizaría al gobierno nacional por sus políticas y comportamiento. Las percepciones sobre los frenos y contrapesos efectivos entre los poderes del Estado son el único factor de gobernanza pública que es estadísticamente significativo como determinante de la</p> | <p>Aprovechar la reforma de descentralización para crear más instancias de responsabilidad horizontal entre agencias nacionales e instituciones del gobierno central y regional.</p> |

| Principales hallazgos | Áreas de oportunidad |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>confianza en todas las instituciones públicas analizadas en Chile (gobiernos nacional y locales, y el servicio civil). Este resultado resalta la relevancia de los principios republicanos y los límites al abuso de poder para la democracia representativa en Chile.</p> | |
| <p>Promover la equidad en todas las instituciones públicas (Capítulo 4)</p> | |
| <p>Las percepciones de la ciudadanía chilena sobre la equidad son las más bajas entre los principales factores de confianza en la gobernanza pública, y son las que muestran las mayores brechas en comparación con los promedios de la OCDE. Aproximadamente tres de cada diez personas reportaron ser parte de un grupo discriminado, y solo cuatro de cada diez (39%) creen que sus solicitudes de beneficios o servicios gubernamentales serían tratadas de manera justa o que las personas funcionarias públicas las/os tratarán por igual, independientemente de su nivel de ingresos, identidad de género, orientación sexual, etnia o país de origen. La confianza en el gobierno local está positivamente influenciada por las percepciones de las personas sobre el trato equitativo en las solicitudes de servicios.</p> | <p>Recolectar y compartir datos agregados sobre grupos vulnerables a través de las instituciones públicas, podría ayudar a enfocar mejor las políticas, incrementar los esfuerzos para abordar las desigualdades y vulnerabilidades, y asegurar un trato social y económico justo para todos los grupos de población en los procesos políticos y en la interacción con el funcionariado público.</p> <p>Asegurar que las muestras de encuestas sean representativas de la diversidad de la población, combinando características socioeconómicas, y continuar midiendo las percepciones sobre los diferentes aspectos de seguridad (Capítulo 2)</p> |
| <p>Mucha gente en Chile está escéptica respecto a la disposición y capacidad del gobierno para representar de manera justa sus intereses. Por debajo del promedio de los países de la OCDE, solo una de cada diez personas (29%) cree que es probable que el Congreso equilibre adecuadamente las necesidades de diferentes regiones y grupos en la sociedad, mientras que el 49% piensa que es poco probable. Al mismo tiempo, una amplia mayoría (81%) cree que es importante que el gobierno priorice brindar igualdad de oportunidades.</p> | <p>Continuar desarrollando iniciativas para promover y asegurar una representación diversa, tanto en el sector público como en la política.</p> |
| <p>Las personas con preocupaciones sobre su seguridad física y situación económica tienen niveles de confianza consistentemente más bajos en las instituciones públicas. Por ejemplo, solo el 23% de aquellas/os que están preocupados por la delincuencia en su entorno reportan una confianza alta o moderadamente alta en el gobierno, en comparación con el 45% de las personas que no están preocupadas por el crimen. De manera similar, el 27% entre quienes anticipan tener preocupaciones económicas y financieras en los próximos dos años expresan una confianza alta o moderadamente alta en el gobierno, en comparación con el 52% entre quienes no están preocupadas/os por su situación económica.</p> | <p>Desarrollar políticas dirigidas a mitigar la vulnerabilidad económica percibida y la discriminación podría ser crucial para cerrar la brecha de confianza y fomentar la confianza en las instituciones públicas entre todos los grupos de población. (Capítulo 2)</p> |

1

Confianza en contexto: Chile

La confianza es un indicador importante para medir cómo las personas perciben la calidad de las instituciones gubernamentales y cómo se relacionan con ellas. Sin embargo, los niveles de confianza en las instituciones públicas en Chile han disminuido de manera sostenida durante la última década, en línea con las tendencias regionales y globales. Este capítulo presenta una visión general de las características específicas del país que pueden afectar la confianza pública en Chile, agrupadas según el Marco de la OCDE en factores socioeconómicos, políticos e institucionales. Estos factores incluyen patrones estructurales, como los arreglos institucionales y las desigualdades económicas, así como desafíos relacionados con el contexto global actual, como la desinformación y la mala información.

En las democracias, tanto las personas funcionarias públicas como las/os responsables de las políticas dependen de la confianza de las personas entre ellas y en las instituciones públicas, como base de la gobernanza pública, ya sea para gobernar en el día a día o para tomar decisiones políticas complejas que aborden desafíos nacionales y globales. La confianza reduce los costos de transacción — en materia de gobernanza, en la sociedad y en la economía—, fomenta la participación política y facilita el cumplimiento con las políticas públicas (Putnam, 1993^[1]; Rothstein, 2011^[2]; Algan and Cahuc, 2013^[3]; Brezzi et al., 2021^[4]; Fukuyama, 1995^[5]). La confianza puede ayudar a fomentar la adhesión a reformas y programas desafiantes con mejores resultados. En las democracias, niveles sólidos de confianza —junto con un saludable nivel de escrutinio público— pueden ayudar a legitimar y proteger las instituciones y normas democráticas (OECD, 2024^[6]).

La confianza también es un indicador importante para medir cómo las personas perciben la calidad de las instituciones gubernamentales y cómo se relacionan con ellas. Al mismo tiempo, altos niveles de confianza en las instituciones públicas no son un resultado necesario de la gobernanza democrática. De hecho, solo en los sistemas democráticos —a diferencia de los autocráticos— la ciudadanía no sólo es libre de expresar que no confía en su gobierno, sino que también se anima a mostrar una "confianza escéptica". La resiliencia de los sistemas democráticos proviene del debate público abierto que fomentan, lo que les permite mejorar y cumplir con las crecientes expectativas ciudadanas en la búsqueda continua de confiabilidad (OECD, 2024^[6]).

Chile ha sido considerado durante mucho tiempo como una de las democracias más estables de América Latina. Desde el restablecimiento de la democracia, tras el fin de la dictadura de Augusto Pinochet en 1990, las instituciones sólidas y políticas robustas de Chile han generado un sólido crecimiento económico y estabilidad macroeconómica. Como resultado, el país ha sido frecuentemente caracterizado como una excepción en la región, contando con niveles de satisfacción con la democracia y confianza en las instituciones públicas comparativamente más altos que el promedio regional (ver Figura 1.1).

Sin embargo, los niveles de confianza en las instituciones públicas en Chile han disminuido de manera sostenida durante la última década, en línea con las tendencias regionales y globales. Las instituciones políticas que alguna vez permitieron el fuerte crecimiento económico de Chile y garantizaron una gobernanza sólida están enfrentando desafíos significativos (Siavelis, 2016^[7]; Couffignal, 2011^[8]).

En los últimos años, Chile ha enfrentado conmociones significativas. En octubre de 2019, un aumento en la tarifa del Metro de Santiago catalizó masivas protestas, revelando un creciente descontento social con la desigualdad política y económica y los resultados en materia de bienestar. Seguido a las protestas, la pandemia de COVID-19 afectó significativamente al país y a las economías globales, ampliando las disparidades en el acceso y la disponibilidad de servicios, y provocando una tensión continua en el tejido social (PNUD-MDSF, 2020^[9]; OECD, 2022^[10]). Además, del mismo modo que otros países, Chile sigue atravesando múltiples desafíos, incluidos el aumento de las expectativas ciudadanas frente a las instituciones públicas y las transiciones digital y ambiental, en un contexto de creciente desinformación, polarización y una mayor desvinculación de la ciudadanía con los procesos democráticos tradicionales, lo que hace significativamente más difícil alcanzar consensos y llevar a cabo reformas necesarias.

En este contexto, priorizar la confianza pública como un objetivo de política explícito es crucial para Chile. Este informe tiene como objetivo contribuir a los esfuerzos del país en esta área, incluyendo su Agenda de Modernización del Estado 2022-2026. Proporciona nueva evidencia sobre los factores que impulsan la confianza en las instituciones públicas en Chile y ofrece recomendaciones para tomar acciones que aumenten dicha confianza.

La confianza en las instituciones públicas depende de muchos factores, tanto a nivel individual como social. El *marco analítico de la OCDE sobre los determinantes de la confianza en las instituciones públicas*, que guía este informe y en el que se basa la encuesta de la OCDE sobre los determinantes de la confianza en las instituciones públicas, se enfoca predominantemente en la competencia y los valores de los gobiernos como los principales determinantes de la confianza pública (ver Tabla 2.1 en el Capítulo 2).

Este informe continúa con estudios similares realizados en Brasil, Finlandia, Corea, Nueva Zelanda y Noruega.

El análisis de este estudio se basa principalmente en datos recolectados durante octubre-noviembre de 2023 a través de la Encuesta de Confianza de la OCDE, realizada en Chile junto con otros 29 países de la OCDE. Proporciona nueva evidencia comparativa sobre cómo los ciudadanos experimentan y evalúan a su gobierno y las instituciones públicas en términos de capacidad de respuesta, fiabilidad, capacidad para abordar desafíos complejos y globales, integridad, apertura y equidad. Estos datos se complementan con evidencia recopilada a través de cincuenta y dos entrevistas en profundidad con actores clave a nivel nacional realizadas en abril-mayo de 2024. En conjunto, los datos cuantitativos y cualitativos ofrecen una visión integral de las áreas donde el gobierno puede tomar medidas para recuperar la confianza pública y mejorar la vida de las personas.

Este informe está organizado en cuatro capítulos que brindan ideas claves sobre los principales determinantes de la confianza en las instituciones públicas en Chile y, en consecuencia, sobre la brecha entre las expectativas democráticas de las personas y sus percepciones sobre cómo funcionan las instituciones y el proceso político. Considerando que la confianza está influenciada por múltiples factores interconectados, este primer capítulo presenta una visión general de las características específicas del país que pueden afectar la confianza pública en Chile, agrupadas según el Marco de la OCDE en factores socioeconómicos, políticos e institucionales. Estos factores incluyen patrones estructurales, como los arreglos institucionales y las desigualdades económicas, así como desafíos relacionados con el contexto global actual, como la desinformación y la mala información. El Capítulo 2 presenta los niveles de confianza en diversas instituciones públicas y grupos poblacionales en Chile, basados en la Encuesta de Confianza de la OCDE de 2023. También analiza los determinantes que podrían generar los mayores beneficios en cuanto a la confianza en los gobiernos nacional y locales y en el servicio civil nacional en Chile. Los Capítulos 3 y 4 discuten los resultados de la encuesta en base a los principales determinantes de la confianza en materia de gobernanza pública, contextualizándolos en las políticas e iniciativas relevantes de Chile. El Capítulo 3 se concentra en la competencia y el Capítulo 4 en los valores. Estos capítulos también se basan en comparaciones con las experiencias y políticas de otros países, identificando las fortalezas de Chile en materia de gobernanza pública, desafíos específicos y oportunidades de mejora. Proporcionan la base para una reflexión integral del gobierno y la sociedad en su conjunto sobre cómo fortalecer la confianza y reforzar la gobernanza democrática.

1.1. Factores estructurales socioeconómicos, políticos e institucionales que influyen en la confianza en Chile

1.1.1. Chile ha logrado un progreso económico significativo y ha implementado iniciativas de buena gobernanza pública, sin embargo, los niveles de confianza han disminuido de manera constante

Durante las últimas tres décadas,¹ y respaldado por la estabilidad macroeconómica, políticas macroeconómicas robustas y sólidos marcos institucionales, Chile ha realizado un notable progreso en lograr un crecimiento económico fuerte. A pesar de una desaceleración en la última década, ha mantenido una tasa de crecimiento promedio del PIB del 3,7 por ciento, por encima de los promedios de América Latina y el Caribe (ALC) y la OCDE, del 2,3 y 1,8 por ciento, respectivamente (IMF, 2023_[11]). Los ingresos per cápita se han más que duplicado desde la década de 1990 y están entre los más altos de la región. Además, el crecimiento económico, junto con un aumento constante en el gasto social, se ha traducido en una reducción de los niveles de pobreza y mejores condiciones de vida para amplios segmentos de la población (OECD, 2022_[10]).

Estos importantes avances económicos han estado acompañados por estabilidad democrática desde el retorno a la democracia en 1990. El país ha emergido como líder en buena gobernanza pública a nivel regional y global, promoviendo buenas prácticas y estándares (Cuadro 1.1), como la Ley sobre Acceso a la Información y su organismo independiente de supervisión administrativa, el intercambio de información bancaria para fines fiscales, o la responsabilidad penal de las personas jurídicas por soborno de funcionarios públicos extranjeros (OECD, 2022^[12]).

Los esfuerzos para promover una buena gobernanza pública han contribuido a que el sistema político de Chile se desempeñe bien en varias áreas democráticas clave, incluida la protección de las libertades civiles y los pesos y contrapesos entre las instituciones. Según datos del Proyecto *Varieties of Democracies*, desde 1990, Chile ha mantenido consistentemente un puntaje alto en el Índice de Libertades Civiles. Durante el mismo período, también ha superado el promedio de la OCDE en el Índice de Rendición de Cuentas Horizontal, que mide si se garantizan los controles entre instituciones y se previenen los abusos de poder. Además, Chile ocupa el puesto 33 entre 142 países evaluados por el Índice de Estado de Derecho del Proyecto de Justicia Mundial, superando los promedios globales en cuanto a las restricciones al poder gubernamental, la aplicación de regulaciones y el gobierno abierto. Asimismo, el servicio civil nacional de Chile ha sido caracterizado como uno de los mejores en América Latina (Cortázar Velarde et al., 2014^[13]) y los datos de la encuesta de expertos sobre la calidad del gobierno (QoG) realizada en 2020 clasifican a Chile en el puesto 20 de 88 países observados en el indicador de mérito del servicio civil (Brieba et al., 2024^[14]). Sin embargo, cabe destacar que investigaciones académicas indican que este indicador no necesariamente está correlacionado con la confianza en el servicio civil o la satisfacción con los servicios públicos (Güemes, 2019^[15]).

Cuadro 1.1. Iniciativas para abordar desafíos de gobernanza pública en Chile

- En 2003, a través de la Ley 19.886 sobre Compras Públicas, Chile creó ChileCompra, una institución que aúna los requisitos a entidades públicas para funcionar y brindar servicios a los ciudadanos, y a los proveedores privados. Incluye una plataforma única que opera bajo un marco regulatorio unificado basado en la transparencia, eficiencia, universalidad, accesibilidad y no-discriminación.
- Chile implementó su Reforma de Transparencia y Gobierno Abierto. En ese sentido, la Ley 20.285 sobre Acceso a la Información Pública estableció el derecho a acceder a la información pública, seguida por la creación del Portal de Transparencia en 2013.
- En 2010, Chile estableció un comité especial para acercar el Estado a los ciudadanos y facilitar el acceso a los servicios públicos. Como resultado, y para ofrecer a la ciudadanía una plataforma única para acceder a información y servicios del gobierno, se creó ChileAtiende. Estos esfuerzos han continuado a través de la digitalización de la prestación de servicios y el establecimiento de la plataforma de identidad digital ClaveÚnica.
- En 2015, el Decreto 270 creó una Comisión Asesora Presidencial en Productividad. En 2021, se modificaron los reglamentos de la Comisión Nacional de Evaluación y Productividad (CNEP) para contribuir al fortalecimiento de la calidad de las regulaciones y la evaluación de políticas públicas.
- En 2016, Chile aprobó la Ley 20.880 sobre Probidad en la Función Pública y Prevención de Conflictos de Interés, que establece directrices pertinentes sobre la interacción entre la política y el sector privado, y minimiza los riesgos de conflictos de interés mediante declaraciones de intereses integrales y transparentes.
- En 2016, el Sistema de Alta Dirección Pública de Chile fue reformado por la Ley 20.955, que eliminó a los gerentes provisionales y temporales, mitigó los impactos de los cambios de

gobierno en los despidos, y mejoró la eficacia y eficiencia de los concursos públicos, entre otras medidas.

- En 2018, Chile creó un esquema de gobernanza pública específico para un Estado moderno y democrático, que incluye un Consejo externo para integrar los esfuerzos de modernización del Estado y asesorar al Presidente sobre las acciones prioritarias a tomar, así como un Comité que agrupa a todas las agencias del sector público con un rol estratégico en el diseño, implementación y monitoreo de iniciativas de modernización.
- En 2019, la Ley 21.180 sobre Transformación Digital del Estado ordenó a las instituciones públicas eliminar el uso de papel en todos los servicios administrativos a nivel nacional y subnacional, digitalizando los procedimientos administrativos y apoyando la prestación de servicios más rápidos, fáciles y cercanos al público.
- En 2023, Chile adoptó su primera Estrategia Nacional de Integridad Pública 2023-2033. La estrategia comprende cinco pilares principales: 1) servicio civil, 2) recursos públicos, 3) transparencia, 4) política, y 5) sector privado, e incluye indicadores a nivel de resultados para todas las medidas y objetivos planificados.
- En 2023, la Ley 21.634 actualizó la Ley 19.886 y otras leyes para mejorar la calidad del gasto público, aumentar los estándares de probidad y transparencia, e introducir principios de economía circular en las compras públicas.

Sin embargo, más allá de los indicadores positivos de estabilidad institucional, Chile se ha quedado atrás en comparación con otros países de la OCDE respecto a otras mediciones relevantes de gobernanza pública. Por ejemplo, el Indicador *iREG* de la OCDE sobre Evaluación de Impacto Regulatorio (EIR) muestra que el uso de la EIR es limitado en Chile, ya que solo es obligatorio para enmiendas importantes a proyectos de ley del Ejecutivo y algunas regulaciones subordinadas. Chile podría expandir la implementación de la EIR para garantizar que esta herramienta se utilice de manera sistemática. En 2022, en lo que hace a la posibilidad de involucrar/hacer parte a diferentes actores en el desarrollo de regulaciones subordinadas, Chile tuvo un rendimiento inferior al promedio de la OCDE y de América Latina y el Caribe (OECD, 2024^[16]). De manera similar, en 2023, Chile estuvo por debajo del promedio de la OCDE en materia de gobierno digital, específicamente en áreas relacionadas con el diseño o dimensiones centradas en las personas usuarias, que miden los esfuerzos de las instituciones públicas para utilizar herramientas digitales y datos, y la capacidad del gobierno para enfocar el diseño y la prestación de políticas y servicios en torno a las necesidades de las personas usuarias (OECD, 2024^[17]). Finalmente, en cuanto a las capacidades gubernamentales, la mayoría de las personas funcionarias públicas en Chile no cuentan con capacitación individual, y aunque la movilidad interna para el funcionariado es legalmente posible en el país, no se fomenta ni se espera (OECD, 2023^[18]).

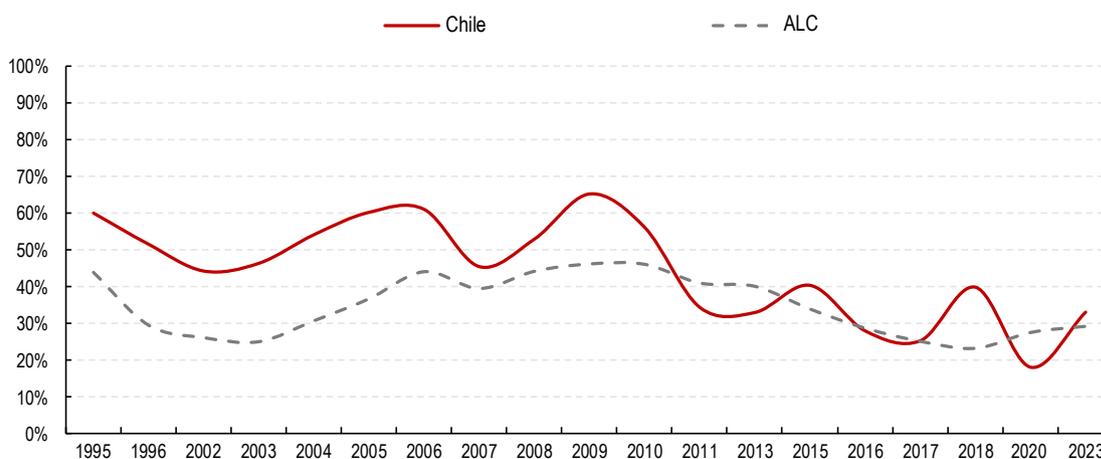
Además, durante las entrevistas para este estudio el alto funcionariado público destacó que el país tiende a centrarse más en el diseño de políticas que en su implementación. Las leyes que establecen políticas y programas suelen carecer de disposiciones para el monitoreo, la evaluación y los ajustes posteriores. En consecuencia, iniciativas que podrían abordar desafíos de manera efectiva a menudo se estancan debido a la incapacidad de refinarlas y mejorarlas con el tiempo. Además, la implementación de políticas y su calidad es desigual a lo largo del territorio, lo cual es particularmente relevante considerando las limitaciones en términos de recursos, gestión de los servicios públicos y diseño de políticas a nivel local (OECD, 2017^[19]).

A pesar de su desempeño económico y las iniciativas de buena gobernanza pública, la confianza en el gobierno en Chile ha disminuido de manera constante en los últimos 25 años. Históricamente, la confianza en el gobierno nacional era mayor en Chile que en otros países de América Latina y el Caribe, pero esta tendencia se invirtió a principios de la década de 2010 (Figura 1.1). La confianza tiende a ser una medida volátil, y las personas cambian regularmente sus creencias y percepciones, por lo que la confianza en el

gobierno ha variado naturalmente con el tiempo, siguiendo también los ciclos económicos y electorales. Por ejemplo, el pico de confianza en 2015 coincide con la aprobación de una reforma electoral, mientras que los bajos niveles de confianza en 2020 siguieron a las protestas sociales de 2019. Los datos de *Gallup World Poll* confirman esta tendencia a la baja, con la proporción de personas que reportaron confiar en el gobierno nacional disminuyendo del 58% en 2009 al 29% en 2022.² Esta tendencia podría estar vinculada, entre otros factores, a una disminución en la satisfacción con las instituciones políticas en el país en los últimos años, como sugieren estudios que examinan los desafíos a la representación democrática en el Chile contemporáneo (Siavelis, 2016^[7]; Irrarázaval and Cruz, 2023^[20]).

Figura 1.1. La confianza en el gobierno en Chile, que había sido superior a la de otros países de ALC, ha disminuido a lo largo de los últimos 15 años

Porcentaje de encuestadas/os que indican confianza en el gobierno nacional en Chile y el promedio de ALC, 1995-2020



Nota: La figura presenta las respuestas a la pregunta de la encuesta "Por favor, mire esta tarjeta y dígame cuánta confianza tiene en cada uno de los siguientes grupos/instituciones. ¿Diría usted que tiene mucha, algo, poca o ninguna confianza en el gobierno nacional?". Los porcentajes muestran las respuestas agregadas de "mucha" y "algo" de confianza en el gobierno nacional. ALC presenta los promedios no ponderados de los países encuestados en 18 países de ALC. En 2023, Nicaragua no participó en la recolección de datos.

Fuente: Latinobarómetro, 1995-2023.

1.1.2. Los bajos niveles de confianza interpersonal en Chile dificultan la confianza en las instituciones públicas

Existe una fuerte asociación recíproca entre la confianza interpersonal y la confianza institucional (Rothstein and Uslaner, 2005^[21]). Aquellas/os que tienen mayor confianza en los demás tienden a confiar más en las instituciones públicas, como los parlamentos (Zmerli and Newton, 2008^[22]; Bäck and Kestilä, 2009^[23]). La confianza interpersonal puede ser alta en lugares donde las personas confían en que las instituciones funcionarán de manera imparcial y eficaz en pos del interés público. A su vez, la confianza entre las personas promueve un comportamiento cooperativo y limita los intercambios oportunistas, reduciendo los incentivos para sacar ventajas (*free-riding*), lo que tiene un impacto positivo en la provisión de bienes públicos.

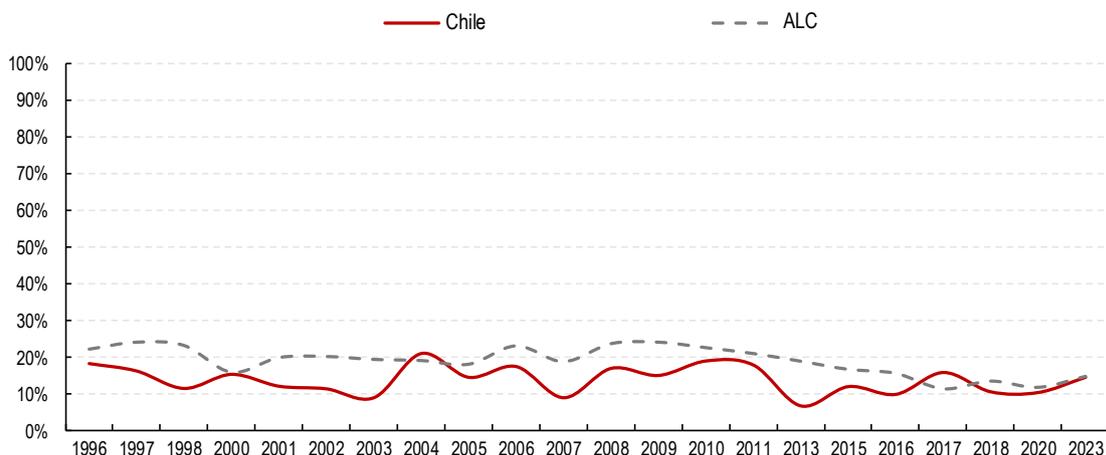
En América Latina, la mayoría de las personas no solo son escépticas con respecto a las instituciones públicas, sino que también reportan niveles notablemente bajos de confianza entre sí (Figura 1.2). De hecho, en Chile, los niveles de confianza interpersonal han sido comparativamente más bajos que la confianza institucional a lo largo del tiempo (ver Figura 1.1 y Figura 1.2). Los resultados de la encuesta

mundial de valores (WVS) muestran niveles bajos y decrecientes de confianza interpersonal en la región: ha habido un aumento del diez por ciento en la proporción de personas que reportan bajos niveles de confianza interpersonal, del 75% entre 1989 y 2004, al 85% desde 2010. La falta de confianza pública e interpersonal puede tener un efecto recíproco perjudicial, lo que lleva a un círculo vicioso en el que las instituciones empeoran con el tiempo y refuerzan una sociedad divisiva. Un informe reciente del BID atribuye la correlación negativa entre la desconfianza interpersonal e institucional en América Latina a los altos niveles de desigualdad y los bajos niveles de cohesión social en la región (Keefer and Scartascini, 2022^[24]).

En Chile, un entorno general de baja confianza afecta la confianza en las instituciones públicas. Según la evidencia de encuestas a la población, la ciudadanía chilena ha mostrado históricamente niveles bajos de confianza en los demás, más allá de la familia y los amigos (Bargsted et al., 2022^[25]), en línea con las tendencias en los países de América Latina.

Figura 1.2. Los bajos niveles de confianza interpersonal han sido una tendencia en Chile

Porcentaje de encuestadas/os que indican confianza en otros en Chile y el promedio de ALC, 1996-2023



Nota: La figura presenta las respuestas a la pregunta de la encuesta: "Hablando en general, ¿diría usted que se puede confiar en la mayoría de las personas, o que nunca se puede ser demasiado cuidadoso al tratar con los demás?". Los porcentajes muestran las respuestas de "Se puede confiar en la mayoría de las personas". ALC presenta los promedios no ponderados de los países encuestados en 18 países de ALC. En 2023, Nicaragua no participó en la recolección de datos.

Fuente: Latinobarómetro, 1996-2023.

1.1.3. Una alta sensación de inseguridad afecta la confianza pública

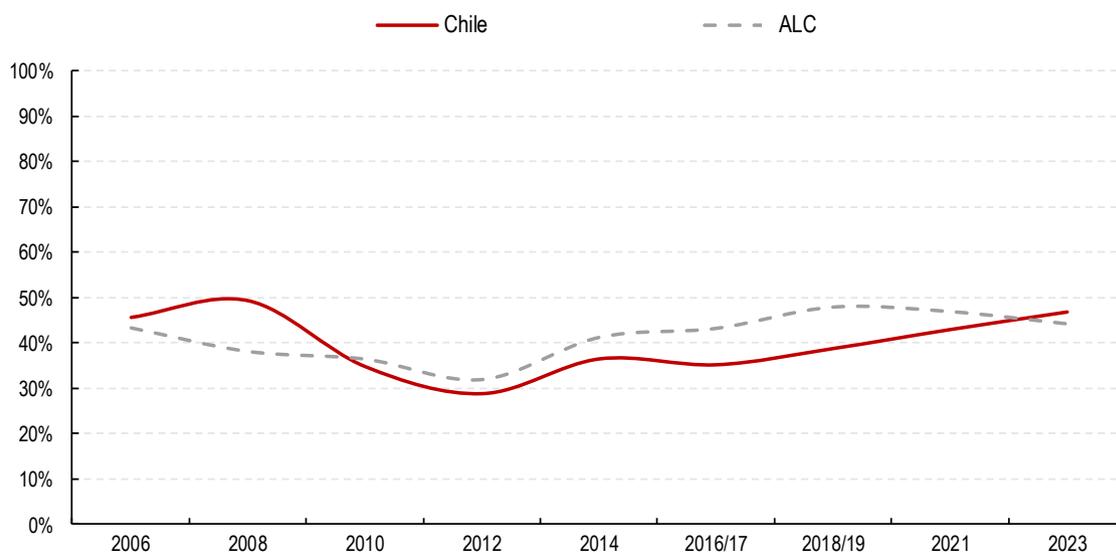
Hay múltiples factores que contribuyen a los bajos niveles de confianza interpersonal en América Latina. Varios estudios regionales y nacionales asocian los bajos niveles de confianza en los demás con el aumento de la violencia y el crimen. De hecho, el crimen es una consecuencia directa del deterioro social, y a menudo América Latina se retrata como la región más violenta del mundo (UNODC, 2023^[26]). En 2021, en la mayoría de los países de ALC, al menos dos de cada cinco encuestadas/os del Barómetro de las Américas dijeron sentirse algo o muy inseguras/os en sus barrios (Lupu, Rodríguez and Zechmeister, 2021^[27]). Como confiar en los demás implica asumir riesgos y moldear expectativas, el sentido de inseguridad que prevalece en un país con alta violencia y criminalidad representa un importante obstáculo para el desarrollo de la confianza (Delhey and Newton, 2003^[28]).

Chile ha sido identificado a lo largo del tiempo como uno de los países más seguros de América Latina, y estudios recientes destacan que la seguridad pública es una condición esencial para la realización de las

personas (Cadena-Urzúa, Iftimi and Montes-Suay, 2023^[29]). Sin embargo, la evidencia muestra que desde 2017 hay una tendencia creciente en el temor de las personas a ser víctimas de un delito en Chile (Figura 1.3), lo que probablemente impacta los niveles de confianza en las instituciones. Las percepciones de inseguridad se han asociado con una sensación de impunidad y una visión de un sistema de justicia que tiene dificultades para lidiar de manera efectiva con los infractores (Dammert, 2005^[30]). En paralelo, el gobierno se encuentra llevando a cabo un proceso amplio de reformas como parte de su agenda de seguridad pública, que involucra a múltiples actores, entre ellos, los recientemente electos gobiernos regionales. En este sentido, la prominencia del tema en los medios de comunicación, siguiendo hallazgos de investigaciones previas, podría ser también otro de los factores que incrementan los impactos negativos en la confianza de las personas en las instituciones públicas (Liebertz and Bunch, 2019^[31]).

Figura 1.3. A partir del 2016 ha habido un incremento en la sensación de inseguridad en los barrios chilenos

Porcentaje de encuestadas/os que indican sentirse inseguras/os en sus barrios en Chile y promedio de ALC, 2006-2023



Nota: La figura presenta las respuestas a la pregunta de la encuesta: "Hablando del vecindario donde vive y pensando en la posibilidad de ser asaltado o robado, ¿se siente muy seguro, algo seguro, algo inseguro o muy inseguro?". Los porcentajes muestran las respuestas agregadas de "muy inseguro" y "algo inseguro". ALC presenta los promedios no ponderados de 33 países de ALC encuestados.

Fuente: Barómetro de las Américas, 2006-2023.

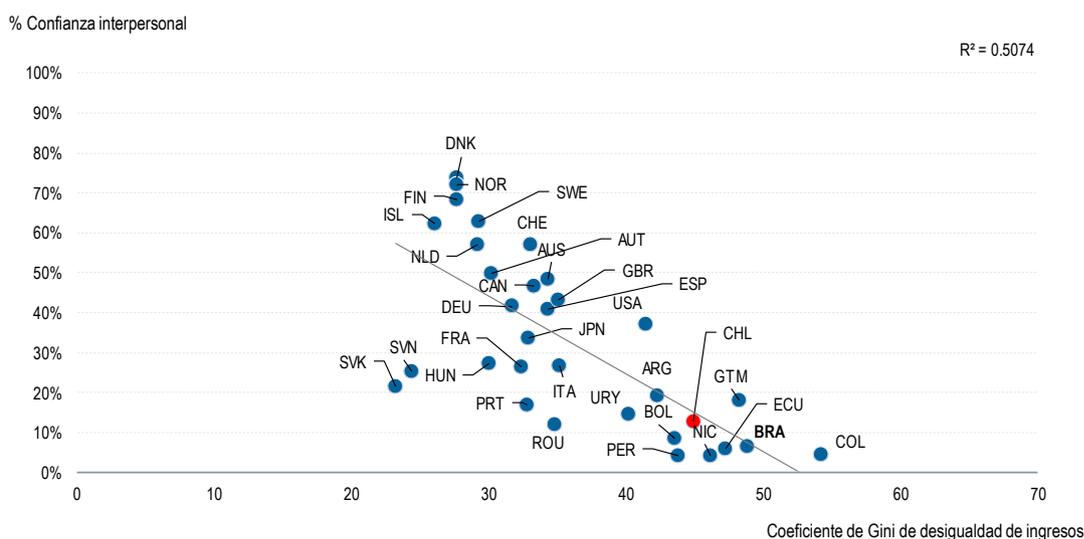
1.1.4. Las desigualdades económicas y los altos niveles de informalidad están contribuyendo potencialmente a los bajos niveles de confianza

Los altos niveles de desigualdad crean divisiones marcadas en la sociedad y alimentan el descontento social, lo que estructuralmente socava el capital social y la confianza pública (Rothstein and Uslaner, 2005^[21]; Alesina and La Ferrara, 2002^[32]). Cuando la desigualdad aumenta, los individuos se preocupan más por su estatus económico que por un destino compartido o por pertenecer a una comunidad moral, lo que fomenta la competencia y reduce los incentivos para la cooperación (Uslaner, 2004^[33]). Además, si los intereses económicos de las personas divergen cada vez más, se vuelve más difícil para el gobierno definir y perseguir el interés público. Tanto los datos (Figura 1.4) como los estudios recientes muestran que los niveles elevados, o en aumento, de desigualdad, están asociados con niveles más bajos de

confianza política en todos los estratos sociales, lo que socava la cohesión social (Goubin and Hooghe, 2020^[34]; Oishi, Kesebir and Diener, 2011^[35]). Por otra parte, se ha encontrado que las percepciones de equidad en la distribución de ingresos de un país tienen una mayor correlación con la confianza que la distribución real de ingresos (Scartascini and Valle Luna, 2020^[36]). Estos elementos sugieren que la confianza se ve afectada de manera crucial no sólo por las experiencias individuales, sino también por experiencias colectivas.

Figura 1.4. Bajos niveles de confianza están asociados a altos niveles de desigualdad – y viceversa

Índice de Gini de desigualdad de ingresos en un país (X-axis) y porcentaje de personas que reportó tener confianza en otras personas (Y-axis) en países de la OCDE y América Latina



Nota: Este diagrama de dispersión presenta el coeficiente de Gini para el último año disponible en el eje X. El coeficiente de Gini es una medida estándar de la desigualdad que representa la distribución del ingreso de la población dentro de un país determinado. Toma el valor de 0 cuando todos los hogares tienen ingresos idénticos y 100 cuando un solo hogar tiene todos los ingresos. El eje Y presenta la proporción de encuestados/os que respondieron "Se puede confiar en la mayoría de las personas" a la pregunta "Hablando en general, ¿diría usted que se puede confiar en la mayoría de las personas o que es necesario ser muy cuidadoso al tratar con la gente?".

Fuente: Encuesta de Valores Europeos (EVS) y Encuesta Mundial de Valores (WVS), ola 10 (confianza interpersonal) y base de datos de distribución de ingresos de la OCDE y plataforma de pobreza y desigualdad del Banco Mundial (coeficiente de Gini).

Alrededor de un tercio de la población de Chile es económicamente vulnerable, con ingresos inferiores a 13 dólares por día y destinando más del 30% de sus ingresos al servicio de la deuda (OECD, 2022^[10]). El coeficiente de Gini del país (0,46) está por encima del promedio de la OCDE (0,31), y el ingreso promedio del 10% más rico es 19 veces mayor que el del 10% más pobre (en comparación con 9,3 veces en promedio en los países de la OCDE). Además, los altos niveles de desigualdad tienden a ser un obstáculo clave para la movilidad social en Chile: podría tomar seis generaciones para que alguien de una familia en el 10% más pobre de la distribución de ingresos alcance el ingreso promedio en el país (OECD, 2019^[37]), y el ingreso de los padres afecta fuertemente al de sus hijos (OECD, 2018^[38]).

Los indicadores de desigualdad también están acompañados de bajos niveles de redistribución y gasto social. Según un estudio reciente de la OCDE, el sistema tributario en Chile promueve la equidad vertical, pero a un nivel relativamente bajo en comparación con otros países de la OCDE. Cuando se consideran los impuestos y las transferencias, el índice de Gini solo disminuye en un 5% en Chile, en comparación

con el promedio de la OCDE del 25% (OECD, 2021^[39]). Chile tiene la mayor demanda por redistribución entre los países de la OCDE, y hay también una alta demanda de impuestos progresivos, reflejando la creencia de que una parte significativa del ingreso nacional va a los más ricos y que la movilidad social está estructuralmente limitada para los pobres (OECD, 2021^[40]).

Además, aunque el gasto social en Chile ha aumentado en la última década, sigue siendo bajo y por debajo del promedio de la OCDE (20%), situándose en un 11,4% del PIB (OECD, 2022^[10]). Una parte significativa del gasto social se destina a las pensiones, mientras que un porcentaje menor se dedica a programas de asistencia social para las personas pobres y vulnerables. Al mismo tiempo, los altos niveles de informalidad laboral sugieren que alrededor del 20% de la gente en Chile podría no tener acceso a redes de protección social (OECD et al., 2023^[41]).

Las persistentes desigualdades económicas, la informalidad laboral y los bajos niveles de redistribución contribuyen a sentimientos de injusticia y de insatisfacción con la economía en Chile. Más de la mitad de la población chilena (52,8%) considera que la distribución actual de ingresos es injusta (Latinobarómetro, 2020^[42]), y la evidencia de la Encuesta de Confianza de la OCDE de 2023 encontró que una de cada cinco personas (20,8%) cree que le irá peor o mucho peor que a sus padres. Los notables avances económicos y el éxito en la lucha contra la pobreza no fueron acompañados de resultados igualmente alentadores en la lucha contra la desigualdad (Ominami, 2019^[43]), sugiriendo que no toda la población se ha beneficiado de manera equitativa del progreso económico del país, poniendo en riesgo la cohesión social y socavando la confianza.

1.1.5. El ejercicio desigual de derechos civiles y políticos y el acceso desigual a los servicios y políticas han socavado el contrato social de Chile

Más allá de las desigualdades económicas, existe evidencia significativa que sugiere que las desigualdades en las experiencias de las personas con el Estado, el ámbito público y el político también pueden afectar sus percepciones sobre las instituciones públicas, incluyendo sus niveles de confianza.

Datos del Latinobarómetro (2023) muestran que un pasmoso 83,7% de la población en Chile cree que su país está controlado por unas pocas personas en su propio interés, y recientes investigaciones académicas sostienen que los derechos civiles, sociales y políticos se garantizan de manera desigual en el país, impactando de manera desproporcionada a las comunidades marginadas y a la ciudadanía empobrecida. Un análisis realizado antes de la introducción del voto obligatorio en diciembre de 2022, utilizando indicadores de derechos políticos y sociales en Santiago, mostró que las personas pobres y las minorías étnicas tenían menores tasas de participación electoral, mientras que los ricos estaban sobrerrepresentados en el Congreso (Luna and Medel, 2023^[44]). Además, estudios sobre el estado de los derechos humanos en el país muestran que aún persisten desafíos para el pleno ejercicio de ciertos derechos civiles y políticos. Las observaciones finales del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos destacan algunas preocupaciones respecto a los reportes de la aplicación de la legislación antiterrorista contra miembros del pueblo mapuche, así como respecto a los informes de la aplicación discriminatoria de la ley penal contra acusadas/os mapuche. Además, el Comité señala que Chile debe continuar con sus esfuerzos para aumentar la participación de las mujeres en la vida política y pública, y su representación en los sectores público y privado, particularmente en posiciones de toma de decisiones, asegurando que dicha representación incluya a mujeres indígenas, así como tomar todas las medidas necesarias para prevenir el uso excesivo de la fuerza durante las operaciones policiales (UN, 2024^[45]).

Estudios y evidencia recientes han encontrado que Chile enfrenta significativas desigualdades en el acceso y la calidad de los servicios, particularmente en educación y salud (OECD, 2022^[10]). El acceso a una educación de calidad está fuertemente vinculado al estatus socioeconómico en Chile (OECD, 2021^[46]) y las oportunidades de la juventud chilena para tener carreras exitosas aún dependen en gran medida de las condiciones económicas y sociales de sus padres o del vecindario en el que crecen (OECD, 2018^[38]). Además, Chile tiene altos gastos de salud de bolsillo en comparación con otros países de la OCDE. Según

el último informe de la OCDE "*Health at a Glance*", el 63% del gasto en salud en Chile está cubierto por prepagos obligatorios, una proporción menor que el promedio de la OCDE del 76% (OECD, 2023^[47]). Por otra parte, la protección social está segmentada y muchas/os trabajadores informales con ingresos por encima de la línea de la pobreza no pueden acceder a beneficios de transferencias monetarias o al seguro de desempleo, lo que conduce a una baja cobertura de la protección social en el país (OECD, 2022^[10]).

Las disparidades territoriales en términos de acceso a servicios y políticas también siguen siendo significativas. Chile es uno de los países más centralizados de la OCDE, así como uno de los que presenta los mayores niveles de disparidades territoriales, con una alta concentración del PIB (OECD, 2017^[19]). Las disparidades en el acceso a servicios y oportunidades resultan en que las personas que viven en áreas más ricas tengan una mayor esperanza de vida en comparación con aquellas que viven en áreas más pobres, con una diferencia de hasta 18 años para las mujeres en Santiago (UNDP, 2022^[48]). Los datos del PNUD también muestran que las personas inmigrantes, principalmente ubicadas en la zona norte, enfrentan una particular insatisfacción y vulnerabilidad (UNDP, 2022^[48]). Al mismo tiempo, las personas de estatus socioeconómico más alto tienden a agruparse y ocupar espacios bien definidos en las ciudades (Bro and Mendoza, 2021^[49]).

El ejercicio desigual de los derechos políticos y civiles y el acceso desigual a los servicios públicos están contribuyendo a debilitar el contrato social en el país. Abordar estas desigualdades y disparidades territoriales es crucial para que Chile pueda ofrecer mejores servicios públicos y oportunidades para toda la población, así como para reconstruir la confianza.

1.1.6. Las instituciones públicas tienen dificultades para alcanzar las crecientes expectativas de la ciudadanía

El retorno a la democracia en 1990 sugiere que la experiencia democrática de la población chilena es relativamente corta en comparación con otras democracias de la OCDE, lo que podría tener un impacto en los niveles de confianza pública (Lühiste, 2006^[50]) (Cuadro 1.2). Al mismo tiempo, la ciudadanía chilena, así como la población en las democracias del mundo, tienen expectativas crecientes sobre lo que las instituciones en los sistemas democráticos pueden entregar (Open Society Foundations, 2023^[51]; OECD, 2024^[6]) y el sistema político ha estado bajo presión debido a sucesivas manifestaciones y movimientos sociales. Los arreglos institucionales heredados del retorno a la democracia fueron diseñados para mejorar la estabilidad, pero conllevaron compromisos en otras dimensiones importantes de la democracia, como la representación, la rendición de cuentas y la legitimidad (Siavelis, 2016^[7]). La Constitución Nacional, por ejemplo, estableció un sistema presidencial fuerte, otorgó poder de veto y creó instituciones fuertemente influenciadas por el ámbito militar, que fueron limitadas a lo largo de los años a través de reformas legislativas. En 2005, la Ley 20.050 abolió a los senadores vitalicios y cambió el rol político del Consejo de Seguridad Nacional a uno meramente consultivo, entre otras medidas.

Cuadro 1.2. El retorno a la democracia y la confianza pública en Chile

La investigación académica sugiere que las democracias de larga data fomentan el desarrollo de la confianza institucional debido a la experiencia prolongada con las instituciones democráticas, la estabilidad de las normas y valores que guían la interacción de la ciudadanía, y la presencia de espacios para la participación política (Letki and Evans, 2005^[52]; Letki, 2018^[53]). En estos sistemas políticos, la confianza en las instituciones y el apoyo a la democracia tienden a estar más internalizados y, en cierto modo, desvinculados del desempeño de un gobierno o institución en particular. Por el contrario, en las democracias jóvenes, como la de Chile y la mayoría de las latinoamericanas, donde la población tiene una experiencia limitada con las instituciones democráticas, el desempeño de las instituciones y los gobiernos es de gran importancia (Letki, 2018^[53]; Catterberg, 2006^[54]).

Chile volvió a la democracia en 1990, tras el referéndum nacional celebrado en octubre de 1988, en el cual la mayoría de la gente registrada para votar (más de un 90% de la población habilitada) votó en contra de la continuidad del régimen militar. Como resultado, en 1989, la dictadura saliente propuso cambios constitucionales —que la oposición podía aceptar o rechazar, pero no modificar— que redujeron las restricciones al pluralismo político y eliminaron barreras a la actividad de los partidos políticos, pero también aseguraron disposiciones que hicieron al ejército más independiente de las autoridades civiles de lo que se había concebido originalmente en la Constitución de 1980 (Heiss and Navia, 2007^[55]).

La literatura académica de larga data sostiene que los acuerdos entre las élites gobernantes y las fuerzas de oposición son cruciales para una transición pacífica, pero a menudo limitan el alcance de las reformas democráticas iniciales (O'Donnell, Schmitter and Whitehead Laurence, 1986^[56]). En este sentido, el sistema electoral de Chile fue una de las características resultantes de la transición acordada que limitó la competencia política y condujo a una "contienda a puerta cerrada" y a la sobrerrepresentación de minorías durante décadas. El sistema binominal, reformado en 2015 en un sistema proporcional, creó fuertes incentivos para la formación de coaliciones y condujo a la rotación de poder entre dos coaliciones. Si bien los acuerdos de reparto del poder fueron exitosos para garantizar la estabilidad en un contexto dividido después de la caída de la dictadura, estos han sido criticados por promover la dominación de las élites y excluir a la población en general. Como resultado, ha habido una percepción de que el voto tenía poco impacto (Couffignal, 2011^[8]) y de que la competencia política estaba cerrada a cualquier nueva fuerza política.

1. El sistema estableció distritos binominales con listas abiertas, en los que los votantes indicaban su preferencia por una candidatura en su lista preferida. Aunque el voto estaba centrado en las candidaturas, para determinar ganadores se sumaban los votos totales de ambas candidaturas antes de distribuir los escaños a las listas. Luego, los escaños se otorgaban a las candidaturas individuales según su posición en la lista (Polga-Hecimovich and Siavelis, 2015^[57]).

A su vez, los movimientos sociales desde 2011, en particular las protestas sociales de 2019 (Cuadro 1.3), pusieron en evidencia las limitaciones de los arreglos institucionales y el modelo político excluyente, tal como era percibido por la ciudadanía (en 2020, el 78% de las personas votó a favor de una reforma constitucional integral). Sin embargo, generar y consolidar un consenso en torno a nuevas instituciones ha demostrado ser un desafío (Carrasco, 2022^[58]). Un informe reciente del PNUD destaca que la mayoría de la población en Chile demanda un proyecto común y estaría dispuesta a cambiar, aunque preferiría que los cambios se lleven a cabo de manera gradual (PNUD, 2024^[59]).

En los últimos años, Chile ha implementado una serie de reformas electorales para mejorar la representación en el sistema político y fortalecer la democracia (BertelsmannStiftung, 2022^[60]). Sin embargo, estas reformas podrían conllevar ciertas concesiones en términos de construcción de consensos y facilidad en la toma de decisiones. La reforma electoral de 2015 reemplazó el sistema binominal e introdujo una representación proporcional e inclusiva. El nuevo sistema amplió el número de diputadas/os y senadoras/es, implementó una cuota de género para las listas de los partidos y permitió alianzas electorales entre partidos a nivel nacional (BertelsmannStiftung, 2022^[60]). Esta reforma tenía como objetivo fomentar un sistema de partidos más diverso y abrir el camino para el surgimiento de nuevos actores más allá de los tradicionales partidos y coaliciones de centroizquierda y centroderecha. No obstante, muchos asocian esta reforma con una mayor fragmentación y competencia, así como con una mayor personalización de la política y negociaciones fragmentadas para la formación de coaliciones (Luna, 2021^[61]). De manera similar, en 2017, la Ley 20.990 introdujo la elección popular directa de los gobernadores regionales. Según expertos/as nacionales consultados en ocasión de este estudio, por un lado, esto fomentó la descentralización y abrió un nuevo canal para la participación ciudadana. Sin embargo, también implicó la inclusión de nuevos actores en las negociaciones políticas que podrían ejercer su poder de veto sobre las reformas necesarias.

Cuadro 1.3. Protestas sociales en 2019 y las respuestas institucionales

La escala y amplitud de las protestas sociales que tuvieron lugar en 2019 representaron un punto de inflexión significativo en la política de Chile y en la percepción pública del sistema político. Un aumento en las tarifas del transporte público sirvió como catalizador para expresar un descontento profundamente arraigado con las desigualdades políticas y económicas y la insatisfacción con el contrato social del país. El acceso desigual a servicios esenciales, como la educación, la atención médica y el transporte, alimentó la idea de que existen "dos Chiles", como señalaron expertos/as entrevistado/as para este estudio, donde las oportunidades para influir en la toma de decisiones políticas son igualmente desiguales. En 2020, cerca de cuatro de cada cinco personas (86.4%) pensaban que el país estaba dirigido por unos pocos grupos poderosos en su propio beneficio; en contraste, solo una de cada cinco creía tener voz en lo que hace el gobierno (Latinobarometro, 2020^[42]).

Como resultado, el gobierno canceló los aumentos en las tarifas del transporte público y los precios de la electricidad, creó un plan de salud y un nuevo tramo impositivo (OECD, 2021^[46]). Las instituciones de Chile demostraron ser resilientes y canalizaron el descontento social en un referéndum nacional donde la población votó a favor de una reforma constitucional. A pesar de dos intentos fallidos para una nueva constitución, los procesos constitucionales demostraron la capacidad del país para responder con moderación, evitando consecuencias más graves y un nuevo pico en los disturbios sociales.

Aunque existe un acuerdo general sobre la necesidad de reformas en áreas críticas, como los impuestos o las pensiones (Cuadro 1.4), aún hay obstáculos para lograr consensos. Al mismo tiempo, el contexto se vuelve cada vez más desafiante, ya que, según expertos/as entrevistados/as para este estudio, muchos votantes ven con sospecha los consensos y acuerdos políticos (debido al prolongado sistema binominal excluyente), lo que genera un escenario político estancado y alimenta la polarización. El primer estudio nacional sobre polarizaciones en Chile mostró altos niveles de polarización política y encontró que la polarización política es mayor que la polarización social en el país. El estudio identificó una brecha de 31 puntos porcentuales, en promedio, cuando se preguntó a las personas sobre 18 temas políticos diferentes en el debate público (como derechos humanos y dictadura, lenguaje inclusivo, injusticia social y protestas, etc.), y señaló que sólo alrededor del 34% de las personas encuestadas estaban abiertas a discutir con otros (Critería, 2023^[62]). Por lo tanto, el éxito de estos cambios transformadores dependerá de la capacidad del gobierno para construir alianzas, fomentar la cohesión social y recuperar la confianza. Además, según la literatura, se ha encontrado que los niveles crecientes de polarización política tienen un fuerte impacto en la confianza (Jennings et al., 2021^[63]; Hetherington and Rudolph, 2017^[64]; Jones, 2015^[65]). La alineación de las personas a lo largo de líneas partidistas motiva percepciones y criterios de evaluación centrados en preferencias partidarias y desacredita una evaluación objetiva de la oposición, a veces incluso llevando a una completa falta de confianza en las instituciones públicas.

Cuadro 1.4. Áreas clave para reforma política bajo discusión

El gobierno de Chile ha propuesto una reforma tributaria que tiene como objetivo financiar la expansión de la protección social aumentando la relación impuestos/PIB, que actualmente se encuentra entre las más bajas de los países de la OCDE. En 2019, la relación impuestos/PIB en Chile fue del 20,7% en comparación con el 33,8% en la OCDE (OECD, 2022^[66]). Sin embargo, la propuesta inicial, que incluía aumentos de impuestos para los más ricos y medidas contra la evasión fiscal, y que se esperaba generara ingresos equivalentes al 2,7% del PIB, fue rechazada por los/as legisladores/as en marzo de 2023 (Reuters, 2023^[67]). La segunda versión de la reforma del gobierno, presentada en agosto de 2023, será dividida en medidas de cumplimiento tributario, por un lado, y beneficios fiscales y cambios en el impuesto a la renta, por el otro (Paul, 2023^[68]).

Por otro lado, la propuesta de reforma de pensiones, que se pretende aprobar antes de fin de año, incluye aumentar los ahorros previsionales, establecer parámetros claros para la Pensión Garantizada Universal (PGU) y mejorar la gestión de los fondos, entre otras medidas. Actualmente, el 72% de las pensiones están por debajo del salario mínimo, y una de cada cuatro personas jubiladas recibe una pensión por debajo de la línea de pobreza (Government of Chile, 2022^[69]). Las mujeres se ven particularmente afectadas, ya que menos de la mitad ha contribuido durante más de 20 años y solo el 54% recibe una pensión financiada con sus ahorros. Esfuerzos de reforma anteriores para abordar las bajas pensiones introdujeron medidas como el Pilar Solidario y la Pensión Garantizada Universal (de La Fuente and Laborde, 2023^[70]).

Tanto la reforma tributaria como la reforma de pensiones han enfrentado obstáculos relacionados con el quórum necesario para ser debatidas, así como una fuerte oposición por parte de partidos políticos y de la comunidad empresarial.

1.2. Construyendo confianza en un ambiente de información crecientemente desafiante y polarizado

En los últimos años, las preocupaciones sobre la fiabilidad e integridad de la información han aumentado, con implicaciones significativas para la democracia y la confianza (OECD, 2024^[6]). La información sirve como interfaz entre el gobierno y la población, reflejando y moldeando sus percepciones sobre la competencia y los valores del gobierno. Al mismo tiempo, la confianza es esencial para implementar regulaciones y medidas que busquen limitar la amenaza que supone la difusión de información falsa o desinformación, ya que, de lo contrario, pueden ser fácilmente percibidas por el público como intentos de controlar el espacio informativo y socavar los principios democráticos.

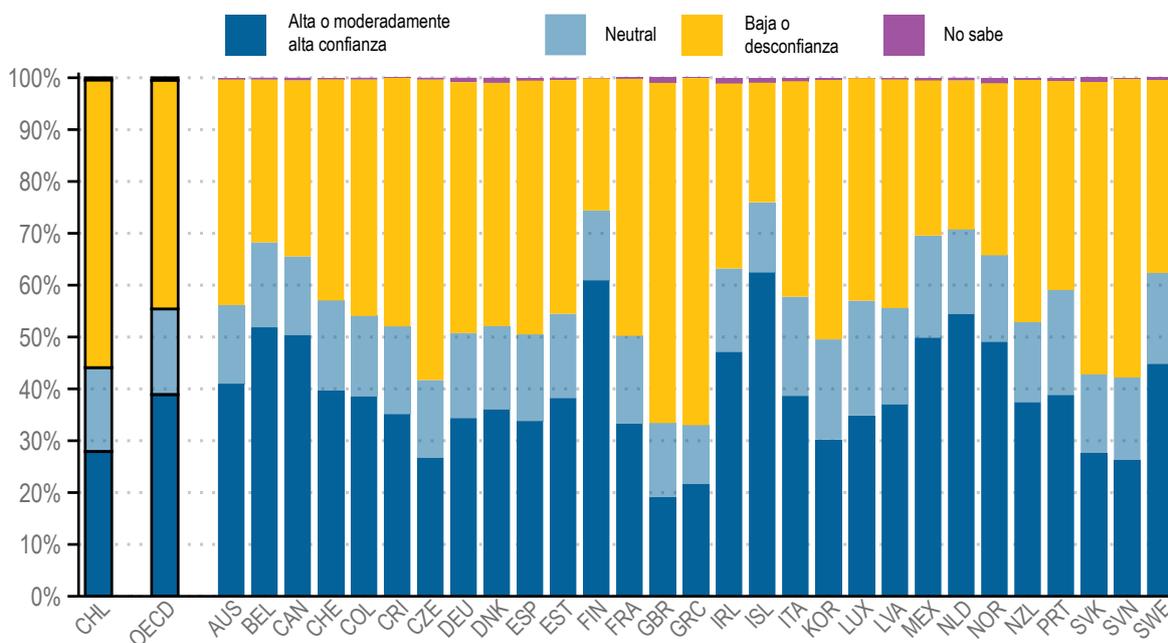
Chile, como muchos países en el siglo XXI, ha tenido que lidiar con un entorno mediático y de información en rápida transformación, en un contexto de crisis complejas. Similar a los promedios de la OCDE, el 87% de los hogares en Chile tiene acceso a Internet de banda ancha en el hogar, y entre 2010 y 2018, Chile tuvo una de las tasas de adopción de banda ancha móvil más rápidas en la OCDE, aumentando diez veces y alcanzando un 92,4 por cada 100 personas en junio de 2019 (Garda, 2021^[71]).

Estudios recientes destacan que la disminución global de la confianza en los medios podría estar relacionada con el aumento de las redes sociales como fuente de información y los efectos significativos que esto ha tenido en el entorno informativo (Knight Foundation, 2023^[72]). Según la encuesta de confianza de la OCDE de 2023, solo un tercio (27,9%) de las personas en Chile informó niveles altos o moderadamente altos de confianza en los medios de noticias, por debajo del promedio en los países de la OCDE (38,9%) (Figura 1.5). Además, análisis sobre el entorno informativo en Chile han demostrado

que el contenido falso se difunde más rápido y llega a más usuarios que el contenido verdadero en plataformas como Twitter y Facebook, y las barreras de acceso al contenido falso también son más bajas en comparación con otros tipos de contenido (Mendoza et al., 2023^[73]).

Figura 1.5. Las personas en Chile son más escépticas, con respecto a los medios de comunicación, que las encuestadas en los países de la OCDE, en promedio

Porcentaje de encuestados que indican diferentes niveles de confianza en medios de comunicación, 2023



Nota: La figura muestra las distribuciones dentro de cada país de las respuestas a la pregunta: "En una escala del 0 al 10, donde 0 es nada y 10 es completamente, ¿cuánto confía en los medios de comunicación?". Una respuesta de 0-4 corresponde a 'baja o ninguna confianza', un 5 a 'neutral', y un 6-10 a 'alta o moderadamente alta confianza'. "OCDE" presenta el promedio no ponderado de las respuestas en los países.

Fuente: OCDE Encuesta de confianza 2023.

StatLink  <https://stat.link/hyvzng>

De hecho, eventos significativos recientes como el estallido social a fines de 2019, la pandemia de COVID-19³ y el referéndum constitucional han amplificado las tendencias que fomentan la difusión de información falsa y desinformación, contribuyen a la polarización y suponen un desafío para la integridad de la información en general (Molina, 2022^[74]). Con una alta penetración de internet y millones de usuarios, las redes sociales se han convertido en una herramienta crucial para la participación e interacción (Hootsuite & We Are Social, 2021^[75]; Valenzuela et al., 2019^[76]; OECD, 2017^[77]). En respuesta, Chile estableció una Comisión Nacional contra la Desinformación para asesorar al Ministerio de Ciencia, Tecnología, Conocimiento e Innovación, y al Ministerio de la Secretaría General de Gobierno, en asuntos relacionados con el fenómeno global de la desinformación y su manifestación en el país. La comisión está compuesta por nueve integrantes, incluidas/os representantes de universidades públicas y privadas, ONGs, fundaciones y organizaciones de verificación de datos (OECD, 2024^[78]). Además de las respuestas gubernamentales, otros actores nacionales desarrollaron nuevos proyectos para verificar información, como *ChileFastCheck* o *MalaEspinaCheck*, iniciados por periodistas, o *EfectoFactCheck.cl* dirigido por la Pontificia Universidad Católica de Chile.

Simultáneamente, otros desafíos a considerar se relacionan con la segmentación y concentración de la información, lo que no es exclusivo a internet. Proteger el espacio cívico es un pilar fundamental de la gobernanza democrática (OECD, 2022^[79]). La presencia de múltiples voces y perspectivas es esencial para una ciudadanía activa y para los debates públicos, y la concentración de los medios puede dificultar esta diversidad (UNESCO, 2017^[80]). Sin embargo, Chile se destaca entre otros países latinoamericanos por su alta concentración mediática, particularmente en los mercados de prensa y televisión (Núñez-Mussa, 2021^[81]), lo que puede limitar la capacidad de los medios para reflejar la variedad de ideas, puntos de vista y opiniones en la sociedad, y representar a todos los grupos políticos, culturales y sociales. En este sentido, garantizar un entorno mediático vibrante y pluralista, fuentes de noticias diversas e independientes, y un discurso libre y abierto, podría ser clave para facilitar un debate democrático informado en Chile (OECD, 2024^[78]).

Referencias

- Alesina, A. and E. La Ferrara (2002), “Who trusts others?”, *Journal of Public Economics*, Vol. 85/2, pp. 207-234, [https://doi.org/10.1016/s0047-2727\(01\)00084-6](https://doi.org/10.1016/s0047-2727(01)00084-6). [32]
- Algan, Y. and P. Cahuc (2013), “Trust, growth and well-being: New evidence and policy implications”, No. 7464, IZA Discussion Paper. [3]
- Bäck, M. and E. Kestilä (2009), “Social Capital and Political Trust in Finland: An Individual-level Assessment”, *Scandinavian Political Studies*, Vol. 32/2, <https://doi.org/10.1111/j.1467-9477.2008.00218.x>. [23]
- Bargsted, M. et al. (2022), “Social and Political Trust in a Low Trust Society”, *Political Behavior*, <https://doi.org/10.1007/s11109-021-09762-2>. [25]
- BertelsmannStiftung (2022), *Chile Report - Sustainable GOVERNANCE Indicators 2022*, https://www.sgi-network.org/docs/2022/country/SGI2022_Chile.pdf. [60]
- Brezzi, M. et al. (2021), “An updated OECD framework on drivers of trust in public institutions to meet current and future challenges”, *OECD Working Papers on Public Governance*, No. 48, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/b6c5478c-en>. [4]
- Brieba, D. et al. (2024), “Inside the Black Box: Uncovering Dynamics and Characteristics of the Chilean Central Government Bureaucracy with a Novel Dataset”, *Latin American Politics and Society*, pp. 1-29, <https://doi.org/10.1017/lap.2023.41>. [14]
- Cadena-Urzúa, P., A. Iftimi and F. Montes-Suay (2023), “Seguridad ciudadana como elemento fundamental para el desarrollo humano: análisis de delitos en Chile mediante un modelo logístico espaciotemporal”, *Revista iberoamericana de estudios de desarrollo = Iberoamerican journal of development studies*, Vol. 12/1, pp. 30-49, https://doi.org/10.26754/ojs_ried/ijds.699. [29]
- Calafell, F. (ed.) (2021), “Surname affinity in Santiago, Chile: A network-based approach that uncovers urban segregation”, *PLOS ONE*, Vol. 16/1, p. e0244372, <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0244372>. [49]

- Carrasco, M. (2022), *Why we failed to approve the new Chilean constitution: the need for a cultural transformation*, <https://blogs.lse.ac.uk/latamcaribbean/2022/09/15/why-we-failed-to-approve-the-new-chilean-constitution/>. [58]
- Catterberg, G. (2006), "The Individual Bases of Political Trust: Trends in New and Established Democracies", *International Journal of Public Opinion Research*, Vol. 18/1, pp. 31-48, <https://doi.org/10.1093/ijpor/edh081>. [54]
- Cortázar Velarde, J. et al. (2014), *Serving Citizens: A Decade of Civil Service Reforms in Latin America (2004-13)*, Inter-American Development Bank, <https://doi.org/10.18235/0012567>. [13]
- Couffignal, G. (2011), "Stabilité politique et crise de la représentation au Chili", *Cahiers des Amériques latines*, Vol. 2011/3/68, pp. 109-124, <https://doi.org/10.4000/cal.149>. [8]
- Criteria (2023), *Primer Estudio Nacional de Polarizaciones. Entendiendo las (des)confianzas*. [62]
- Dammert, L. (2005), "Violencia criminal y seguridad ciudadana en Chile", *Serie Políticas Sociales*, No. 109, CEPAL, Santiago de Chile. [30]
- de La Fuente, A. and A. Laborde (2023), *Una reforma en compás de espera: seis rostros de la crisis de las pensiones en Chile | EL PAÍS Chile*, El País, <https://elpais.com/chile/2023-07-24/una-reforma-en-compas-de-espera-seis-rostros-de-la-crisis-de-las-pensiones-en-chile.html> (accessed on 27 July 2023). [70]
- Delhey, J. and K. Newton (2003), "Who trusts?: The origins of social trust in seven societies", *European Societies*, Vol. 5/2, pp. 93-137, <https://doi.org/10.1080/1461669032000072256>. [28]
- Fukuyama, F. (1995), *Trust : the social virtues and the creation of prosperity.*, Free Press, New York. [5]
- Garda, P. (2021), "Making digital transformation work for all in Chile", *OECD Economics Department Working Papers*, No. 1684, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/6b1a524c-en>. [71]
- Goubin, S. and M. Hooghe (2020), "The Effect of Inequality on the Relation Between Socioeconomic Stratification and Political Trust in Europe", *Social Justice Research*, Vol. 33/2, pp. 219-247, <https://doi.org/10.1007/s11211-020-00350-z>. [34]
- Government of Chile (2022), *Find out more about the pension reform and how it will substantially increase pensions in Chile*, <https://www.gob.cl/en/news/find-out-more-about-pension-reform-and-how-it-will-substantially-increase-pensions-chile/>. [69]
- Güemes, C. (2019), ""Wish you were here" confianza en la administración pública en Latinoamérica", *Revista de Administração Pública*, Vol. 53/6, pp. 1067-1090, <https://doi.org/10.1590/0034-761220180230>. [15]
- Heiss, C. and P. Navia (2007), "You Win Some, You Lose Some: Constitutional Reforms in Chile's Transition to Democracy", *Latin American Politics and Society*, Vol. 49/03, pp. 163-190, <https://doi.org/10.1111/j.1548-2456.2007.tb00386.x>. [55]
- Hootsuite & We Are Social (2021), *Digital 2021: Global Overview Report*, <https://wearesocial.com/uk/blog/2021/01/digital-2021-uk/>. [75]

- IMF (2023), *Chile: Selected Issues*, International Monetary Fund, [11]
<https://doi.org/10.5089/9798400231643.002.A001>.
- Irarrázaval, I. and F. Cruz (2023), *Confianza institucional en Chile: un desafío para el desarrollo*. [20]
 N° 682, CENTRO DE ESTUDIOS PÚBLICOS. EDICIÓN DIGITAL , Santiago de Chile.
- Jennings, W. et al. (2021), “How trust, mistrust and distrust shape the governance of the COVID- [63]
 19 crisis”, *Journal of European Public Policy*, Vol. 28/8, pp. 1174-1196,
<https://doi.org/10.1080/13501763.2021.1942151>.
- Jones, D. (2015), “Declining Trust in Congress: Effects of Polarization and Consequences for [65]
 Democracy”, *The Forum*, Vol. 13/3, <https://doi.org/10.1515/for-2015-0027>.
- Keefer, P. and C. Scartascini (eds.) (2022), *Trust: The Key to Social Cohesion and Growth in [24]
 Latin America and the Caribbean (Executive Summary)*, Inter-American Development Bank,
<https://doi.org/10.18235/0003911>.
- Knight Foundation (2023), *Trust, Media and Democracy. American views 2022.*, Knight [72]
 Foundation/Gallup.
- Latinobarometro (2020), *Latinobarometro 2020*, <https://www.latinobarometro.org> (accessed on [42]
 7 March 2023).
- Letki, N. (2018), “Trust in Newly Democratic Regimes”, in Uslaner, E. (ed.), *The Oxford [53]
 handbook of social and political trust*, Oxford University Press, Oxford.
- Letki, N. and G. Evans (2005), “Endogenizing Social Trust: Democratization in East-Central [52]
 Europe”, *British Journal of Political Science*, Vol. 35/3, pp. 515-529,
<https://doi.org/10.1017/S000712340500027X>.
- Liebertz, S. and J. Bunch (2019), “Media, crime, and trust in the police in Latin America”, [31]
International Journal of Police Science & Management, Vol. 21/2, pp. 65-80,
<https://doi.org/10.1177/1461355719852645>.
- Lühiste, K. (2006), “Explaining trust in political institutions: Some illustrations from the Baltic [50]
 states”, *Communist and Post-Communist Studies*, Vol. 39/4, pp. 475-496,
<https://doi.org/10.1016/j.postcomstud.2006.09.001>.
- Luna, J. (2021), *Chile’s fractured democratic consensus*, [61]
[https://carnegieendowment.org/files/Carothers_Feldmann_Polarization_in_Latin_America_fin
 al1.pdf](https://carnegieendowment.org/files/Carothers_Feldmann_Polarization_in_Latin_America_final1.pdf).
- Luna, J. and R. Medel (2023), “Uneven States, Unequal Societies, and Democracy’s Unfulfilled [44]
 Promises: Citizenship Rights in Chile and Contemporary Latin America”, *Latin American
 Politics and Society*, Vol. 65/2, pp. 170-196, <https://doi.org/10.1017/LAP.2022.59>.
- Lupu, N., M. Rodríguez and E. Zechmeister (2021), *Pulse of Democracy*, LAPOP, Nashville, TN. [27]
- Mendoza, M. et al. (2023), “Study on Information Disorders on Social Networks during the [73]
 Chilean Social Outbreak and COVID-19 Pandemic”, *Applied Sciences* 13,
<https://doi.org/10.3390/app13095347>.

- Molina, P. (2022), “La “brutal” desinformación sobre la nueva Constitución propuesta para Chile (y algunas de las confusiones más difundidas)”, <https://www.bbc.com/mundo/noticias-america-latina-62245073>. [74]
- O’Donnell, G., P. Schmitter and Whitehead Laurence (1986), *Transitions from Authoritarian Rule: Prospects for Democracy*, The Johns Hopkins University Press, Baltimore (Md). [56]
- OECD (2024), “2023 OECD Digital Government Index: Results and key findings”, *OECD Public Governance Policy Papers*, No. 44, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/1a89ed5e-en>. [17]
- OECD (2024), *Facts not Fakes: Tackling Disinformation, Strengthening Information Integrity*, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/d909ff7a-en>. [78]
- OECD (2024), *Government at a Glance: Latin America and the Caribbean 2024*, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/4abdba16-en>. [16]
- OECD (2024), *OECD Survey on Drivers of Trust in Public Institutions – 2024 Results: Building Trust in a Complex Policy Environment*, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/9a20554b-en>. [6]
- OECD (2023), *Government at a Glance 2023*, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/3d5c5d31-en>. [18]
- OECD (2023), *Health at a Glance 2023: OECD Indicators*, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/7a7afb35-en>. [47]
- OECD (2022), *Constitutions in OECD Countries: A Comparative Study: Background Report in the Context of Chile’s Constitutional Process*, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/ccb3ca1b-en>. [12]
- OECD (2022), *OECD Economic Surveys: Chile 2022*, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/311ec37e-en>. [10]
- OECD (2022), *OECD Tax Policy Reviews: Chile 2022*, OECD Tax Policy Reviews, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/0a8d9e7c-en>. [66]
- OECD (2022), *The Protection and Promotion of Civic Space: Strengthening Alignment with International Standards and Guidance*, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/d234e975-en>. [79]
- OECD (2021), *Does inequality matter - Country note: Chile*, <https://www.oecd.org/wise/Does-inequality-matter-country-note-Chile.pdf>. [39]
- OECD (2021), *Does Inequality Matter? : How People Perceive Economic Disparities and Social Mobility*, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/3023ed40-en>. [40]
- OECD (2021), *OECD Economic Surveys: Chile 2021*, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/79b39420-en>. [46]
- OECD (2019), *Society at a Glance 2019: OECD Social Indicators*, OECD Publishing, Paris, https://doi.org/10.1787/soc_glance-2019-en. [37]
- OECD (2018), *A Broken Social Elevator? How to Promote Social Mobility*, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/9789264301085-en>. [38]

- OECD (2017), *Making Decentralisation Work in Chile: Towards Stronger Municipalities*, OECD Multi-level Governance Studies, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/9789264279049-en>. [19]
- OECD (2017), *OECD Digital Economy Outlook 2017*, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/9789264276284-en>. [77]
- OECD et al. (2023), *Latin American Economic Outlook 2023: Investing in Sustainable Development*, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/8c93ff6e-en>. [41]
- Oishi, S., S. Kesebir and E. Diener (2011), "Income Inequality and Happiness", *Psychological Science*, Vol. 22/9, pp. 1095-1100, <https://doi.org/10.1177/0956797611417262>. [35]
- Ominami, C. (2019), "Avances y desafíos pendientes en Chile a partir de los gobiernos progresistas del siglo XX", in *Las sendas abiertas en América Latina*, CLACSO, <https://doi.org/10.2307/j.ctvt6rmdr.16>. [43]
- Open Society Foundations (2023), *Open Society Barometer. Can Democracy Deliver?*, Open Society Foundations. [51]
- Paul, F. (2023), "Estamos en un momento clave que va a marcar no solamente el fin del gobierno de Boric, sino la próxima década en Chile": Mario Marcel, ministro de Hacienda de Chile, <https://www.bbc.com/mundo/articulos/clezp0g7d26o>. [68]
- PNUD (2024), *Informe sobre Desarrollo Humano en Chile 2024. ¿Por qué nos cuesta cambiar?: conducir los cambios para un Desarrollo Humano Sostenible.*, PNUD, Santiago de Chile. [59]
- PNUD-MDSF (2020), *Impactos socioeconómicos de la pandemia en los hogares de Chile. Resultados de la Encuesta Social Covid-19. Primera Fase*, PNUD-MDSF, Santiago de Chile. [9]
- Polga-Hecimovich, J. and P. Siavelis (2015), "Here's the bias! A (Re-)Reassessment of the Chilean electoral system", *Electoral Studies*, Vol. 40, pp. 268-279, <https://doi.org/10.1016/j.electstud.2015.09.006>. [57]
- Putnam, R. (1993), *Making Democracy Work: Civic Traditions in Modern Italy*, Princeton University Press, Princeton, New Jersey. [1]
- Reuters (2023), *Gobierno de Chile presentará por segunda vez proyecto de reforma tributaria en medio de un escenario adverso | AméricaEconomía*, America Economía, <https://www.americaeconomia.com/politica/gobierno-de-chile-presentara-por-segunda-vez-proyecto-de-reforma-tributaria-en-medio-de-un> (accessed on 27 July 2023). [67]
- Rothstein, B. (2011), *The Quality of Government Corruption, Social Trust, and Inequality in International Perspective*, University of Chicago Press, Chicago. [2]
- Rothstein, B. and E. Uslaner (2005), "All for All: Equality, Corruption, and Social Trust", *World Politics*, Vol. 58/1, pp. 41-72, <https://doi.org/10.1353/wp.2006.0022>. [21]
- Scartascini, C. and J. Valle Luna (2020), "WHOM DO WE TRUST? The Role of Inequality and Perceptions", in Busso, M. and J. Messina (eds.), *THE INEQUALITY CRISIS. Latin America and the Caribbean at the Crossroads.*, Inter-American Development Bank, Washington DC. [36]
- Siavelis, P. (2016), "Crisis of Representation in Chile? The Institutional Connection", *Journal of Politics in Latin America*, Vol. 8/3, pp. 61-93, <https://doi.org/10.1177/1866802x1600800303>. [7]

- Trappel, J. (ed.) (2021), *Chile: Crisis of trust and a precarious industry*, [81]
<https://doi.org/10.48335/9789188855428-3>.
- UN (2024), *Concluding observations on the seventh periodic report of Chile*. [45]
- UNDP (2022), *When Juncture Meets Structure - Vignettes on Development and the COVID-19 Crisis in Latin America and the Caribbean*, <https://www.undp.org/latin-america/publications/when-juncture-meets-structure-vignettes-development-and-covid-19-crisis-latin-america-and-caribbean>. [48]
- UNESCO (2017), *Concentration of Media Ownership and Freedom of Expression: Global Standards and Implications for the Americas*, [80]
https://unesdoc.unesco.org/in/documentViewer.xhtml?v=2.1.196&id=p::usmarcdef_0000248091&file=/in/rest/annotationSVC/DownloadWatermarkedAttachment/attach_import_f577db9e-bf64-4724-ba50-be797dc87057%3F%3D248091eng.pdf&locale=en&multi=true&ark=/ark:/48223/p.
- UNODC (2023), *Global Study on Homicide*, UNODC, Vienna. [26]
- Uslaner, E. (ed.) (2017), *Political Trust and Polarization*, Oxford University Press, [64]
<https://doi.org/10.1093/oxfordhb/9780190274801.013.15>.
- Uslaner, E. (2004), "Trust and Social Bonds: Faith in Others and Policy Outcomes Reconsidered", *Political Research Quarterly*, Vol. 57/3, p. 501, [33]
<https://doi.org/10.2307/3219859>.
- Valenzuela, S. et al. (2019), "The Paradox of Participation Versus Misinformation: Social Media, Political Engagement, and the Spread of Misinformation", *Digital Journalism*,, [76]
<https://doi.org/10.1080/21670811.2019.1623701>.
- World Bank (2023), *The World Bank in Chile*, [82]
<https://www.worldbank.org/en/country/chile/overview>.
- Zmerli, S. and K. Newton (2008), "Social Trust and Attitudes Toward Democracy", *Public Opinion Quarterly*, Vol. 72/4, pp. 706-724, <https://doi.org/10.1093/poq/nfn054>. [22]

Notas

¹ En 2020, debido a la pandemia COVID-19 la economía chilena se contrajo un 6,2% del PIB, sin embargo, se ha recuperado con fuerza tras la pandemia con un crecimiento del 11,9% en 2021 (OECD, 2022^[10]). El rápido crecimiento contribuyó a un sobrecalentamiento significativo, y la economía acabó colapsándose cuando se retiró el apoyo político y la alta inflación frenó el consumo de los hogares. En 2022, el crecimiento del PIB real se desaceleró hasta el 2,4%, a medida que el consumo de los hogares volvía a la normalidad en medio de una importante contracción de las políticas fiscal y monetaria (World Bank, 2023^[82]).

² La Encuesta Mundial de Gallup incluye una pregunta de respuesta binaria: “En su país, ¿confía o no en cada una de las siguientes? ¿Y el gobierno nacional?”, las opciones de respuesta son “Sí” y “No”.

³ Pese a los desafíos planteados, la campaña de vacunación de Chile durante la COVID-19 se destacó como un caso de éxito en la región, y las instituciones públicas fueron capaces de contrarrestar la desinformación (véase el recuadro 3.9 del capítulo 3).

2

La confianza en las instituciones públicas de Chile

Este capítulo presenta los niveles de confianza en las instituciones públicas de Chile basado en datos de la Encuesta de Confianza de la OCDE, realizada entre octubre y noviembre de 2023. Los niveles de confianza están desagregados por características demográficas y socioeconómicas, como también por actitudes políticas, y son comparados con resultados en otros 29 países de la OCDE. Asimismo, el capítulo resume cómo percepciones en materia de gobernanza pública –medidas a través de la fiabilidad, capacidad de respuesta, integridad, apertura y equidad de las instituciones– están asociadas a la confianza en el gobierno nacional, el servicio civil y los gobiernos locales de Chile.

Este capítulo presenta los resultados de la Encuesta de Confianza de la OCDE realizada en Chile entre octubre y noviembre de 2023. Proporciona una visión general de los niveles de confianza en las instituciones públicas en Chile y presenta los resultados desagregados por diferentes grupos poblacionales, destacando brechas y patrones específicos. Los resultados en Chile se comparan con los de otros 29 países de la OCDE que participaron en la encuesta. Por último, el capítulo presenta los hallazgos del análisis econométrico sobre los diferentes aspectos de gobernanza pública que tienen la mayor asociación positiva con la confianza en el gobierno nacional, el servicio civil y el gobierno local en Chile. Los resultados de la Encuesta de Confianza de la OCDE sobre estos aspectos/dimensiones de gobernanza pública se presentan en los Capítulos 3 y 4, proporcionando evidencia para mejorar la confianza de la ciudadanía y fortalecer las instituciones democráticas de Chile.

2.1. La Encuesta de Confianza de la OCDE en Chile

La Encuesta de la OCDE sobre los Determinantes de la Confianza en las Instituciones Públicas (Encuesta de Confianza de la OCDE) es una herramienta de medición innovadora para los gobiernos democráticos que buscan mejorar la gobernanza pública y reforzar la confianza. Se implementó por primera vez en 2021 en 22 países de la OCDE, creando la primera y más completa base de datos transnacional sobre confianza pública y percepciones de la gobernanza pública hasta la fecha. Proporciona un inventario amplio de los factores que influyen en la confianza de las personas hacia las instituciones públicas y sus expectativas respecto a la participación, la representación y la integridad pública, entre otros (OECD, 2022^[11]).

Chile participó por primera vez en la Encuesta de Confianza de la OCDE en 2023. El cuestionario de la Encuesta de Confianza de la OCDE de 2023 se basa en el Marco Analítico de la OCDE sobre los Determinantes de la Confianza en las Instituciones Públicas. Replica el mismo conjunto de preguntas realizadas en 2021, a la vez que introduce algunas preguntas nuevas para obtener una comprensión más profunda de los factores que influyen en la confianza (Cuadro 2.1) (OECD, 2024^[21]).

Cuadro 2.1. Encuesta de Confianza 2023 de la OCDE

En la Declaración de la OCDE sobre la Construir Confianza y el Reforzar la Democracia, adoptada por los Ministros/as en la reunión Ministerial de Gobernanza Pública de la OCDE en 2022, los países reconocieron la relevancia de la Encuesta de Confianza de la OCDE y se comprometieron a continuar monitoreando la confianza pública de manera regular, cada dos años.

La segunda ola de la Encuesta de Confianza de la OCDE incluye un amplio rango de 30 países miembros de la OCDE que participaron de manera optativa, con un promedio de 2000 encuestadas/os por país. Veinte países que participaron en la primera ola de la Encuesta de Confianza en 2021 también participaron en 2023. Estos son: Australia, Bélgica, Canadá, Colombia, Corea, Dinamarca, Estonia, Finlandia, Francia, Islandia, Irlanda, Letonia, Luxemburgo, México, Noruega, Nueva Zelanda, Países Bajos, Portugal, el Reino Unido y Suecia. Además, diez nuevos países se unieron a la Encuesta de Confianza en 2023: Alemania, Chequia, Chile, Costa Rica, Eslovaquia, Eslovenia, España, Grecia, Italia y Suiza.

La Encuesta de Confianza de 2023 preguntó a las personas sobre su experiencia y expectativas en relación con la fiabilidad del gobierno, su capacidad de respuesta, su habilidad para abordar desafíos complejos y globales, su integridad, equidad y apertura, además de su satisfacción con los servicios públicos o la participación política. Las preguntas relacionadas con los niveles de confianza y sus determinantes utilizan una escala de respuesta del 0 al 10, anclajes verbales y una opción para responder "no sé", siguiendo las mejores prácticas revisadas y aplicaciones en estudios nacionales. Esto permite variaciones en las respuestas, mejora la calidad general de los datos y su complejidad, y

facilita la traducibilidad a diferentes idiomas. La escala de 11 puntos ofrece un análisis más matizado, permitiendo que las personas encuestadas proporcionen una respuesta "neutral" que otras encuestas no contemplan.

La recopilación de datos para la Encuesta de Confianza de la OCDE de 2023 tuvo lugar entre octubre y noviembre de 2023 en la mayoría de los países, incluido Chile.

Un Grupo Asesor, compuesto por personas funcionarias públicas de países miembros de la OCDE, representantes de Oficinas Nacionales de Estadísticas y expertas/os internacionales, lideró el desarrollo del cuestionario de la encuesta y supervisó su implementación y análisis. El Grupo Asesor ayudó a garantizar que el cuestionario se adaptara a los diferentes contextos nacionales, al tiempo que aseguraba una comparación internacional significativa. Chile estuvo representado en el Grupo Asesor por funcionarios de la Secretaría de Modernización del Estado del Ministerio de Hacienda.

Fuente: (OECD, 2024^[2])

Además del cuestionario transnacional, la Encuesta de Confianza de la OCDE implementada en Chile incluyó siete preguntas adicionales (Cuadro 2.2). Estas preguntas fueron incorporadas tras una serie de entrevistas en profundidad con expertas/os clave y responsables de políticas, llevadas a cabo para identificar temas estratégicos y factores específicos del contexto que puedan tener un impacto en la confianza en Chile. Una de estas preguntas fue testeada con antelación en la Encuesta de Confianza implementada en Brasil en 2022, como resultado de las discusiones mantenidas por un Grupo Asesor sobre la mejora y adaptación del cuestionario al contexto regional (OECD, 2023^[3]). Las preguntas adicionales abarcan temas como las percepciones hacia la confianza recíproca entre la ciudadanía y el gobierno, o la capacidad del gobierno para cooperar con diferentes actores. También evalúan los niveles de confianza en dos instituciones adicionales (el sistema electoral y las organizaciones de la sociedad civil), y recogen información adicional de las personas encuestadas, incluidas sus percepciones sobre la movilidad económica y el crimen.

Asimismo, la redacción del cuestionario implementado en español se ajustó tras una evaluación cognitiva, que tuvo como objetivo asegurar que las preguntas fueran comprensibles y que la traducción fuera precisa, preparando el camino para usar el cuestionario en otros países de la OCDE de habla hispana. El cuestionario completo en español implementado en Chile se puede encontrar en el Anexo B.

Cuadro 2.2. La Encuesta de Confianza de la OCDE en Chile

Notas metodológicas

La Encuesta de Confianza de la OCDE se realizó en Chile entre el 25 de octubre y el 25 de noviembre, y alcanzó una muestra final de 2.008 respuestas. La encuesta en Chile siguió la misma metodología de recolección de datos que en la mayoría de los otros países encuestados, utilizando una encuesta en línea y una muestra no probabilística basada en paneles, asegurando datos representativos por edad, educación, género y región. Además, los niveles de ingreso se consideraron como una cuota flexible, sirviendo como una guía menos restrictiva de representatividad (ver la Figura sobre la Composición de la muestra).

En la recolección de datos de la encuesta en Chile (así como sucedió en Colombia y Grecia), los niveles de educación baja (<Educación básica) y educación media (<Educación media) se combinaron para la cuota de educación y para el análisis en este informe debido a la subrepresentación de personas encuestadas con menor nivel educativo en la muestra. Para obtener más información sobre

la subrepresentación del grupo de baja educación en Chile y otros países que experimentaron desafíos similares durante la recolección de datos, consulte el Anexo A.

Figura 2.1. Composición de la muestra

| | | Categorías | Fuente |
|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| Edad |  | Seis grupos: 18-24, 25-34, 35-44, 45-54, 55-64, 65+ | Último censo |
| Género |  | Dos grupos: femenino y masculino (grupo no binario como opción) | Último censo |
| Educación |  | Dos grupos: bajo (<Educación básica) y medio (Educación media), alto (>Técnico nivel superior) | Encuesta Casen 2020 (Encuesta de Caracterización Socioeconómica Nacional) |
| Región extensa |  | 16 regiones: Antofagasta, Araucanía, Arica y Parinacota, Atacama, Aysén, Biobío, Coquimbo, Los Lagos, Los Ríos, Magallanes y Antártica, Maule, Nuble, O'Higgins, Santiago Metropolitana, Tarapacá, Valparaíso | Stat. OCDE: Demografía Regional – Población. Regiones extensas |
| Ingreso |  | Tres grupos: último 20%, medio 60% y superior 20% | Encuesta Casen 2020 (Encuesta de Caracterización Socioeconómica Nacional) |

Nota: La figura muestra las cuotas de la encuesta y los grupos implementados en la Encuesta de Confianza de la OCDE en Chile. El grupo de educación baja y media tuvo que ser combinado para el ponderado de post-estratificación debido a la subrepresentación del grupo de educación baja.

Fuente: Encuesta de Confianza de la OCDE 2023.

Ajustes y adiciones al cuestionario

Test Cognitivo

Dado que la encuesta se llevó a cabo por primera vez en Chile, la Secretaría de Modernización del Estado del Ministerio de Hacienda encargó a personas expertas la realización de 12 entrevistas cualitativas para evaluar la traducción al español de las preguntas de la encuesta y la comprensión de términos complejos en el contexto chileno. Las entrevistas cognitivas se dividieron equitativamente entre mujeres y hombres, y entre tres grupos etarios: 18-29, 30-49 y 50+. Además, para asegurar la comparabilidad, las preguntas de la encuesta utilizadas en las entrevistas cognitivas tomaron como punto de partida las traducciones al español de la Encuesta de Confianza de la OCDE 2021 implementada en México y Colombia.

Los resultados de las pruebas cognitivas fueron valiosos y sugirieron varias revisiones tanto en el cuestionario base en español como en inglés. Algunas de las sugerencias fueron específicas al contexto chileno. Por ejemplo, los resultados destacaron que algunos términos políticos, como “consultas públicas”, requerían una explicación adicional, añadiéndose a la respectiva pregunta de la encuesta una definición del término: “Una consulta pública es una forma de recoger la opinión de la ciudadanía para su consideración en la toma de decisiones sobre diferentes políticas públicas, por ejemplo de educación, transporte, medioambiente, entre otros”. Explicaciones similares también se incluyeron en otras preguntas para facilitar la comprensión de términos complejos o técnicos relacionados con las instituciones públicas, como deuda pública o emisiones de gases de efecto invernadero, que no todas las personas encuestadas pueden conocer.

Consideraciones y nuevas preguntas incluidas en el cuestionario chileno:

- La encuesta en Chile incluyó una pregunta para medir las percepciones sobre la naturaleza recíproca de la confianza entre la ciudadanía y el gobierno. Para el gobierno, ganar la confianza

de su ciudadanía no solo implica implementar políticas de manera justa, abierta y receptiva, sino también confiar en que la ciudadanía actuará en el interés público. Además de las discusiones iniciales previas a la implementación de la encuesta, durante las entrevistas realizadas como parte de este estudio, expertas/os destacaron el escepticismo del gobierno y de empleadas/os públicos respecto a creer que las personas actúan realmente en el interés público.

- La movilidad social refiere a la capacidad de las personas para mejorar su estatus socioeconómico a lo largo de su vida o en comparación con sus padres, y a menudo se utiliza como una medida importante de igualdad de oportunidades. En un país como Chile, con alta desigualdad de ingresos, comprender las percepciones de las personas sobre sus oportunidades justas e igualitarias es crucial para entender la cohesión social y la confianza en las instituciones públicas.
- América Latina se retrata a menudo como la región más violenta del mundo. El reciente aumento en las tasas de homicidios y crimen organizado en Chile ha generado una creciente preocupación pública, a pesar de los niveles de violencia comparativamente bajos del país. La exposición a la violencia criminal, o la preocupación por el crimen, probablemente erosiona tanto la confianza interpersonal como la institucional. El sentimiento de inseguridad que prevalece en un país con alta violencia y criminalidad representa un obstáculo importante para el desarrollo de la confianza (Delhey and Newton, 2003^[41]).

Figura 2.2. Nuevas preguntas de la encuesta implementadas en Chile

| Confianza/Impulsor de confianza | ¿Qué se mide? | Pregunta específica de la encuesta - Chile |
|-------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Niveles de Confianza | Confianza en el sistema electoral/ organizaciones de la sociedad civil | En una escala del 0 al 10, donde 0 es nada y 10 es completamente, ¿cuánta confianza tiene en cada uno de los siguientes? |
| Confianza Recíproca | Confianza del gobierno de Chile en los ciudadanos | En una escala del 0 al 10, ¿en qué medida diría que el gobierno chileno puede confiar en que los ciudadanos proporcionan información precisa al solicitar beneficios o pagar impuestos? |
| Apertura | Oportunidad de representantes regionales de dar voz a las necesidades y visiones regionales | Si el gobierno nacional fuese a tomar una decisión que afectara su región, ¿qué tan probable o improbable cree que es que los representantes regionales tengan la oportunidad de expresar opiniones y necesidades regionales? |
| Apertura | Confianza en la habilidad del país de cooperar con otros actores | En una escala del 0 al 10, ¿qué tan confiado está en la habilidad del gobierno de cooperar con otros actores nacionales, como las organizaciones del sector privado y sindicatos, para abordar mejor los desafíos a largo plazo? |
| Contexto: Movilidad Social | Perspectivas de la situación económica personal | Pensando en la situación económica actual y perspectivas futuras, ¿cree que le irá mejor, peor o igual que a sus padres? |
| Contexto: Percepción de inseguridad | Frecuencia de preocupación por el crimen | ¿Con qué frecuencia, si es que alguna vez, le preocupa convertirse en víctima de un crimen violento en [País]? |

Nota: La figura muestra las preguntas adicionales implementadas en el cuestionario de la Encuesta de Confianza de Chile.

Lecciones aprendidas en la revisión del cuestionario para Chile:

- Las percepciones de inseguridad y crimen se consideran como un tema de relevancia al influir en la confianza de las personas en las instituciones públicas en Chile, de manera similar a los resultados de la Encuesta de Confianza implementada en Brasil en 2022. De hecho, aquellas personas que se sienten inseguras físicamente tienden a tener menor confianza en el gobierno nacional y otras instituciones públicas en Chile.

- La pregunta que aborda la confianza recíproca entre el gobierno y la ciudadanía ha sido una adición novedosa para la encuesta. La pregunta indaga a las personas encuestadas cuánto creen que el gobierno puede confiar en la ciudadanía cuando interactúan con él, por ejemplo, al solicitar beneficios sociales o cumplir con obligaciones fiscales. Es importante destacar que esta formulación de pregunta es más específica que la pregunta general sobre la confianza en el gobierno nacional, y hace referencia a interacciones cotidianas en las que las instituciones públicas esperarían que la ciudadanía actúe con integridad y honestidad, por lo cual también proporciona una medición sobre qué tan confiables la gente espera que sean sus conciudadanos/as.
- La medición de la confianza en las instituciones electorales proporciona información importante sobre las bases democráticas de un país. En Chile, la confianza en la institución electoral es relativamente alta (55%). Además, la confianza en las organizaciones de la sociedad civil, al igual que la confianza en otras personas, ofrece una visión valiosa sobre el nivel de acción colectiva y el respeto a las leyes y regulaciones. En línea con datos históricos sobre los niveles de confianza en los demás (Figura 1.2 en el Capítulo 1), solo unas pocas personas en Chile (33%) reportaron alta o moderadamente alta confianza en las organizaciones de la sociedad civil.
- La pregunta sobre las percepciones de la capacidad del gobierno para cooperar con actores nacionales para abordar desafíos a largo plazo, incluida en el módulo de fiabilidad, mostró la mayor asociación con la confianza en el gobierno nacional y el servicio civil en Chile, lo que sugiere una demanda por una formulación de políticas más inclusiva, orientada a construir consenso nacional. La inclusión de este ítem sería de particular interés en contextos de fragmentación política, o donde se necesita la construcción de consenso para aprobar reformas relevantes.
- Los resultados de estas nuevas preguntas implementadas en el cuestionario de la encuesta en Chile ofrecen valiosos aportes para la región de América Latina y el Caribe (ALC), proporcionando ideas metodológicas que podrían usarse para implementar una Encuesta de Confianza similar en toda la región. La evidencia comparativa sobre la confianza recíproca y las percepciones sobre la capacidad de cooperar para enfrentar desafíos a largo plazo, así como la importancia de la preocupación de las personas por el crimen y la movilidad social, pueden proporcionar una imagen integral de los factores específicos de la región que moldean la confianza en las instituciones públicas.

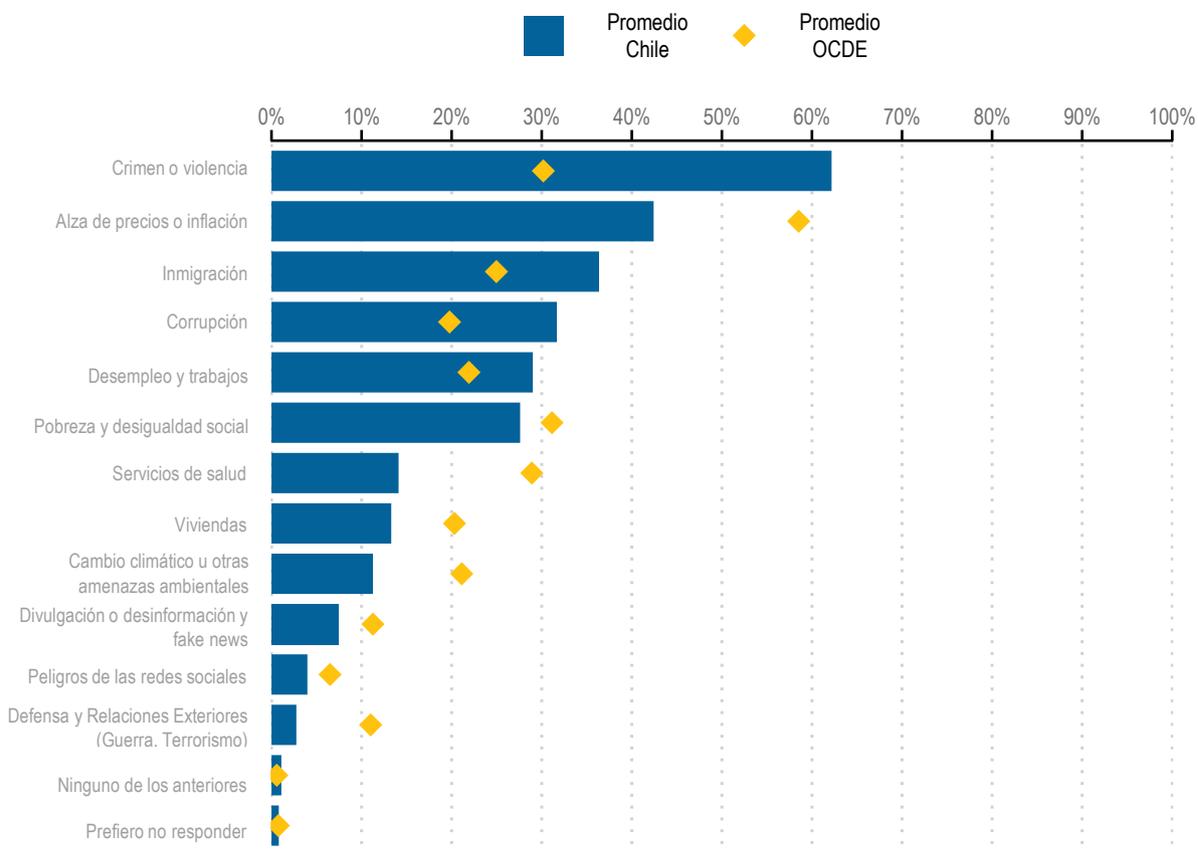
Eventos específicos del contexto nacional pueden influir significativamente en la percepción de las personas sobre el gobierno y las instituciones públicas. En los últimos años, Chile ha experimentado una evolución continua en las actitudes públicas, altamente influenciada por las protestas sociales de 2019 y los procesos de reescritura constitucional. En particular, el período en que se llevó a cabo la Encuesta de Confianza de la OCDE estuvo marcado por la finalización de un segundo intento de redactar una nueva constitución y un intenso debate público sobre el texto propuesto, programado para ser votado el 17 de diciembre. De manera más amplia, los meses previos a la implementación de la encuesta incluyeron discusiones sobre el futuro rol de los recientemente electos gobernadores regionales y avances en la reforma de seguridad interior. Los titulares en el momento de la encuesta estaban dominados por denuncias de soborno y divulgación de información confidencial ("Caso Audios" y "Luis Hermosilla"). Asimismo, surgieron denuncias de corrupción que involucraban el mal uso de fondos públicos dirigidos a ONGs por parte de los gobiernos regionales y oficinas regionales de vivienda y desarrollo urbano. Por su parte, como respuesta a estas denuncias, el gobierno implementó un Comité para regular la relación entre las organizaciones sin fines de lucro y el Estado, y estableció una comisión investigadora (Cámara de Diputadas y Diputados, 2024^[5]). Finalmente, durante el año en que se implementó la encuesta, hubo un aumento en las tasas de homicidios y crimen organizado en Chile, lo que generó una creciente

preocupación pública, a pesar de los niveles de violencia comparativamente bajos del país. Más allá de la mayor atención de las personas sobre este tema, estos factores contextuales específicos, así como las respuestas del gobierno a los mismos, pueden haber influido en la participación política de la población chilena o en su confianza en las organizaciones de la sociedad civil y otras instituciones públicas.

Los resultados de la Encuesta de Confianza de la OCDE también señalan particularidades del contexto de Chile, tal como es percibido por la ciudadanía. El crimen o la violencia han sido reportados como uno de los tres principales problemas que enfrenta el país por el 62% de las personas, seguido por la inflación (42%) y la inmigración (36%). Durante octubre y noviembre de 2023, cuando se llevó a cabo la encuesta, el panorama económico global mostraba signos tanto de trayectorias de crecimiento moderadas como de resiliencia. Muchas/os ciudadanos de la OCDE estaban preocupados por el aumento de los precios y la inflación, reflejando ansiedad económica y una sensación de inseguridad financiera. El 42% de las personas en Chile mencionó el aumento de precios y la inflación como una de las tres principales preocupaciones del país, pero esta cifra es de casi 20 puntos porcentuales por debajo del promedio de la OCDE (Figura 2.3).

Figura 2.3. La gente en Chile ve al crimen o la violencia como el tema más importante al que se enfrenta el país

Proporción de la población que considera un problema de política pública entre los tres más importantes que enfrenta su país, OCDE, 2023



Nota: La figura presenta el promedio de respuestas a la pregunta ¿Cuál cree usted que son los tres más importantes problemas que enfrenta [PAÍS]?". "OCDE" presenta el promedio no ponderado entre los países.

Fuente: OCDE Encuesta de Confianza 2023.

StatLink  <https://stat.link/n5i82w>

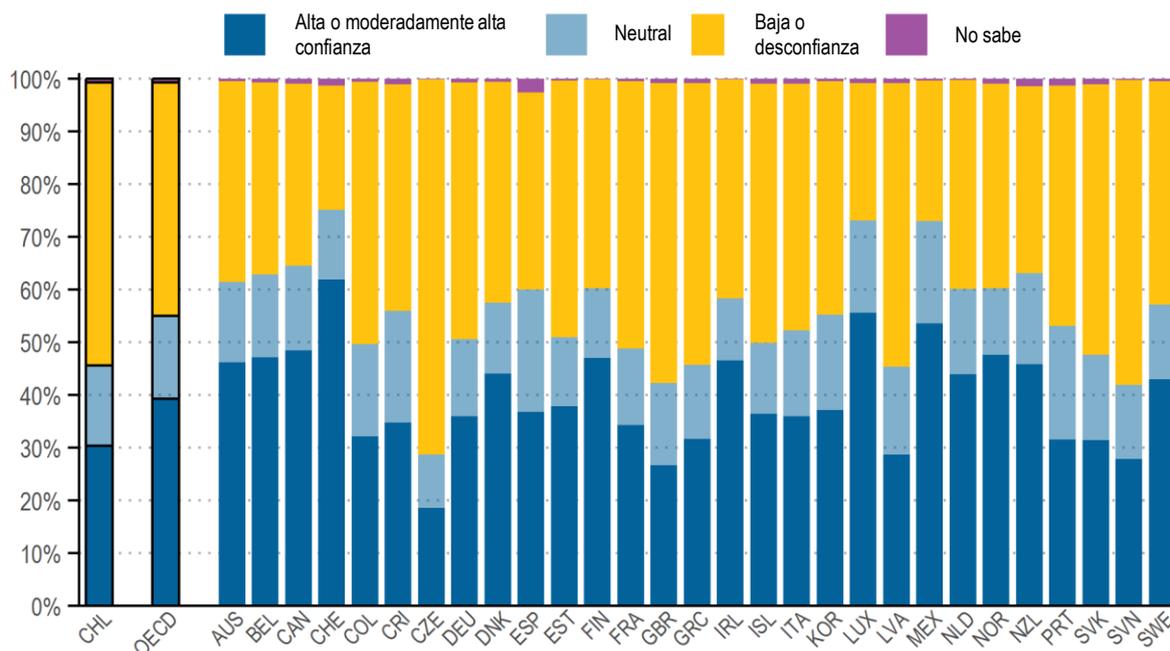
2.2. Resultados de la Encuesta de Confianza de la OCDE 2023

2.2.1. Una de cada tres personas en Chile confía en el gobierno nacional, debajo del promedio de países de la OCDE

Según la Encuesta de Confianza de la OCDE de 2023, el 30% de la población en Chile tiene una confianza alta o moderadamente alta en el gobierno nacional (Figura 2.4).¹ La mayoría de las personas reportó tener poca o ninguna confianza (53%) y el 15% respondió de manera neutral a la pregunta. La proporción de respuestas de confianza alta y moderadamente alta es similar a las reportadas en Colombia (32%) y Costa Rica (35%) en América Latina, y a las de Letonia (29%), Portugal (31%), la República Eslovaca (31%) y Francia (34%) entre los países de la OCDE. En comparación con Chile, en promedio, en los países de la OCDE, alrededor de una de cada cuatro personas (39%) tiene una confianza alta o moderadamente alta en el gobierno nacional (OECD, 2024^[2]). En términos comparativos, es importante señalar que, además de los cambios a lo largo del tiempo, diferentes sistemas políticos pueden presentar dinámicas distintas en torno a la confianza en el gobierno. Por ejemplo, en los sistemas presidenciales como el de Chile, la confianza en el gobierno tiende a estar estrechamente asociada con las percepciones que tienen las personas sobre el/la presidente (Salas-Lewin, Clerc and Dinamarca, 2019^[6]).

Figura 2.4. La confianza en el gobierno nacional de Chile está por detrás del promedio de la OCDE

Proporción de la población que indican diferentes niveles de confianza en su gobierno nacional (en una escala del 0-10), 2023



Nota: La figura presenta las distribuciones dentro de cada país de las respuestas a la pregunta: "En una escala del 0 al 10, donde 0 es nada y 10 es completamente, ¿cuánta confianza tiene en el gobierno nacional?". Una respuesta de 0-4 corresponde a "poca o ninguna confianza", un 5 a "neutral" y un 6-10 a "alta o moderadamente alta confianza". "OCDE" presenta el promedio no ponderado entre los países.

Fuente: OCDE Encuesta de Confianza 2023.

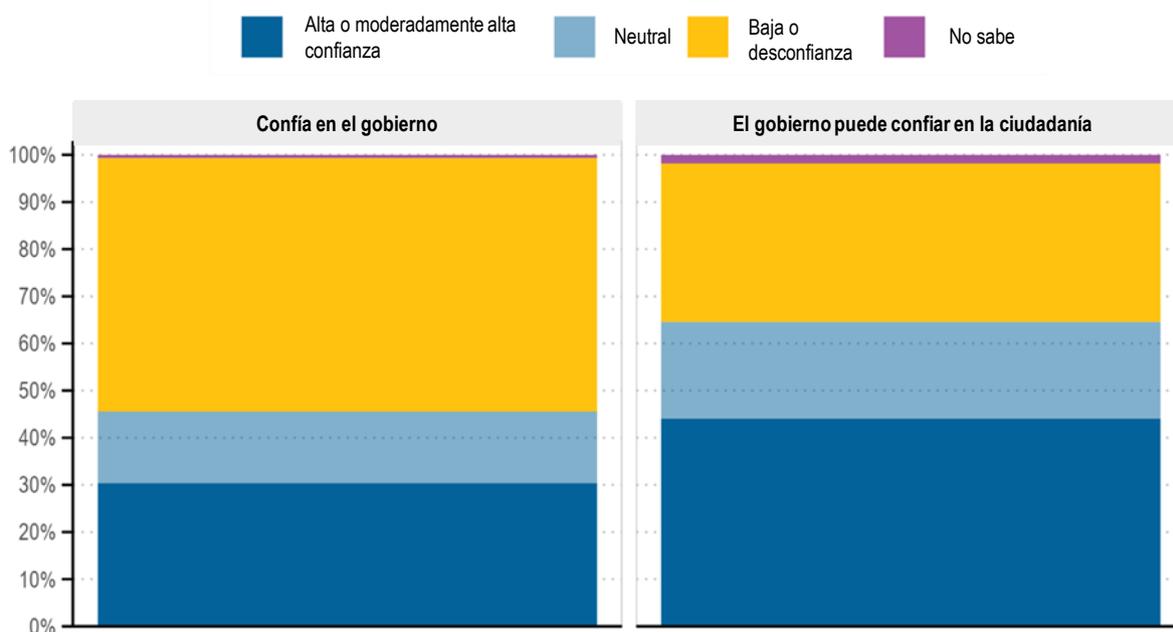
StatLink  <https://stat.link/tb02cy>

Más allá de los niveles de confianza en las instituciones públicas, la Encuesta de Confianza de la OCDE también evaluó percepciones que podrían contribuir a informar el concepto de "confianza recíproca" en Chile. Se les preguntó a las personas encuestadas hasta qué punto sentían que el gobierno podía confiar en la ciudadanía, en particular en el contexto de la solicitud de beneficios sociales o el pago de impuestos. Si bien las discusiones sobre la confianza pública a menudo se centran en la confianza de las personas en las instituciones públicas, esta relación debe ser, hasta cierto punto, recíproca en una democracia. Al respecto, se ha demostrado que la confianza de las personas en las instituciones es crucial para la gobernanza pública, a su vez, la confianza del gobierno en sus ciudadanas/os genera disposición para consentir y reciprocidad (Cook, 2005^[7]). Entender la confianza como una relación bidireccional tiene el potencial de convertir un ciclo vicioso de escepticismo y deshonestidad en un ciclo virtuoso de cooperación y participación (Brezzi et al., 2021^[8]; OECD, 2021^[9]).

Casi la mitad de las personas en Chile (44%) creen que su gobierno puede confiar en que la ciudadanía proporcionará información precisa al declarar impuestos o al solicitar beneficios sociales. Además, en lo que respecta a la interpretación del estado de la "confianza recíproca" en Chile, esta proporción supera la de personas que creen que el gobierno es confiable (30%), lo que sugiere un desequilibrio en su relación y percepción (Figura 2.5). Esta diferencia tiende a reducirse entre los grupos más vulnerables: los individuos con una baja percepción de voz política, mayores preocupaciones financieras y económicas, y menor nivel educativo se sienten menos optimistas sobre la capacidad del gobierno chileno para confiar en sus ciudadanos/as.

Figura 2.5. Una mayor proporción de personas encuestadas sienten que el gobierno podría confiar en ellas más que la proporción de ellas que confía en el gobierno

Proporción de la población que indica diferentes niveles de confianza (en una escala 0-10), 2023



Nota: La figura presenta las distribuciones dentro de cada país de las respuestas a la pregunta de la izquierda: "En una escala del 0 al 10, donde 0 es nada y 10 es completamente, ¿cuánta confianza tiene en el gobierno nacional?" y a la pregunta de la derecha: "En una escala del 0 al 10, ¿hasta qué punto diría usted que el gobierno chileno puede confiar en que los ciudadanos proporcionarán información precisa al solicitar beneficios o al pagar impuestos?". Una respuesta de 0-4 corresponde a "poca o ninguna confianza", un 5 a "neutral" y un 6-10 a "alta o moderadamente alta confianza"

Fuente: OCDE Encuesta de Confianza 2023.

StatLink  <https://stat.link/iwmjkb>

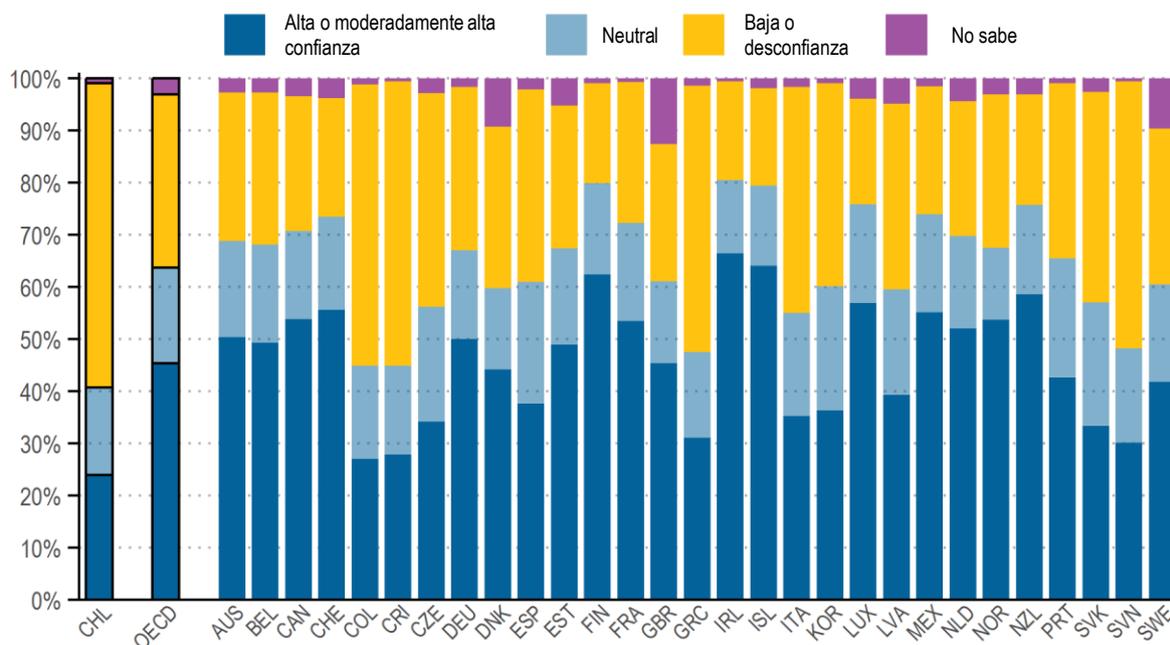
2.2.2. Menos de un cuarto de la población chilena confía en el servicio civil, una de las brechas más grandes en comparación con los países de la OCDE

El funcionariado público suele ser caracterizado como la cara humana de las instituciones públicas y tiende a inspirar mayor confianza que los gobiernos nacionales en la mayoría de los países de la OCDE (OECD, 2022^[1]). Esta percepción puede deberse al hecho de que el servicio público a menudo se ve como más cercano a la gente. Sin embargo, este no es el caso en Chile, donde la confianza en el servicio civil nacional y regional es comparativamente baja (Figura 2.7).

Solo el 24% de la población reportó tener una confianza alta o moderadamente alta en el servicio civil nacional, 11 puntos porcentuales por debajo del promedio de los países de la OCDE (Figura 2.6). En Chile, al igual que en otros países latinoamericanos de la OCDE, así como en Brasil (OECD, 2023^[3]), la confianza en el servicio civil nacional es menor que la confianza en el gobierno nacional (30%). El estatus del servicio público es un tema de reforma largamente discutido y debatido. Algunos estudios subrayan los principales desafíos del servicio civil chileno, como carreras rígidas, la exposición a cambios vinculados a los ciclos políticos o una burocracia fragmentada, lo que podría explicar sus bajos niveles de confianza entre el público (Brieba et al., 2024^[10]). Otras investigaciones destacan la existencia de prejuicios culturales y estereotipos negativos (“burofobia”) hacia las personas funcionarias públicas (Güemes, 2016^[11]). Además, algunos/as expertos/as entrevistadas para este estudio señalaron que la disminución de las interacciones cara a cara con las personas funcionarias públicas debido a la digitalización de los servicios públicos podría también aumentar el escepticismo y la distancia hacia el servicio civil, especialmente entre las poblaciones vulnerables.

Figura 2.6. La confianza en el servicio civil es menor que la confianza en el gobierno de Chile

Proporción de la población que indica diferentes niveles de confianza en su servicio civil (en escala del 0-10), 2023



Nota: La figura presenta las distribuciones dentro de cada país de las respuestas a la pregunta: “En una escala del 0 al 10, donde 0 es nada y 10 es completamente, ¿cuánta confianza tiene en el servicio civil nacional?”. Una respuesta de 0-4 corresponde a “poca o ninguna confianza”, un 5 a “neutral” y un 6-10 a “alta o moderadamente alta confianza”. “OCDE” presenta el promedio no ponderado entre los países.

Fuente: OCDE Encuesta de Confianza 2023.

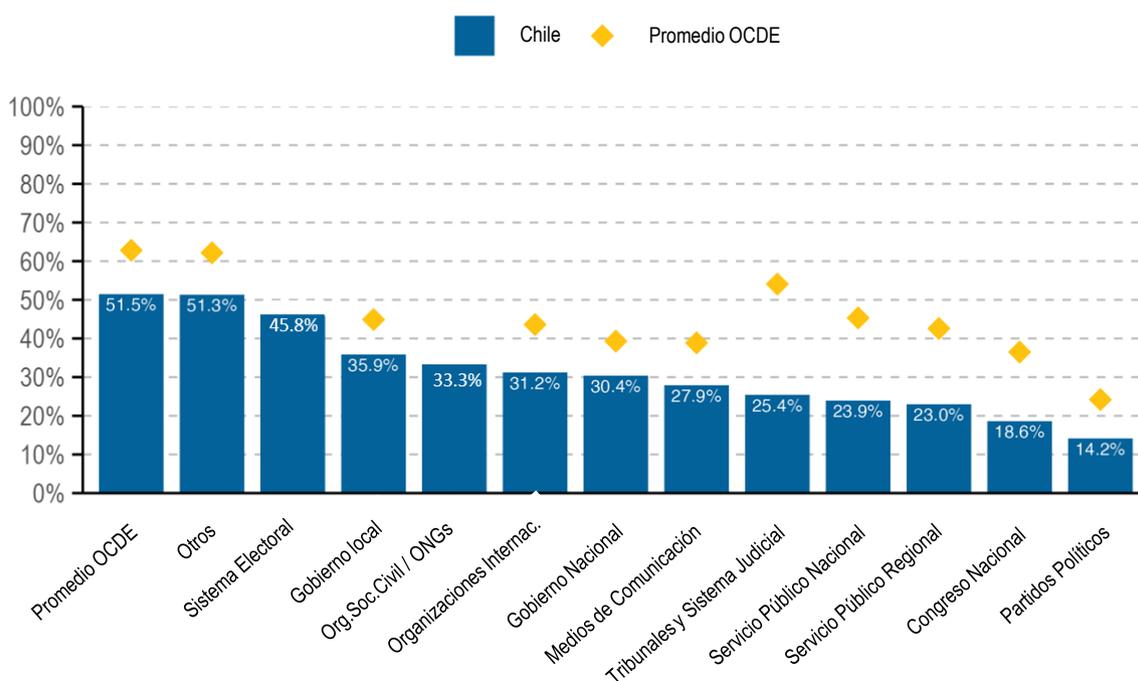
StatLink  <https://stat.link/apubex>

2.2.3. Los mayores niveles de confianza se reportan en la policía y los menores en el Congreso y los partidos políticos

De la mano de los patrones observados en la mayoría de los países de la OCDE (OECD, 2024^[2]), en Chile la policía presenta los niveles de confianza más altos entre las múltiples instituciones políticas bajo análisis. La mayoría (52%) de las personas reporta tener alta o moderadamente alta confianza en la policía, mientras que casi una de cada cinco tiene alta o moderadamente alta confianza en los partidos políticos (14%) y en el Congreso (19%) (Figura 2.7).

Figura 2.7. La policía es la institución más confiada y los partidos políticos los menos confiados

Proporción de la población que indica diferentes niveles de confianza en varias instituciones (en escala del 0-10), 2023



Nota: La figura presenta el promedio de las respuestas a la pregunta: "En una escala del 0 al 10, donde 0 es nada y 10 es completamente, ¿cuánta confianza tiene en [institución]?". Aquí se muestra la proporción de personas con alta o moderadamente alta confianza, correspondiente a quienes seleccionaron una respuesta de 6 a 10 en la escala de respuesta de 0-10. "OCDE" presenta el promedio no ponderado entre los países de la OCDE encuestados. La confianza en el sistema electoral y en las organizaciones de la sociedad civil no fue consultada en todos los países de la OCDE.

Fuente: OCDE Encuesta de Confianza 2023.

StatLink  <https://stat.link/wgk36r>

Investigación académica ha mostrado que en Chile, al igual que en otros país de ALC, la confianza en las fuerzas armadas y las policías sigue siendo alta, con un apoyo a estas instituciones fuertemente relacionado con las percepciones de las personas sobre el crimen (Solar, 2020^[12]). Sin embargo, estos niveles positivos de confianza en la policía contrastan con las preocupaciones sobre la legitimidad de sus actividades durante las protestas sociales de 2019 (Dammert, Elorrieta and Alda, 2021^[13]) y su implicación en escándalos de corrupción en forma de malversación de fondos públicos (Cuadro 2.3). Al considerar la

confianza en los tribunales y el sistema judicial, la brecha entre Chile y otros países de la OCDE es notable, lo que resalta el escepticismo hacia las instituciones judiciales. En Chile, solo el 25% reportó tener alta o moderadamente alta confianza en los tribunales y el sistema judicial, muy por debajo del promedio de la OCDE del 54%. Los niveles de confianza contrastantes en la policía y los tribunales fueron un punto discutido durante el análisis cualitativo. Los/as expertos/as entrevistados/as para este estudio subrayaron, en particular, que la gente en Chile no percibe ni evalúa a la policía como parte del sistema judicial y de aplicación de la ley nacional. Además, se han destacado como explicaciones alternativas que el hecho de que el poder judicial y los tribunales estén entre las instituciones menos confiadas en Chile puede deberse a la connotación negativa derivada de su papel durante la dictadura, así como las penas "leves" en casos de corrupción de alto perfil (ver Capítulo 4). Otras razones para el bajo apoyo público pueden ser la existencia de un sistema judicial desigual que favorece a las élites con un tratamiento más rápido y eficiente, en comparación con los grupos vulnerables, inclinando las reglas y casos a su favor (United Nations Human Rights Special Procedures, 2024^[14]; University of Minnesota, 2019^[15]). De hecho, los resultados de una encuesta reciente muestran que el 83% de la población en Chile cree que no es igual ante la ley (TuInfluyes, 2024^[16]). Al respecto, el Poder Judicial en Costa Rica ha promovido la Política de Justicia Abierta y el Modelo de Tribunales Abiertos para aumentar la transparencia y abordar los problemas de baja confianza de la ciudadanía, lo cual podría ser un caso de interés para considerar en Chile (Cuadro 2.4).

Cuadro 2.3. La confianza en la policía en Chile

En Chile, el sistema policial está dividido en dos ramas: "Carabineros de Chile", responsables de los servicios policiales generales y de garantizar la seguridad en todo el país, y "Policía de Investigaciones" (PDI), encargada de las investigaciones criminales, la recopilación de inteligencia, el control migratorio y la cooperación internacional (ChileAtiende, 2024^[17]). Desafortunadamente, los datos de la Encuesta de Confianza de la OCDE, al igual que los de la mayoría de las encuestas transnacionales, no diferencian entre los tipos de policía. Los llamados a reformar a Carabineros se han intensificado tras las protestas públicas y las preocupaciones sobre la conducta policial, sugiriendo la necesidad de mejorar la capacitación, la supervisión y las relaciones comunitarias.

La confianza en la policía sigue siendo generalmente alta en los países de la OCDE, incluyendo Chile (OECD, 2024^[2]). Este alto nivel de confianza en la institución en Chile puede parecer sorprendente, dado los incidentes de brutalidad policial durante las protestas sociales de 2019, que, según las investigaciones, suelen impactar negativamente la confianza debido a la cobertura mediática (Mawby, 2013^[18]). De hecho, se ha demostrado que la confianza en la policía es vulnerable a procesos a largo plazo o eventos importantes, como incidentes de mala praxis o percepciones de disminución de la efectividad policial (Bradford and Jackson, 2010^[19]). Además, las muertes de carabineros en el cumplimiento de su deber (Arnaldo Sepúlveda, Luis Cerda, Víctor Rivera, 2023^[20]), junto con el aumento de la percepción de inseguridad, han atraído considerable atención pública, dominando la agenda nacional y llevando a la aprobación de varias leyes de seguridad y control del crimen durante este período (Gobierno del Chile, 2024^[21]).

Sin embargo, la confianza en instituciones como la policía a menudo proviene de una comprensión más amplia de su rol, en lugar de experiencias personales directas. Los niveles comparativamente altos de confianza en la policía también pueden ser el resultado de la característica inherente de las democracias constitucionales, donde los elementos políticos del gobierno se separan de aquellos que proporcionan servicios públicos, con estos últimos sirviendo propósitos públicos como la seguridad y el bienestar. A diferencia de las instituciones más políticas, las fuerzas policiales se benefician de un amplio consenso sobre su compromiso entre el público y operan durante períodos prolongados (Uslaner, 2017^[22]).

Además, la confianza en la policía puede variar según el estatus socioeconómico, la región o el origen racial y étnico, observándose una menor confianza entre los grupos marginados (Van Craen and Skogan, 2014^[23]). En América Latina, la confianza está influenciada por la clase social, las opiniones sobre gobernanza y la percepción de corrupción, siendo común que los pueblos indígenas muestren niveles más bajos de confianza (Caicedo, 2022^[24]). Los resultados de la Encuesta de Confianza de la OCDE en Chile destacan brechas significativas en la confianza en la policía entre diferentes grupos poblacionales. Por ejemplo, solo el 46% de las mujeres reportaron confiar en la policía, en comparación con el 57% de los hombres; de manera similar, las mujeres reportaron estar más preocupadas por el crimen. Además, personas con mayor nivel educativo (59%), generaciones mayores (57%) y aquellas con menos ansiedad financiera (65%) mostraron una confianza significativamente mayor en la policía que aquellas con menor nivel educativo (47%), generaciones más jóvenes (41%) y personas con mayores preocupaciones financieras (49%). Estas variaciones subrayan la importancia de los factores contextuales específicos para entender la confianza en las instituciones encargadas de hacer cumplir la ley.

Fuente: (OECD, 2023^[3]).

Cuadro 2.4. La Política de Justicia Abierta y el Modelo de Tribunales Abiertos en Costa Rica

Desde el 2018, el Poder Judicial de Costa Rica ha puesto en marcha el piloto de *Política de Justicia Abierta*, mejorando significativamente la transparencia y la confianza pública en el sistema judicial mediante la co-creación del *Modelo de Tribunales Abierto*.

Al comenzar la iniciativa, representantes de la sociedad civil, jueces y personas funcionarias de las oficinas del Poder Judicial (como la Auditoría Judicial) se reunieron en talleres participativos. El objetivo de estos talleres era identificar acciones de justicia abierta para hacer que sus servicios fueran más relevantes y eficientes para las personas usuarias, y, en general, aumentar el valor del sistema judicial para el público.

El Modelo de Tribunales Abiertos se implementó de manera piloto en cuatro tribunales que participaron en capacitaciones sobre justicia abierta, lenguaje claro, participación ciudadana y rendición de cuentas, con un plan de implementación que incluía pasos concretos de acción para los próximos años.

Hasta el momento, el piloto no se ha extendido a otros tribunales, pero los talleres participativos y la definición de la agenda lograron una relación más cercana entre las personas usuarias y el Estado en los tribunales piloto, con el objetivo de generar un efecto positivo en los niveles de confianza en el sistema judicial.

Fuente: PGC Iniciativas Firmes de Confianza (Justicia Abierta, 2024^[25]).

En cuanto a las instituciones políticas, el gobierno local (36%) y los gobiernos regionales (29%) en Chile tienen niveles de confianza similares al del gobierno nacional (30%), una tendencia que contrasta con la mayoría de los países de la OCDE, donde la confianza en los gobiernos locales y regionales es generalmente mayor que en el gobierno nacional. Además, el Congreso Nacional (19%) y los partidos políticos (14%) son las instituciones públicas en las que menos se confía en Chile, similar a las tendencias en los países de la OCDE (Figura 2.5). Los bajos niveles de confianza en los partidos políticos en Chile han sido confirmados por otros datos de encuestas, que muestran una tendencia decreciente continua desde principios de la década del 2000 (Latinobarómetro, 1996-2023). Estas percepciones pueden haber sido afectadas por el proceso constitucional y pueden reflejar opiniones comunes sobre la subrepresentación de ciertos grupos en la política (ver Capítulo 1).

Además, el 46% de las personas expresa una confianza alta o moderadamente alta en el sistema electoral, lo que lo convierte en la segunda institución más confiada del país (Figura 2.7). Estos hallazgos sugieren que, a pesar de las fluctuaciones en los niveles de confianza en el sistema electoral a lo largo del tiempo (Latinobarómetro, 2002-2023), las instituciones electorales de Chile parecen estar funcionando bien y en línea con los estándares democráticos (IDEA International, 2021^[26]). Además, las recientes reformas electorales han tenido como objetivo aumentar la representación política y abordar la desconexión de los/as votantes con la política.

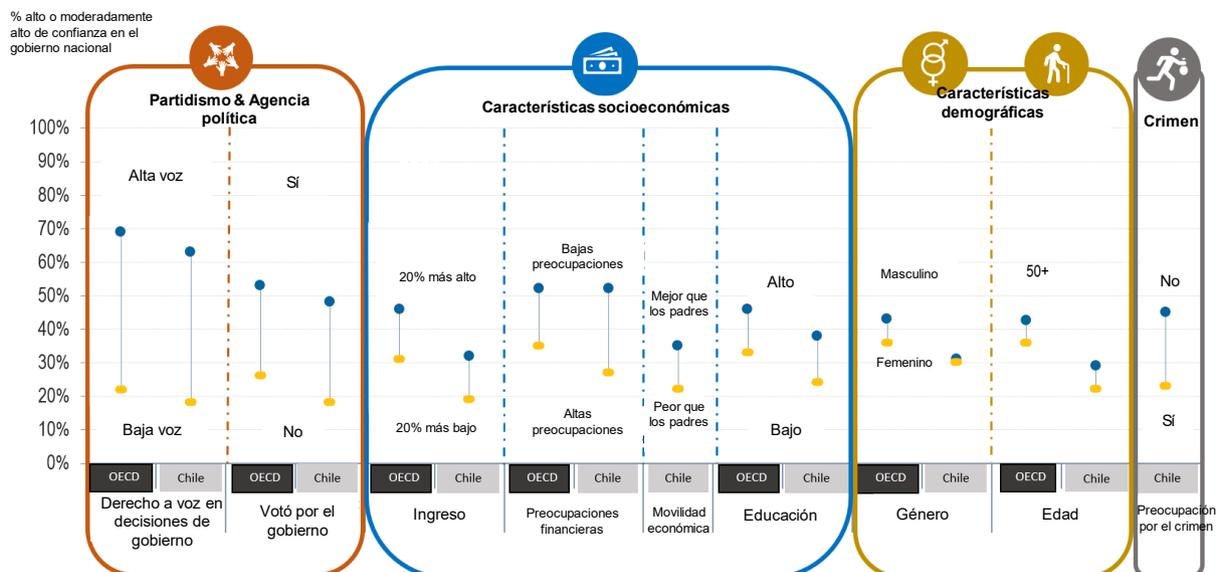
Finalmente, la confianza en las organizaciones de la sociedad civil, al igual que la confianza en otras personas, ofrece valiosas perspectivas sobre el nivel de acción colectiva y el respeto a las leyes y regulaciones. A diferencia de los datos anteriores de otras encuestas poblacionales que indican baja confianza interpersonal, la mitad de la gente encuestada en Chile (51%) reportó tener una confianza alta o moderadamente alta en otras personas, posiblemente influenciada por el contexto político participativo e incluso en el momento de la Encuesta de Confianza de la OCDE.² Al observar la distribución de las respuestas sobre la confianza en otras personas, la mayor frecuencia de respuestas es neutral ("5" en la escala de 0-10), seguida de confianza moderada y alta (puntuaciones de 6-8). Asimismo, un tercio de la población respondió que tiene una confianza alta o moderadamente alta en las organizaciones de la sociedad civil. Esto puede coincidir con percepciones negativas en el momento de la encuesta, respecto a la supuesta transferencia de fondos irregulares desde los gobiernos regionales a organizaciones con conexiones políticas (Bravo, 2023^[27]), lo que podría sugerir potenciales limitaciones para la acción colectiva.

2.2.4. La confianza en las instituciones públicas varía según la sensación de seguridad económica, política y física de cada persona

Existen profundas diferencias dentro de la sociedad chilena en la percepción acerca de las instituciones públicas. Tal como en los países de la OCDE, los grupos marginados —aquellos que enfrentan inseguridad económica, política y física, así como los grupos de población más joven— exhiben una menor confianza en el gobierno nacional. En comparación con los promedios de los países de la OCDE, las brechas en Chile entre los grupos poblacionales son menores por género, edad, ingresos, nivel educativo y percepciones de voz política. Sin embargo, la brecha de confianza en Chile entre aquellos con y sin preocupaciones financieras (25 puntos porcentuales) está por encima del promedio de la OCDE, que es de 17 puntos porcentuales (Figura 2.8).

Figura 2.8. Las personas pertenecientes a grupos de la población socioeconómicamente vulnerables y carentes de voz política tienden a tener una menor confianza en el gobierno

Proporción de la población con alta o moderadamente alta confianza en el gobierno de Chile, según nivel de los encuestados en términos de características socioeconómicas y demográficas, partidismo y agencia política, 2023



Nota: La figura presenta los promedios ponderados para Chile y los promedios no ponderados entre los países de la OCDE de las respuestas a la pregunta: "En una escala del 0 al 10, donde 0 es nada y 10 es completamente, ¿cuánta confianza tiene en el gobierno nacional?", según las percepciones de agencia política, partidismo, antecedentes socioeconómicos y características demográficas de los encuestados. Aquí se muestra la proporción de encuestados que tiene "alta o moderadamente alta confianza", basada en la agregación de respuestas de 6 a 10 en la escala de respuesta de 0-10, agrupadas por la sensación de agencia política de los encuestados (sensación de confianza para influir en lo que hace el gobierno) y el partidismo (votó por el gobierno en las últimas elecciones nacionales), antecedentes socioeconómicos (ingresos, preocupaciones financieras, movilidad económica, educación), características demográficas (género, edad) y preocupaciones por ser víctima de un delito. Las preocupaciones financieras se miden preguntando: "En general, pensando en el próximo año o dos, ¿qué tan preocupado está por las finanzas de su hogar y su bienestar social y económico en general?", y agregando las respuestas 3 (algo preocupado) y 4 (muy preocupado). La educación baja se define como la que está por debajo de la educación secundaria superior (incluyendo niveles bajos y medios de educación) y la educación alta como la educación terciaria, según la clasificación CINE 2011. Los ingresos se definen como el 20% más bajo y el 20% más alto del ingreso neto del hogar en Chile. La movilidad económica se mide con la siguiente pregunta de la encuesta: "Pensando en su situación económica actual y en las perspectivas futuras, ¿cree que le irá mejor, peor o aproximadamente igual que a sus padres?" y las preocupaciones por el crimen con la pregunta "¿Con qué frecuencia, si es que alguna, le preocupa ser víctima de un delito violento en Chile?". Fuente: OCDE Encuesta de Confianza 2023.

StatLink <https://stat.link/ew9brn>

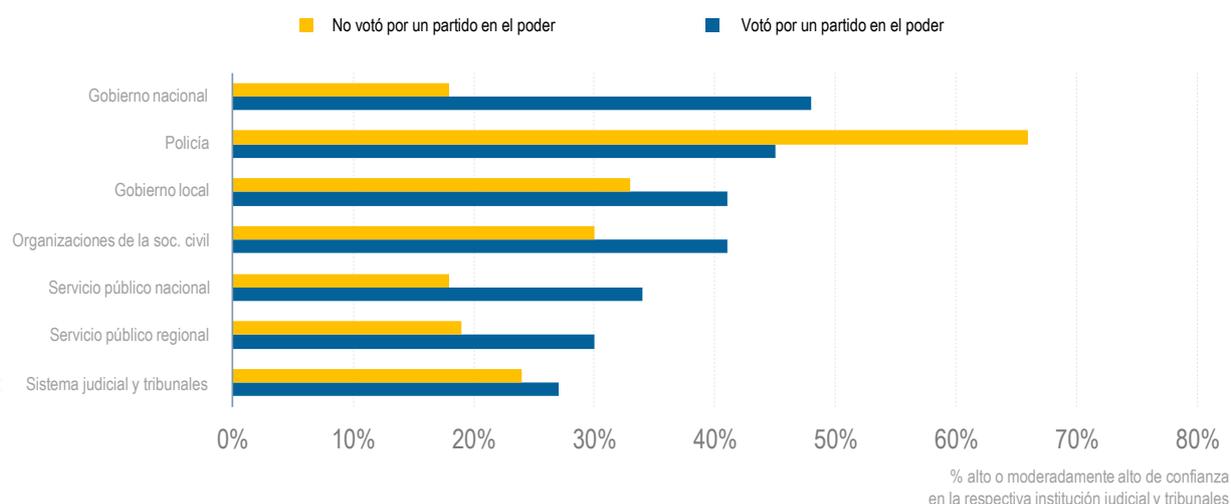
El sentimiento de agencia política de las personas, incluida su percepción de tener influencia en la toma de decisiones políticas, así como su alineación partidista, son los factores más cruciales para explicar las variaciones en la confianza (OECD, 2024^[2]). Las personas en Chile que sienten que el sistema político actual no les permite tener una voz tienden a confiar un 45% menos en el gobierno nacional que aquellas que sienten que tienen voz política. Esta brecha de confianza es menor que el promedio de 47 puntos porcentuales en los países de la OCDE.

La Encuesta de Confianza de la OCDE no tiene preguntas sobre la orientación política y actitudes hacia los partidos políticos, más allá de preguntar sobre el apoyo al gobierno actual en las últimas elecciones nacionales. Sin embargo, esta pregunta de la encuesta que indaga si los/as encuestados/as (habrían) votaron por el gobierno actual es útil para evaluar niveles de polarización, ya que una brecha de confianza en las instituciones públicas puede indicar dinámicas partidistas que contribuyen a la polarización política.

De forma similar a los hallazgos en países de la OCDE (OECD, 2024^[2]), en Chile la brecha de confianza entre aquellos que (habrían) votaron por un partido en el poder y aquellos que no lo hicieron es de 30 puntos porcentuales. Esta "brecha partidista" en la confianza en el gobierno nacional no puede considerarse un signo de polarización, pero la confianza en otros aspectos más "administrativos" del gobierno, como la policía, los tribunales, el sistema judicial y el servicio civil nacional, en principio, debería estar protegida del partidismo. En este sentido, también se encontró una brecha significativa en la confianza en el servicio civil nacional según la alineación política (16 puntos porcentuales), lo que indicaría signos de polarización política (Figura 2.9). Entre estos aspectos administrativos del gobierno, la policía es la única institución pública que es percibida como más confiable entre aquellos que no votaron por un partido en el poder, y la brecha de confianza en los tribunales y el sistema judicial es insignificante.

Figura 2.9. Las personas que votaron por un partido en el Ejecutivo nacional son más confiadas en todas las instituciones públicas

Proporción de la población con alta o moderadamente alta confianza en diferentes instituciones públicas según si votaron o no votaron por el gobierno, 2023



Nota: La figura presenta las respuestas a la pregunta: "En una escala del 0 al 10, donde 0 es nada y 10 es completamente, ¿cuánta confianza tiene en [institución]?", según la alineación política de la gente encuestada. Aquí se muestra la proporción de encuestados/as que tienen "alta o moderadamente alta confianza", basada en la agregación de respuestas de 6 a 10 en la escala de respuesta de 0 a 10, agrupados según si votaron (o habrían votado) por el gobierno en el poder: "¿El partido por el que votó en las últimas elecciones nacionales el [FECHA] actualmente es parte del gobierno?".

Fuente: OCDE Encuesta de Confianza 2023.

StatLink  <https://stat.link/qjrud0>

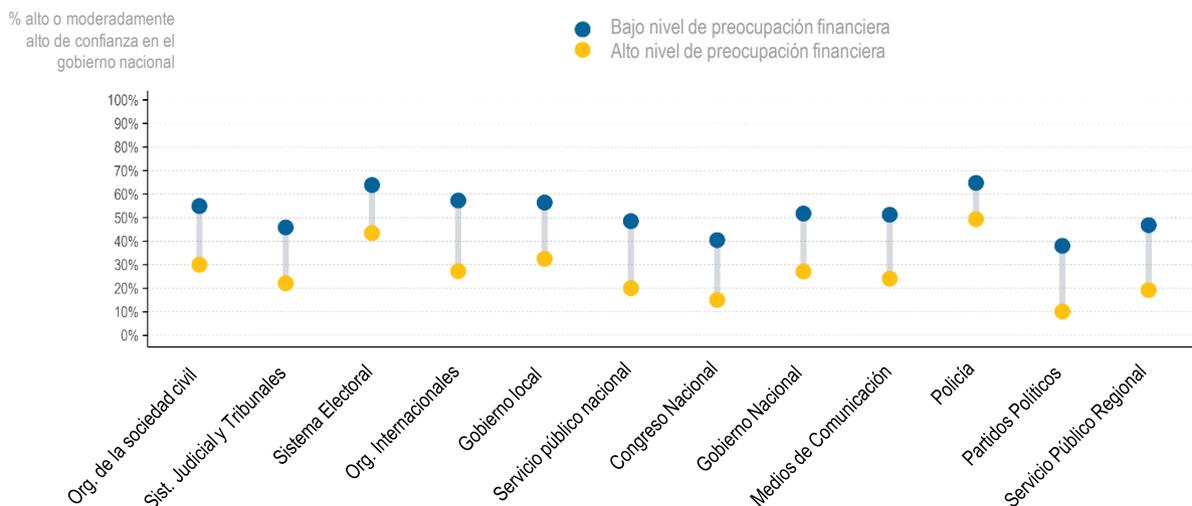
De la mano de las brechas de confianza atribuidas a la agencia política y el partidismo, las percepciones sobre el crimen revelan la siguiente brecha de confianza más significativa en Chile (Figura 2.8). Las personas que están preocupadas por un crimen violento tienen, en promedio, 22 puntos porcentuales menos de confianza en el gobierno nacional que aquellas que no están preocupadas. En otras palabras, solo el 23% de las personas que están preocupadas por el crimen en su entorno reportan tener una confianza alta o moderadamente alta en el gobierno, en comparación con el 45% entre quienes no están preocupadas por el crimen. Dado que el 62% de las personas encuestadas identifica el crimen y la violencia como una de las principales prioridades del país y considerando que la percepción sobre la prevalencia del crimen parece haber aumentado en los últimos años, esta es una tendencia importante a monitorear.

También puede observarse una brecha pronunciada entre las personas preocupadas por problemas financieros. Solo el 27% de la gente que reportó anticipar preocupaciones económicas y financieras en los próximos dos años expresó una confianza alta o moderadamente alta en el gobierno, en comparación con el 52% entre aquellas personas que no están preocupadas. Se observan brechas de confianza similares relacionadas con preocupaciones financieras en relación con los partidos políticos y el servicio civil. Sin embargo, la brecha de confianza relacionada con las preocupaciones financieras es menor para la policía (Figura 2.10).

Además, casi igual de importantes que las preocupaciones financieras sobre el futuro son las percepciones de las personas sobre la movilidad económica. El 35% de las personas que sienten que les irá mejor que a sus padres reportó tener alta o moderadamente alta confianza, mientras que solo el 22% de aquellos que sienten que les irá peor que a sus padres tienen alta o moderadamente alta confianza en el gobierno nacional. Al mismo tiempo, el 32% de mayores ingresos reportó tener alta o moderadamente alta confianza en comparación con el 19% con menores ingresos, una diferencia de 13 puntos porcentuales. Esta brecha de confianza es menor que la brecha promedio de ingresos de 15 puntos porcentuales en los países de la OCDE. Los niveles más bajos de confianza en las instituciones públicas entre las personas con ansiedad económica podrían reflejar un escepticismo hacia la capacidad del gobierno para promover la inclusión económica y abordar las necesidades socioeconómicas de las personas.

Figura 2.10. La sensación de inseguridad económica está relacionada con la baja confianza en todas las instituciones públicas de Chile

Proporción de la población con alta o moderadamente alta confianza en cada una de las instituciones de Chile según nivel de preocupaciones financieras y económicas de los encuestados, 2023



Nota: La figura presenta los promedios ponderados para Chile de las respuestas a la pregunta: "En una escala del 0 al 10, donde 0 es nada y 10 es completamente, ¿cuánta confianza tiene en la respectiva institución?", según las percepciones de inseguridad económica y preocupaciones financieras de los encuestados. Las preocupaciones financieras se miden preguntando: "En general, pensando en el próximo año o dos, ¿qué tan preocupado está por las finanzas de su hogar y su bienestar social y económico en general?" y agregando las respuestas 3 (algo preocupado) y 4 (muy preocupado).

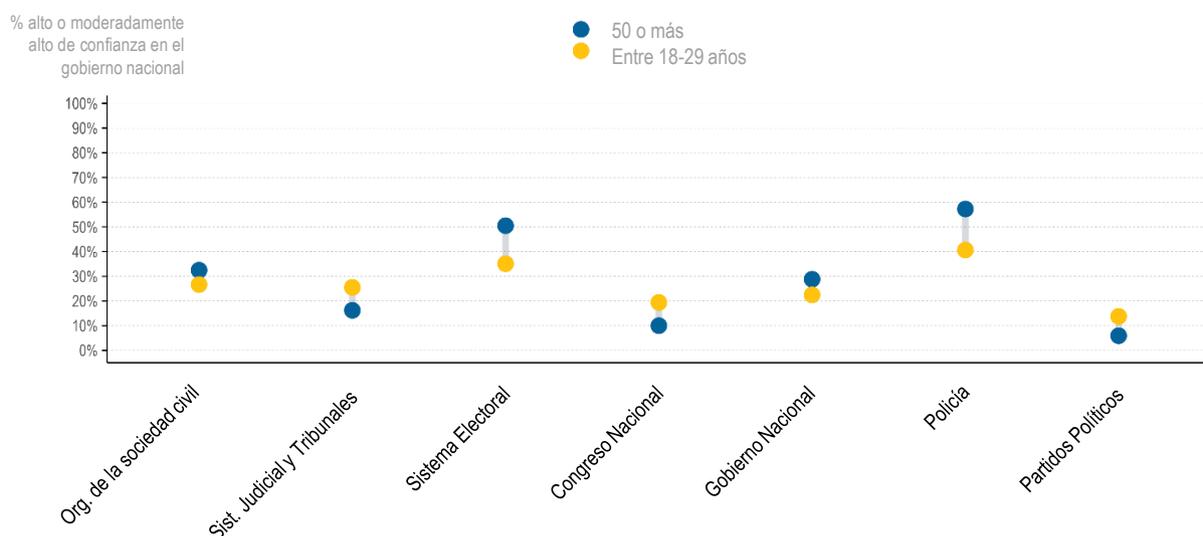
Fuente: OCDE Encuesta de Confianza 2023.

Finalmente, las brechas de confianza por edad, educación y género son menores en Chile que en toda la OCDE. Curiosamente, en contraste con los hallazgos transnacionales de la OCDE, en Chile no hay diferencia en la confianza alta o moderadamente alta en el gobierno entre mujeres y hombres (ver Cuadro 2.5). El 30% de las mujeres y el 31% de los hombres expresaron alta o moderadamente alta confianza en el gobierno. Las diferencias por edad son un punto porcentual menor, y por educación, dos puntos porcentuales mayor que en la OCDE (Figura 2.8). Sin embargo, estas similitudes con otros países encuestados no hacen irrelevantes las diferencias por edad y educación. En Chile, los individuos mayores tienen 6 puntos porcentuales más de confianza en el gobierno nacional en comparación con los más jóvenes, mientras que aquellos con niveles educativos bajos o medios muestran 12 puntos porcentuales menos de confianza en comparación con aquellos con educación superior.

Por el contrario, la juventud tiende a confiar más en el congreso nacional (7 puntos porcentuales), los tribunales y el sistema judicial (8 puntos porcentuales), y los partidos políticos (8 puntos porcentuales) que las personas mayores (Figura 2.11). Este resultado sugiere que las generaciones más jóvenes pueden tener una visión más optimista de estas instituciones, lo que puede estar influenciado por una mayor participación en la vida pública, incluidas las consultas públicas y las manifestaciones. Curiosamente, la población joven no siente un mayor sentimiento de agencia política en comparación con las generaciones mayores (ver Capítulo 4). Por otra parte, la generación más joven encuentra menos confiables a la policía (12 puntos porcentuales) y al sistema electoral (13 puntos porcentuales) que la población mayor, siendo ambas las instituciones públicas en las que más confía la población en general (Rodríguez et al., 2024^[28]).

Figura 2.11. Las personas jóvenes tienden a confiar en el Congreso Nacional y los partidos políticos más que las personas mayores

Proporción de la población con alta o moderadamente alta confianza en diferentes instituciones públicas, por edad, 2023



Nota: La figura presenta la proporción de respuestas a la pregunta: "En una escala del 0 al 10, donde 0 es nada y 10 es completamente, ¿cuánta confianza tiene en [institución]?". Aquí se muestran las respuestas de 6 a 10, correspondientes a "alta o moderadamente alta confianza", desglosadas por grupos de edad. Todas las diferencias en la confianza alta o moderadamente alta en el gobierno nacional entre los encuestados más jóvenes (18-29) y los mayores (50+) son significativas con un valor $p < 0,05$.

Fuente: OCDE Encuesta de Confianza 2023.

StatLink <https://stat.link/vju52g>

Cuadro 2.5. Mejorar la representación de género a través de reformas electorales en Chile

Desde el año 2015, algunas reformas institucionales han contribuido a aumentar la representación política de mujeres y grupos minoritarios en la política chilena. Estas reformas fueron parte de esfuerzos más amplios para democratizar el sistema político, mejorar la representación y abordar preocupaciones de larga data sobre la desigualdad y la justicia social en Chile.

Primero, la reforma electoral de 2015 implementó un sistema de representación proporcional de listas abiertas, con cambios importantes para la representación de las mujeres (Ley N° 20.840, Ley N° 20.900 y Ley N° 20.915). La reforma introdujo una cuota legislativa de género para las candidaturas en las elecciones legislativas, exigiendo que un máximo del 60% de las candidaturas sean del mismo género. Además, los partidos reciben un incentivo financiero por cada mujer electa en las elecciones parlamentarias, quienes a su vez son elegibles para un reembolso adicional de los gastos electorales basado en el número de votos recibidos. Asimismo, al menos el 10% de la financiación estatal para cada partido político debe destinarse a promover la representación política de las mujeres.

En segundo lugar, como parte de las reglas institucionales que dieron forma a los procesos de redacción de la nueva constitución, Chile implementó la paridad de género, exigiendo una representación igualitaria de mujeres y hombres en la asamblea constitucional, convirtiéndose en el primer órgano de redacción constitucional en adoptar dicha paridad. Este órgano tenía como objetivo abordar los déficits democráticos y reflejaba la influencia de la movilización y el activismo feminista en el proceso de reforma constitucional.

Fuente: (Piscopo et al., 2023^[29]; Leslie Sánchez Lobos, 2022^[30]; Toro, 2018^[31]).

2.3. Los determinantes de la confianza en las instituciones públicas en Chile

2.3.1. Los determinantes de gobernanza pública de la confianza en Chile

La confianza en el gobierno y las instituciones públicas está influenciada por muchos factores interrelacionados. El *Marco Analítico de la OCDE sobre los Determinantes de la Confianza en las Instituciones Públicas* distingue tres categorías de factores que influyen en los niveles de confianza (Tabla 2.1). Primero, cinco principales determinantes de gobernanza pública evalúan el grado en que las personas esperan que las instituciones sean confiables y receptivas al formular e implementar políticas y servicios, al tiempo que mantienen los valores de equidad, integridad y apertura. Aunque estas expectativas pueden variar según la implementación diaria de políticas o la toma de decisiones sobre cuestiones globales, las instituciones que alinean su comportamiento con estas expectativas pueden fomentar sentimientos de seguridad, dignidad y respeto mutuo. Los gobiernos pueden influir directamente en estas percepciones y aprovecharlas para fortalecer la confianza. En segundo lugar, la confianza en las instituciones públicas está influenciada por las percepciones respecto a la capacidad del gobierno para abordar desafíos complejos y globales. Las personas necesitan confiar en que las instituciones públicas pueden gestionar los servicios de manera receptiva y abordar los problemas de política, al mismo tiempo que mantienen la rendición de cuentas y garantizan la participación pública. Por último, varios factores culturales, socioeconómicos y preferencias políticas influyen en la confianza. Construir confianza en las instituciones públicas requiere un enfoque holístico que aborde el desempeño en materia de gobernanza pública y reconozca el impacto de los antecedentes demográficos y socioeconómicos, así como las percepciones de agencia política, en las experiencias y la confianza de las personas en estas instituciones (OECD, 2024^[2]).

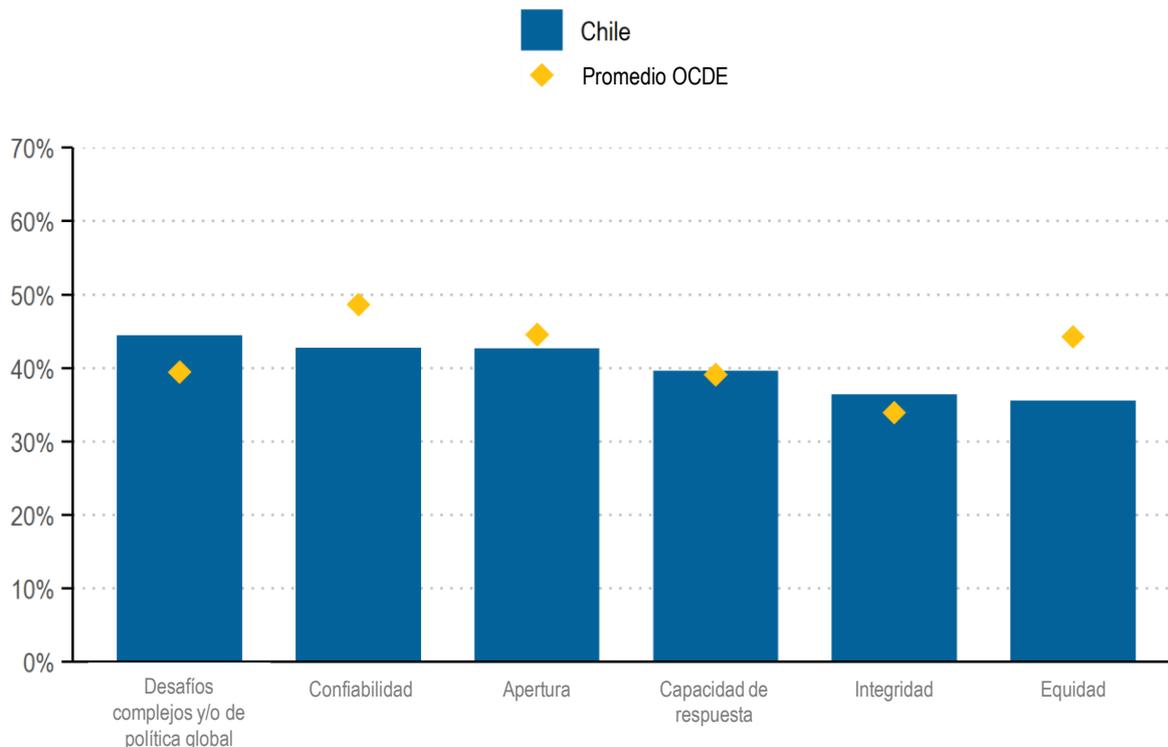
Tabla 2.1. Marco Analítico de la OCDE sobre los Determinantes de la Confianza en las Instituciones Públicas

| Marco Analítico de la OCDE sobre los Determinantes de la Confianza en las Instituciones Públicas | | Considerado en las preguntas de la encuesta sobre percepciones/evaluación de: |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Niveles de confianza en diferentes instituciones públicas | | Confianza en el gobierno nacional, gobierno regional, gobierno local, servicio civil nacional, servicio civil regional/local, Congreso, policía, partidos políticos, tribunales y sistema judicial, organizaciones internacionales |
| Determinantes de Gobernanza Pública en la Confianza en las Instituciones Públicas | | |
| Competencias | <i>Confiability</i> | El gobierno está preparado para proteger la vida de las personas en caso de emergencia Los datos personales compartidos con oficinas públicas se utilizan solo para fines legítimos El gobierno regula la IA de manera adecuada y ayuda a las empresas y ciudadanía a utilizarla de manera responsable Satisfacción general con los servicios administrativos y satisfacción con aspectos específicos |
| | <i>Capacidad de respuesta</i> | Los servicios públicos mejoran tras las quejas. Las instituciones públicas adoptan ideas innovadoras para mejorar los servicios públicos. La política nacional se modifica en función de la retroalimentación del público. El gobierno utiliza la mejor evidencia disponible para la toma de decisiones |
| Valores | <i>Apertura</i> | Facilidad y disponibilidad de información sobre servicios administrativos. Oportunidad para expresar opiniones ante el gobierno local. Oportunidades de participación y compromiso ciudadano. El gobierno explica claramente el impacto de las reformas |
| | <i>Integridad</i> | Corrupción entre las personas funcionarias públicas. Prácticas de "puertas giratorias" para representantes de alto nivel electos/as o nombrados/as políticamente. Rendición de cuentas entre los poderes del gobierno (Congreso, poder judicial, ejecutivo). Influencia indebida en el gobierno |
| | <i>Equidad</i> | Trato coherente del funcionariado público hacia empresas y personas, independientemente de su origen e identidad. Trato justo en los servicios y beneficios del gobierno. Representación de las necesidades de diferentes regiones y grupos de la sociedad en el Congreso. |
| Percepción de la acción del gobierno frente a desafíos intergeneracionales y globales | | <ul style="list-style-type: none"> • Priorización del país de varios objetivos de políticas • El país logrará reducir los gases de efecto invernadero en los próximos 10 años • El gobierno nacional equilibra adecuadamente los intereses de las generaciones actuales y futuras |
| Impulsores de confianza cultural, económica y política en las instituciones públicas | | <ul style="list-style-type: none"> • Confianza en otros • Propio bienestar económico • Pertenencia a grupo discriminado • Estatus demográfico y socioeconómico • El sistema político permite que las personas tengan voz en lo que hace el gobierno • Capacidad propia para participar en la política • Votación en elecciones nacionales o locales y participación en actividades políticas • Apoyo a los referendos nacionales • Consumo de noticias • Confiability de las estadísticas gubernamentales |

En general, las personas en Chile muestran mayor confianza en la capacidad del gobierno para abordar desafíos complejos y globales, así como en la integridad pública, en comparación con el promedio de los países de la OCDE. Similar a los resultados en otros países encuestados, en promedio, las percepciones de la ciudadanía sobre la fiabilidad y apertura del gobierno son más positivas que las de otros determinantes de gobernanza pública. Sin embargo, en comparación con otros países de la OCDE, las personas en Chile expresan actitudes más negativas sobre la equidad de los procesos y tratamientos del gobierno, lo que destaca un área importante para mejorar (Figura 2.10).

Figura 2.12. Las personas en Chile son más positivas acerca de la habilidad del gobierno de enfrentar desafíos complejos que del trato justo a las personas

Proporción de la población que expresa fiabilidad en el gobierno, capacidad de respuesta, apertura, integridad, equidad y capacidad de abordar desafíos complejos y/o globales (promedio de las preguntas de la encuesta), OCDE, 2023



Nota: La figura presenta el promedio de las respuestas "probable" en todas las preguntas de la encuesta relacionadas con "fiabilidad" (3 preguntas), "capacidad de respuesta" (4 preguntas), "integridad" (4 preguntas), "apertura" (4 preguntas), "equidad" (3 preguntas) y "desafíos complejos y/o globales" (2 preguntas). La proporción de respuestas "probable" corresponde a aquellos que seleccionan una respuesta de 6 a 10 en la escala de respuesta de 0-10.

Fuente: OCDE Encuesta de Confianza 2023.

StatLink <https://stat.link/vr6xe5>

Esta sección del capítulo se centra en cómo las percepciones sobre la gobernanza pública afectan la confianza del público en los gobiernos nacional y local, así como en el servicio civil nacional en Chile. Estas relaciones se analizan a través de un análisis econométrico, útil para evaluar múltiples factores que impulsan la confianza en las instituciones públicas e identificar aquellos que tienen la mayor influencia en los niveles de confianza. Más precisamente, el análisis econométrico revela cómo la probabilidad de que una persona tenga una confianza alta o moderadamente alta en una institución pública aumenta con una percepción positiva de los determinantes de gobernanza pública, manteniendo constantes los antecedentes socioeconómicos y políticos de los individuos. El análisis de regresión presentado aquí sigue una metodología similar a la implementada en el Informe de la Encuesta de Confianza de la OCDE 2023 (OECD, 2024^[2]) (ver Cuadro 2.5 y Anexo A para más detalles). A pesar de las limitaciones metodológicas, el análisis econométrico es una herramienta útil para entender cuáles son los determinantes de gobernanza pública que tienen la asociación más fuerte con la confianza, incluso al considerar otras variables que se sabe afectan la confianza. Los resultados de este análisis ofrecen una dirección estratégica para que Chile fortalezca la confianza. Las secciones siguientes destacan estos resultados de regresión sobre la confianza en diversas instituciones públicas, mostrando el estado y la fortaleza de la relación de cada determinante de gobernanza con la confianza.

El análisis sobre los determinantes de confianza en Chile sugiere cinco principales resultados (Tabla 2.2):

- Primero, los determinantes de la confianza varían entre las instituciones, lo que sugiere que podrían ser necesarias políticas diferentes para construir o fortalecer la confianza en el gobierno nacional, el gobierno local y el servicio civil.
- Segundo, las percepciones sobre la rendición de cuentas entre las instituciones y los pesos y contrapesos efectivos, entre los poderes del gobierno, son el único determinante de gobernanza pública que es estadísticamente significativo para la confianza en todas las instituciones públicas bajo análisis (gobiernos nacional y local y el servicio civil). Este resultado destaca la relevancia de fortalecer el estado de derecho y limitar el abuso de poder para la democracia representativa en Chile.
- Tercero, las percepciones positivas sobre la capacidad del gobierno para colaborar con actores nacionales al abordar desafíos a largo plazo, tienen un impacto significativo en la confianza en el gobierno nacional y el servicio civil, subrayando la importancia de construir amplios consensos nacionales y promover una toma de decisiones inclusiva en Chile.
- Cuarto, tratar a las personas de manera justa y darles la oportunidad de expresar sus necesidades, opiniones y preocupaciones es crucial para construir y restaurar la confianza en las instituciones. Esto se refiere específicamente a las instituciones con las que las personas interactúan a diario, como el gobierno local y el servicio civil. Este resultado enfatiza la importancia de políticas e iniciativas que aborden las desigualdades en el país, no solo en términos económicos, sino también asegurando un acceso equitativo a la toma de decisiones y a los servicios.
- Finalmente, abordar las desigualdades a largo plazo, equilibrando los intereses intergeneracionales, también podría mejorar los niveles de confianza en los gobiernos nacional y local.

Cuadro 2.5. Modelos de regresión logística para evaluar los determinantes de la confianza en las instituciones públicas

Los resultados econométricos presentados a continuación representan un análisis de regresión logística que establece los principales determinantes de la confianza en el gobierno nacional, local y el servicio civil en Chile.

Las variables de resultado –o variables dependientes– en los modelos de regresión implementados para este informe son la confianza en el gobierno nacional, el gobierno local y el servicio civil nacional. Estas tres variables se recodifican como una variable binaria, con dos categorías: baja o ninguna confianza (0-4) y confianza moderada a alta (6-10). Las respuestas (5) y "no sabe" se excluyen.

El análisis operacionaliza las competencias y valores del gobierno (incluida la satisfacción con los servicios administrativos) a través de 19 variables, medidas en una escala de respuesta de 0 a 10 y estandarizadas para el análisis. La agencia política se operacionaliza en dos variables que miden la eficacia política interna y externa, es decir la confianza de las personas en su capacidad de participar e influenciar en la política. Las percepciones sobre las acciones del gobierno en desafíos globales y a largo plazo se miden mediante las preguntas de la encuesta sobre la confianza en el éxito del país en la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero y la confianza en que el gobierno equilibra los intereses de las generaciones actuales y futuras.

A continuación, se explican los detalles técnicos del análisis econométrico.

- Especificación del modelo:

Los tres modelos controlan las características sociodemográficas de los individuos (edad, género, educación), la confianza interpersonal, la experiencia de preocupaciones de seguridad o financieras, las percepciones sobre la movilidad económica y la sensación de pertenecer a un grupo discriminado.

Los modelos también controlan por si las personas votaron (o habrían votado) por uno de los partidos actualmente en el poder. Los resultados de la regresión que se refieren a las variables de control no son presentados. Todos los modelos incluyen ponderaciones de la encuesta. El modelo de regresión logística utiliza un proceso de eliminación progresiva en el cual solo se mantienen las variables altamente significativas en cada paso de eliminación. Estos modelos de regresión también incluyen tres preguntas adicionales de la encuesta implementadas en la encuesta chilena como variables independientes (Cuadro 2.1).

- Interpretación técnica:

Los determinantes estadísticamente significativos se muestran como efectos marginales promedio. Estadísticamente significativo se refiere a aquellas variables de gobernanza pública incluidas en el modelo de regresión logística que resultaron en $p < 0,05$. La interpretación técnica del efecto de la fiabilidad del gobierno en la toma de decisiones basadas en evidencia sobre la confianza, por ejemplo, es que un aumento de una desviación estándar en la percepción de fiabilidad se asocia con un aumento de 8 puntos porcentuales en la confianza en el gobierno nacional. O – teniendo en cuenta todas las demás variables del modelo – y manteniendo el resto constante, pasar del ciudadano promedio a uno con un nivel típicamente más alto de confianza en la fiabilidad del gobierno se asocia con un aumento de 8 puntos porcentuales en la confianza en el gobierno nacional.

- Interpretación cautelosa:

Se debe tener cierta precaución al interpretar los resultados de la regresión, ya que solo representan una relación correlacional entre los determinantes de gobernanza pública y la confianza en las tres instituciones públicas, y no una relación causal. Además, todas las variables independientes en el modelo de regresión están correlacionadas y la dirección de la relación entre la confianza y los determinantes de la confianza también podría apuntar en la otra dirección.

Tabla 2.2. Determinantes de confianza significativos en el gobierno nacional, el servicio civil y el gobierno local en Chile en el año 2023

Cambio en puntos porcentuales en la confianza alta o moderadamente alta en la respectiva institución en respuesta a mejoras en variables seleccionadas de gobernanza pública en Chile, 2023

| | Gobierno nacional | Servicio civil nacional | Gobierno local |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------------------|----------------|
| Capacidad del gobierno de cooperar con actores nacionales | 12 | 6 | |
| Toma de decisiones del gobierno basadas en evidencia | 8 | 5 | |
| Balance de intereses intergeneracionales | 7 | | 9 |
| El Congreso responsabiliza al gobierno | 5 | 3 | 4 |
| Voz política | 5 | 6 | |
| Explicación del impacto de las reformas | 5 | | |
| El gobierno regula y apoya el uso de nuevas tecnologías | | 5 | |
| Trato justo en solicitudes de servicios | | 5 | 6 |
| Las personas tienen la oportunidad de expresar su opinión en las decisiones locales | | | 10 |

Nota: La tabla muestra los determinantes estadísticamente significativos de la confianza en el gobierno nacional, el gobierno local y el servicio civil nacional en una estimación logística que controla las características individuales, incluyendo si votaron o habrían votado por

uno de los partidos actuales en el poder, y los niveles auto-reportados de confianza interpersonal. Las percepciones de la ciudadanía junto con el tamaño del coeficiente, ofrecen una buena indicación de dónde podría enfocarse el gobierno.
Fuente: OCDE Encuesta de Confianza 2023.

2.3.2. Los determinantes de la confianza en el gobierno nacional en 2023

La capacidad del gobierno de cooperar con actores nacionales para abordar desafíos a largo plazo, el uso de evidencia en la toma de decisiones y el balance en los intereses intergeneracionales están altamente asociados con la confianza en el gobierno nacional de Chile

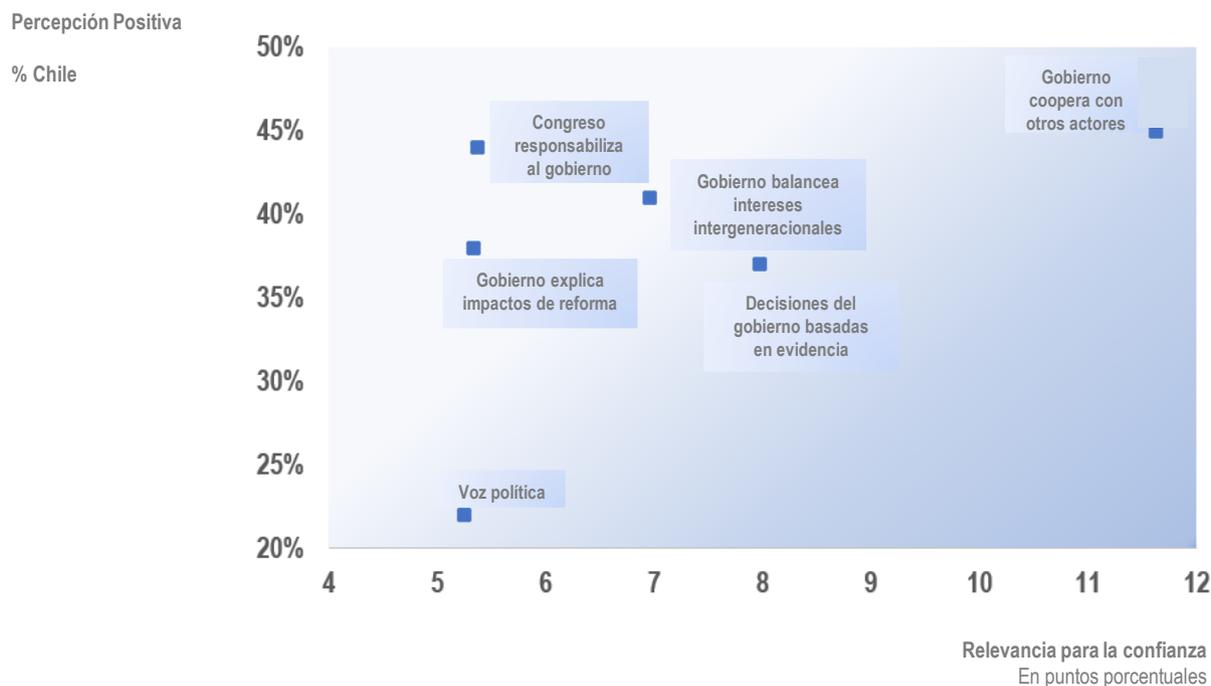
El determinante de confianza más significativo para el gobierno nacional en Chile es la habilidad del gobierno de cooperar con actores claves como el sector privado o los sindicatos, para abordar desafíos a largo plazo. Esta pregunta de la encuesta —implementada específicamente en la encuesta chilena— muestra que las personas que confían en la capacidad del gobierno para cooperar son 11,6 puntos porcentuales más propensas a tener una confianza alta o moderadamente alta en el gobierno nacional. Este resultado sugiere que, más allá de las iniciativas y políticas para abordar desafíos complejos, el proceso político que las permite es igualmente importante, es decir, la toma de decisiones inclusiva. En promedio, el 45% de la gente en Chile cree que el gobierno puede cooperar con los actores clave; por lo tanto, el gobierno podría aprovechar esta percepción positiva para aumentar la confianza (Figura 2.13).

Similar a los hallazgos en otros países de la OCDE, en Chile la confianza de las personas en su gobierno nacional está fuertemente influenciada por su creencia en que el gobierno utiliza la mejor evidencia disponible para la toma de decisiones y equilibra las necesidades de las generaciones actuales y futuras de manera efectiva. Las personas que confían en estas áreas son respectivamente 8 y 7 puntos porcentuales más propensas a confiar en su gobierno nacional en un grado alto o moderado. Para mejorar la confianza pública, el gobierno chileno podría capitalizar las opiniones ligeramente positivas sobre la capacidad del gobierno para tomar decisiones basadas en evidencia (37%). Además, una prioridad podría ser entender cómo percibe el público la equidad en la gestión de los intereses de diferentes generaciones y considerar estas percepciones en futuras políticas y programas.

Adicional a estos factores, otros aspectos de la gobernanza pública juegan un papel importante en la construcción de la confianza en el gobierno nacional en Chile. Estos incluyen la capacidad del congreso nacional para exigir rendición de cuentas al gobierno, lo que podría aumentar la confianza en 5,4 puntos porcentuales; explicar el impacto de las reformas a los ciudadanos (5,3 puntos porcentuales); y garantizar que los ciudadanos sientan que pueden influenciar las acciones del gobierno, lo cual está asociado con un aumento de 5,2 puntos porcentuales en la confianza. Es importante señalar que esto podría ser un área particular de enfoque para el gobierno chileno, ya que solo el 22% de las personas encuestadas afirmaron que sienten tener una voz en lo que hace el gobierno.

Figura 2.13. La habilidad del gobierno de cooperar con otros actores se correlaciona con una alta o moderadamente alta confianza en el gobierno nacional

Cambio en puntos porcentuales en la confianza alta o moderadamente alta en respuesta a mejoras en variables seleccionadas de gobernanza pública (eje X) y percepciones positivas de Chile en las variables mencionadas (eje Y)



Nota: La figura muestra los determinantes estadísticamente significativos de la confianza en el gobierno nacional en una estimación logística que controla las características individuales, incluidas si votaron o habrían votado por uno de los partidos actuales en el poder, y los niveles de confianza interpersonal auto-reportados. Todas las variables representadas son estadísticamente significativas con un valor de $p < 0,05$.

Fuente: OCDE Encuesta de Confianza 2023.

2.3.3. Los determinantes de confianza en el servicio civil en 2023

La capacidad del gobierno de cooperar con actores nacionales y asegurar una voz política son los determinantes más relevantes de confianza en el servicio civil nacional

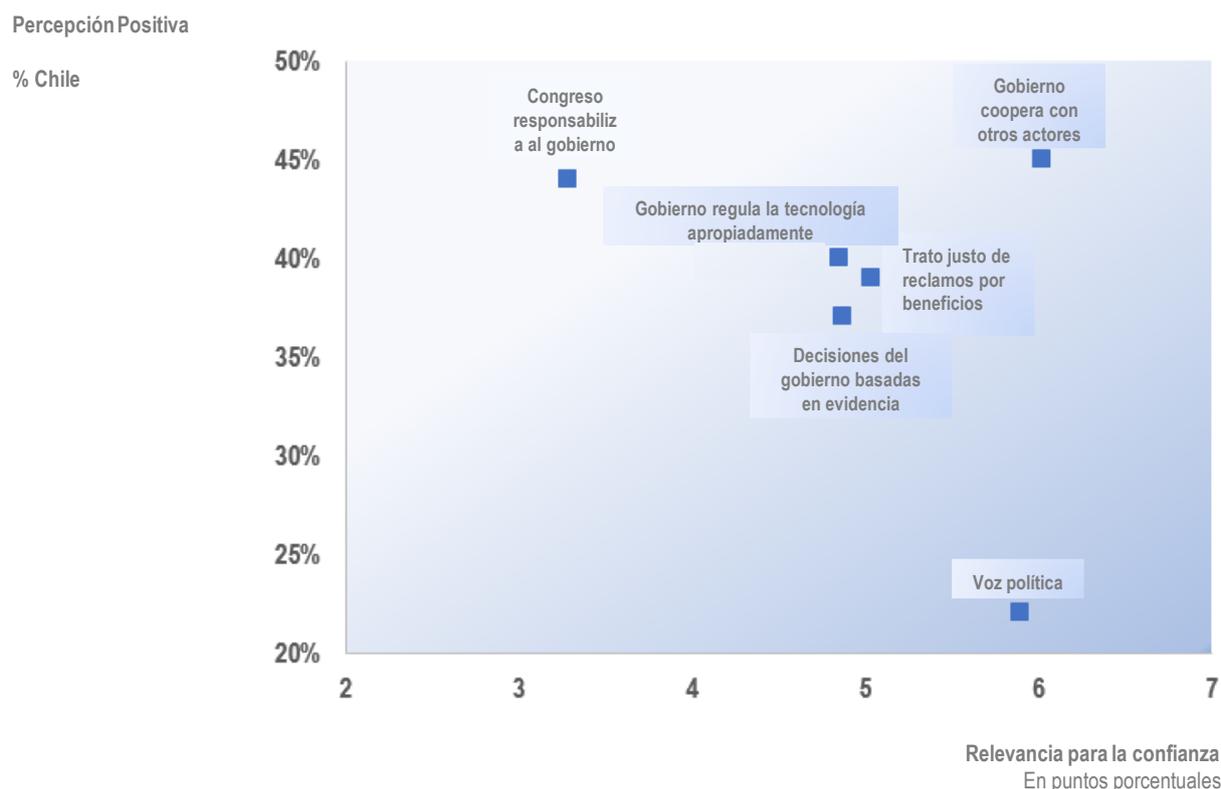
La capacidad del gobierno para cooperar con actores clave para abordar desafíos a largo plazo, garantizar la voz política y el trato justo son fundamentales para la confianza en el servicio civil en Chile (Figura 2.14). Similar a la confianza en el gobierno nacional, la variable que probablemente tenga la mayor influencia en la confianza en el servicio civil nacional es la capacidad del gobierno para cooperar con otros actores para abordar desafíos complejos a largo plazo, lo que está vinculado a un aumento de 6 puntos porcentuales en la confianza. Otros elementos de gobernanza que también contribuyen significativamente a la confianza en el servicio civil nacional en Chile incluyen garantizar la participación pública y la voz política en las decisiones gubernamentales (6 puntos porcentuales) y tratar con justicia las solicitudes de beneficios públicos (5 puntos porcentuales).

Adicionalmente, dos aspectos de la integridad pública y la fiabilidad se destacan como importantes para la confianza en el servicio civil nacional en Chile. En primer lugar, las percepciones de que el Congreso nacional exige rendición de cuentas al gobierno están asociadas con un aumento de 3.3 puntos porcentuales. Esta es una variable sobre la cual casi la mitad de la gente en Chile tiene percepciones

positivas (44%) y, por lo tanto, podría aprovecharse aún más. En segundo lugar, la capacidad del gobierno para regular la tecnología y asistir a la ciudadanía y empresas en su uso responsable podría aumentar la confianza en 4.8 puntos porcentuales. En este tema, el 40% de la población cree que el gobierno está actuando bien.

Figura 2.14. Garantizar la capacidad del gobierno de cooperar con actores para abordar desafíos a largo plazo y la voz política de las personas puede tener un impacto alto o moderadamente alto en la confianza en el servicio civil

Cambio en puntos porcentuales en la confianza alta o moderadamente alta en el servicio civil nacional en respuesta a mejoras en las variables seleccionadas de gobernanza pública (eje X) y las percepciones positivas de Chile en las variables mencionadas (eje Y)



Nota: La figura muestra los determinantes más sólidos de la confianza auto-reportada en el servicio civil, en una estimación logística que controla las características individuales, incluidas si votaron o habrían votado por uno de los partidos actuales en el poder, y los niveles auto-reportados de confianza interpersonal. Todas las variables representadas son estadísticamente significativas con un valor de $p < 0,05$. Fuente: OCDE Encuesta de Confianza 2023.

2.3.4. Los determinantes de confianza en el gobierno local en 2023

Brindar a la ciudadanía la oportunidad expersar sus visiones y equilibrar los intereses intergeneracionales están altamente asociados con la confianza en el gobierno local en Chile

Un factor clave para aumentar la confianza en los gobiernos locales en Chile es la percepción de oportunidad para que las personas expresen sus opiniones sobre decisiones que impactan a su comunidad. Este hallazgo es similar al de otros países de la OCDE (OECD, 2024^[21]). Aquellos que creen

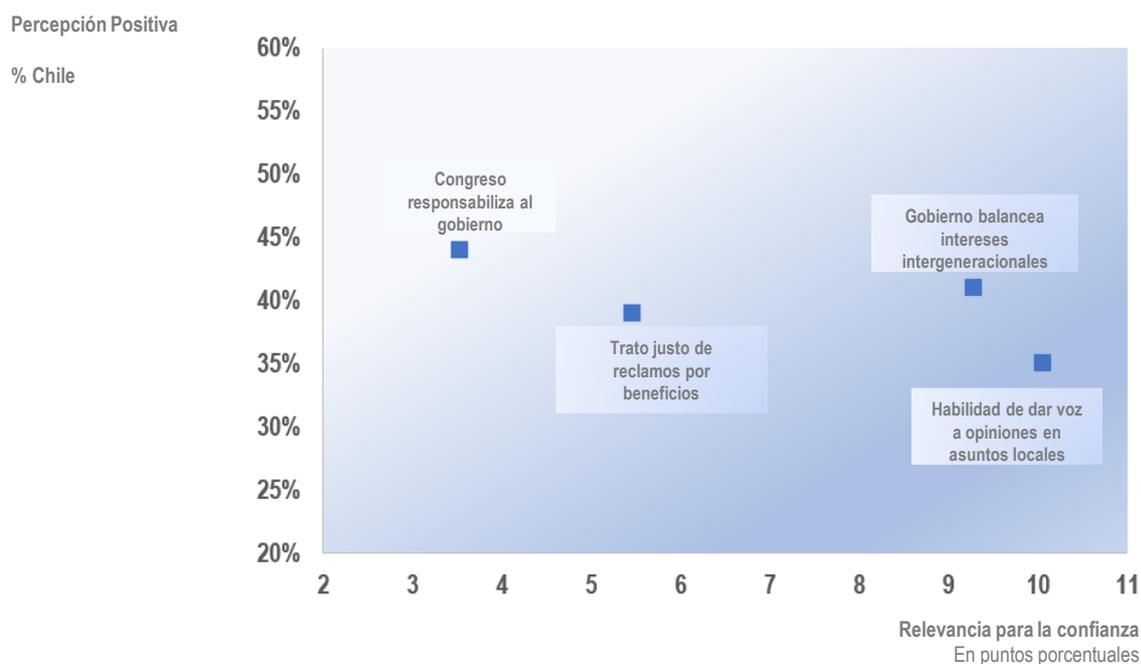
que es probable que los gobiernos locales ofrezcan oportunidades para que la ciudadanía participe son 10 puntos porcentuales más probables de confiar en su gobierno local (Figura 2.15). Actualmente, el 41% de la gente en Chile siente que es probable que los gobiernos locales sean abiertos en este aspecto, por lo que aumentar esta proporción sería clave para mejorar la confianza en los gobiernos locales.

De interés, y similar a los hallazgos internacionales de la Encuesta de Confianza de la OCDE 2023, la capacidad del gobierno nacional para considerar las necesidades tanto de las generaciones actuales como futuras —vista como probable por el 41% de la población chilena— también afecta la confianza en el gobierno local, con un aumento de 9,3 puntos porcentuales en la probabilidad de tener una confianza alta o moderada. Esto sugiere que las personas valoran la planificación a largo plazo en todos los niveles de gobierno, y más en Chile que en promedio en los países de la OCDE.

La confianza en el gobierno local también se ve influenciada positivamente por las percepciones de las personas sobre el trato equitativo a las solicitudes de beneficios sociales y sus expectativas de que el congreso nacional exija cuentas al gobierno. La expectativa de que una solicitud sea procesada de manera justa está asociada a una probabilidad 5,5 puntos porcentuales mayor de confianza alta o moderadamente alta en el gobierno local, y la rendición de cuentas del gobierno por parte del congreso aumenta la confianza en 3,5 puntos porcentuales.

Figura 2.15. Permitir a las personas expresar sus opiniones sobre las decisiones que les impactan mejora significativamente la confianza en el gobierno local

Cambio en puntos porcentuales en la confianza alta o moderadamente alta en el gobierno local en respuesta a mejoras en variables seleccionadas de gobernanza pública (eje X) y las percepciones positivas en Chile en las variables mencionadas (eje Y)



Nota: La figura muestra los determinantes estadísticamente significativos de la confianza en el gobierno local, en una estimación logística que controla las características individuales, incluidas si votaron o habrían votado por uno de los partidos actuales en el poder, y los niveles auto-reportados de confianza interpersonal. Todas las variables representadas son estadísticamente significativas con un valor de $p < 0,05$.
Fuente: OCDE Encuesta de Confianza 2023.

2.3.5. Oportunidades para mejorar la confianza de forma transversal a las instituciones y grupos de población

Los resultados de la Encuesta de Confianza de la OCDE 2023 indican que los niveles de confianza varían entre las instituciones públicas. La confianza de la ciudadanía chilena en el servicio civil nacional y en los tribunales y el sistema judicial presenta las mayores brechas en comparación con los países de la OCDE. Además, las personas con preocupaciones físicas y económicas, así como con una menor sensación de agencia política, tienen consistentemente niveles más bajos de confianza en las instituciones públicas. De hecho, estas discrepancias en los niveles de confianza entre varios subgrupos destacan la necesidad de políticas específicas que refuercen la confianza en las instituciones públicas entre aquellos que más lo necesitan. Las acciones políticas para mejorar la confianza en todas las instituciones y grupos de población incluyen lo siguiente:

- Recoger datos periódicos sobre los determinantes de la confianza para monitorear la evolución de la confianza e identificar dónde invertir para preservar y fortalecer la confianza en las instituciones públicas. En esta área, se debe asegurar que las muestras de las encuestas sean representativas de la diversidad de la población, combinando características socioeconómicas y continuando la medición de percepciones sobre diferentes aspectos de la seguridad.
- Las políticas orientadas a mitigar la vulnerabilidad económica percibida y la discriminación podrían ser cruciales para cerrar la brecha de confianza y fomentar la confianza en las instituciones públicas entre todos los grupos de población. Abordar estos factores es esencial, ya que influyen significativamente en los niveles de confianza de los individuos.

Referencias

- Arnaldo Sepúlveda, Luis Cerda, Víctor Rivera (2023), *Muere carabinero tras ser baleado en la cabeza durante fiscalización en Santiago Centro*, <https://www.latercera.com/nacional/noticia/balean-a-carabinero-tras-realizar-fiscalizacion-en-santiago-centro/F53U66PUCFFR3JNS7NS7X7BGYE/> (accessed on 4 September 2024). [20]
- Bradford, B. and J. Jackson (2010), "Trust and Confidence in the Police: A Conceptual Review", *SSRN Electronic Journal*, <https://doi.org/10.2139/ssrn.1684508>. [19]
- Bravo, J. (2023), "El llamado "Caso Convenios" en Chile: consecuencias, lecciones y desafíos para el traspaso de fondos públicos a privados", *Actualidad Jurídica Uría Menéndez*, Vol. 63, pp. 76-89. [27]
- Brezzi, M. et al. (2021), "An updated OECD framework on drivers of trust in public institutions to meet current and future challenges", *OECD Working Papers on Public Governance*, No. 48, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/b6c5478c-en>. [8]
- Brieba, D. et al. (2024), "Inside the Black Box: Uncovering Dynamics and Characteristics of the Chilean Central Government Bureaucracy with a Novel Dataset", *Latin American Politics and Society*, pp. 1-29, <https://doi.org/10.1017/lap.2023.41>. [10]
- Caicedo, J. (2022), "Autoridad y privilegio: confianza en la policía en Latinoamérica", *Colombia Internacional* 110, pp. 145-171, <https://doi.org/10.7440/colombiaint110.2022.06>. [24]
- Cámara de Diputadas y Diputados (2024), *CEI 41, 42 y 43 Eventuales irregularidades en Servicio de Impuestos Internos y Comisión para el Mercado Financiero*, <https://www.camara.cl/legislacion/comisiones/integrantes.aspx?prmID=4201> (accessed on 11 September 2024). [5]
- ChileAtiende (2024), *Instituciones asociadas*, <https://www.chileatiende.gob.cl/instituciones>. [17]
- Cook, K. (2005), *Cooperation Without Trust?*, Russell Sage Foundation, <http://www.jstor.org/stable/10.7758/9781610441353>. [7]
- Dammert, L., F. Elorrieta and E. Alda (2021), "Satisfaction with the Police in Chile: The Importance of Legitimacy and Fair Treatment", *Latin American Politics and Society*, Vol. 63/4, pp. 124-145, <https://doi.org/10.1017/lap.2021.40>. [13]
- Delhey, J. and K. Newton (2003), "Who trusts?: The origins of social trust in seven societies", *European Societies*, Vol. 5/2, pp. 93-137, <https://doi.org/10.1080/1461669032000072256>. [4]
- Gobierno del Chile (2024), *Agenda legislativa por más seguridad: 50 proyectos de ley despachados desde el inicio del Gobierno del Presidente Boric*, <https://www.gob.cl/masseguridad/> (accessed on 4 September 2024). [21]
- Güemes, C. (2016), "Confianza", *Eunomía. Revista en Cultura de la Legalidad*, Vol. 10, pp. 132-143. [11]
- IDEA International (2021), *Analysis of the elections in Chile*, <https://www.idea.int/news/analysis-elections-chile>. [26]

- Justicia Abierta (2024), *Creación de Juzgados de Justicia Abierta*, <https://justiciaabierta.poder-judicial.go.cr/index.php/iniciativas/transparencia/integridad-y-anticorrupcion/creacion-de-juzgados-de-justicia-abierta> (accessed on 11 September 2024). [25]
- Leslie Sánchez Lobos, P. (2022), “Participación política de las mujeres en el proceso constituyente chileno”, *Revista de Derecho Político*, Vol. 113, pp. 223-243. [30]
- Mawby, R. (2013), *Policing Images*, Willan, <https://doi.org/10.4324/9781843924661>. [18]
- OECD (2024), *OECD Survey on Drivers of Trust in Public Institutions – 2024 Results: Building Trust in a Complex Policy Environment*, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/9a20554b-en>. [2]
- OECD (2023), *Drivers of Trust in Public Institutions in Brazil*, Building Trust in Public Institutions, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/fb0e1896-en>. [3]
- OECD (2022), *Building Trust to Reinforce Democracy: Main Findings from the 2021 OECD Survey on Drivers of Trust in Public Institutions*, Building Trust in Public Institutions, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/b407f99c-en>. [1]
- OECD (2021), *Drivers of Trust in Public Institutions in Finland*, Building Trust in Public Institutions, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/52600c9e-en>. [9]
- OECD (2017), *OECD Guidelines on Measuring Trust*, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/9789264278219-en>. [32]
- Piscopo, J. et al. (2023), “Lessons from a Late Adopter: Feminist Advocacy, Democratizing Reforms, and Gender Quotas in Chile”, *Journal of Politics in Latin America*, Vol. 16/1, pp. 3-26, <https://doi.org/10.1177/1866802x231210568>. [29]
- Rodríguez, J. et al. (2024), “Charting youth activism in Chile: contemporary areas and trends”, in *Handbook on Youth Activism*, Edward Elgar Publishing, <https://doi.org/10.4337/9781803923222.00017>. [28]
- Salas-Lewin, R., C. Clerc and F. Dinamarca (2019), “Explorando la relación entre evaluación y confianza gubernamental, posición política y participación electoral”, *Revista Temas Sociológicos* 25, pp. 259-290, <https://doi.org/10.29344/07196458.25.2170>. [6]
- Solar, C. (2020), “Trust in the military in post-authoritarian societies”, *Current Sociology*, Vol. 70/3, pp. 317-337, <https://doi.org/10.1177/0011392120969769>. [12]
- Toro, C. (2018), “Women’s Representation Provisions in Electoral Laws: An Assessment of Chilean Recent Electoral Reform”, *Latin American Legal Studies*, Vol. 2. [31]
- TuInfluyes (2024), *Igualdad ante la ley, gobierno, acceso a medicamentos, economía y tendencias*, https://media-front.elmostrador.cl/2024/08/DATA-INFLUYE-AGOSTO-2024-1_240827_215153.pdf (accessed on 4 September 2024). [16]
- United Nations Human Rights Special Procedures (2024), *Statement by the UN Special Rapporteur on the independence of judges and lawyers, Margaret Satterthwaite, at the end of her official visit to Chile (9 August 2024)*, <https://www.ohchr.org/sites/default/files/documents/issues/ijudiciary/statements/20240809-eom-chile-sr-ijl-en.pdf> (accessed on 4 September 2024). [14]

- University of Minnesota (2019), "Jueces, ciudadanía, y estado democrático de derecho: Construir la confiabilidad para recuperar la confianza", *Latin American Legal Studies*, Vol. 5, pp. 1-36, <https://doi.org/10.15691/0719-9112vol5a1>. [15]
- Uslaner, E. (ed.) (2017), *The Oxford Handbook of Social and Political Trust*, Oxford University Press, <https://doi.org/10.1093/oxfordhb/9780190274801.001.0001>. [22]
- Van Craen, M. and W. Skogan (2014), "Differences and similarities in the explanation of ethnic minority groups' trust in the police", *European Journal of Criminology*, Vol. 12/3, pp. 300-323, <https://doi.org/10.1177/1477370814535375>. [23]

Notas

¹ Este resultado es consistente con las tendencias históricas respecto a la confianza identificadas por otras fuentes descritas en el Capítulo 1. En particular, según la Encuesta Mundial Gallup, el 35% de la gente en Chile reportó confiar en el gobierno en 2023. Esta pequeña diferencia en los resultados puede estar relacionada con la redacción de la pregunta que es diferente en la Encuesta Mundial de Gallup, así como con la escala de respuesta, que es binaria (confío/no confío).

² De acuerdo a la Encuesta de Confianza de la OCDE el 51% de la gente confía en otras personas, un número considerablemente alto en comparación con la confianza en las instituciones públicas, pero aún un 11% por debajo del promedio de la OCDE y el tercer nivel más bajo entre todos los países encuestados. Las diferencias en los resultados para la Encuesta de la OCDE y otras encuestas internacionales pueden estar vinculadas con la redacción de la pregunta sobre la confianza interpersonal. En la Encuesta Mundial de Valores, la serie temporal más extensa, la pregunta formulada a los encuestados/as es: "En términos generales, ¿diría usted que se puede confiar en la mayoría de las personas o que es mejor tener cuidado al tratar con ellas?", mientras que en la Encuesta de Confianza de la OCDE es: "Para comenzar, una pregunta general sobre la confianza. En una escala de 0 a 10, donde 0 es nada y 10 es completamente, en general, ¿cuánto confía en la mayoría de las personas?". La pregunta, tal como se incluye en la Encuesta de Confianza de la OCDE, permite una respuesta más matizada que una respuesta binaria. Además, la redacción de esta pregunta ha sido ampliamente discutida en las Directrices de la OCDE sobre la Medición de la Confianza (OECD, 2017^[32]), incluyendo evidencia primaria generada por la Oficina Nacional de Estadísticas del Reino Unido. Su análisis concluye que las preguntas sobre confianza interpersonal que utilizan la redacción "No se puede ser demasiado cuidadoso con la gente", en comparación con una formulación más neutral que se centra únicamente en la confianza "en otras personas", pueden inducir un sesgo de pre-conceptos en los grupos relativamente vulnerables. Las respuestas resultantes podrían reflejar diferencias en el nivel de cautela más que en la confianza (ya que el uso de la palabra "cuidado" puede tener diferentes connotaciones y crear ruido en las respuestas, desviando el enfoque de la confianza).

3

Confianza y competencia en Chile

Este capítulo se centra en las percepciones chilenas relativas a las competencias del gobierno, en cuanto a su capacidad de respuesta y confiabilidad. En Chile, las percepciones de confiabilidad son importantes determinantes de la confianza en el gobierno nacional, el gobierno local y el servicio civil, mientras que las percepciones de capacidad de respuesta tienen una influencia clave en la confianza en el gobierno nacional y el servicio civil. El capítulo propone una serie de estrategias para preservar y mejorar la confianza institucional en Chile. Entre ellas se incluye la mejora de las competencias para prestar servicios públicos más centrados en las personas e innovadores.

Las percepciones sobre las competencias de las instituciones públicas son un factor clave para la confianza. La confianza basada en la competencia indica que las instituciones son evaluadas como capaces de alcanzar objetivos políticos específicos y de llevar a cabo sus tareas de manera eficaz y eficiente, entregando resultados que cumplan con las expectativas de las personas (Bouckaert and Walle, 2003^[1]; Houston and Harding, 2013^[2]). En un contexto cada vez más complejo, caracterizado por el aumento de las expectativas ciudadanas y múltiples desafíos superpuestos a diferentes niveles de gobernanza, las percepciones sobre la competencia del gobierno influyen significativamente en los niveles de confianza en las instituciones públicas (OECD, 2022^[3]; OECD, 2024^[4]).

El Marco Analítico de la OCDE sobre los Determinantes de la Confianza en las Instituciones Públicas identifica dos aspectos clave de la competencia gubernamental: la capacidad de respuesta y la confiabilidad. La capacidad de respuesta del gobierno se refiere a su habilidad para proporcionar servicios públicos eficientes, de calidad, accesibles, oportunos y centrados en la ciudadanía, coordinados a través de los diferentes niveles de gobierno y que satisfacen a las personas usuarias, apoyados por un servicio civil innovador y eficiente capaz de responder a sus necesidades. Por su parte, la confiabilidad de los gobiernos se relaciona a su capacidad para anticipar necesidades y evaluar los desafíos en evolución, minimizar la incertidumbre en el entorno económico, social y político, y comprometerse efectivamente con políticas orientadas hacia el futuro.

En Chile, las percepciones sobre la confiabilidad del gobierno son factores importantes que impulsan la confianza en el gobierno nacional, los gobiernos locales y el servicio civil nacional, mientras que las percepciones sobre la capacidad de respuesta influyen de manera clave en la confianza en el gobierno nacional y el servicio civil. Los resultados de la Encuesta de Confianza de la OCDE sugieren una discrepancia entre las necesidades de las personas chilenas de acceder a servicios públicos más receptivos y las expectativas de que las instituciones públicas puedan proporcionarlos, existiendo un amplio margen para mejorar. Este capítulo analiza las percepciones de la ciudadanía chilena sobre la capacidad de respuesta y la confiabilidad de las instituciones públicas en relación con las iniciativas políticas en curso en el país y las buenas prácticas en los países de la OCDE.

Desde mediados de la década de 1990, Chile ha invertido fuertemente en modernizar y acercar el Estado a la ciudadanía, así como en mejorar el acceso a los servicios públicos. Como tal, muchas de las percepciones de las personas sobre la capacidad de respuesta del gobierno están por encima de los promedios de la OCDE. Sin embargo, los esfuerzos parecen ser insuficientes en lo que respecta a la mayoría de las percepciones sobre la capacidad del gobierno para anticipar contextos y desafíos en evolución, y queda mucho por hacer para dotar al servicio civil de las competencias necesarias para entregar servicios públicos más centrados en las personas e innovadores.

3.1. Capacidad de respuesta

La capacidad de respuesta se refiere al objetivo fundamental de las administraciones públicas de servir a la ciudadanía y entregar servicios públicos según lo necesitado y esperado (Baena Olabe, 2017^[5]; OECD, 2024^[4]).

La Encuesta de Confianza de la OCDE incluye cuatro preguntas para evaluar la capacidad de respuesta del gobierno, evaluando si los servicios públicos y las políticas nacionales son receptivos a los comentarios de las personas usuarias y del funcionariado público en primera línea, y si el gobierno utiliza datos y evidencia en la toma de decisiones. Además, dado que la capacidad de respuesta no solo implica la capacidad del gobierno para proporcionar servicios públicos eficientes, de calidad, accesibles, oportunos y centrados en las personas, sino también que las satisfagan como usuarias, la encuesta incluye preguntas que miden la satisfacción de la población con los servicios de salud, educación y administrativos, así como una pregunta que evalúa la satisfacción con diferentes dimensiones de la experiencia de las personas usuarias con los servicios administrativos en más detalle.

En general, las percepciones chilenas sobre la capacidad de respuesta del gobierno son ligeramente más positivas que las percepciones de las personas en los países de la OCDE. Sin embargo, la gente está menos satisfecha con los servicios públicos que sus pares de la OCDE. Además, también encuentran ligeramente menos probable que el gobierno tome decisiones basadas en la mejor evidencia disponible, investigaciones y datos estadísticos, en comparación con el promedio en la OCDE. Esta deficiencia es importante, porque las percepciones sobre la toma de decisiones basada en evidencia son un factor significativo de confianza en el gobierno nacional y el servicio civil nacional en Chile. En este sentido, lo antedicho sugiere que hay un amplio margen de mejora, en particular para avanzar hacia servicios públicos centrados en las personas y mejorar la política basada en evidencia.

3.1.1. A pesar de los esfuerzos de Chile por mejorar la calidad, la satisfacción de las personas con los servicios públicos está bajo el promedio de la OCDE

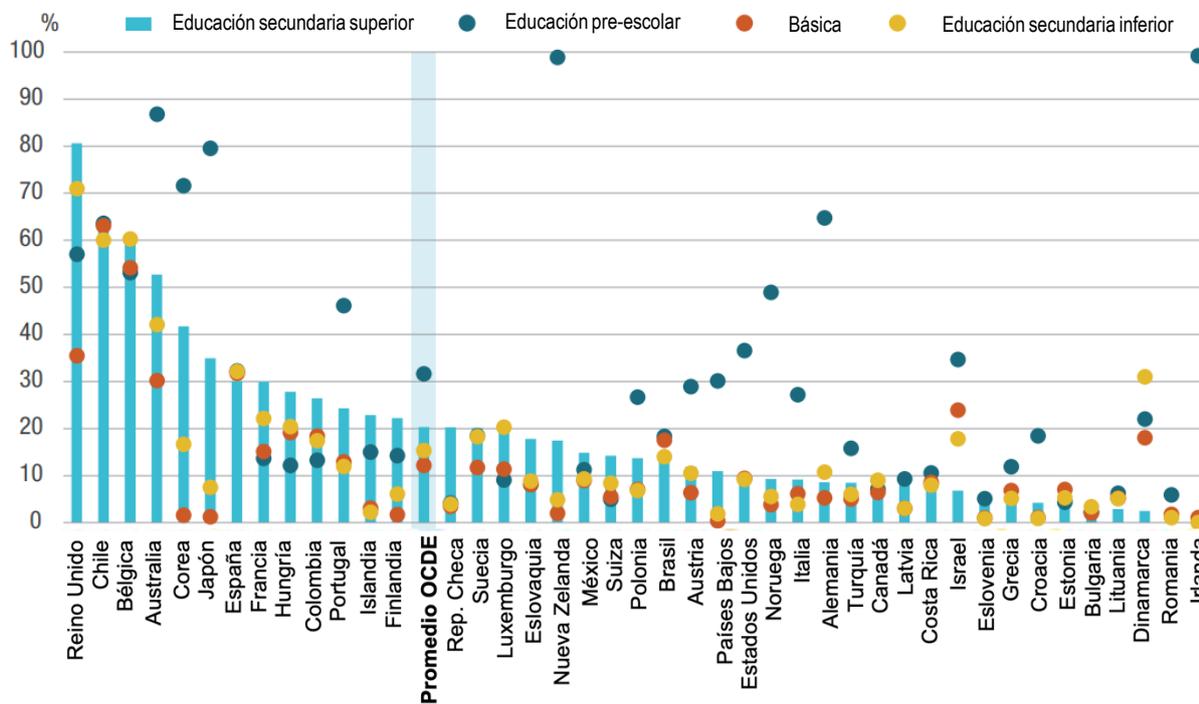
La satisfacción con la educación pública y los servicios de salud es comparativamente baja

Proporcionar servicios que satisfagan a las personas usuarias y les ayuden a resolver sus necesidades es un factor crítico para evaluar la capacidad de respuesta del gobierno. En este sentido, se ha encontrado que la satisfacción de la ciudadanía con los servicios públicos está altamente asociada con la confianza (OECD, 2022^[6]; OECD, 2024^[4]).

Como resultado de grandes reformas políticas llevadas a cabo durante la dictadura de Pinochet, los sistemas de salud y educación de Chile combinan la prestación de servicios públicos y privados, con un papel significativo del sector privado en la provisión de servicios. El sector privado es el principal proveedor de servicios educativos en el país (OECD, 2024^[7]), incluyendo escuelas privadas y escuelas subsidiadas por el gobierno (es decir, sistema de subvención escolar) (OECD, 2012^[8]). Chile tiene la segunda mayor proporción de estudiantes matriculados en escuelas privadas entre los países de la OCDE. En promedio, en 2021, alrededor de 6 de cada 10 estudiantes asistían a una escuela privada en Chile, en comparación con solo 1.5 estudiantes en promedio en la OCDE (Figura 3.1). Esta caracterización afecta todas las etapas de la educación primaria y secundaria, mientras que, por ejemplo, en el Reino Unido, la proporción de estudiantes matriculados en escuelas privadas es mayor en la educación secundaria superior, pero menor en la educación primaria. Además, aunque el sistema de seguro de salud de Chile cubre al 94% de la población, solo el 77% de la gente en Chile está cubierta por un seguro público y el 17% mediante seguro privado (Figura 3.2). De hecho, Chile es uno de los cinco países de la OCDE donde la elegibilidad para un conjunto básico de servicios de salud no es proporcionada completamente por programas públicos, sino en parte a través de seguros de salud privados (OECD, 2023^[9]).

Figura 3.1. La mayoría del estudiantado chileno está inscrito en escuelas privadas

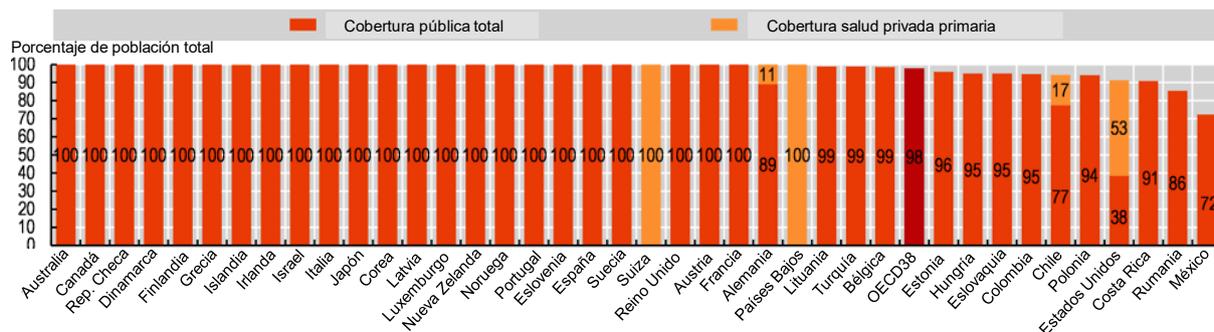
Proporción de estudiantes inscritos en escuelas privadas, por nivel de escolaridad (2021)



Nota: Los países están clasificados en orden descendente según la proporción de estudiantes matriculados en educación secundaria superior de tipo privada.

Fuente: (OECD, 2024^[7]).

Figura 3.2. Chile es uno de los cinco países de la OCDE donde el seguro de salud privado proporciona cobertura de salud primaria para una parte de la población

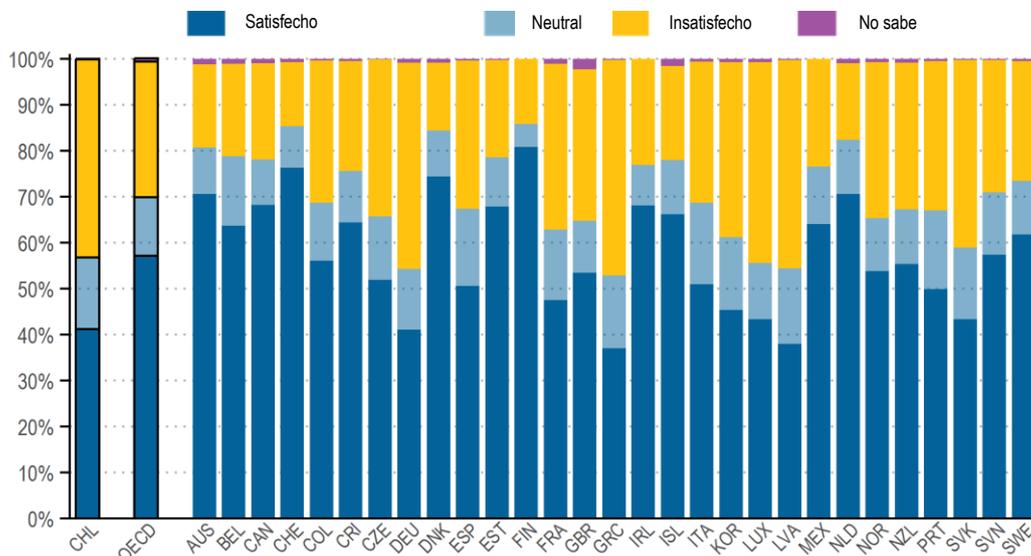


Fuente: Estadísticas de Salud OCDE 2023.

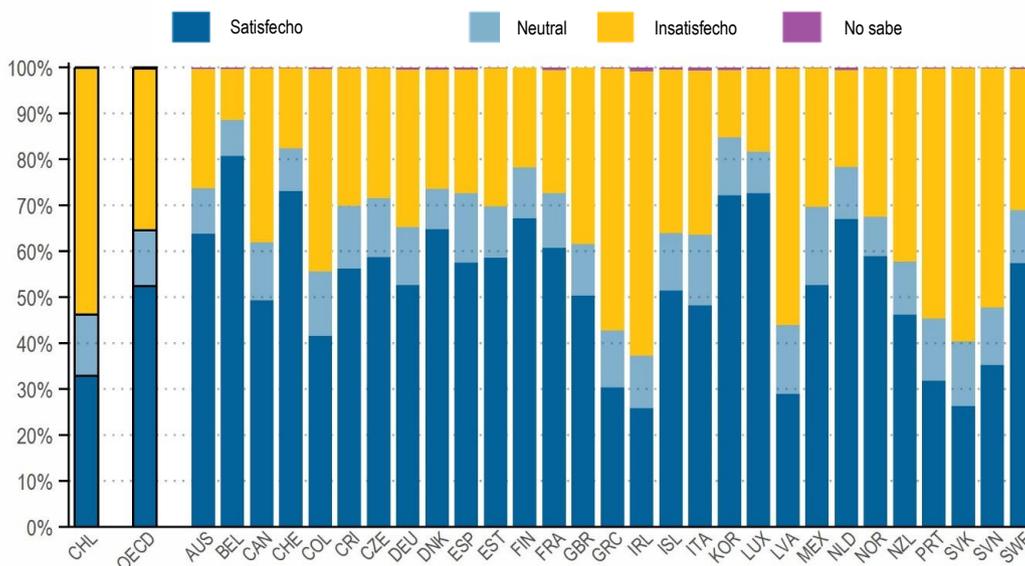
Los resultados de la Encuesta de Confianza de la OCDE 2023 muestran que la satisfacción chilena con los servicios públicos de salud y educación es comparativamente baja (Figura 3.3). Entre las personas que indicaron haber tenido una experiencia reciente con estos servicios, solo el 41% está satisfecha con el sistema público de educación, 16 puntos porcentuales por debajo del promedio de la OCDE de satisfacción con el sistema educativo en general, que es del 57%. De manera similar, datos de una encuesta de opinión internacional muestran que solo el 11% de la población en Chile considera que el sistema educativo es bueno, mientras que el 61% lo percibe como mediocre (IPSOS, 2023^[10]). Por su parte, el 33% de las personas que han tenido una experiencia en el último año están satisfechas con el sistema público de salud, 19 puntos porcentuales por debajo del promedio de la OCDE de satisfacción con el sistema de salud en general, que es del 52%. En la misma línea, según el Ministerio de Salud de Chile, sólo el 34% de las personas reportaron estar satisfechas o muy satisfechas con el sistema de salud (incluyendo tanto proveedores públicos como privados) entre 2007 y 2019 (Superintendencia de Salud, 2022^[11]).

Figura 3.3. La satisfacción con la educación pública y los sistemas de salud en Chile son más bajas que en los países de la OCDE

Panel A: Proporción de población con contacto reciente con el sistema educativo que reporta diferentes niveles de satisfacción con el sistema educativo de su país, 2023



Panel B: Proporción de población con contacto reciente con el sistema de salud que reporta diferentes niveles de satisfacción con el sistema de salud de su país, 2023



Nota: La figura presenta las distribuciones dentro de cada país de las respuestas a las preguntas “En una escala de 0 a 10, ¿qué tan satisfecho está con el sistema educativo en [PAÍS]?” (Panel A) y “En una escala de 0 a 10, ¿qué tan satisfecho o insatisfecho está con el sistema de salud en [PAÍS]?” (Panel B). Las personas encuestadas con contacto reciente son aquellas que responden afirmativamente a la pregunta “En los últimos 2 años, ¿usted o alguien en su hogar ha estado inscrito en una institución educativa en [PAÍS]?” (Panel A) y “En los últimos 12 meses, ¿usted o alguien en su hogar ha hecho uso del sistema de salud en [PAÍS]?” (Panel B). Para Chile, estas preguntas hacen referencia específica a los sistemas públicos de educación y salud de la siguiente manera: “En una escala de 0 a 10, ¿qué tan satisfecho está con el sistema público de educación en Chile?” (Panel A) y “En una escala de 0 a 10, ¿qué tan satisfecho o insatisfecho está con el sistema público de salud en Chile?” (Panel B). La proporción de “alta satisfacción” es la agregación de respuestas de 6 a 10 en la escala; “neutral” es igual a una respuesta de 5; “baja satisfacción” es la agregación de respuestas de 0 a 4; y “no sabe” era una opción de respuesta separada. “OCDE” presenta el promedio no ponderado entre los países.

Fuente: Encuesta de Confianza de la OCDE 2023.

StatLink <https://stat.link/8n7vsl>

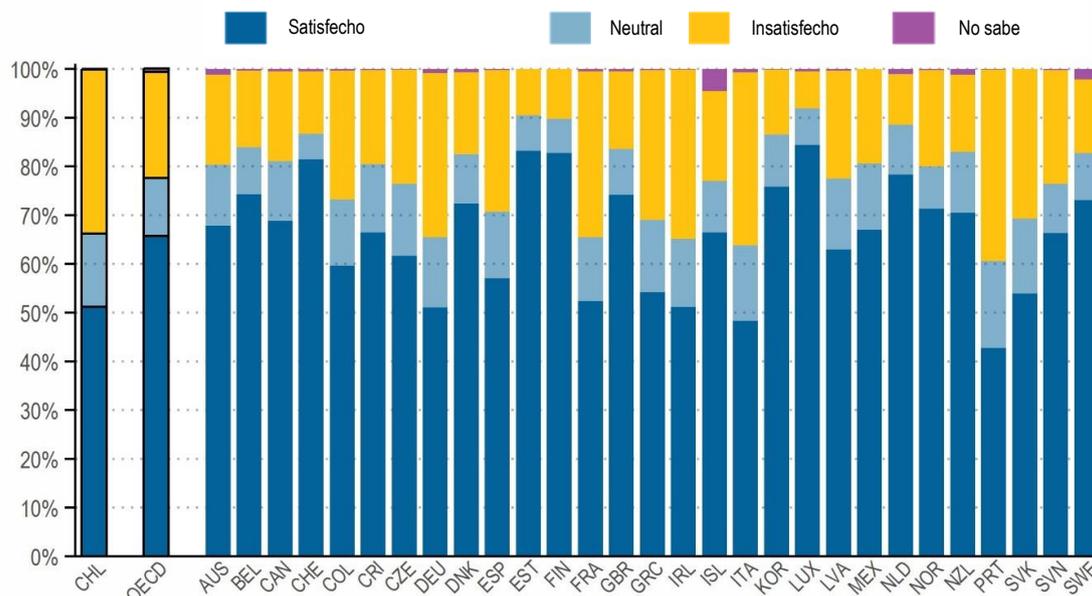
Tal como se destacó durante las entrevistas con expertos/as realizadas con ocasión de este estudio, estos sistemas fragmentados pueden contribuir a los bajos niveles de satisfacción, ya que generan servicios de calidad inconsistente y desigual. Por ejemplo, los tiempos de espera para ciertos servicios de salud pública en Chile pueden llegar hasta los 800 días (OECD, 2020_[12]). Asimismo, los proveedores de servicios de salud pública también solicitan en múltiples oportunidades a las personas usuarias proporcionar información similar, lo que aumenta las fricciones y los posibles problemas en la gestión de datos de salud (Comisión Nacional de la Productividad, 2020_[13]). Desde 1990, varias administraciones han promulgado reformas para abordar algunos de estos problemas. En la actualidad, el gobierno chileno está implementando algunos cambios estructurales en la provisión de educación y salud públicas. Por ejemplo, desde 2017 se ha comenzado a transferir gradualmente la gestión de la educación pública de los gobiernos locales a un servicio público centralizado. Estas reformas podrían complementarse con acciones para mejorar aspectos de calidad del servicio que son relevantes para una experiencia positiva, como la reducción de procedimientos administrativos y tiempos de espera, y la mejora de la cortesía en la prestación de servicios.

La mayoría de las personas en Chile está satisfecha con los servicios públicos administrativos, a pesar de estar menos satisfechas que el promedio de la OCDE

Resultados de la Encuesta de Confianza de la OCDE muestran que la mayoría de las personas (51%) está satisfecha con los servicios públicos administrativos,¹ sin embargo esta proporción está un 15 por ciento bajo la media (66%) de los países de la OCDE (Figura 3.4).

Figura 3.4. Una ligera mayoría de las personas está satisfecha con los servicios públicos administrativos en Chile

Proporción de recientes usuarias/os reportando diferentes niveles de satisfacción con la calidad de los servicios administrativos en su país, 2023



Nota: La figura presenta las distribuciones nacionales de las respuestas entre usuarios/as recientes a la pregunta: "En una escala de 0 a 10, ¿qué tan satisfecho está con la calidad de los servicios administrativos en [PAÍS] (por ejemplo, al solicitar una cédula de identidad, registrar un nacimiento o solicitar beneficios)?" Los usuarios recientes respondieron afirmativamente a la pregunta: "En los últimos 12 meses, ¿usted ha utilizado personalmente un servicio administrativo en [PAÍS] (por ejemplo, al solicitar un pasaporte, registrar un nacimiento, o solicitar beneficios, etc.)?" La proporción de "satisfacción" es la agregación de respuestas de 6 a 10 en la escala; "neutral" equivale a una respuesta de 5; "insatisfacción" es la agregación de respuestas de 0 a 4; y "no sabe" fue una opción de respuesta separada. "OCDE" presenta el promedio ponderado entre los países.

Fuente: Encuesta de Confianza de la OCDE 2023.

StatLink  <https://stat.link/zm3vxt>

El Ministerio de Hacienda en Chile está avanzando en un enfoque estandarizado para mejorar la calidad de los servicios en las agencias públicas, denominado Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria. Este sistema es parte del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG), gestionado por la Dirección de Presupuestos (DIPRES). El sistema cuenta con el apoyo y la asistencia técnica de la Secretaría de Modernización del Estado del Ministerio de Hacienda y de la Comisión Asesora Presidencial para la Integridad Pública y Transparencia del Ministerio Secretaría General de la Presidencia (SEGPRES). Su objetivo es mejorar la experiencia y satisfacción usuaria con los servicios públicos y desarrollar la capacidad institucional para identificar y abordar las brechas en la calidad del servicio. El sistema utiliza como base los resultados de la Medición de Satisfacción Usuaria (MESU) de Chile, complementado con el análisis de registros administrativos o resultados de satisfacción usuaria de las instituciones, exigiendo que las entidades y agencias públicas hagan uso y aprovechen los resultados de MESU para diseñar e implementar planes de acción de mejora del servicio (Cuadro 3.1). El personal de las agencias que implementen con éxito el programa recibirán bonificaciones de desempeño. Actualmente, 136 agencias participantes están elaborando planes de mejora, los cuales se implementarán en 2025. El apoyo al sistema en todo el sector público es alto, ya que contribuye a priorizar la agenda de mejora de servicios a nivel de las instituciones individuales.

Cuadro 3.1. La medición de la satisfacción usuaria con los servicios públicos en Chile

La *Medición de Satisfacción Usuaria*, (MESU) es una encuesta anual dirigida a las personas usuarias de servicios públicos en Chile, operada por el Ministerio de Hacienda. Basada en sus experiencias más recientes, se les solicita a las personas encuestadas de MESU que indiquen su nivel general de satisfacción con el servicio y evalúen atributos del servicio como rapidez, cortesía o accesibilidad.

Desde su inicio en 2015, MESU ha crecido cada año. Actualmente, se aplica en 78 instituciones del sector público, y en las ediciones más recientes ha contactado a decenas de miles de usuarios/as por año. Hoy en día, MESU es una de las encuestas de retroalimentación ciudadana y usuaria más grandes operada por un gobierno en un país miembro de la OCDE. Los resultados nacionales de la encuesta son [presentados online](#), y el Ministerio de Hacienda desarrolla resultados más detallados para agencias individuales.

A partir de 2023, con la implementación del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, MESU ha adquirido aún mayor importancia. Ahora es una de las principales fuentes de evidencia que las agencias públicas utilizan para desarrollar planes de mejora de servicios.

La OCDE y la Secretaría de Modernización del Estado del Ministerio de Hacienda realizaron una revisión de la encuesta MESU antes de la ronda de recolección de datos de 2023. Este trabajo resultó en mejoras en la gestión y el proceso de campo, así como en un contenido más claro y simplificado de la encuesta, enfocado en la información más relevante para mejorar la satisfacción usuaria. Además, este trabajo también apoya a Chile en aprovechar de la mejor manera posible los datos de satisfacción usuaria para informar el diseño y la entrega de los servicios públicos en el país

Nota: Autores y <https://satisfaccion.gob.cl/>

A pesar de los avances y compromisos en la Agenda de Modernización del Estado 2022-26, como el Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, la implementación de la Ley de Transformación Digital y la plataforma integrada de servicios públicos digitales, aún persisten problemas que deben abordarse para mejorar la satisfacción con los servicios públicos. Las entrevistas con expertas/os realizadas para este estudio sugieren que los menores niveles de satisfacción chilena con los servicios administrativos en comparación con sus pares de la OCDE podrían estar relacionados con un enfoque estratégico de los servicios públicos limitado. Chile carece de una estrategia o visión general que establezca prioridades para la mejora de los servicios públicos, y las agencias públicas no coordinan el diseño y la entrega de estos servicios, lo que potencialmente conduce a la fragmentación. El Sistema de

Calidad de Servicio y Experiencia Usaria es un avance para movilizar a las instituciones públicas hacia un enfoque de servicios públicos centrado en las personas. Sin embargo, pese a que proporciona directrices escritas comunes e instancias en las que los organismos puedan aprender de las experiencias de los demás, el sistema también podría incentivar a que las agencias se centren en la entrega interna, lo que podría limitar la cooperación con otras agencias para la prestación de servicios que requieren integración y coordinación interinstitucional (como eventos de vida), y profundizar silos institucionales. Desde la perspectiva usuaria, muchos momentos de la vida que motivan el uso de servicios públicos (como tener un hijo o comprar una casa) pueden implicar el acceso a múltiples servicios proporcionados por diferentes agencias públicas. Esto puede generar interacciones innecesarias o repetitivas, que podrían ser una causa importante de insatisfacción. Chile podría considerar fortalecer la gobernanza de los servicios públicos mediante el establecimiento de una estrategia común para la mejora de los servicios, e incentivos y mecanismos dedicados a permitir la integración y colaboración horizontal entre las agencias del sector público en la prestación de servicios. Esto podría implicar la mejora de la prestación de servicios relacionados con ciertos "momentos de vida", un enfoque común que estructura la integración de servicios públicos en otros países de la OCDE (Cuadro 3.2), y que algunos servicios, como ChileAtiende, han comenzado a explorar.

Cuadro 3.2. Enfoques estratégicos para servicios públicos y momentos de vida en países de la OCDE

Irlanda

El servicio de Eventos de Vida tiene como objetivo cumplir con el compromiso del Gobierno hacia la Estrategia de Transformación del Servicio Público – Mejores Servicios Públicos, asegurando servicios públicos integrados, inclusivos y de alta calidad, con una experiencia usuaria fluida. El Programa de Eventos de Vida adopta un enfoque integral de todo el gobierno, fomentando la colaboración entre departamentos y agencias para hacer que los servicios sean más proactivos e integrados para la ciudadanía. El programa mantiene y se basa en elementos facilitadores para servicios gubernamentales digitales y centrados en el usuario identificados en Irlanda. Estos incluyen la implementación del principio de "Solo Una Vez", que evita solicitar información al usuario que ya está en manos de entidades públicas, así como el desarrollo de la "Billetera de Identidad Digital", aprovechando el sistema de identidad digital MyGovID.

Noruega

La "Estrategia de un Sector Público Digital" enmarca los objetivos de gobierno digital de Noruega para el período 2019-2025. Noruega ha establecido como uno de sus principales objetivos la provisión de servicios públicos fluidos y centrados en el usuario durante este período. Para este fin, la estrategia prioriza siete momentos clave de vida, como nacimientos, fallecimientos y transiciones laborales, pero también respalda el desarrollo de otros servicios. Para la implementación del enfoque de eventos de vida, es esencial la colaboración entre los sectores y agencias gubernamentales, poniendo en marcha acciones adicionales para apoyar el intercambio de datos y utilizar el diseño universal y un lenguaje claro como elementos clave para un enfoque inclusivo.

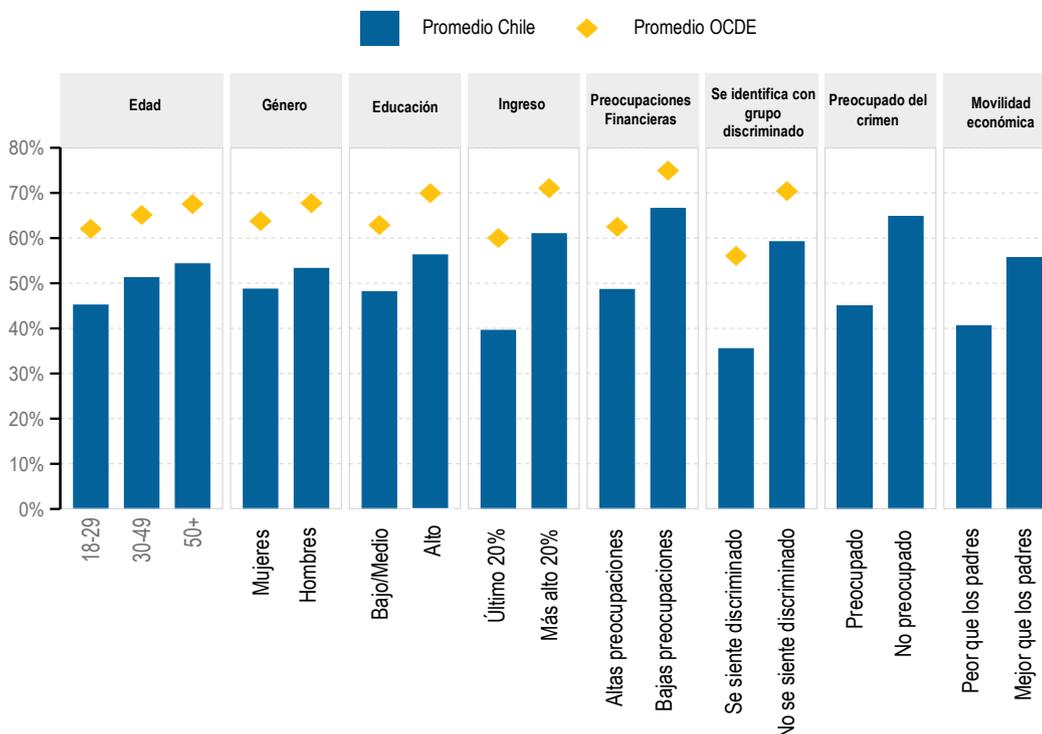
Fuente: <https://www.gov.ie/en/press-release/1d774-government-advances-life-events-programme-for-enhanced-public-services/#life-events>, <https://www.plus.transformation.gouv.fr/>, <https://www.regjeringen.no/en/dokumenter/one-digital-public-sector/id2653874/?ch=3>

Al comparar los niveles de satisfacción con los servicios administrativos entre los diferentes grupos de la población en Chile, todos los subgrupos muestran niveles de satisfacción más bajos en comparación con los subgrupos de los países de la OCDE. Las mayores diferencias se encuentran entre los grupos con distintos niveles de ingresos, aquellos que tienen o no preocupaciones financieras, y aquellos que se identifican como parte de un grupo que sufre discriminación (Figura 3.5). Estas diferencias pueden

explicarse potencialmente por el hecho de que las vulnerabilidades suelen superponerse (OECD, 2022^[6]) y por el hecho de que Chile carece de un enfoque sistémico para promover la inclusión y el trato equitativo en la prestación de servicios, así como de integración entre los proveedores de servicios.

Figura 3.5. La satisfacción con los servicios públicos administrativos en Chile es desigual entre distintos grupos de la población

Proporción de la población que declaró estar satisfecha con la calidad de los servicios administrativos públicos a los que accedieron, según el nivel socioeconómico y las características demográficas, en Chile y el promedio de la OCDE en 2023



Nota: La figura presenta las distribuciones dentro del país y los promedios no ponderados de las respuestas en los países de la OCDE, obtenidas entre usuarios recientes a la pregunta: "En una escala del 0 al 10, ¿qué tan satisfecho está con la calidad de los servicios administrativos en Chile (por ejemplo, solicitar una cédula de identidad, registrar un nacimiento o solicitar beneficios)?" según las características demográficas (edad, género), el contexto socioeconómico (educación, ingresos, preocupaciones financieras, identificación como parte de un grupo discriminado, movilidad económica) y las preocupaciones sobre el crimen. Aquí se muestra la proporción de personas que respondieron que es 'probable' (respuestas entre 6-10 en una escala del 0 al 10). Las preocupaciones financieras se miden preguntando: "En general, pensando en el próximo año o dos, ¿qué tan preocupado está por las finanzas de su hogar y su bienestar social y económico en general?", agregando las respuestas 3 (algo preocupado) y 4 (muy preocupado). Las preocupaciones sobre el crimen se miden preguntando: "¿Con qué frecuencia, si es que alguna vez, le preocupa ser víctima de un crimen violento en [país]?" y agregando las respuestas 1 (siempre) y 2 (ocasionalmente). La movilidad económica se mide preguntando: "Pensando en su situación económica actual y sus perspectivas futuras, ¿cree que le irá mejor, peor o más o menos igual que a sus padres?" y agregando las respuestas 1 (creo que me irá mucho mejor que a mis padres) y 2 (creo que me irá un poco mejor que a mis padres). La educación baja se define como un nivel inferior al secundario superior (incluyendo niveles bajos y medios de educación) y la educación alta como igual o superior a educación terciaria, siguiendo la clasificación CINE 2011. Los ingresos se definen como el 20% más bajo, el 60% medio y el 20% superior del ingreso neto del hogar en Chile. Los usuarios recientes respondieron afirmativamente a la pregunta: "En los últimos 12 meses, ¿ha utilizado personalmente un servicio administrativo en Chile (por ejemplo, solicitar un pasaporte, registrar un nacimiento o solicitar beneficios, etc.)?". Todas las variables representadas son estadísticamente significativas a *** p<0,01 excepto el género, que es estadísticamente significativo a ** p<0,05. El grupo de referencia para la edad es "18-29", para el género: "Mujeres", para la educación: "Baja/media", para los ingresos: "20% más bajo", para las preocupaciones financieras: "Altas preocupaciones", para quienes se identifican con un grupo discriminado: "Se sienten discriminados", para la preocupación por el crimen: "Preocupado", para la movilidad económica: "Peor que los padres".

Fuente: Encuesta de Confianza de la OCDE 2023.

StatLink <https://stat.link/vpjuouq>

Los esfuerzos gubernamentales actuales para mejorar la calidad del servicio carecen de mecanismos específicos para aumentar la satisfacción entre los grupos vulnerables o desatendidos. A pesar de los indicadores positivos de conectividad digital y acceso a Internet de Chile (OECD, 2024^[14]), las personas usuarias pueden preferir acceder a los servicios a través de canales presenciales como una forma de comunicar mejor sus necesidades y recibir asistencia mientras intentan resolver una necesidad (DESUC, 2017^[15]). De manera similar, Chile está llevando a cabo una importante reforma para digitalizar los procedimientos administrativos internos mediante la implementación de la Ley de Transformación Digital 21.180 (República de Chile, 2019^[16]), pero, de acuerdo con lo subrayado por expertas/os entrevistadas/os para este estudio, la menor interacción y el compromiso cara a cara podrían ser uno de los factores que explican los niveles más bajos de satisfacción con los servicios. Chile podría considerar avanzar hacia un enfoque de prestación de servicios omnicanal, que favorezca una experiencia usuaria coherente en los canales físicos y digital, en línea con los desarrollos realizados a través de ChileAtiende. Esto podría complementarse con la incorporación de objetivos o acciones específicas que promuevan una mayor atención a los grupos vulnerables en el desarrollo e implementación de los planes de mejora institucional como parte del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria. Por ejemplo, evaluar específicamente la prestación de servicios para personas usuarias en situaciones vulnerables, como se hace en Noruega, o a través de actividades que promuevan la participación y apoyo a los grupos más vulnerables en el diseño y prestación de servicios gubernamentales, como las implementadas en Dinamarca (Cuadro 3.3).

Cuadro 3.3. Asegurar la inclusión en el diseño y entrega de servicios públicos en Dinamarca

La agenda de Dinamarca sobre gobierno digital y mejora de los servicios públicos se centra en la accesibilidad para todas/os, abordando desafíos como las discapacidades y las brechas en habilidades digitales. La Agencia Danesa de Gobierno Digital implementa el plan de Inclusión Digital, que tiene como objetivo crear servicios digitales fáciles de usar a través de cuatro áreas principales:

- **Inclusión Digital:** Garantizar que toda la ciudadanía pueda acceder a los servicios públicos, independientemente de sus habilidades digitales, brindando apoyo a residentes, sus familias y al personal de apoyo. Dos redes facilitan este proceso: la Red para la Inclusión Digital y la Red Gubernamental para la Inclusión Digital.
- **Accesibilidad Web:** Implementar la Ley de Accesibilidad Web Europea para asegurar que todos/as los/as residentes puedan utilizar sitios web y aplicaciones públicas, supervisando el cumplimiento de la Directiva de Accesibilidad Web.
- **Guía de Eventos de Vida:** Proporcionar trayectorias digitales coherentes para personas usuarias en situaciones específicas de la vida a través del Portal Nacional Ciudadano, mejorando la comunicación relacionada y la legislación mediante el uso de diseño de servicios y métodos ágiles.
- **Panel de Personas Usuarias y Espacio de Investigación Usuaria:** Involucrar a residentes para contribuir a las mejoras del gobierno digital a través de encuestas, entrevistas y evaluaciones usuarias. Esta participación apoya el desarrollo de soluciones digitales centradas en usuarios/as. Además, se pone un enfoque importante en estudiar a personas usuarias que no están accediendo a los servicios a través de canales específicos, lo que proporciona una mejor comprensión de los desafíos que enfrentan.

Adicionalmente, el sistema de diseño conjunto y los requisitos de evaluaciones usuarias ayudan a las autoridades a crear soluciones accesibles y fáciles de usar en todo el sector. Los esfuerzos daneses están dirigidos a mejorar y desarrollar servicios digitales inclusivos que satisfagan las necesidades usuarias, asegurando un sector público digital cohesionado y accesible.

Fuente: <https://en.digst.dk/about-us/organisation/division-for-inclusion-and-digital-services>

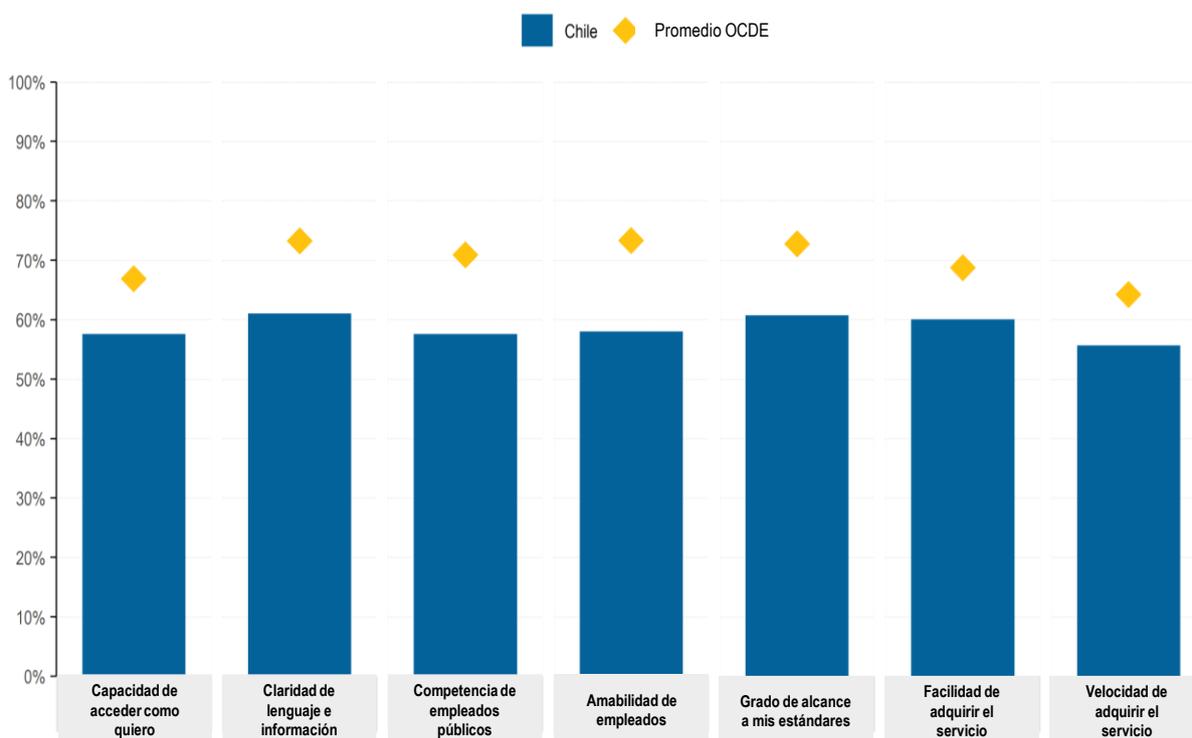
Aunque la población está en general satisfecha con la disponibilidad y claridad de la información sobre los servicios gubernamentales, la rapidez de acceso sigue siendo un problema

Para obtener una visión más profunda sobre las áreas prioritarias para mejorar los servicios públicos, la Encuesta de Confianza de la OCDE también recoge evaluaciones de varios aspectos de los servicios públicos que afectan la percepción de las personas sobre la calidad, la oportunidad y el trato equitativo al acceder a los servicios.

La mayoría de la gente en Chile está satisfecha con cada uno de los aspectos evaluados, aunque los niveles de satisfacción con estos atributos son comparativamente más bajos que los promedios de la OCDE (Figura 3.6). Las mayores diferencias en comparación con los promedios de la OCDE se encuentran en lo que respecta a la claridad del lenguaje y la información, así como en la competencia y la cortesía del funcionariado público.

Figura 3.6. La gente en Chile está menos satisfecha con la rapidez, cortesía y competencia en la prestación de servicios públicos

Proporción de la población que indica satisfacción con un atributo específico de la prestación de servicios



Nota: La figura presenta las distribuciones dentro del país por subgrupos de respuestas a la pregunta: "Piense en la última vez que trató con instituciones públicas, ¿qué tan satisfecho estuvo con cada uno de los siguientes aspectos? [OPCIÓN]". Las variables "Chile" y "Promedio OCDE" representan la agregación de respuestas de 6 a 10 en la escala. El "Promedio OCDE" presenta el promedio no ponderado de respuestas entre los países.

Fuente: Encuesta de Confianza de la OCDE 2023.

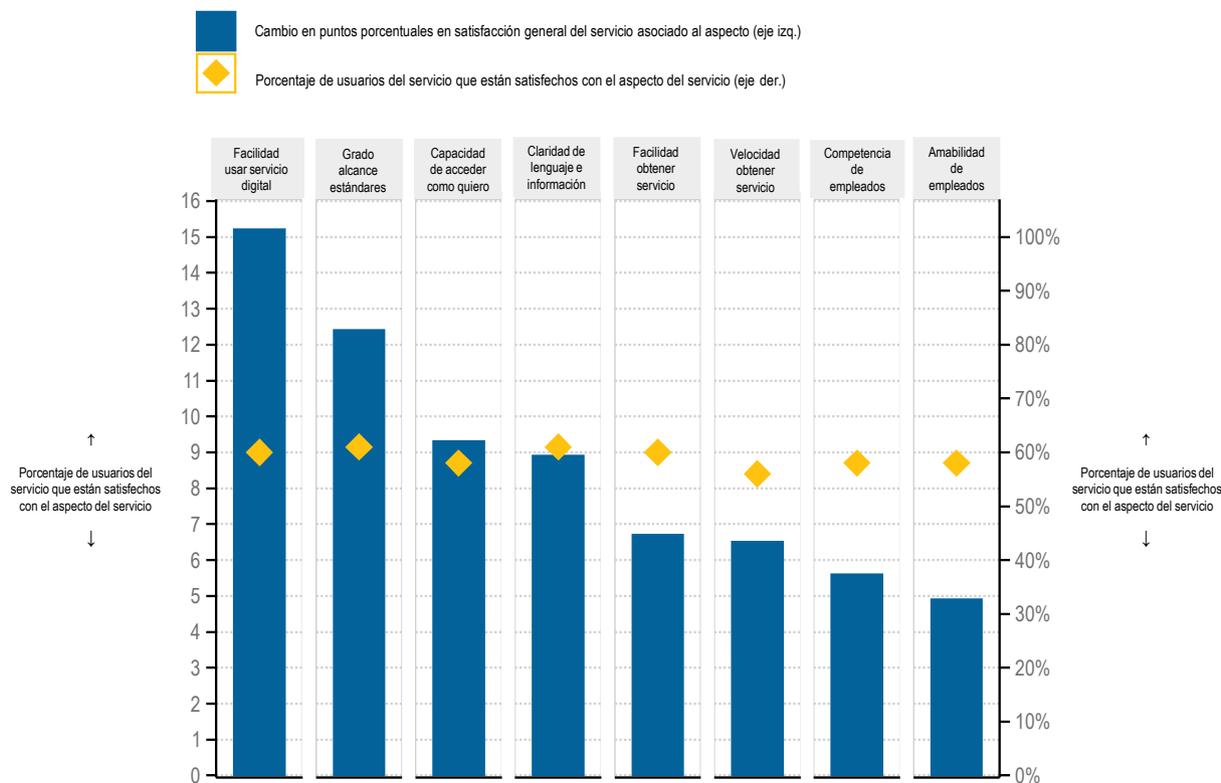
StatLink <https://stat.link/3mke7j>

Similar a las tendencias en los países de la OCDE, muchas personas no están satisfechas con la rapidez con la que pueden obtener servicios y con su capacidad para acceder a los servicios de la manera que desean. Cabe destacar, a la vez, que una proporción mucho mayor de personas en Chile reportó experiencia reciente con servicios administrativos (74%) en comparación con sus pares de la OCDE (53%). Esto sugiere, en línea con otros estudios (Comisión Nacional de la Productividad, 2020^[13]), que la gente enfrenta una mayor cantidad o complejidad de tareas administrativas en comparación con otros países de la OCDE. Además, los procedimientos administrativos en Chile están moldeados por un enfoque legalista (regido por la Ley N° 19.880), que promueve un diseño y prestación de servicios centrados en cumplir con los requisitos legales y organizacionales del gobierno, en lugar de adoptar un enfoque centrado en las personas que priorice la comprensión y satisfacción de las necesidades usuarias a través de la prestación de servicios (OECD, 2020^[17]; OECD/CAF, 2023^[18]). La implementación de la Ley de Transformación Digital podría contribuir a abordar algunos de estos problemas mediante la digitalización de los procedimientos administrativos, mejorando la facilidad y rapidez para obtener un servicio. Considerando los resultados de la Encuesta de Confianza de la OCDE en Chile, sería importante abordar la implementación de esta ley adoptando un enfoque centrado en usuarios/as para repensar y simplificar los procedimientos administrativos, basándose en sus necesidades y resolviendo sus problemas finales, de modo que estos esfuerzos contribuyan a cerrar, en lugar de profundizar, la brecha de confianza existente en las instituciones públicas en Chile.

Los resultados de la Encuesta de Confianza de la OCDE en Chile, y los países de la OCDE, también indican que aumentar la satisfacción con la facilidad de uso de los servicios digitales y el grado en que los servicios satisfacen las necesidades de las personas son probablemente los factores más impactantes para incrementar la satisfacción con la calidad general de los servicios administrativos: las personas que están satisfechas con estos componentes tienen un 15% y 12% más de probabilidades, respectivamente, de calificar positivamente la calidad general de los servicios administrativos en comparación con individuos similares que no estaban satisfechos con estos aspectos de su experiencia (Figura 3.7). En este sentido, Chile podría mejorar sus esfuerzos para asegurar la transformación subyacente de los servicios administrativos basándose en las personas usuarias y sus necesidades (OECD, 2020^[17]).

Figura 3.7. Los servicios públicos más sencillos y centrados en las personas podrían aumentar la satisfacción con los servicios administrativos

Cambio en puntos porcentuales en la probabilidad de estar satisfecho con los servicios administrativos tras un aumento en la satisfacción con cualquier aspecto del servicio (eje Y izquierdo, representado por barras) y proporción de personas satisfechas con ese aspecto del servicio (eje Y derecho, representado por puntos) en Chile, 2023



Nota: En el eje Y derecho y representado por puntos, la figura presenta la proporción de personas en Chile que indicaron estar satisfechas con el respectivo aspecto al responder la pregunta: "Pensando en el servicio administrativo más reciente que utilizó personalmente, ¿qué tan satisfecho estuvo con cada uno de los siguientes aspectos? Por favor, dé su respuesta en una escala del 0 al 10, donde 0 significa que no está nada satisfecho y 10 significa que está completamente satisfecho". La proporción de satisfacción corresponde a la agregación de respuestas entre 6 y 10 en la escala. Las opciones de respuesta "No sabe" y "No aplica" estaban disponibles por separado. El cambio en puntos porcentuales en la satisfacción con los servicios administrativos, en el eje Y izquierdo representado por barras, corresponde al efecto marginal promedio de estar satisfecho en comparación con no estar satisfecho con cualquiera de los ocho aspectos del servicio, cuando los demás aspectos del servicio, la edad, el género y los niveles de educación se mantienen constantes. Los efectos marginales promedio son estadísticamente significativos a $p < 0,01$.

Fuente: Encuesta de Confianza de la OCDE 2023.

StatLink <https://stat.link/9pf51u>

La cortesía y la competencia de los/as servidores públicos en primera línea son los dos atributos con menor satisfacción entre las personas encuestadas en Chile. Este resultado está relacionado con los bajos niveles de confianza tanto en los servicios civiles nacionales como regionales en el país (Figura 2.7 en el Capítulo 2). Específicamente, el 58% de la gente indica estar satisfecha con la cortesía y competencia del funcionariado público (13 y 15 puntos porcentuales por debajo de sus pares de la OCDE, respectivamente). La evidencia de entrevistas realizadas para este estudio sugiere que estos resultados pueden explicarse por la limitada capacitación y desarrollo de competencias disponibles para el funcionariado público. En Chile, no existe un marco de competencias transversal a todo el gobierno ni programas de capacitación dedicados o descripciones de perfiles laborales que abarquen la prestación de servicios en primera línea (con la excepción de instituciones del sector público con alta demanda de servicios transaccionales, como *ChileAtiende*, el *Servicio de Registro Civil e Identificación* y el *Servicio de*

Impuestos Internos). Por tanto, es fundamental desarrollar las habilidades del funcionariado público para mejorar la experiencia usuaria con los servicios públicos presenciales.

Chile podría desarrollar capacitaciones específicas para personas funcionarias en primera línea, basándose en iniciativas existentes y en las experiencias de otros países de la OCDE (Cuadro 3.4). Un ejemplo es aprovechar *Alma*, la capacitación en calidad de servicio proporcionada por *ChileAtiende*². Esto podría combinarse con (o realizarse a través de) los programas de capacitación existentes en el sector público chileno, como los ofrecidos por el Servicio Civil, la Contraloría General de la República a través del Centro de Estudios de la Administración del Estado (CEA)³, o la iniciativa Academia SUBDERE de la *Subsecretaría de Desarrollo Regional (SUBDERE)* para la capacitación en gobiernos regionales y locales. Además, fomentar la movilidad horizontal y la transferencia de habilidades sería beneficioso para difundir las mejores prácticas.

Cuadro 3.4. Capacitación para la prestación de servicios en primera línea en países de la OCDE

Canadá

La Escuela de Servicio Público de Canadá (CSPS, por sus siglas en inglés) ofrece un programa de capacitación integral para el funcionariado público, centrado en mejorar sus habilidades en la prestación de servicios públicos presenciales. La capacitación pone énfasis en la excelencia del servicio, la comunicación efectiva y la competencia cultural. Incluye módulos sobre atención al cliente, gestión de interacciones públicas y comprensión de las necesidades de diversas comunidades. Además, la CSPS proporciona cursos de desarrollo profesional y de liderazgo orientados a equipar a las personas funcionarias con las herramientas necesarias para mejorar la prestación de servicios y satisfacer las expectativas cambiantes del público.

Francia

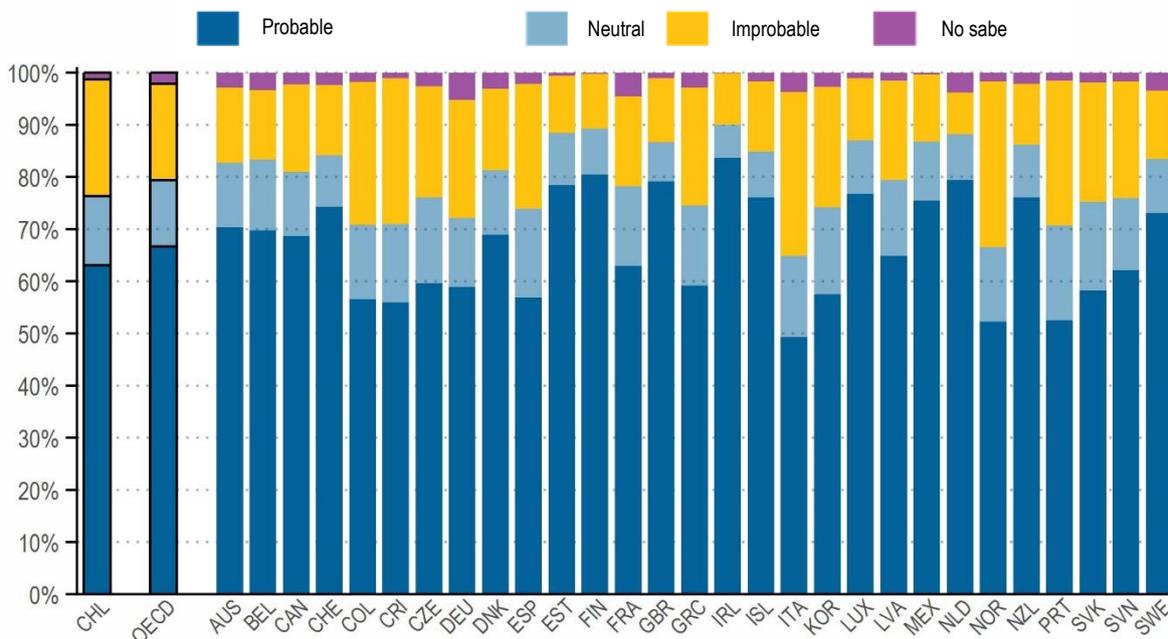
La Dirección Interministerial para la Transformación Pública (Direction interministérielle de la transformation publique, DITP) ofrece capacitación a funcionarios/as gubernamentales involucrados/as en el diseño y la prestación de servicios públicos. Esta capacitación incluye una amplia gama de cursos virtuales y presenciales, y para aquellos que prestan servicios en primera línea, la DITP ofrece formación en gestión de conflictos, atención al cliente, lenguaje claro y comunicación, investigación usuaria, facilitación de la participación y diálogos ciudadanos, y mejora de los servicios en función de la satisfacción y retroalimentación usuaria

Fuente: <https://www.cspcs-efpc.gc.ca/index-eng.aspx>; <https://www.modernisation.gouv.fr/boite-a-outils/outils-et-formations>.

La disponibilidad y claridad de la información sobre los servicios públicos es esencial para las personas usuarias en su relación con el sector público, ya que les permite comprender los requisitos, pasos y el tiempo necesario para acceder a un servicio específico. En este sentido, *ChileAtiende*, una red de prestación de servicios públicos multicanal, asegura que la información sobre trámites y requisitos para acceder a la mayoría de los servicios públicos esté disponible a través de los sitios web de los proveedores de servicios públicos, puntos de atención presenciales y a través de un centro de llamadas en Chile. Sin embargo, *ChileAtiende* prioriza los servicios informativos principalmente relacionados con la seguridad social, lo que reduce su alcance potencial y relevancia dentro de la agenda de prestación de servicios públicos de Chile. En cuanto a la disponibilidad de información sobre servicios administrativos, la población de Chile está relativamente satisfecha, con casi dos tercios (65%) informando que la información sobre servicios administrativos es fácilmente accesible, solo ligeramente por debajo del promedio de la OCDE (Figura 3.8).

Figura 3.8. La mayoría de la población piensa que la información sobre los servicios públicos está fácilmente disponible

Proporción de la población indicando diferentes niveles de probabilidad percibida de que la información sobre un servicio público estaría fácilmente disponible si se necesita, 2023.



Nota: La figura presenta las distribuciones dentro del país de las respuestas a la pregunta: "Si necesitara información sobre un servicio administrativo (por ejemplo, obtener un pasaporte, registrar un nacimiento, solicitar beneficios, etc.), ¿qué tan probable cree que es que la información clara esté fácilmente disponible?". La proporción de "probable" es la agregación de respuestas de 6 a 10 en la escala; "neutral" equivale a una respuesta de 5; "improbable" es la agregación de respuestas de 1 a 4; y "no sabe" fue una opción de respuesta separada. El "promedio OCDE" presenta el promedio no ponderado de respuestas entre los países.

Fuente: Encuesta de Confianza de la OCDE 2023.

StatLink  <https://stat.link/qwkdtj>

Sin embargo, aparte de *ChileAtiende*, la información sobre otros servicios generalmente es proporcionada por los proveedores de servicios a través de sus propios canales institucionales de prestación de servicios, y no existe un único punto de acceso donde el público pueda obtener información sobre los servicios públicos. En parte como resultado de esto, algunas personas usuarias no pueden completar un servicio o evento de vida de manera integral a través de un solo canal. Muchos países de la OCDE, como Dinamarca o Portugal, tienen un enfoque integrado para la prestación de servicios que proporciona un punto de entrada usuario único al acceder a los servicios gubernamentales (Cuadro 3.5). Chile podría mejorar la experiencia usuaria y aumentar la confianza estableciendo una única fuente de información y adoptando un enfoque más integrado en la prestación de servicios.

Cuadro 3.5. Portales únicos para servicios públicos en Dinamarca y Portugal

Dinamarca

Lanzado en 2007, Borger.dk es el Portal Nacional del Ciudadano de Dinamarca, diseñado para proporcionar un fácil acceso en línea a la información y servicios digitales del sector público. El portal es desarrollado y gestionado por la Agencia de Gobierno Digital, y cuenta con alrededor de 800 páginas de contenido en danés, cubriendo diversos temas del sector público como trámites administrativos, derechos y responsabilidades. Para garantizar su precisión y relevancia, la información es mantenida por editores y las autoridades correspondientes.

Borger.dk también ofrece alrededor de 2.000 servicios en línea de autoservicio, permitiendo a los residentes realizar tareas como inscribir a los niños en la guardería, reportar cambios de dirección, solicitar beneficios y completar declaraciones de impuestos. Estos servicios están disponibles en cualquier momento del día, facilitando el autoservicio.

El portal ha pasado por un desarrollo continuo, con actualizaciones significativas destinadas a mejorar la usabilidad. En 2018, se introdujo la función "Mi Vista General", que permite a los usuarios ver información personal en poder de las autoridades, incluidos detalles sobre impuestos, pensiones, salud y vivienda.

Portugal

El gobierno de Portugal ha sido pionero en adoptar una estrategia de prestación de servicios omnicanal, con el objetivo de ofrecer servicios integrados y sin interrupciones a la ciudadanía y empresas a través de múltiples canales. Esta estrategia forma parte de un esfuerzo más amplio de transformación digital para mejorar la eficiencia, accesibilidad y facilidad de uso de los servicios públicos, y se basa en la integración de servicios en diferentes plataformas, asegurando la interoperabilidad entre los distintos departamentos gubernamentales.

Dentro del enfoque omnicanal de Portugal, ePortugal es la plataforma digital central que integra servicios e información de varios departamentos gubernamentales. Permite a usuarios/as acceder a una amplia gama de servicios en línea, desde renovar documentos de identidad hasta acceder a beneficios de seguridad social y servicios de salud.

Como parte del enfoque inclusivo en Portugal para los servicios públicos, el canal digital forma parte de una red integrada que incluye tiendas ciudadanas (Lojas do Cidadão), oficinas de atención presencial donde las personas pueden acceder a una variedad de servicios públicos en un solo lugar, reduciendo la necesidad de visitar múltiples oficinas para diferentes trámites, ahorrando tiempo y mejorando la experiencia general. Una experiencia similar se ofrece en áreas más rurales a través de espacios ciudadanos (Espaços Cidadão), que proporcionan acceso a una selección de los servicios públicos más demandados.

Fuente: (OECD, 2020^[17]) y <https://en.digst.dk/digital-services/borgerdk-national-citizen-portal/>

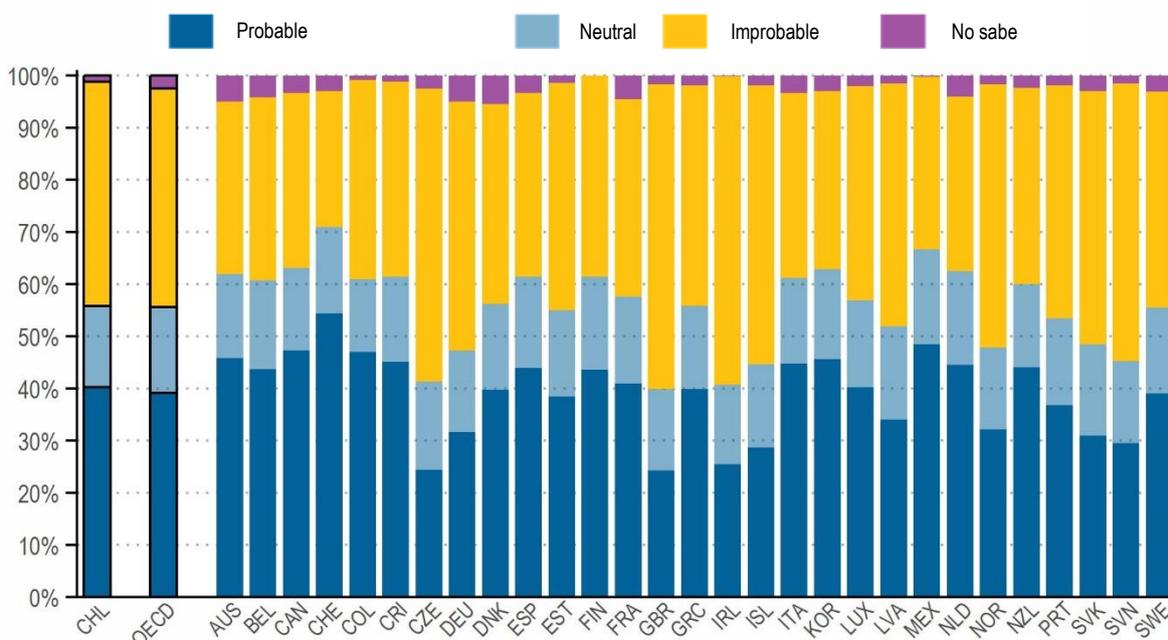
3.1.2. Muchas personas en Chile creen que el gobierno responde a sus comentarios, pero podrían tener un papel más importante en la mejora de los servicios

Las personas usuarias podrían jugar un papel clave en el diseño y la prestación de los servicios públicos en Chile

Los resultados de la Encuesta de Confianza de la OCDE indican que alrededor de 4 de 10 (40%) personas confía en que el gobierno mejoraría los servicios públicos en función de los comentarios usuarios. Esta proporción está ligeramente por encima del promedio de la OCDE (Figura 3.9).

Figura 3.9. En línea con los resultados de la OCDE, hay espacio para mejorar la voz usuaria en el diseño y entrega del servicio público en Chile

Proporción de la población que indica tener confianza en el mejoramiento de los servicios públicos luego de una queja



Nota: La figura presenta las distribuciones dentro del país de las respuestas a la pregunta: "Si muchas personas se quejaron de un servicio público con un mal desempeño, ¿qué tan probable cree usted que sería que el servicio mejorara?". La proporción de "probable" es la agregación de respuestas de 6 a 10 en la escala; "neutral" equivale a una respuesta de 5; "improbable" es la agregación de respuestas de 1 a 4; y "no sabe" fue una opción de respuesta separada. El "promedio OCDE" presenta el promedio no ponderado de las respuestas entre los países. Fuente: Encuesta de Confianza de la OCDE 2023.

StatLink  <https://stat.link/i9temk>

Chile tiene un fuerte compromiso a orientar los servicios públicos hacia las personas usuarias y sus necesidades, pero esta ambición debe concretarse en la práctica a través de competencias gubernamentales más sólidas (OECD, 2020^[17]; OECD, 2024^[19]; OECD, 2024^[20]). La incorporación de comentarios usuarios (como los resultados de MESU o las quejas recibidas en las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias, OIRS) para informar el diseño y la prestación de servicios aún no es una práctica común, y los roles dedicados al diseño de servicios están generalmente ausentes en las instituciones del sector público, con el *Laboratorio de Gobierno* (LabGov), una unidad especial del Ministerio de Hacienda,

cumpliendo esta función para esfuerzos seleccionados de transformación de servicios prioritarios, así como reuniendo a entusiastas del diseño de servicios (OECD, 2020_[17]).

Chile podría aprovechar el Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria para incorporar roles y funciones de diseño de servicios a nivel institucional (Cuadro 3.6), así como avanzar en la colaboración horizontal y la interoperabilidad de datos para ayudar a dismantelar los silos institucionales (ver la siguiente sección). Asimismo, la experiencia de las instituciones públicas centradas en el usuario podría aprovecharse de manera más efectiva en aquellas agencias que requieren un diseño de servicio más sólido, aprendiendo de las mejores prácticas en todo el sector público chileno. Ejemplos relevantes son los grupos de trabajo para servicios digitales y prestación de servicios, liderados por el Ministerio de Hacienda a través de la Secretaría de Gobierno Digital, la Secretaría de Modernización y LabGob, que reúnen a los practicantes de la prestación de servicios para avanzar en el desarrollo de herramientas comunes que apoyen servicios administrativos centrados usuarios/as. De cara al futuro, sería importante que los resultados de estos grupos y la experiencia de las instituciones públicas más centradas en el usuario lleguen a los proveedores de servicios menos equipados en Chile, para que puedan aprender y adherirse a las mejores prácticas dentro de la administración chilena, compartiendo desafíos y soluciones comunes en todo el sector público, así como mejorando la colaboración multisectorial necesaria para transitar hacia una prestación de servicios más integrada.

Además, los resultados de la Encuesta de Confianza de la OCDE en Chile indican que la actual implementación de iniciativas clave para mejorar los servicios públicos en Chile, como el Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria o la Ley de Transformación Digital 21.180, ocurren en un contexto de baja confianza en las instituciones públicas. Esto representa una oportunidad para que Chile avance en la transformación de los servicios públicos con una perspectiva centrada en las personas, mejorando tanto la experiencia física como digital con los servicios públicos, para ayudar a cerrar la brecha de confianza existente. El riesgo de no entender ni satisfacer las necesidades usuarias en la implementación de estas iniciativas podría replicar los problemas estructurales existentes en la prestación de servicios y profundizar las brechas de satisfacción y confianza, por ejemplo, en cuanto a la facilidad y rapidez de obtener un servicio, y la capacidad de obtener el servicio que se necesitan (Figura 3.6).

Cuadro 3.6. Formalización de roles de diseño de servicio en el Reino Unido

En el Reino Unido, la Oficina del Gabinete ha establecido el Marco de Capacidades de la Profesión Digital y de Datos del Gobierno para definir un conjunto específico de roles, funciones y programas de formación que apoyen la atracción, desarrollo y retención de profesionales en el ámbito digital y de datos en el sector público.

De la mano del desarrollo del Servicio Digital del Gobierno y el papel central otorgado a la mejor comprensión de usuarios/as y sus necesidades, el marco reconoce la importancia de contar con profesionales dedicadas/os con experiencia en diseño de servicios. El marco incluye diferentes niveles de roles en diseño de servicios y las competencias y responsabilidades esperadas para cada persona, desde diseñador/a de servicios asociado hasta jefe/a de diseño de servicios.

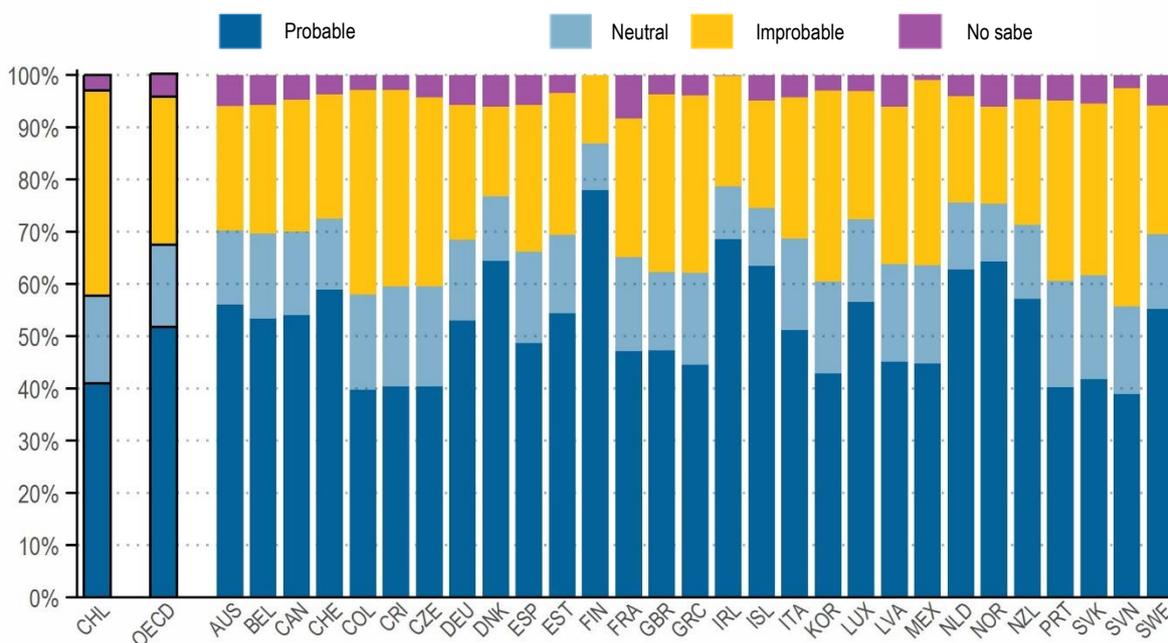
Fuente: <https://ddat-capability-framework.service.gov.uk/> y <https://ddat-capability-framework.service.gov.uk/role/service-designer>

Mejorar el acceso, el intercambio y el uso legítimo de los datos son necesarios para ofrecer servicios centrados en las personas y avanzar en la formulación de políticas basadas en evidencia

El intercambio y uso de datos en el sector público es un habilitador clave para la prestación de servicios públicos integrados y omnicanal. Además, a medida que los gobiernos se vuelven más impulsados por datos, gobernar y usar estos datos bajo principios éticos y confiables es esencial para fortalecer la confianza en las instituciones públicas (OECD, 2019^[21]). Según la Encuesta de Confianza de la OCDE, el 41% de las personas en Chile cree que el gobierno utilizaría sus datos personales solo para fines legítimos, una proporción significativamente inferior al promedio de la OCDE (52%), aunque alineada con los resultados de los países de la OCDE en América Latina y el Caribe (Figura 3.10).

Figura 3.10. Cuatro de cada diez personas consideran que el gobierno usaría su información personal solo para fines legítimos

Proporción de la población que consideran probable o improbable que una agencia pública use sus datos personales solo para fines legítimos, 2023



Nota: La figura presenta las distribuciones dentro del país de las respuestas a la pregunta: "Si compartiera sus datos personales con una agencia/oficina/departamento público, ¿qué tan probable cree que es que se utilicen solo para fines legítimos?". La proporción de "probable" es la agregación de respuestas de 6 a 10 en la escala; "neutral" equivale a una respuesta de 5; "improbable" es la agregación de respuestas de 0 a 4; y "No sabe" fue una opción de respuesta separada. El "promedio OCDE" presenta el promedio no ponderado de las respuestas entre los países.

Fuente: Encuesta de Confianza de la OCDE 2023.

StatLink <https://stat.link/njzu7>

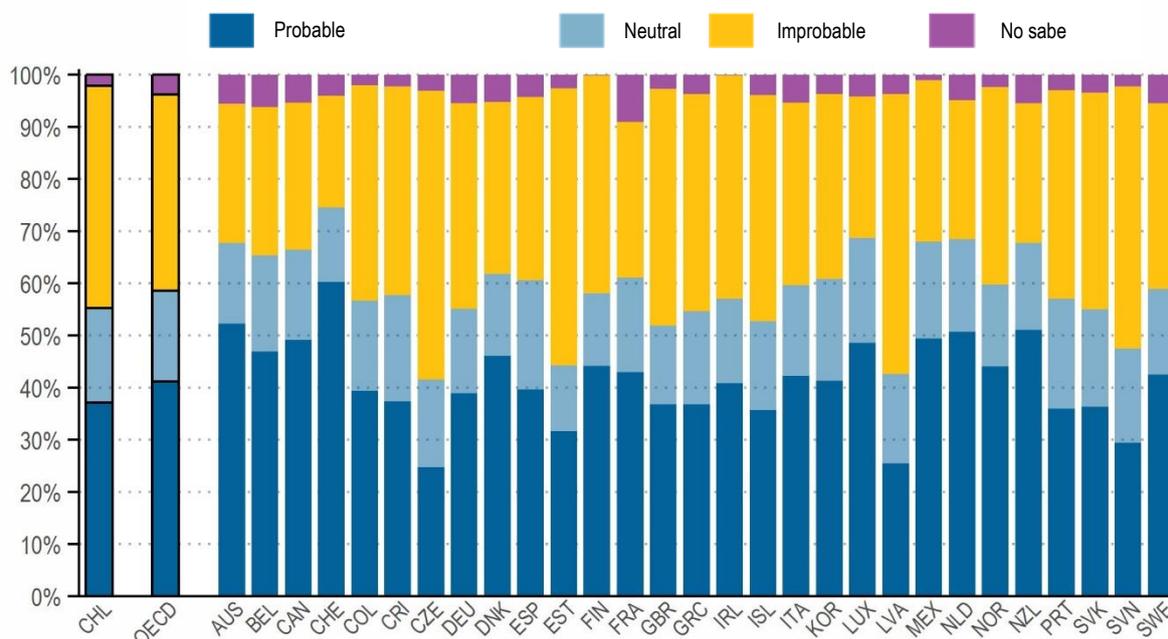
Los resultados pueden explicarse por el hecho de que Chile no cuenta con un enfoque integral para gobernar, compartir y utilizar datos en el sector público, como lo evidencian los resultados del Índice de Gobierno Digital de la OCDE (OECD, 2024^[19]). Chile tiene una Plataforma de Integración de Servicios Electrónicos del Estado (PISEE), pero en la práctica, la interoperabilidad de los datos en el sector público es limitada. Las instituciones del sector público solo comparten datos para fines específicos y a través de acuerdos dedicados de intercambio de datos, los cuales se perciben como muy difíciles de concretar. Como resultado, cuando las personas usuarias acceden a servicios gubernamentales, a menudo deben compartir información que ya está en manos de otras agencias públicas. Al mismo tiempo, Chile cuenta con un marco institucional y legal limitado para la protección y el manejo de datos personales, lo cual fue uno de los compromisos del país al adherirse a la OCDE. Actualmente, la protección de datos está solo parcialmente cubierta por la Ley 19.628 sobre la protección de la vida privada (República de Chile, 1999^[22]).

Considerando estos resultados, Chile requiere acciones inmediatas para establecer una visión y estrategia gubernamental integral que permita transitar hacia un sector público impulsado por datos. Esto incluye una mayor convergencia y estandarización de las prácticas y capacidades existentes para avanzar en la gobernanza de datos, su acceso y reutilización a través de múltiples agencias públicas, así como mejorar la comunicación entre el sector público y la ciudadanía sobre el uso legítimo de los datos personales para la prestación de servicios y la formulación de políticas. La creación de la Secretaría de Gobierno Digital en el Ministerio de Hacienda puede contribuir a avanzar hacia un enfoque basado en datos en el sector público en Chile (República de Chile, 2024^[23]), incluyendo el mandato para mejorar la gobernanza y el intercambio de datos en el sector público, y el desarrollo de una estrategia dedicada de gestión de datos. Además, un proyecto de ley sobre la protección de datos personales fue aprobado recientemente en el Congreso Nacional, el cual tiene como objetivo abordar algunos de estos problemas cuando entre en vigor en septiembre de 2026 (Senado de la República, 2024^[24]; Gobierno de Chile, 2024^[25]). Esto complementa los recientes esfuerzos para fortalecer la ciberseguridad en Chile, incluyendo la Ley Marco de Ciberseguridad 21.663 (República de Chile, 2024^[26]), para mitigar los riesgos en el manejo de datos personales por entidades públicas y privadas.

El avance en las capacidades para un sector público basado en datos también contribuiría a un enfoque más basado en la evidencia para la formulación de políticas y el diseño y la prestación de servicios, aumentando la confianza de las personas en las decisiones políticas (OECD, 2022^[3]). Actualmente, los resultados de la Encuesta de Confianza de la OCDE indican que solo el 37% de la población cree que el gobierno tomaría decisiones basadas en la mejor evidencia disponible, investigaciones y datos estadísticos, un porcentaje ligeramente inferior al promedio de la OCDE (41%) (Figura 3.11). Esta percepción sobre la capacidad del gobierno para utilizar evidencia en la toma de decisiones es un factor clave de confianza en el gobierno nacional en Chile (ver Capítulo 2).

Figura 3.11. La gente en Chile expresa menor confianza en la capacidad del gobierno para tomar decisiones basadas en evidencia en comparación con los miembros de la OCDE

Proporción de la población que indica diferentes niveles de probabilidad percibida de que el gobierno tome decisiones basadas en evidencia, 2023



Nota: La figura muestra las distribuciones dentro del país de las respuestas a la pregunta: "Si el gobierno nacional toma una decisión, ¿qué tan probable cree que es que se basará en la mejor evidencia disponible, investigaciones y datos estadísticos?". La proporción de "probable" es la agregación de respuestas de 6 a 10 en la escala; "neutral" equivale a una respuesta de 5; "improbable" es la agregación de respuestas de 1 a 4; y "no sabe" fue una opción de respuesta separada. El "promedio OCDE" presenta el promedio no ponderado de las respuestas entre los países.

Fuente: Encuesta de Confianza de la OCDE 2023.

StatLink <https://stat.link/bj2pe1>

Actualmente, Chile no cuenta con un enfoque integral a nivel gubernamental para la formulación de políticas basadas en evidencia, y los esfuerzos por aprovechar datos y el mejor conocimiento científico se encuentran dispersos entre diferentes instituciones. Notablemente, el Instituto Nacional de Estadísticas (INE) y el Ministerio de Desarrollo Social (MDS) son dos ejemplos de agencias públicas con un fuerte enfoque en la recopilación y uso de datos para informar decisiones de política, incluyendo la colaboración entre sí y con otros actores para compartir y reutilizar datos administrativos. Otros esfuerzos incluyen el Sistema Unificado de Permisos (SUPER) desarrollado por el Ministerio de Economía para centralizar la tramitación de permisos sectoriales para iniciativas de inversión, y el proyecto de previsión fiscal desarrollado por el ecosistema de aduanas e impuestos dentro del Ministerio de Hacienda, con el apoyo de la Secretaría de Modernización del Estado.

Chile busca abordar la falta de un enfoque sistémico para la formulación de políticas basadas en evidencia a través de la creación de una agencia dedicada a supervisar la calidad de las políticas públicas, actualmente en discusión en el Congreso (Cámara de Diputados y Diputadas, 2024^[27]). La agencia tendría el rol de supervisar, promover y evaluar la efectividad, eficiencia y coordinación de políticas públicas, regulaciones, planes y programas. Además, liderará el enfoque metodológico de Chile para los mecanismos de evaluación en el sector público (incluyendo los relacionados con la formulación y evaluación del presupuesto nacional), incluyendo evaluaciones cualitativas para informar la toma de

decisiones políticas. Esto representa una oportunidad clave para mejorar los esfuerzos de comunicación hacia el público sobre la evidencia, el razonamiento y la justificación subyacentes para la implementación de políticas públicas. Los esfuerzos de comunicación del Sistema Nacional de Evaluación de Gestión del Desempeño de Colombia (SINERGIA) podrían servir como un buen ejemplo al respecto (Cuadro 3.7). Adicionalmente, la creación de la agencia representa una oportunidad clave, ya que Chile podría incorporar en esta agencia un enfoque de toma de decisiones basado en datos, aprovechando la experiencia de otros países de la OCDE como Estonia, con la creación de una metodología estandarizada (Cuadro 3.8).

Cuadro 3.7. Comunicación de la formulación de políticas basadas en evidencia en Colombia

El Sistema Nacional de Evaluación de Gestión y Resultados (SINERGIA) es una iniciativa colombiana liderada por el Departamento Nacional de Planeación (DNP) que se centra en evaluar y rastrear el desempeño de las políticas públicas y los planes de desarrollo. Su objetivo es mejorar la transparencia y la rendición de cuentas en las operaciones gubernamentales, con un fuerte enfoque en la comunicación pública para apoyar la implementación efectiva de políticas públicas y promover el desarrollo sostenible a largo plazo.

SINERGIA respalda la toma de decisiones basada en datos y la comunicación en la formulación de políticas mediante herramientas como mapas de brechas de evidencia y el monitoreo continuo de programas clave, incluidos el Plan Nacional de Desarrollo y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Fuente: <https://sinergia.dnp.gov.co/>

Cuadro 3.8. El uso de datos para mejorar la toma de decisiones del gobierno en Estonia

Estonia está implementando un marco para aprovechar su madurez en el sector público impulsado por datos al momento de formular políticas basadas en evidencia. El Marco de Toma de Decisiones Basadas en Datos (DDDM) del gobierno tiene como objetivo integrar todas las fuentes de datos relevantes y registros administrativos de las diferentes autoridades gubernamentales para disponer de la información más precisa cuando se diseñan políticas. Este esfuerzo supone un cambio respecto al enfoque reactivo, en el que se descubren e integran fuentes de datos para necesidades específicas. En cambio, el modelo renovado de DDDM busca que las fuentes de datos sean encontradas e integradas desde el diseño, antes de que surja la necesidad de información, mejorando así la efectividad y eficiencia de la formulación de políticas.

Las lecciones aprendidas en la implementación del proyecto incluyen asegurar el liderazgo político de alto nivel y la coordinación entre los actores relevantes para la implementación del marco, elevar el papel de la gobernanza y el intercambio de datos en el sector público, y avanzar en las habilidades de manejo de datos y en los roles de administración de datos en el gobierno estonio para que los tomadores de decisiones puedan utilizar datos integrados y de calidad.

Fuente: https://reform-support.ec.europa.eu/publications-0/government-data-driven-decision-making-dddm-framework-implementation_en

Chile podría también considerar aprovechar buenos ejemplos de colaboración entre el sector público y la comunidad científica para incorporar la investigación académica en la formulación de políticas públicas, estableciendo estos mecanismos como formales y regulares. Por ejemplo, el Ministerio de Salud se asoció

con universidades nacionales durante la pandemia de COVID-19 para prever necesidades, reforzar capacidades e integrar temporalmente los sistemas de salud públicos y privados (Pontificia Universidad Católica de Chile, 2024^[28]). Esta iniciativa se apoyó en la existencia de 54 centros de investigación multidisciplinaria de excelencia financiados con fondos públicos, que buscan vincular el conocimiento científico con la toma de decisiones en áreas prioritarias (Ministerio de Ciencia, Tecnología, Conocimiento e Innovación, 2024^[29]). Otro ejemplo es el Registro de Información Social (RIS) del Ministerio de Desarrollo Social, que permite a las instituciones del sector público utilizar datos y estudios sobre desarrollo social para informar la formulación de políticas basadas en evidencia.⁴

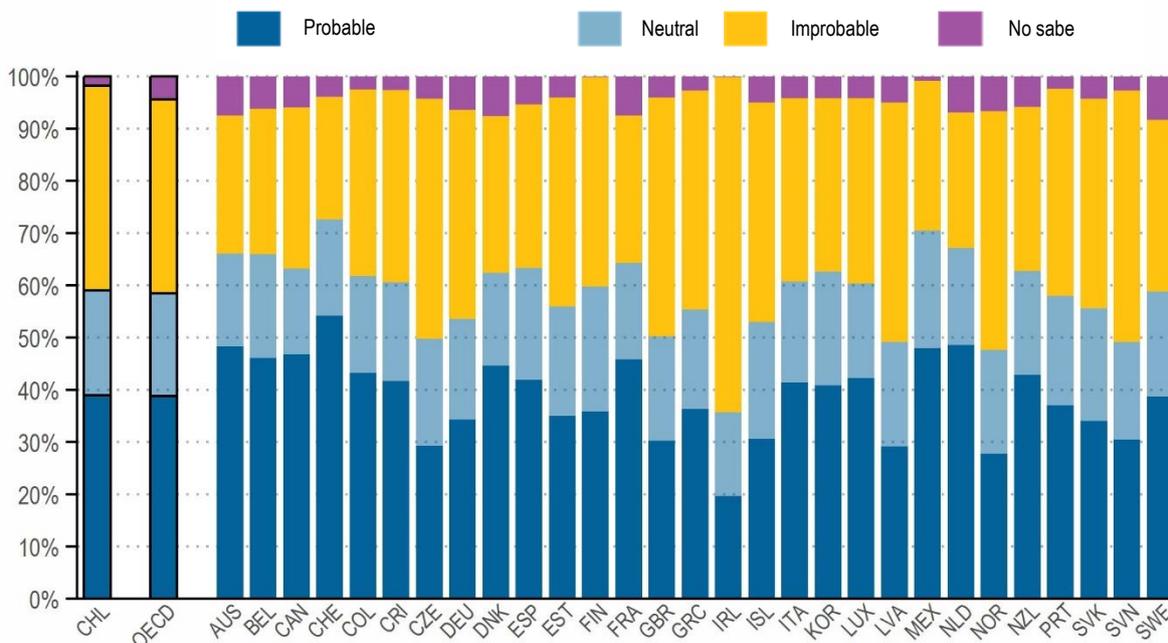
El papel de la innovación pública para el mejoramiento de los servicios públicos puede fortalecerse y ampliarse

Adoptar innovación en el sector público es un factor clave para apoyar la transformación de los procesos y servicios gubernamentales. En este sentido, Chile ha otorgado un rol cada vez más prominente a la innovación en los procesos y servicios gubernamentales a través de la creación del *LabGob* (OECD, 2017^[30]) y su trabajo en iniciativas como el rediseño de la estructura y el formato de los informes tributarios.

Resultados de la Encuesta de Confianza de la OCDE muestran que el 39% de las personas cree que el gobierno adoptaría ideas innovadoras para mejorar los servicios gubernamentales, una proporción igual al promedio de la OCDE (39%) (Figura 3.12).

Figura 3.12. La población chilena confía tanto como sus pares en los países OCDE en la capacidad del gobierno para adoptar la innovación en la prestación de servicios

Proporción de la población que indica diferentes niveles de probabilidad percibida de que el gobierno adopte ideas innovadoras para mejorar los servicios públicos, 2023



Nota: La figura muestra las distribuciones dentro del país de las respuestas a la pregunta: "Si hubiera una idea innovadora que mejorara la prestación de un servicio, ¿qué tan probable cree que sería adoptada por la institución pública responsable?". La proporción de "probable" es la agregación de respuestas de 6 a 10 en la escala; "neutral" equivale a una respuesta de 5; "improbable" es la agregación de respuestas de 1 a 4; y "no sabe" fue una opción de respuesta separada. El "promedio OCDE" presenta el promedio no ponderado de las respuestas entre los países.

Fuente: Encuesta de Confianza de la OCDE 2023.

StatLink  <https://stat.link/15dp0i>

Sin embargo, aunque el trabajo de *LabGov* ha sido relevante para avanzar en la innovación en el sector público, podrían realizarse mayores esfuerzos para institucionalizar la innovación pública en las agencias gubernamentales a través de roles dedicados. Además, en línea con recomendaciones anteriores, sería importante asegurar que las reformas del servicio civil incluyan movilidad horizontal de las personas funcionarias públicas y colaboración formal entre instituciones públicas. Esto puede aprovechar la experiencia de iniciativas como la *Red de Innovadores Públicos*, una red de intercambio que reúne a practicantes y entusiastas de la innovación gubernamental; así como el Proyecto *Colabora*, una iniciativa piloto del Servicio Civil y la Secretaría de Modernización del Estado para promover la movilidad horizontal dentro del sector público.⁵ Esto promovería una cultura de innovación y cooperación en toda la administración pública, como lo buscan muchos países de la OCDE (Cuadro 3.9).

Cuadro 3.9. Promover la colaboración horizontal y la movilidad en Canadá

El año 2016, Canadá lanzó el Free Agent Pilot dirigido a funcionarios/as públicos con habilidades innovadoras para la resolución de problemas, ofreciéndoles la libertad de elegir oportunidades basadas en proyectos a lo largo del servicio público, alineando el trabajo con sus habilidades e intereses.

El piloto tenía como objetivos: 1) demostrar los beneficios de un modelo de agencia libre basado en la nube; 2) apoyar y retener al funcionariado público talentoso; y 3) mejorar la capacidad del servicio público para la innovación y la resolución de problemas. Para evaluar la viabilidad del modelo se consideran varias métricas.

Los/as participantes, o "Agentes Libres", reportaron una mayor satisfacción laboral, mayor apoyo para la innovación y mejores oportunidades para aplicar y desarrollar habilidades en comparación con los roles tradicionales. El programa aborda sus frustraciones con el subempleo, la falta de promoción y la cultura general del servicio público. Los/as gerentes también se benefician, destacando la rapidez y conveniencia de contratar Agentes Libres, quienes impactan positivamente en la capacidad del equipo y el ambiente de trabajo.

Fuente: <https://www.oecd.org/governance/procurement/toolbox/search/the-canada-free-agents-programme.pdf>

3.1.3. Oportunidades para fortalecer la capacidad de respuesta del gobierno y construir confianza

Los resultados de la Encuesta de Confianza de la OCDE muestran que las percepciones sobre la capacidad de respuesta del gobierno en Chile están ligeramente por encima de los promedios de los países de la OCDE. Sin embargo, la gente en Chile está menos satisfecha con los servicios públicos que sus pares de la OCDE, y existen diferencias significativas en los niveles de satisfacción entre los distintos grupos de población. Las acciones de política para mejorar la capacidad de respuesta del gobierno y fortalecer la confianza pública incluyen las siguientes:

- Establecer una visión y estrategia común para los servicios administrativos públicos que promueva un enfoque omnicanal y centrado en las personas para el diseño y la prestación de servicios, e incentive la colaboración e integración entre los proveedores de servicios públicos.
- Mejorar el Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria con objetivos o acciones específicas que promuevan una mayor atención a los grupos vulnerables al mejorar los servicios públicos.
- Implementar capacitaciones específicas para la prestación de servicios en primera línea, en particular para mejorar la interacción y experiencia usuaria al acceder a servicios a través de diferentes canales.

- Incorporar roles y capacidades de diseño de servicios en las instituciones del sector público para sistematizar la investigación usuaria dentro del gobierno y apoyar la implementación del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.
- Generalizar la innovación en el sector público a través de roles específicos y dedicados en las instituciones gubernamental.
- Establecer acciones de colaboración horizontal entre las instituciones del sector público, incluyendo la implementación de momentos de vida, la movilidad horizontal del funcionariado público y mecanismos efectivos para compartir buenas prácticas y desafíos comunes en el diseño y prestación de servicios.
- Desarrollar un marco de gobernanza de datos en el sector público con roles específicos y disposiciones institucionales para la implementación de acciones para el intercambio y uso efectivo de datos en la formulación de políticas y la prestación de servicios de manera confiable y legítima.
- Implementar una estrategia de comunicación para transmitir las acciones del gobierno en cuanto a la protección y uso legítimo de los datos personales en la formulación de políticas y prestación de servicios, y marcos estandarizados para la toma de decisiones basadas en datos en políticas públicas.
- Establecer mecanismos formales para aprovechar el conocimiento científico en la toma de decisiones políticas.

3.2. Confiabilidad

El segundo componente de la competencia gubernamental en el Marco Analítico de la OCDE sobre los determinantes de la confianza en las instituciones públicas es la confiabilidad, que se refiere a las competencias horizontales que sustentan a las instituciones del sector público para equilibrar las necesidades a mediano y largo plazo. La Encuesta de Confianza de la OCDE incluye preguntas para medir las percepciones de las personas sobre la capacidad del gobierno de anticipar necesidades, proteger al público en un entorno de políticas inciertas y enfrentar emergencias de gran escala y cuestiones políticas complejas con impactos globales y a largo plazo.

Además, la confiabilidad y el abordaje de los desafíos a largo plazo requieren la construcción de un consenso amplio y un compromiso político que trascienda a gobiernos específicos, lo cual es cada vez más difícil en un contexto global y nacional de alta polarización política y fragmentación de actores con poder de veto. Por ello, la encuesta en Chile incluye una pregunta adicional para evaluar en qué medida se percibe que el gobierno articula prioridades y políticas nacionales relevantes con otros actores.

En general, las percepciones sobre la confiabilidad del gobierno en Chile son más bajas que las observadas en los países de la OCDE. Sin embargo, las personas son más optimistas que sus pares de la OCDE respecto a la capacidad de su gobierno para enfrentar desafíos complejos a largo plazo, como el cambio climático. Asegurar que estos desafíos se aborden en coordinación con diferentes actores es clave, ya que la percepción sobre la capacidad del gobierno para colaborar con otros actores para enfrentar estos desafíos a largo plazo es el principal factor de confianza en el gobierno nacional y el servicio civil nacional (ver Capítulo 2).

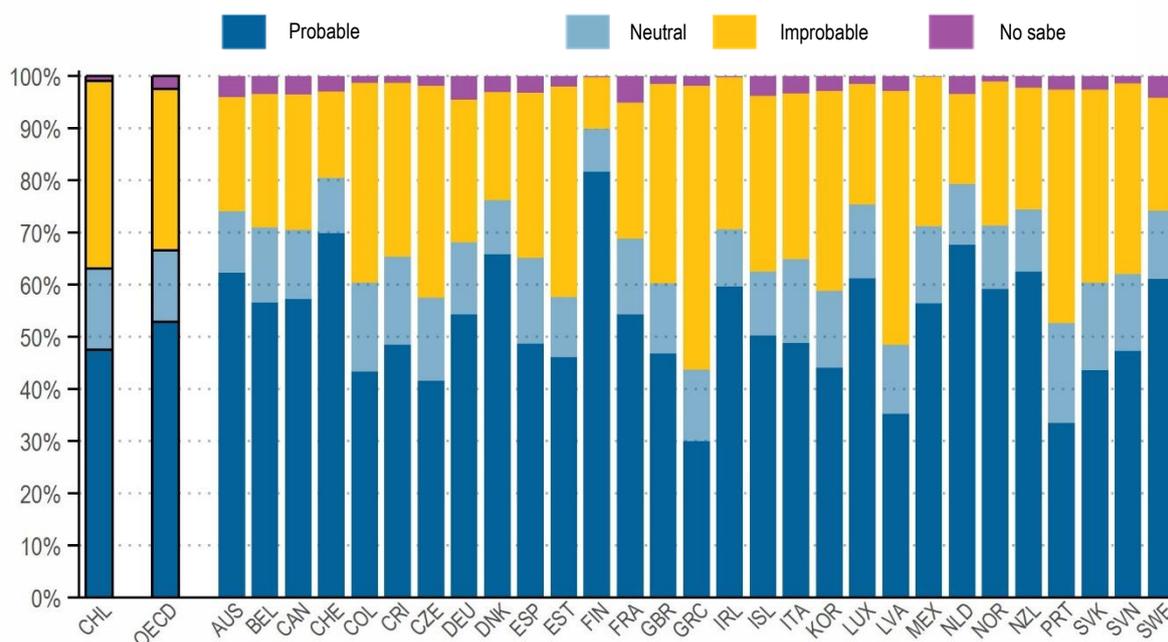
3.2.1. Las percepciones sobre la preparación del gobierno para abordar emergencias y proteger la vida de las personas son menos favorables en Chile que en los países de la OCDE

Construir confianza en la preparación del gobierno para enfrentar emergencias es crucial en Chile. El país está altamente expuesto a terremotos y tsunamis, así como a otros eventos naturales como incendios

forestales e inundaciones. Las condiciones naturales de Chile ejercen una presión adicional sobre las instituciones públicas para estar preparadas y poder actuar de manera adecuada y oportuna durante y después de una crisis. Sin embargo, según la Encuesta de Confianza de la OCDE, menos de la mitad de la población (47%) cree que las instituciones gubernamentales estarían preparadas para proteger la vida de las personas en caso de una emergencia de gran escala, seis puntos porcentuales por debajo del promedio de la OCDE (53%) (Figura 3.13).

Figura 3.13. Casi la mitad de la población confía en que el gobierno estaría preparado para enfrentar una emergencia a gran escala

Proporción de la población indicando diferentes niveles de confianza en la preparación de las instituciones ante una emergencia, 2023



Nota: La figura presenta las distribuciones dentro del país de las respuestas a la pregunta: "Si hubiera una emergencia de gran escala, ¿qué tan probable cree que es que las instituciones gubernamentales estarían preparadas para proteger la vida de las personas?". La proporción de "probable" es la agregación de respuestas de 6 a 10 en la escala; "neutral" equivale a una respuesta de 5; "improbable" es la agregación de respuestas de 0 a 4; y "no sabe" fue una opción de respuesta separada. El "promedio OCDE" presenta el promedio no ponderado de las respuestas entre los países.

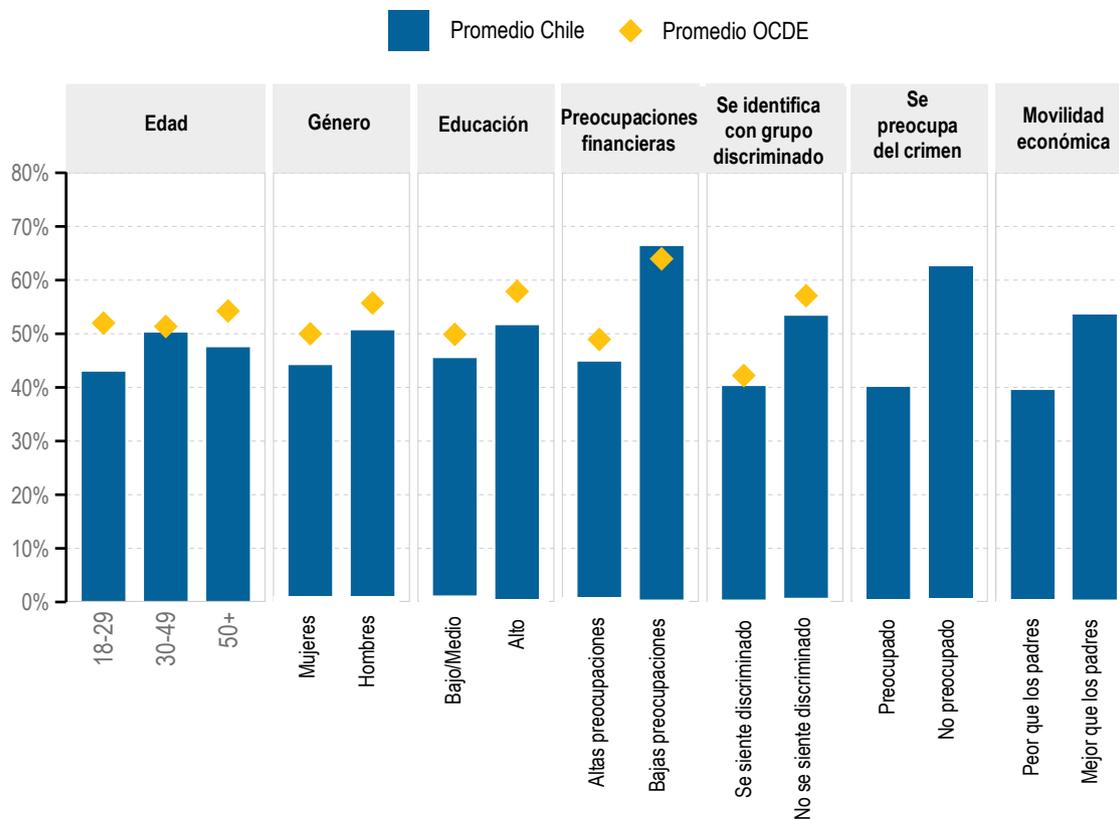
Fuente: Encuesta de Confianza de la OCDE 2023.

StatLink  <https://stat.link/thesak>

Además, y de manera notable, las percepciones sobre la preparación del gobierno ante una crisis son particularmente más bajas entre los grupos de población más vulnerables (Figura 3.14). Estos resultados pueden explicarse por el impacto que tales desastres tienen en la población de menores ingresos, como se ha observado históricamente en incendios urbanos e inundaciones (RFI, 2014^[31]; Villagra and Paula, 2021^[32]; OECD, 2024^[33]) e incluso después de la implementación de la Encuesta de Confianza OCDE, en los incendios que afectaron las áreas urbanas de Valparaíso y Viña del Mar en febrero de 2024. Además, los grupos poblacionales en situaciones vulnerables dependen en mayor medida de los beneficios y la asistencia gubernamental durante una crisis. Como resultado, es esencial una estrecha coordinación con los gobiernos locales y regionales, en un contexto donde los gobiernos subnacionales son los más cercanos para satisfacer las necesidades de las personas afectadas.

Figura 3.14. Las personas más vulnerables tienen percepciones más bajas respecto a la preparación del gobierno

Proporción de la población que se declara confiado de que las instituciones de gobierno estarían preparadas para proteger las vidas de las personas, por nivel socioeconómico y demografía en Chile y promedio OCDE, 2023



Nota: La figura presenta las distribuciones dentro del país y los promedios no ponderados de las respuestas en los países de la OCDE a la pregunta: "Si hubiera una emergencia de gran escala, ¿qué tan probable cree que es que las instituciones gubernamentales estarían preparadas para proteger la vida de las personas?" según las características demográficas de los encuestados (edad, género), el contexto socioeconómico (educación, preocupaciones financieras, identificación como parte de un grupo discriminado, movilidad económica) y preocupaciones sobre el crimen. Aquí se muestra la proporción de encuestados que respondieron que es 'probable' (respuestas de 6 a 10 en una escala de 0 a 10). Las preocupaciones financieras se miden preguntando: "En general, pensando en el próximo año o dos, ¿qué tan preocupado está por las finanzas de su hogar y su bienestar social y económico en general?", agregando las respuestas 3 (algo preocupado) y 4 (muy preocupado). Las preocupaciones sobre el crimen se miden preguntando: "¿Con qué frecuencia, si es que alguna vez, le preocupa ser víctima de un crimen violento en [país]?" y agregando las respuestas 1 (siempre) y 2 (ocasionalmente). La movilidad económica se mide preguntando: "Pensando en su situación económica actual y sus perspectivas futuras, ¿cree que le irá mejor, peor o más o menos igual que a sus padres?", agregando las respuestas 1 (creo que me irá mucho mejor que a mis padres) y 2 (creo que me irá un poco mejor que a mis padres). La educación baja se define como un nivel inferior al secundario superior (incluyendo niveles bajos y medios de educación), y la educación alta como igual o superior a educación terciaria, siguiendo la clasificación CINE 2011. Todas las variables representadas son estadísticamente significativas a *** p<0,01 excepto la edad (30-49 son estadísticamente significativas a ** p<0,05 y 50+ no son estadísticamente significativas), el género y la educación, que son estadísticamente significativas a ** p<0,05. * p<0,1; ** p<0,05; *** p<0,01. El grupo de referencia para la edad es "18-29", para género: "Mujeres", para educación: "Baja/media", para preocupaciones financieras: "Altas preocupaciones", para quienes se identifican con un grupo discriminado: "Se sienten discriminados", para preocupación por el crimen: "Preocupado", para movilidad económica: "Peor que los padres".

Fuente: Encuesta de Confianza de la OCDE 2023.

StatLink  <https://stat.link/c58jff6>

Las políticas de Chile para enfrentar eventos como terremotos, tsunamis o pandemias globales son reconocidas por su exhaustividad y se basan en la experiencia de eventos anteriores (De La Llera et al., 2015^[34]). Esto incluye sistemas de prevención fortalecidos, así como un proceso de aprendizaje institucional que ha dado lugar a regulaciones de construcción robustas y sistemas de comunicación efectivos. Estas experiencias se tomaron en cuenta en una reciente reforma de las disposiciones institucionales para la gestión de emergencias en Chile. Esta reforma incluye la promulgación de la Ley 21.364 que establece el Sistema Nacional de Prevención y Respuesta ante Desastres y reemplaza a la Oficina Nacional de Emergencia (ONEMI) por el *Servicio Nacional de Prevención y Respuesta ante Desastres* (SENAPRED) (República de Chile, 2021^[35]). La ley crea un nuevo sistema integrado centrado en la prevención, la alerta temprana y la gestión territorial en la administración de emergencias, incluyendo una Política Nacional de Emergencia que debe actualizarse cada cinco años. En el caso de la pandemia de COVID-19, Chile logró aprovechar su sólido y reconocido sistema público de vacunación para inmunizar rápidamente a la población y frenar la propagación del virus a nivel nacional (Cuadro 3.10).

Cuadro 3.10. El programa de vacunación de Chile ayudó a contener la propagación del virus COVID-19

El rápido y exitoso despliegue de la vacuna contra el COVID-19 en Chile se atribuye a varios factores clave. El gobierno y el mundo académico jugaron un papel significativo en la obtención de vacunas mediante un enfoque pragmático que incluyó negociaciones y acuerdos con diferentes laboratorios simultáneamente para asegurar un suministro oportuno de vacunas.

Este esfuerzo fue respaldado por una sólida capacidad local y la coordinación entre el sistema de salud y las autoridades locales. Además, el Programa Nacional de Inmunizaciones de larga data en Chile fomentó una cultura favorable hacia la vacunación, lo que ayudó a contener la desinformación sobre el virus y las vacunas contra el COVID-19. También sirvió como columna vertebral para el rápido despliegue de las vacunas a nivel nacional. Los resultados positivos pueden atribuirse, por lo tanto, a una combinación de acciones a corto plazo —como las estrategias específicas para la pandemia— y elementos a largo plazo, incluidos la inversión en infraestructura y las relaciones con los actores involucrados.

Fuente: (Castillo, Villalobos Dintrans and Maddaleno, 2021^[36]).

Sin embargo, otros eventos, como los incendios forestales e inundaciones, no han observado un proceso de aprendizaje similar y tienden a afectar áreas densas donde la planificación urbana sigue siendo deficiente (OECD, 2024^[33]). La evidencia de la misión de investigación resalta que, aunque todas las partes interesadas están dispuestas a colaborar durante emergencias, hay una coordinación limitada entre las autoridades centrales, regionales y locales, así como resalta que la ausencia de mecanismos sólidos de coordinación y planificación es una restricción clave para una respuesta rápida y concertada ante emergencias (La Tercera, 2024^[37]). Esta retroalimentación institucional es particularmente relevante para mejorar la planificación en la gestión de emergencias, con el fin de anticiparse mejor y estar preparados para futuros eventos, especialmente dado el impacto del cambio climático en la recurrencia e intensidad de estos eventos. En este sentido, es necesario reforzar las capacidades institucionales mediante el desarrollo de planes y fortalecer la coordinación entre los actores relevantes, además de comunicarlos adecuadamente para que las personas puedan obtener información en tiempo real y actualizaciones oficiales que respalden una respuesta oportuna. Suecia y Australia proporcionan ejemplos relevantes de cómo otros países de la OCDE están planificando con anticipación y comunicando de manera oportuna y efectiva durante una crisis (Cuadro 3.11).

Cuadro 3.11. Mejorar la planificación y comunicación en la gestión de crisis

Suecia

Suecia está explorando la adopción de la gobernanza anticipatoria en la gestión de crisis a través de la iniciativa de la OCDE "Ensayando el Futuro", basada en el ejercicio "Forward Looking Cell". Este concepto innovador, probado con la Agencia Sueca de Contingencias Civiles y con aportes de la Agencia Danesa de Gestión de Emergencias, se centra en mejorar la preparación ante crisis mediante la visualización y ensayo de escenarios futuros potenciales. El ejercicio, parte de un proyecto de 18 meses, busca integrar la previsión estratégica en la preparación civil, mejorar la toma de decisiones y fomentar la resiliencia. Destaca la importancia de la colaboración, las capacidades dinámicas y la incorporación de la previsión en las prácticas de gobernanza para una gestión de crisis efectiva.

Australia

La política de comunicación de Australia durante los incendios forestales de 2019-2020 demostró varias buenas prácticas clave orientadas a garantizar la seguridad pública y mantener la confianza. El gobierno utilizó un enfoque multicanal para difundir información, aprovechando medios tradicionales, redes sociales y aplicaciones dedicadas como "Fires Near Me" para actualizaciones en tiempo real. Estas plataformas proporcionaban información crítica sobre la ubicación de los incendios, rutas de evacuación y consejos de seguridad.

La coordinación entre agencias federales, estatales y locales aseguró un mensaje coherente, evitando confusión. Ruedas de prensa regulares, lideradas por funcionarios del gobierno y servicios de emergencia, mantuvieron al público informado sobre la evolución de la situación. También se priorizaron las reuniones comunitarias y la interacción directa con los residentes afectados para atender preocupaciones y brindar apoyo.

La política enfatizó la transparencia, con actualizaciones frecuentes sobre el estado de los incendios y los esfuerzos en curso para controlarlos. Las alertas de emergencia se enviaron a través del sistema de Alerta de Emergencias Inalámbricas (WEA) para notificar instantáneamente a las personas en las áreas afectadas.

Las campañas de educación pública antes y durante los incendios subrayaron la importancia de la preparación, asegurando que los residentes supieran cómo responder en una emergencia. Estas estrategias de comunicación integrales fueron cruciales para gestionar la crisis de manera efectiva, ayudando a salvar vidas y proteger propiedades.

Fuente: <https://oecd-opsi.org/blog/rehearsing-the-future-in-sweden/>, <https://www.dcceew.gov.au/environment/epbc/publications/factsheet-bushfire-management-and-national-environment-law> y <https://www.environment.nsw.gov.au/topics/fire/managing-fire>

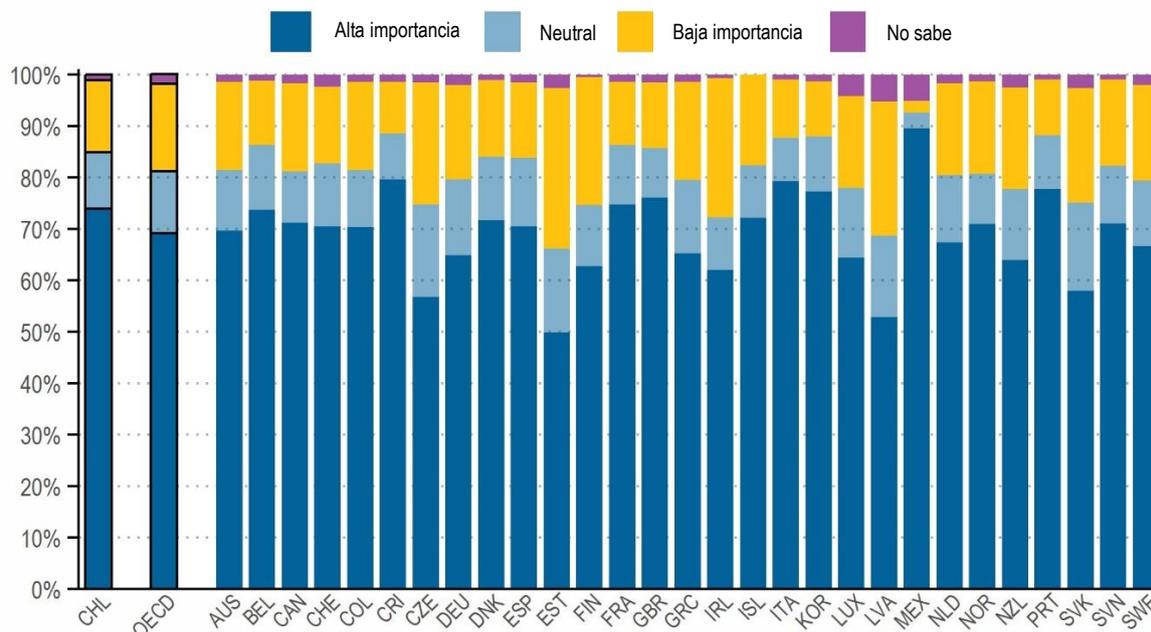
3.2.2. Las personas en Chile están más confiadas que sus pares de la OCDE en la capacidad de su gobierno para abordar el cambio climático

Chile es particularmente vulnerable a los impactos del cambio climático debido a sus condiciones geográficas únicas y ecosistemas frágiles (OECD, 2022^[381]). Con una costa que se extiende por más de 6.400 km, vastas áreas áridas, bosques y capas de hielo, el país es altamente susceptible a los efectos del calentamiento global. En los últimos años, la frecuencia y gravedad de desastres naturales como incendios y sequías han aumentado, en gran medida impulsados por actividades humanas. Una consecuencia significativa del cambio climático en Chile es la prolongada sequía de 13 años, que desencadenó el desarrollo de planes de contingencia para el racionamiento de agua en 2022, en un país

donde el sector del agua está privatizado (Baer, 2017^[39]). No es sorprendente que el 74% de las personas encuestadas en la Encuesta de Confianza de la OCDE en Chile, por encima del promedio de la OCDE (69%), considere que la crisis climática debería ocupar un lugar muy alto en las prioridades del gobierno (Figura 3.15).

Figura 3.15. Una amplia mayoría de la población considera que el gobierno debiera priorizar las acciones para enfrentar el cambio climático

Proporción de la población que piensa que es importante que su país priorice la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero, 2023



Nota: La figura muestra el promedio no ponderado de la OCDE del porcentaje de encuestados que indican que el objetivo es importante (respuestas de 6 a 10 en una escala de 0 a 10) al responder la pregunta: “¿Qué tan importante cree que es que se prioricen los siguientes objetivos en [PAÍS]?”.

Fuente: Encuesta de Confianza de la OCDE 2023.

StatLink <https://stat.link/fg7p1n>

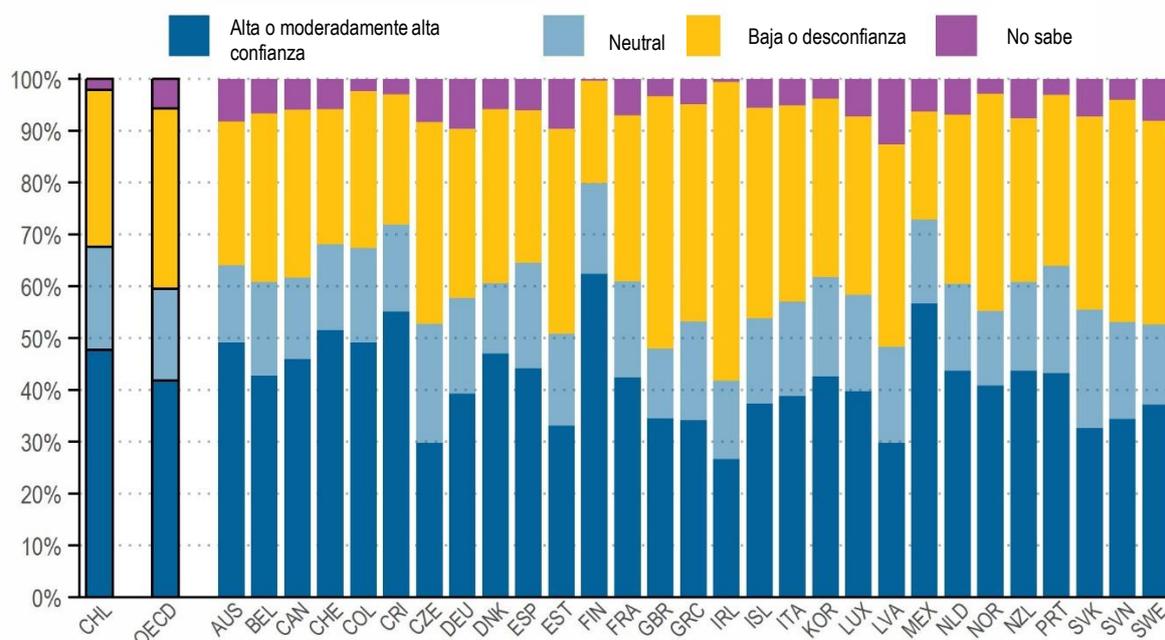
No obstante, abordar los desafíos que plantea el cambio climático en Chile requiere no solo políticas y medidas efectivas, sino también el apoyo y la confianza del público. La percepción de la competencia del gobierno nacional juega un papel crucial en la generación de confianza pública, lo que a su vez influye en el nivel de apoyo a las políticas climáticas (OECD, 2022^[6]). Los estudios han demostrado que la confianza política de las personas influye fuertemente en sus actitudes hacia las políticas orientadas al futuro. Las personas que confían en la efectividad de las políticas y están dispuestas a hacer sacrificios por el beneficio de las generaciones futuras son más propensas a apoyar la acción climática (Fairbrother et al., 2021^[40]).

En este contexto, casi la mitad de las personas encuestadas (48%) en la Encuesta de Confianza de la OCDE en Chile confían en la capacidad del gobierno para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y frenar el impacto del cambio climático, por encima del promedio de los países de la OCDE (42%) (Figura 3.16). Los resultados relativamente positivos en este indicador pueden explicarse por el enfoque de políticas sistémicas y multiactor adoptado por Chile a lo largo de diferentes administraciones

para mitigar el impacto del cambio climático. Estas medidas estructurales incluyen el fortalecimiento de arreglos institucionales y de gobernanza, como la creación de un Ministerio de Medio Ambiente y la Ley Marco de Cambio Climático (LMCC) en 2022, así como cambios en la matriz energética para incluir progresivamente fuentes de energía renovable, planes nacionales de conservación ambiental y una mayor adopción de transporte público eléctrico a nivel nacional (OECD, 2024^[33]). Como indicaron personas entrevistadas durante la misión de investigación de la OCDE, la ciudadanía percibe que el gobierno ha logrado avances gracias a la colaboración inter-partidaria y sectorial. Este esfuerzo se alinea con la tradición chilena de consenso al abordar prioridades políticas de gran escala.

Figura 3.16. Casi la mitad de la población chilena confía en que el gobierno logrará reducir las emisiones de gases de efecto invernadero en la próxima década

Proporción de la población que indica diferentes niveles de confianza en que el país logrará reducir las emisiones de gases de efecto invernadero en los próximos diez años, 2023



Nota: La figura presenta las distribuciones dentro del país de las respuestas a la pregunta: "En una escala de 0 a 10, ¿qué tan confiado está en que [PAÍS] logrará reducir las emisiones de gases de efecto invernadero en los próximos diez años?". La proporción de "probable" es la agregación de respuestas de 6 a 10 en la escala; "neutral" equivale a una respuesta de 5; "improbable" es la agregación de respuestas de 0 a 4; y "no sabe" fue una opción de respuesta separada. El "promedio OCDE" presenta el promedio no ponderado de las respuestas entre los países.

Fuente: Encuesta de Confianza de la OCDE 2023.

StatLink  <https://stat.link/216bfm>

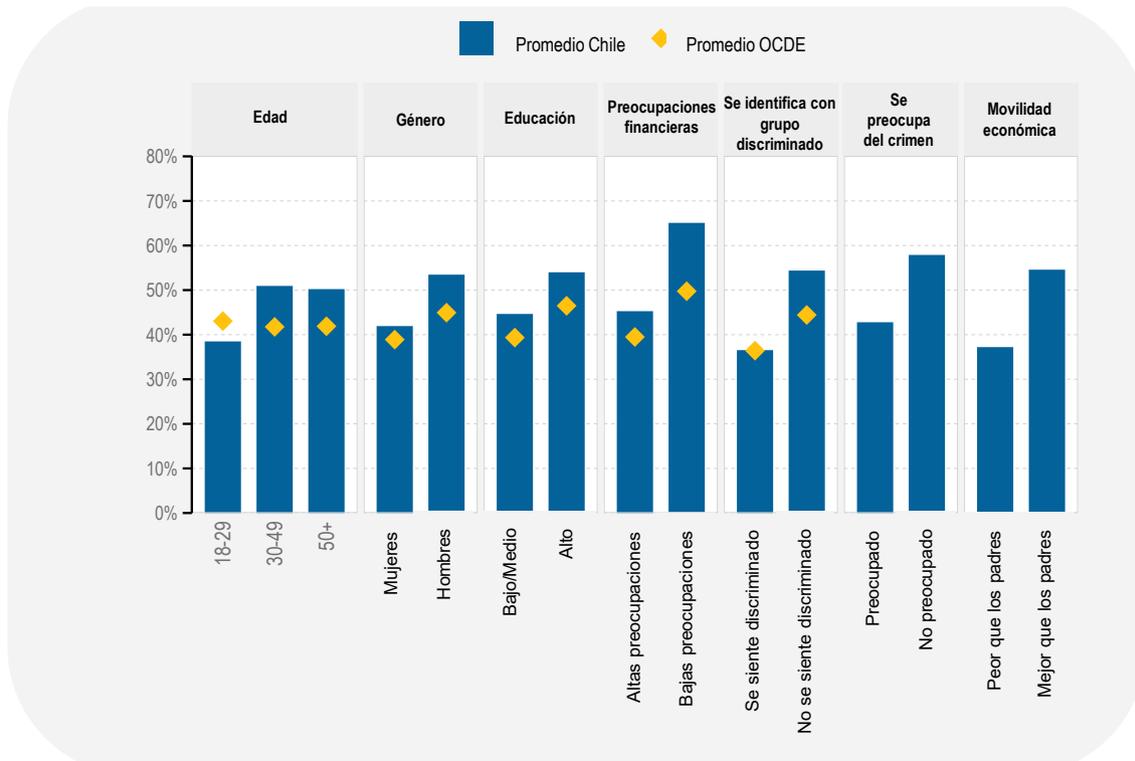
Estos resultados son consistentes con los de la pregunta adicional incluida en la encuesta implementada en Chile para medir las percepciones sobre la colaboración y cooperación entre el gobierno nacional y otros actores. El 45% de las personas confía en que el gobierno coordinará con otros actores nacionales, como empresas y sindicatos, para abordar desafíos complejos y de largo plazo. De hecho, la capacidad del gobierno para cooperar con otros actores es el factor más importante para generar confianza en el gobierno nacional y el servicio civil nacional (ver Capítulo 2). Además, durante la misión de investigación, se destacaron algunos aspectos como favorables para las opiniones positivas sobre la cooperación y coordinación en Chile. Estos incluyen un diálogo inclusivo y continuo, capacidad de compromiso,

confianza en la implementación de acciones, continuidad entre diferentes administraciones y la adopción de reformas graduales en lugar de cambios radicales en las políticas. Esto puede mejorar la confiabilidad del gobierno al demostrar que el gobierno nacional es capaz de anticipar problemas con un impacto a largo plazo y asegurar la alineación y cooperación necesarias para aprobar reformas políticas complejas.

A pesar de las opiniones generales sobre la capacidad del gobierno para abordar el cambio climático, estudios recientes señalan que persisten varios desafíos en la agenda ambiental que están afectando la cohesión social, incluidos niveles significativos de contaminación del aire en áreas urbanas y zonas de "sacrificio", así como la crisis de agua dulce que impacta a zonas menos favorecidas y vulnerables (OECD, 2024^[33]). De hecho, los resultados desagregados de la Encuesta de Confianza de la OCDE por grupos de población muestran que las personas mayores, más educadas y con mayor ventaja socioeconómica tienen percepciones más positivas (Figura 3.17). Los datos son consistentes con la evidencia de la misión de investigación que destaca que, mientras que las élites políticas, económicas e intelectuales perciben avances en la agenda ambiental, este no es el caso entre las comunidades más afectadas. De cara al futuro, Chile necesitaría acelerar las acciones para cumplir con los objetivos ambientales y reducir las emisiones de gases, incluyendo mayores esfuerzos para involucrar a las comunidades más vulnerables. Si bien el desarrollo de planes regionales y locales para implementar la Ley Marco de Cambio Climático se percibe como una ventaja, requerirían un enfoque inclusivo en su desarrollo e implementación para cerrar las brechas de confianza existentes entre los grupos de población. La evidencia de los países de la OCDE indica que una participación efectiva y significativa de los actores facilita la reforma en la asignación de recursos y apoya las medidas de negociación para equilibrar intereses divergentes, como se observa en las políticas de asignación de agua en Israel, Alberta (Canadá), Inglaterra y Gales, Nuevo México, Estados Unidos y Sudáfrica (OECD, 2024^[33]).

Figura 3.17. Los grupos vulnerables confían menos en que el gobierno logrará abordar el cambio climático

Proporción de encuestados que declararon estar confiados en que Chile logrará reducir las emisiones de gases de efecto invernadero en los próximos diez años según el nivel socioeconómico y características demográficas, en Chile y el promedio de la OCDE, 2023



Nota: La figura presenta las distribuciones dentro del país y los promedios no ponderados de los países de la OCDE en las respuestas a la pregunta: "En una escala de 0 a 10, ¿qué tan confiado está en que [PAÍS] logrará reducir las emisiones de gases de efecto invernadero en los próximos diez años?" según las características demográficas de los encuestados (edad, género), el contexto socioeconómico (educación, preocupaciones financieras, identificación como parte de un grupo discriminado, movilidad económica) y preocupaciones sobre el crimen. Aquí se muestra la proporción de encuestados que respondieron que están 'confiados' (respuestas de 6-10 en una escala de 0 a 10). Las preocupaciones financieras se miden preguntando: "En general, pensando en el próximo año o dos, ¿qué tan preocupado está por las finanzas de su hogar y su bienestar social y económico en general?", y se agregan las respuestas 3 (algo preocupado) y 4 (muy preocupado). Las preocupaciones sobre el crimen se miden preguntando: "¿Con qué frecuencia, si es que alguna vez, le preocupa ser víctima de un crimen violento en [país]?", y se agregan las respuestas 1 (siempre) y 2 (ocasionalmente). La movilidad económica se mide preguntando: "Pensando en su situación económica actual y en sus perspectivas futuras, ¿cree que le irá mejor, peor o más o menos igual que a sus padres?", y se agregan las respuestas 1 (creo que me irá mucho mejor que a mis padres) y 2 (creo que me irá un poco mejor que a mis padres). La educación baja se define como un nivel inferior a la enseñanza secundaria superior (incluyendo niveles bajos y medios de educación), y la educación alta como igual o superior a educación terciaria, siguiendo la clasificación CINE 2011. Todas las variables representadas son estadísticamente significativas a *** p<0.01. El grupo de referencia para la edad es "18-29", para género: "Mujeres", para educación: "Baja/media", para preocupaciones financieras: "Altas preocupaciones", para quienes se identifican con un grupo discriminado: "Se sienten discriminados", para preocupación por el crimen: "Preocupado", para movilidad económica: "Peor que los padres".

Fuente: Encuesta de Confianza de la OCDE 2023.

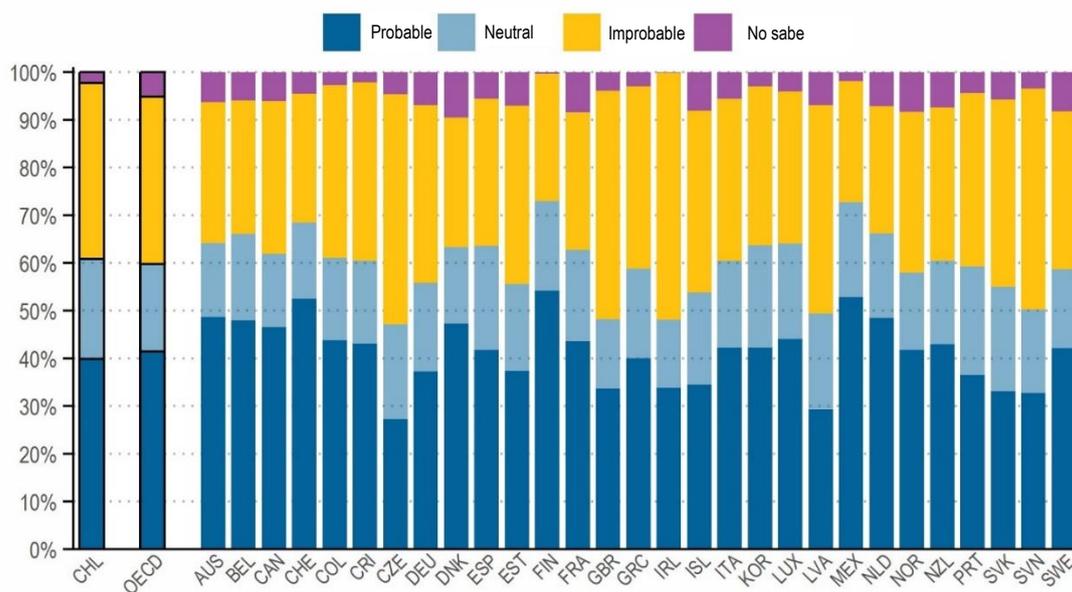
3.2.3. Cuatro de cada diez personas confían en que el gobierno abordaría eficazmente desafíos complejos

Los gobiernos confiables son capaces de enfrentar desafíos complejos con compensaciones complejas e incertidumbres, como regular nuevas tecnologías y promover su uso responsable o equilibrar las necesidades e intereses intergeneracionales (OECD, 2022^[3]).

Los resultados de la Encuesta de Confianza de la OCDE sugieren que las personas en Chile, al igual que sus pares de la OCDE, expresan algunas preocupaciones sobre la preparación del gobierno ante las nuevas tecnologías. Cuatro de cada diez personas (40%) confían en que el gobierno regularía adecuadamente las nuevas tecnologías y apoyaría a las personas y empresas para que las utilicen de manera responsable (Figura 3.18). Los resultados son similares a los observados en los países de la OCDE, indicando la amplia preocupación de la ciudadanía sobre la capacidad de los gobiernos para equilibrar eficazmente las oportunidades y riesgos de las tecnologías emergentes en la sociedad y la administración pública. Además, al observar los factores que generan confianza en las instituciones públicas de Chile, la capacidad del gobierno para regular la tecnología y ayudar a las personas y empresas a usarla de manera responsable está moderadamente asociada con la confianza en el servicio civil nacional (Capítulo 2).

Figura 3.18. Al igual que en la OCDE, cuatro de cada diez personas confían en que el gobierno regularía adecuadamente las nuevas tecnologías

Proporción de la población que indica diferentes niveles de confianza en la capacidad del gobierno para regular adecuadamente nuevas tecnologías y ayudar a empresas y personas a usarlas de manera responsable, 2023



Nota: La figura presenta las distribuciones dentro del país de las respuestas a la pregunta: "Si nuevas tecnologías (por ejemplo, inteligencia artificial o aplicaciones digitales) estuvieran disponibles, ¿qué tan probable cree que es que el gobierno federal/central/nacional las regule adecuadamente y ayude a las empresas y ciudadanos a usarlas de manera responsable?". La proporción de "probable" es la agregación de respuestas de 6 a 10 en la escala; "neutral" equivale a una respuesta de 5; "improbable" es la agregación de respuestas de 0 a 4; y "no sabe" fue una opción de respuesta separada. El "promedio OCDE" presenta el promedio no ponderado de las respuestas entre los países.

Fuente: Encuesta de Confianza de la OCDE 2023.

StatLink  <https://stat.link/xyh08g>

Chile está adoptando actualmente un enfoque multiactor en inteligencia artificial. El Ministerio de Ciencia, Tecnología, Conocimiento e Innovación, (MCTCI) es responsable de avanzar la política nacional para tecnologías emergentes, en coordinación con el Ministerio de Economía, Ministerio de Hacienda y la Secretaria General de la Presidencia (SEGPRES). Esto incluye la Política Nacional de Inteligencia Artificial (Ministerio de Ciencia, Tecnología, Conocimiento e Innovación, 2021^[41]), que enmarca la ambición de Chile de convertirse en un líder regional en la regulación, adopción y uso de la inteligencia artificial en diversos sectores. La participación amplia de actores gubernamentales, el sector privado, la academia y las OSC ha generado el consenso y la alineación necesarios para que Chile logre su objetivo de aprovechar la inteligencia artificial en beneficio de todos/as.

Para equilibrar aún más las oportunidades y riesgos de la inteligencia artificial, Chile está discutiendo la redacción de una ley dedicada al desarrollo y uso de la inteligencia artificial, utilizando como referencias recientes la Ley de Inteligencia Artificial de la Unión Europea (Cuadro 3.12) y los Principios de IA de la OCDE (European Commission, 2024^[42]; OECD, 2019^[43]). La redacción e implementación de esta ley se beneficiaría de adoptar un enfoque abierto y participativo que reúna a diferentes sectores para continuar construyendo confianza en las instituciones públicas y asegurar la alineación para su implementación.

Cuadro 3.12. Un enfoque colaborativo para desarrollar la Ley de Inteligencia Artificial de la UE

El desarrollo de la Ley de Inteligencia Artificial de la Unión Europea se caracterizó por un enfoque colaborativo que involucró a múltiples actores. La Comisión Europea lideró la iniciativa, llevando a cabo consultas extensas con una amplia gama de participantes, incluidos representantes de la industria, expertos académicos, organizaciones de la sociedad civil y autoridades de los estados miembros. Este proceso inclusivo tenía como objetivo equilibrar la innovación con la necesidad de mitigar los riesgos asociados a las tecnologías de IA.

Las consultas públicas fueron fundamentales, permitiendo que los actores interesados proporcionaran sus aportes sobre el marco regulatorio propuesto. Estas consultas se complementaron con discusiones específicas con actores clave de la industria y expertos para garantizar que la legislación fuera práctica y efectiva. Además, el Parlamento Europeo y el Consejo de la Unión Europea participaron activamente, contribuyendo al proceso de redacción y revisión a través de sus comités y grupos de trabajo respectivos.

La naturaleza colaborativa del proceso también se extendió a la cooperación internacional, ya que la UE se comprometió con socios globales y organismos de normalización para alinear la ley con las normas internacionales y las mejores prácticas. Este enfoque integral aseguró que la Ley de Inteligencia Artificial de la UE se moldeara a partir de una diversidad de perspectivas, con el objetivo de fomentar la innovación al mismo tiempo que se protegían los derechos fundamentales y se aseguraba la confianza pública en los sistemas de IA.

Fuente: <https://artificialintelligenceact.eu/developments/> y https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/12527-Artificial-intelligence-ethical-and-legal-requirements_en

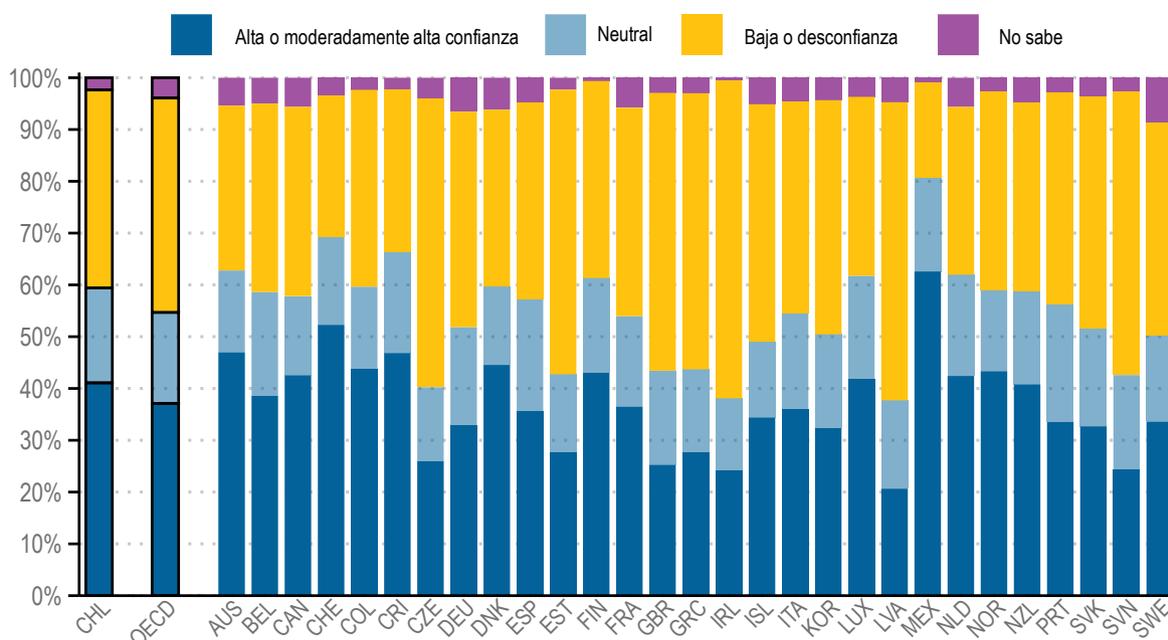
Otro factor relevante que puede influir en los niveles de confianza al abordar desafíos complejos y globales es la cohesión social y la equidad intergeneracional, reflejando la capacidad de las instituciones públicas para responder a las necesidades de la juventud (OECD, 2022^[44]). Según los resultados de la Encuesta de Confianza de la OCDE, el 41% de la gente confía en que el gobierno nacional equilibraría los intereses y necesidades intergeneracionales (Figura 3.19), cuatro puntos porcentuales por encima del promedio de la OCDE. Específicamente, la capacidad del gobierno para equilibrar los intereses intergeneracionales está altamente asociada con la confianza en el gobierno nacional (Capítulo 2). Los resultados en Chile deben considerarse en el contexto de eventos recientes, como las protestas sociales, la reciente elección

del presidente más joven en la historia del país, así como el Congreso Nacional más joven, lo que puede haber influido en las percepciones sobre el papel de la juventud en la vida pública.

Entre las iniciativas que pueden explicar estos resultados, destaca el sistema de inversión pública de Chile como un medio para proteger el bienestar y el desarrollo social de las futuras generaciones, basado en los dividendos de la industria minera del cobre. El portafolio de inversión pública de Chile es amplio e incluye el Fondo de Reserva de Pensiones (FRP), que tiene como objetivo financiar los compromisos fiscales de pensiones para apoyar a los necesitados; así como el Fondo de Estabilización Económica y Social (FEES), que busca proporcionar fondos para cubrir déficits fiscales o pagar la deuda pública (Ministerio de Hacienda, 2024^[45]).

Figura 3.19. En Chile la gente confía más que sus pares de la OCDE en la capacidad del gobierno para equilibrar los intereses intergeneracionales

Proporción de la población que indica diferentes niveles de confianza en que el gobierno nacional puede equilibrar adecuadamente los intereses de las generaciones actuales y futuras, 2023



Nota: La figura presenta las distribuciones dentro del país de las respuestas a la pregunta: "En una escala de 0 a 10, ¿qué tan confiado está en que el gobierno nacional equilibra adecuadamente los intereses de las generaciones actuales y futuras?". La proporción de "probable" es la agregación de respuestas de 6 a 10 en la escala; "neutral" equivale a una respuesta de 5; "improbable" es la agregación de respuestas de 0 a 4; y "no sabe" fue una opción de respuesta separada. El "promedio OCDE" presenta el promedio no ponderado de las respuestas entre los países.

Fuente: Encuesta de Confianza de la OCDE 2023.

StatLink <https://stat.link/wsqfjg>

3.2.4. Oportunidades para mejorar la confiabilidad del gobierno y construir aún más la confianza pública

Los resultados de la Encuesta de Confianza de la OCDE encontraron que las percepciones sobre la confiabilidad del gobierno en Chile son ligeramente más bajas que las observadas en los países de la OCDE. La gente en Chile tiene menos confianza que en los países de la OCDE en la preparación del gobierno para enfrentar emergencias de gran escala, pero es más optimista que sus pares de la OCDE

sobre la capacidad del gobierno para abordar desafíos complejos a largo plazo, como el cambio climático y la equidad intergeneracional. En otras palabras, confían más en aspectos de formulación de políticas complejas que en las interacciones cotidianas con el gobierno, por ejemplo, en la prestación de servicios.

Las acciones de política para mejorar la confiabilidad del gobierno y fortalecer la confianza pública incluyen las siguientes:

- Fortalecer la gobernanza para la gestión de crisis a fin de mejorar la coordinación entre los diferentes niveles de gobierno e incorporar mecanismos formales de retroalimentación para la revisión y actualización sistemática de las políticas de gestión de crisis del gobierno.
- Implementar acciones de previsión estratégica para mejorar la capacidad del gobierno de anticipar posibles escenarios de crisis y tomar medidas preventivas.
- Mejorar la comunicación pública durante crisis de gran escala para alinear a los diferentes actores y a la comunidad en general en la implementación y cumplimiento de las acciones políticas.
- Establecer acciones para involucrar a los grupos más vulnerables y a las comunidades afectadas en la preparación, respuesta y resiliencia, involucrando a las autoridades de los gobiernos regionales y locales.
- Asegurar un consenso más amplio y la alineación entre actores clave y sectores para la implementación de políticas en curso y el desarrollo de marcos legales específicos para regular el uso de la inteligencia artificial, así como abordar desafíos más complejos a largo plazo, como el cambio climático.

Referencias

- AEES: Sydney, A. (ed.) (2015), *The 2010 Chile Earthquake: a five year reflection*, [34]
<https://discovery.ucl.ac.uk/id/eprint/10093437/>.
- Baena Olabe, P. (2017), “Responding to citizens’ needs: Public services and trust”, in *Trust and Public Policy: How Better Governance Can Help Rebuild Public Trust*, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/9789264268920-5-en>. [5]
- Baer, M. (2017), “Private Water, Public Good: Privatization and State Capacity in Chile”, Vol. 1, [39]
<https://doi.org/10.1093/OSO/9780190693152.003.0004>.
- Bouckaert, G. and S. Walle (2003), “Public Service Performance and Trust in Government: The Problem of Causality”, *International Journal of Public Administration*, Vol. 26/8-9, pp. 891-913, [1]
<https://doi.org/10.1081/PAD-120019352>.
- Cámara de Diputados y Diputadas (2024), *Boletín 16799-05 - Crea la Agencia para la Calidad de las Políticas Públicas y la Productividad*, [27]
<https://www.camara.cl/legislacion/proyectosdeley/tramitacion.aspx?prmID=17413&prmBOLETIN=16799-05>.
- Castillo, C., P. Villalobos Dintrans and M. Maddaleno (2021), “The successful COVID-19 vaccine rollout in Chile: Factors and challenges”, *Vaccine: X*, Vol. 9, [36]
<https://doi.org/10.1016/j.jvacx.2021.100114>.
- Comisión Nacional de la Productividad (2020), *Calidad de datos y de sistemas de información en salud pública*, [13]
<https://cnep.cl/wp-content/uploads/2023/10/Calidad-datos-publicos-v-2.pdf>.
- DESUC (2017), *Estudio Razones de uso de trámites presenciales*, [15]
<https://digital.gob.cl/biblioteca/estudios/estudio-razones-de-uso-de-tramites-presenciales/>.
- European Commission (2024), *Artificial Intelligence Act*, [42]
https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/TA-9-2024-0138_EN.html.
- Fairbrother, M. et al. (2021), “Governing for Future Generations: How Political Trust Shapes Attitudes Towards Climate and Debt Policies”, *Frontiers in Political Science*, Vol. 3, [40]
 p. 656053, <https://doi.org/10.3389/FPOS.2021.656053/BIBTEX>.
- Gobierno de Chile (2024), *Se aprueba Ley de Protección de Datos Personales: Revisa de qué se trata*, <https://www.gob.cl/noticias/ley-proteccion-datos-personales-aprobacion-eleva-estandar-derechos/>. [25]
- Houston, D. and L. Harding (2013), “Public Trust in Government Administrators: Explaining Citizen Perceptions of Trustworthiness and Competence”, *Public Integrity*, Vol. 16/1, pp. 53-76, <https://doi.org/10.2753/PIN1099-9922160103>. [2]
- IPSOS (2023), *Monitor Global de Educación*, IPSOS, [10]
<https://www.ipsos.com/sites/default/files/ct/news/documents/2023-09/ipsos%20Monitor%20Global%20de%20Educaci%C3%B3n.pdf>.

- La Tercera (2024), *Crisis del fuego: la saga de fallas y errores en los incendios de Viña del Mar y Quilpué*, <https://www.latercera.com/la-tercera-domingo/noticia/crisis-del-fuego-la-saga-de-fallas-y-errores-en-los-incendios-de-vina-del-mar-y-quilpue/YOSCAZ3H2ZCMZKXZ2YQOW7CYLU/> (accessed on 22 May 2024). [37]
- Ministerio de Ciencia, Tecnología, Conocimiento e Innovación (2024), *Plan Nacional de Centros de Excelencia*, <https://www.minciencia.gob.cl/centros/>. [29]
- Ministerio de Ciencia, Tecnología, Conocimiento e Innovación (2021), *Política Nacional de Inteligencia Artificial*, <https://www.minciencia.gob.cl/areas/inteligencia-artificial/politica-nacional-de-inteligencia-artificial/>. [41]
- Ministerio de Hacienda (2024), *Chile's Sovereign Wealth Funds*, <https://www.hacienda.cl/english/work-areas/international-finance/sovereign-wealth-funds/about-the-funds#:~:text=The%20sovereign%20wealth%20funds%20are%20the%20property%20of%20all%20Chileans,spending%20and%20future%20public%20investment.> [45]
- OECD (2024), "2023 OECD Digital Government Index: Results and key findings", *OECD Public Governance Policy Papers*, No. 44, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/1a89ed5e-en>. [19]
- OECD (2024), *Going Digital: Dimension Access*, <https://goingdigital.oecd.org/dimension/access>. [14]
- OECD (2024), *Government at a Glance: Latin America and the Caribbean 2024*, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/4abdba16-en>. [20]
- OECD (2024), "How do public and private schools differ in OECD countries?", *Education Indicators in Focus* 84, <https://doi.org/10.1787/90348307-en>. [7]
- OECD (2024), *OECD Environmental Performance Reviews: Chile 2024*, OECD Environmental Performance Reviews, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/5bc65d36-en>. [33]
- OECD (2024), *OECD Survey on Drivers of Trust in Public Institutions – 2024 Results: Building Trust in a Complex Policy Environment*, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/9a20554b-en>. [4]
- OECD (2023), *Health at a Glance 2023: OECD Indicators*, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/7a7afb35-en>. [9]
- OECD (2022), *Building Trust to Reinforce Democracy: Main Findings from the 2021 OECD Survey on Drivers of Trust in Public Institutions*, Building Trust in Public Institutions, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/b407f99c-en>. [3]
- OECD (2022), *Building Trust to Reinforce Democracy: Main Findings from the 2021 OECD Survey on Drivers of Trust in Public Institutions*, Building Trust in Public Institutions, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/b407f99c-en>. [6]
- OECD (2022), *OECD Economic Surveys: Chile 2022*, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/311ec37e-en>. [38]
- OECD (2022), *Recommendation of the Council on Creating Better Opportunities for Young People*, <https://legalinstruments.oecd.org/en/instruments/OECD-LEGAL-0474>. [44]

- OECD (2020), *Digital Government in Chile – Improving Public Service Design and Delivery*, OECD Digital Government Studies, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/b94582e8-en>. [17]
- OECD (2020), *Waiting Times for Health Services: Next in Line*, OECD Health Policy Studies, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/242e3c8c-en>. [12]
- OECD (2019), *Recommendation of the Council on Artificial Intelligence*, <https://legalinstruments.oecd.org/en/instruments/OECD-LEGAL-0449>. [43]
- OECD (2019), *The Path to Becoming a Data-Driven Public Sector*, OECD Digital Government Studies, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/059814a7-en>. [21]
- OECD (2017), *Innovation Skills in the Public Sector: Building Capabilities in Chile*, OECD Public Governance Reviews, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/9789264273283-en>. [30]
- OECD (2012), “A brief history of public and private involvement in schools in Chile”, in *Public and Private Schools: How Management and Funding Relate to their Socio-economic Profile*, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/9789264175006-11-en>. [8]
- OECD/CAF (2023), *Digital Government Review of Latin America and the Caribbean: Building Inclusive and Responsive Public Services*, OECD Digital Government Studies, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/29f32e64-en>. [18]
- Pontificia Universidad Católica de Chile (2024), “ICOVID Chile: el Estado y la academia se unen contra el coronavirus”, *Revista Universitaria*, <https://revistauniversitaria.uc.cl/investigacion/argumento/icovid-chile-el-estado-y-la-academia-se-unen-contra-el-coronavirus/14641/>. [28]
- República de Chile (2024), *Crea la Secretaría de Gobierno Digital en la Subsecretaría de Hacienda*, <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1200907>. [23]
- República de Chile (2024), *Ley Marco de Ciberseguridad*, <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1202434>. [26]
- República de Chile (2021), *Ley 21.364 Establece el Sistema Nacional de Prevención y Respuesta ante Desastres, sustituir la Oficina Nacional de Emergencia por el Servicio Nacional de Prevención y Respuesta ante desastres, y adecuar normas que indica.*, <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1163423>. [35]
- República de Chile (2019), *Ley 21.180 de Transformación Digital del Estado*, <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1138479&idParte=10067375&idVersion=2222-02-02>. [16]
- República de Chile (1999), *Ley 19.628 sobre Protección de la Vida Privada*, <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=141599>. [22]
- RFI (2014), *El incendio en Valparaíso afectó a los más pobres*, <https://www.rfi.fr/es/americas/20140415-el-incendio-en-valparaiso-afecto-los-mas-pobres>. [31]
- Senado de la República (2024), *Boletín 11092-07 sobre protección de datos personales*, https://tramitacion.senado.cl/appsenado/templates/tramitacion/index.php?boletin_ini=11092-07. [24]

- Superintendencia de Salud (2022), *Estudio de Opinión sobre el Sistema de Salud 2019*, Superintendencia de Salud, https://www.superdesalud.gob.cl/app/uploads/2022/02/articles-20794_recurso_1.pdf. [11]
- Villagra, P. and S. Paula (2021), “Wildfire Management in Chile: Increasing Risks Call for More Resilient Communities”, *Environment: Science and Policy for Sustainable Development*, Vol. 63/3, pp. 4-14, <https://doi.org/10.1080/00139157.2021.1898891>. [32]

Notas

¹ En el cuestionario implementado en Chile, los servicios administrativos se refieren a “trámites” a los que acceden los usuarios y que son realizados por instituciones públicas, como solicitar una cédula de identidad, registrar a un recién nacido o postular a beneficios sociales.

² Para más detalles, ver <https://ips.gob.cl/noticias/ips-y-su-programa-de-formacion-para-atencion-ciudadana>

³ Para más detalles, ver <https://www.ceacgr.cl/CEA/que-hacemos.html>

⁴ Para más detalles ver <https://datasocial.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/portalDataSocial/risInvestigacion>

⁵ Para más detalles ver <https://www.serviciocivil.cl/colabora-conectando-personas-en-el-estado/>

4 Confianza y valores en Chile

Este capítulo examina las percepciones de la ciudadanía chilena sobre los valores que guían al gobierno, en particular respecto a su apertura, integridad y equidad. El capítulo contextualiza estos datos con información sobre las políticas gubernamentales actuales y las compara con buenas prácticas de los países de la OCDE, proponiendo también una serie de estrategias para mejorar estos aspectos y a la confianza pública.

En Chile, las percepciones de equidad e imparcialidad, integridad pública y apertura gubernamental son determinantes clave de la confianza en las instituciones públicas.

Los principios que orientan y guían las acciones del gobierno influyen en el diseño e implementación de políticas, y resultan ser tan importantes como los resultados de las políticas para construir la confianza pública (Van de Walle and Migchelbrink, 2020^[1]; Brezzi et al., 2021^[2]; OECD, 2022^[3]). Los procesos políticos que promueven equidad e imparcialidad, la integridad pública y la apertura fomentan la cooperación, el respeto mutuo y la dignidad para defender el interés público.

En Chile, las percepciones sobre la equidad, la integridad pública y la apertura del gobierno son factores clave determinantes de la confianza en las instituciones públicas.

Chile ha hecho esfuerzos significativos para promover la apertura del gobierno y la integridad pública, lo que parece haber dado frutos, ya que las percepciones sobre apertura, integridad pública y los mecanismos de inclusión superan los promedios regionales y de la OCDE. Sin embargo, estos también son los aspectos de la gobernanza pública sobre los que la población en Chile se muestra más escéptica, en línea con las preocupaciones de varias personas expertas sobre percepciones generalizadas de elitismo a nivel sistémico (Morel and Ossandón, 2024^[4]).

Este capítulo explora las expectativas de la gente en Chile respecto a la integridad, apertura e imparcialidad/equidad del gobierno. Asimismo, las contextualiza con información sobre las políticas gubernamentales actuales y las compara con buenas prácticas en los países de la OCDE.

Desde la última década, reformas electorales y procesos institucionales iniciaron un movimiento hacia la apertura del sistema político a una población más amplia. Este esfuerzo, destinado a construir un nuevo consenso social, puede desencadenar un cambio cultural, mejorando la confianza pública y democratizando diversos espacios de la vida chilena (Bobbio, 1986^[5]).

4.1. Apertura

La apertura en la gobernanza pública se relaciona con la forma en que las administraciones públicas interactúan con la ciudadanía y diferentes actores. Implica que los gobiernos promuevan una cultura de transparencia, integridad, rendición de cuentas y participación de los actores (OECD, 2017^[6]).

La relación entre la apertura y la confianza pública es compleja. Por un lado, estudios internacionales encuentran que promover e invertir en iniciativas de transparencia y apertura está asociado con mayores niveles de confianza pública (OECD, 2022^[3]; Beshi and Kaur, 2020^[7]). Pero otros estudios presentan una imagen más matizada. Por ejemplo, muestran que la libertad de información por sí sola no es suficiente para mejorar la confianza, y que también se debe considerar las cargas y obstáculos vinculados a las solicitudes de información (Grimmelikhuisen, Piotrowski and Van Ryzin, 2020^[8]). Además, el impacto de la apertura en la confianza pública puede estar mediado por otros elementos, lo que hace de la apertura una condición necesaria pero no suficiente para influir positivamente en la confianza. Desde el lado de la administración pública, estos elementos pueden incluir la relevancia de los casos de corrupción (Bauhr and Grimes, 2014^[9]). Desde el lado de ciudadanía, pueden incluir su sentimiento de voz política (Schmidhuber, Ingrams and Hilgers, 2020^[10]) y sus valores culturales, que afectan cómo las personas perciben y evalúan las políticas de apertura y su impacto (Grimmelikhuisen, Piotrowski and Van Ryzin, 2020^[8]).

Basándose en la Recomendación de la OCDE sobre Gobierno Abierto (OECD, 2017^[6]), el Marco Analítico de la OCDE sobre los Determinantes de la Confianza en las Instituciones Públicas evalúa tres aspectos de la apertura: Primero, la capacidad del gobierno para poner a disposición del público información pública clara, confiable y relevante, y para comunicar lo que hace. En segundo lugar, la probabilidad y disposición del gobierno para recopilar aportes y comentarios de la población y partes interesadas. Finalmente, examina cómo los gobiernos responden e integran los comentarios de las personas en la formulación de políticas.

La Encuesta de Confianza de la OCDE también evalúa cómo la ciudadanía contribuye a construir una cultura de gobierno abierto o el “lado de la demanda” para la acción política y cívica, mediante preguntas sobre la capacidad de las personas para participar e influir en la política (eficacia política), así como sobre sus formas de participación política.

Finalmente, el cuestionario de la Encuesta de Confianza de la OCDE en Chile incluyó una pregunta específica sobre las percepciones de las personas acerca de la apertura del gobierno nacional hacia las necesidades y opiniones regionales, dada su relevancia en un contexto de recientes esfuerzos de descentralización política.

En general, los resultados de la Encuesta de Confianza de la OCDE de 2023 muestran que muchas personas en Chile perciben positivamente la transparencia y el acceso a la información. Paradójicamente, aunque se sienten capaces de participar en la política y lo hacen, la mayoría de las personas sienten que carecen de una voz política y demandan una comunicación más clara por parte del gobierno. La apertura en la gobernanza pública es un factor significativo de confianza en el gobierno local, así como en el servicio civil y el gobierno nacional.

4.1.1. Chile ha tenido éxito en promover la transparencia, pero podría comunicar más claramente sobre políticas y reformas

Chile es un líder regional y global en términos de transparencia. En 2008, como un esfuerzo colectivo para establecer salvaguardias legales contra cualquier posibilidad de una futura reversión a una gobernanza opaca y autocrática, el país adoptó la Ley 20.285 sobre Acceso a la Información Pública (Orme, 2017^[11]). Por su carácter integral y su naturaleza innovadora, este marco legal es uno de los mejor valorados en la región, tanto por el *Global Right to Information Rating* como por el Índice de Estado de Derecho del WJP. De hecho, al evaluar el derecho a la información, Chile ocupa el 9° lugar entre 128 países, muy por encima de los promedios regionales y globales (World Justice Project, 2020^[12]). Entre los principales puntos fuertes de la ley se encuentra el Consejo para la Transparencia, un órgano independiente de supervisión administrativa que gestiona un sitio web público con acceso directo a bases de datos y portales fáciles de usar para solicitudes de información pública (Orme, 2017^[11]; Global Right to Information Rating, n.d.^[13]). Además, Chile es uno de los miembros fundadores de la Alianza para el Gobierno Abierto (OGP), comprometida con la promoción de una gobernanza transparente, participativa, inclusiva y responsable.

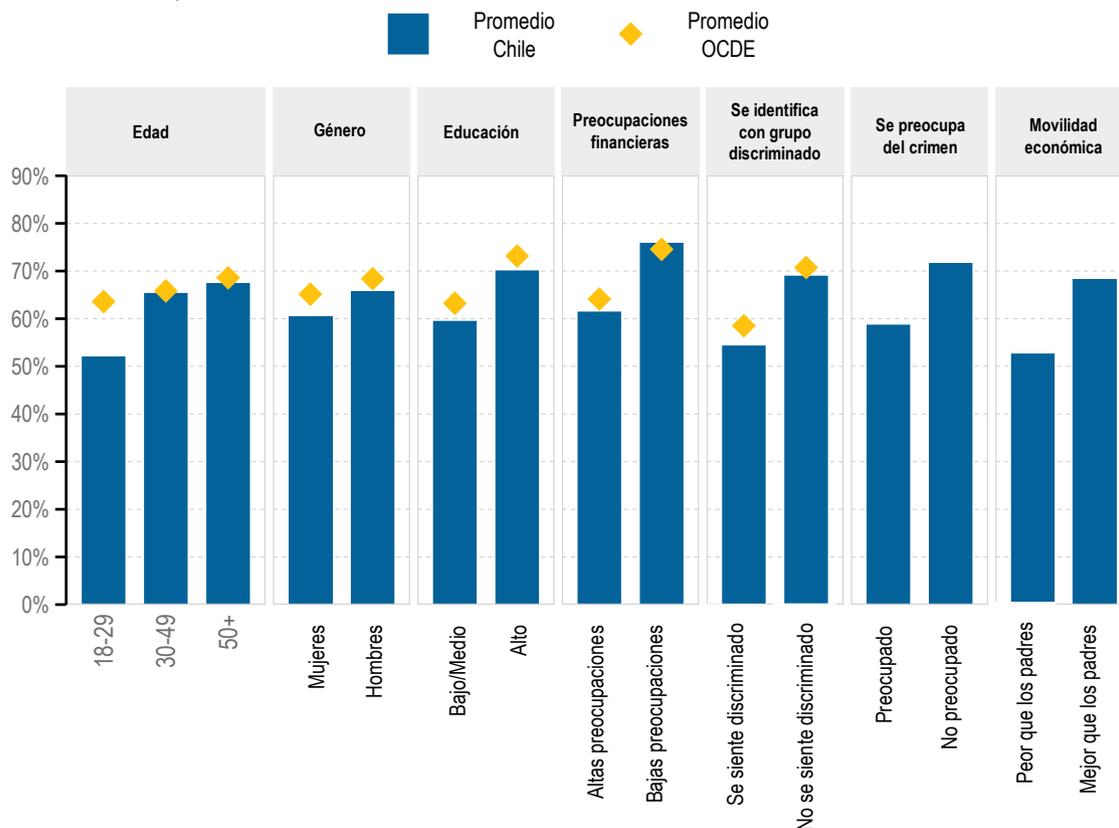
Además de las disposiciones sobre transparencia y acceso a la información, una comunicación pública efectiva puede generar confianza en las instituciones al aumentar la conciencia sobre las acciones del gobierno, demostrar el compromiso con valores como la apertura y la integridad, y mostrar la capacidad de respuesta a las preocupaciones públicas. Además, la comunicación también se considera en sí misma un servicio que, a través del intercambio de información, puede mejorar los resultados para los usuarios e incrementar su satisfacción con las instituciones. Por el contrario, si la comunicación se percibe como inexacta, inaccesible, parcial o irrelevante, puede dañar la confianza pública, llevando a percepciones de que las instituciones son poco confiables o no dignas de confianza. La Encuesta de Confianza de la OCDE capta cómo las personas en Chile perciben los esfuerzos de comunicación pública en tres áreas: acceso a información clara sobre procedimientos administrativos, comunicación sobre reformas y estadísticas gubernamentales.

Las personas en Chile tienden a estar más satisfechas con los aspectos más “técnicos” o rutinarios de la comunicación pública que se relacionan con sus interacciones cotidianas con las instituciones públicas. Una gran mayoría de la población (63%) cree que es fácil acceder a información clara sobre los procedimientos administrativos públicos, ligeramente por debajo del promedio de la OCDE (67%) (ver Figura 3.8 en el Capítulo 3). Sin embargo, los grupos de población más vulnerables encuentran más difícil acceder a la información pública que el resto de la población. Las diferencias en las percepciones sobre el acceso a la información dentro de los grupos de población muestran tendencias similares a las encontradas en los países de la OCDE, aunque la juventud en Chile encuentran significativamente más

difícil acceder a información sobre procedimientos administrativos públicos que sus pares de la OCDE (Figura 4.1).

Figura 4.1. Las percepciones de acceso a la información sobre procedimientos administrativos públicos son ligeramente desiguales entre distintos grupos de la población

Proporción de la población que considera probable que sea fácil acceder a la información sobre procedimientos administrativos públicos, según nivel socioeconómico, características demográficas y preocupaciones, en Chile y promedio de la OCDE, 2023



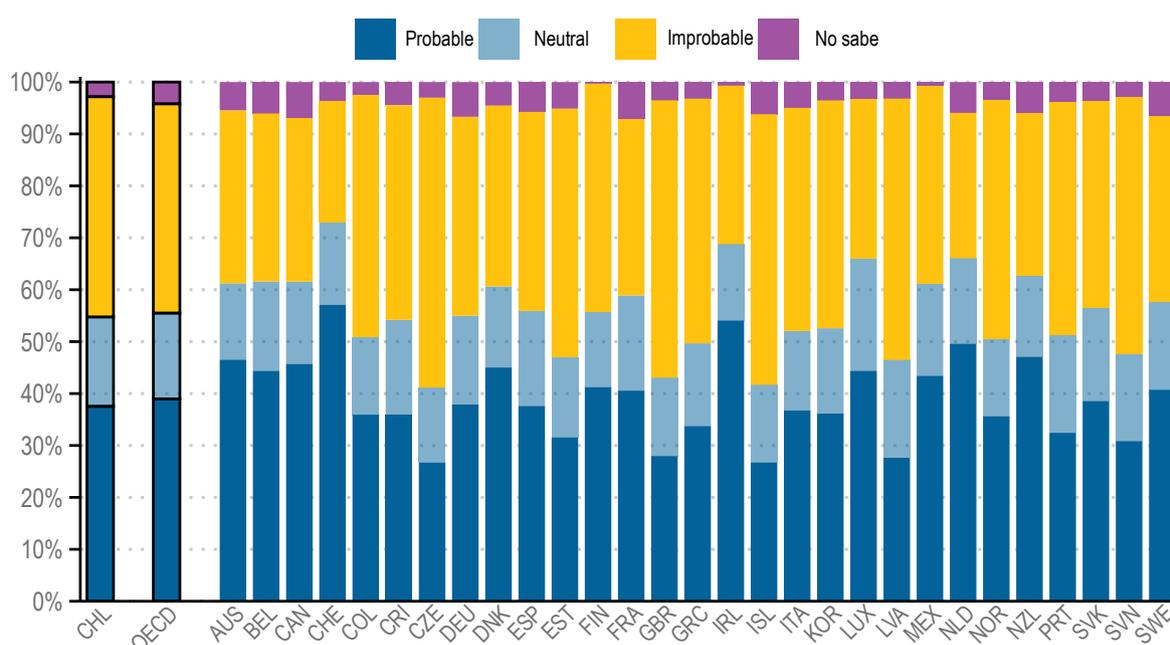
Nota: La figura presenta los promedios ponderados para Chile y los promedios no ponderados entre los países de la OCDE de las respuestas a la pregunta: "Si necesitara información sobre un servicio administrativo (por ejemplo, obtener un pasaporte, registrar un nacimiento, solicitar beneficios, etc.), ¿qué tan probable cree que sería que la información clara estuviera fácilmente disponible?" según las características demográficas de los encuestados (edad, género), el contexto socioeconómico (educación, preocupaciones financieras, identificación como parte de un grupo discriminado, movilidad económica) y preocupaciones sobre el crimen. Aquí se muestra la proporción de encuestados que respondieron que es "probable" (respuestas de 6 a 10 en una escala de 0 a 10). Las preocupaciones financieras se miden preguntando: "En general, pensando en el próximo año o dos, ¿qué tan preocupado está por las finanzas de su hogar y su bienestar social y económico en general?", y agregando las respuestas 3 (algo preocupado) y 4 (muy preocupado). Las preocupaciones sobre el crimen se miden preguntando: "¿Con qué frecuencia, si es que alguna vez, le preocupa ser víctima de un crimen violento en [país]?", y agregando las respuestas 1 (siempre) y 2 (ocasionalmente). La movilidad económica se mide preguntando: "Pensando en su situación económica actual y en sus perspectivas futuras, ¿cree que le irá mejor, peor o más o menos igual que a sus padres?", y agregando las respuestas 1 (creo que me irá mucho mejor que a mis padres) y 2 (creo que me irá un poco mejor que a mis padres). La educación baja se define como un nivel inferior al de la enseñanza secundaria superior (incluyendo niveles bajos y medios de educación) y la educación alta como igual o superior a educación terciaria, siguiendo la clasificación CINE 2011. Todas las variables representadas son estadísticamente significativas a *** p<0,01, excepto el género, que es estadísticamente significativo a ** p<0,05. El grupo de referencia para la edad es "18-29", para género: "Mujeres", para educación: "Baja/media", para preocupaciones financieras: "Altas preocupaciones", para quienes se identifican con un grupo discriminado: "Se sienten discriminados", para preocupación por el crimen: "Preocupado", para movilidad económica: "Peor que los padres".

Fuente: Encuesta de Confianza de la OCDE 2023

Por el contrario, la gente es más pesimista respecto a la capacidad o disposición del gobierno para explicar cómo las reformas afectarán a las personas. Solo el 38% de las personas encuestadas cree que el gobierno comunica claramente cómo una reforma les afectará, en línea con el promedio de los países de la OCDE (39%) (Figura 4.2). Los resultados indican un área potencial de enfoque para la acción gubernamental, ya que la comunicación efectiva de las reformas es un determinante significativo de confianza en el gobierno nacional en Chile, en base al análisis de los diferentes aspectos de gobernanza pública (ver el Capítulo 2).

Figura 4.2. Alrededor del 40% de las personas cree que el gobierno comunica claramente sobre las reformas, en línea con el promedio de la OCDE

Proporción de la población que reporta diferentes niveles de percepción sobre la probabilidad de que el gobierno nacional explique claramente el impacto de una reforma sobre el/la encuestado/a, 2023



Nota: La figura muestra las distribuciones dentro del país de las respuestas a la pregunta: "Si el gobierno nacional estuviera llevando a cabo una reforma, ¿qué tan probable cree que es que explicaría claramente cómo le afectará la reforma?". La proporción de "probable" es la agregación de respuestas de 6 a 10 en la escala; "neutral" equivale a una respuesta de 5; "improbable" es la agregación de respuestas de 1 a 4; y "no sabe" fue una opción de respuesta separada. El "promedio de la OCDE" presenta el promedio no ponderado de las respuestas entre los países.

Fuente: Encuesta de Confianza de la OCDE 2023.

StatLink <https://stat.link/zw71a6>

Las instituciones gubernamentales proporcionan estadísticas como parte de sus esfuerzos de transparencia. Estas estadísticas ayudan al público a comprender y evaluar los desarrollos económicos, sociales y gubernamentales. Alrededor de una de cada tres personas reporta confiar en la confiabilidad (33%), accesibilidad (34%) o facilidad de comprensión (37%) de las estadísticas gubernamentales. Esto representa un área de mejora potencial, ya que cerrar la brecha entre la percepción algo pesimista de las estadísticas gubernamentales por parte de las personas y su calidad real podría ayudar a que la gente confíe y comprenda mejor la evidencia utilizada en el desarrollo de políticas, y evalúe el desempeño del gobierno. Traducir las estadísticas en mensajes relevantes, por ejemplo, a través de la visualización de datos, puede ser un paso relevante a tomar.

A su vez, dado que casi la mitad de la población chilena cree que el gobierno puede confiar en las personas para proporcionar información precisa al solicitar servicios sociales o al declarar impuestos (Figura 2.5 en el Capítulo 2), estos hallazgos también podrían sugerir que se percibe una asimetría en términos de flujos de información, poniendo en peligro la confianza entendida como una calle de doble sentido. Por tanto, para reforzar la confianza, Chile podría intensificar sus esfuerzos de comunicación proactiva y ampliar la audiencia a la que llega. Por ejemplo, durante las preparaciones para la reforma de pensiones, las personas encargadas de formular políticas viajaron por todo el país para explicar el contenido del proyecto de reforma, su alcance y sus impactos. Además, la reforma propuesta fue uno de los dos temas políticos (pensiones y salud) de la Asamblea Deliberativa en Línea LXS400, lanzada por el Senado de Chile y dirigida por la Fundación Tribu en cooperación con el Centro para la Democracia Deliberativa de la Universidad de Stanford (Tribu Foundation, n.d.^[14]). Estas prácticas están en línea con las recomendaciones de la Unión Europea para una comunicación pública confiable, que destacan que los comunicadores públicos deberían invertir más en formas efectivas de escuchar a la ciudadanía para aumentar la confianza en su administración pública y en la democracia (Smillie and Scharbillig, 2024^[15]). Asimismo, Chile también podría basarse en ejemplos de otros países de la OCDE, utilizando un lenguaje claro y sencillo para simplificar la comunicación, y apuntar a audiencias específicas a través de canales identificados como relevantes. El Manual de Comunicación de Costa Rica, que incluye directrices detalladas sobre cómo comunicarse con grupos vulnerables y sobre temas delicados (incluyendo migración, violencia de género, derechos LGTBQ+ y personas con discapacidades) podría ser un ejemplo relevante (OECD, 2021^[16]). Las lecciones sobre la comunicación de la reforma de pensiones incluidas en el Reporte de Sistemas de Pensiones de la OCDE 2022 de Eslovenia también podrían ser útiles (Cuadro 4.1).

Cuadro 4.1. Lecciones sobre la comunicación pública de reformas políticas, del Reporte de la OCDE sobre el Sistema de Pensiones de Eslovenia (2022)

En base a examinar las iniciativas de comunicación en Eslovenia y las mejores prácticas internacionales, el Reporte de la OCDE sobre el Sistema de Pensiones de Eslovenia (2022) identifica diferentes aspectos para mejorar, generar conciencia y construir apoyo para la reforma de políticas:

- Las campañas nacionales de comunicación sobre pensiones pueden ayudar a llenar los vacíos de información en torno a las pensiones y a construir un argumento a favor de la reforma.
- Las declaraciones de pensiones son documentos útiles, pero deben diseñarse de manera que proporcionen información de manera clara y motiven a las personas a actuar.
- Los calculadores y tableros son buenas herramientas digitales para involucrar a las personas en sus pensiones y ayudarles a visualizar los efectos de diferentes decisiones.
- La interacción con empleadores y socios sociales puede abrir canales de comunicación con las personas.
- Los medios de comunicación son un canal poderoso para difundir mensajes sobre las pensiones y las reformas.
- El uso de diferentes canales de comunicación puede ayudar a llegar a más personas y adaptar los mensajes a diferentes audiencias.
- El lenguaje de la comunicación es crucial. Un principio clave es que no se debe esperar que las personas entiendan, sino que los comunicadores deben hacerse entender.
- Los responsables de políticas deben tener en cuenta los sesgos de comportamiento de las personas al comunicarse con ellas.

- Comunicar a las personas las opciones y las consecuencias que sus acciones pueden tener sobre su seguridad financiera en la jubilación es esencial.

Además, los ejercicios de comunicación de alcance, como las sesiones "cara a cara" con la gente, los centros de llamadas o las giras informativas, entre otros, son iniciativas relevantes, ya que la interacción directa con el público fomenta una conversación bidireccional.

Fuente: (OECD, 2022^[17]).

4.1.2. La mayoría de las personas se informa sobre política principalmente a través de redes sociales, en un entorno de información cada día más desafiante

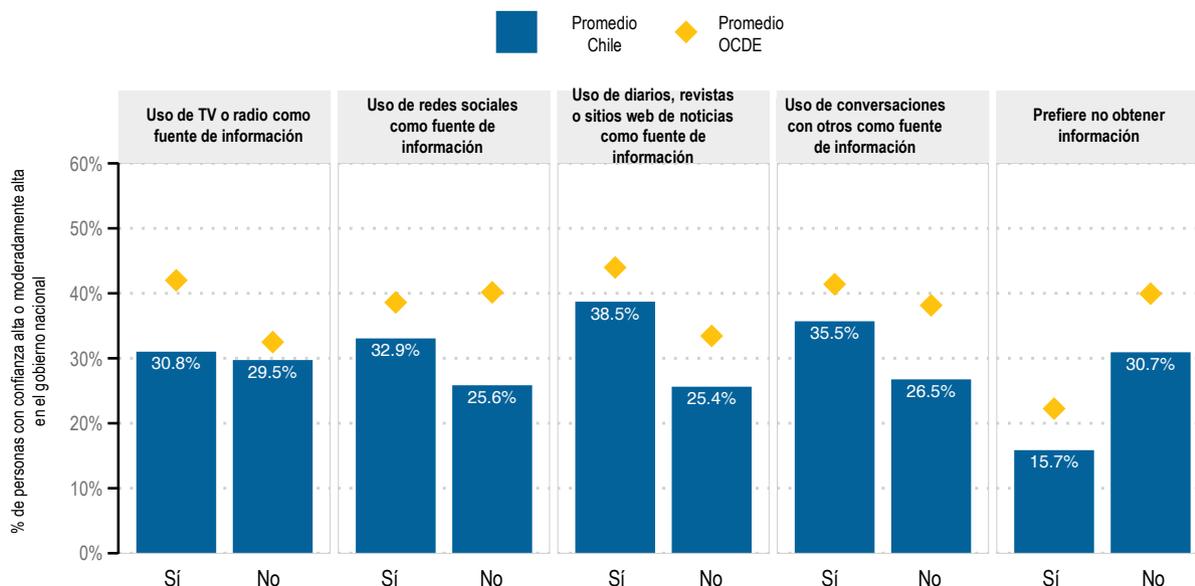
Tanto el acceso a la información pública como la comunicación pública han sido impactados por los cambios globales en el entorno informativo, notablemente por la rápida digitalización (OECD, 2021^[16]). Las preocupaciones sobre la integridad y fiabilidad de la información han crecido significativamente en los últimos años (OECD, 2024^[18]). Estas preocupaciones a menudo se traducen en desconfianza hacia los medios de comunicación. La Encuesta de Confianza de la OCDE encontró que, en Chile, solo el 28% de la población expresa una confianza de moderada a alta en los medios de comunicación, 11 puntos porcentuales por debajo del promedio de la OCDE. La falta de confianza en los medios puede distorsionar la relación de los individuos con las instituciones públicas, generando una fe ciega injustificada en las instituciones o cinismo hermético a nueva información.

Con más de 5 mil millones de usuarios activos a nivel mundial, las redes sociales, con su acceso irrestricto y consumo rápido, se han convertido en una fuente popular de información (We Are Social and Meltwater, 2024^[19]). Al mismo tiempo, las redes sociales han facilitado la propagación de desinformación a una velocidad y volumen sin precedentes. Esto ha dañado el discurso público, la participación democrática y la confianza pública (OECD, 2024^[18]). Como lo demuestran estudios recientes, un discurso incivilizado y politizado que se difunde en las redes sociales puede afectar negativamente el comportamiento de confianza (Aruguete et al., 2021^[20]), y las redes sociales han facilitado la distribución masiva de estos tipos de mensajes, en un contexto en el que las creencias personales y las emociones juegan un papel cada vez mayor en la formación de la opinión pública, más allá de los hechos objetivos (Schnell, 2022^[21]).

La confianza de las personas en el gobierno está relacionada con sus hábitos de consumo de noticias (OECD, 2024^[22]). Solo el 15% de las personas en Chile que prefieren no seguir noticias políticas reportan una confianza moderada o alta en el gobierno, mientras que la proporción se duplica (31%) entre aquellos que siguen las noticias de alguna manera (Figura 4.3). Además, muy pocas personas (2%) no siguen noticias políticas. Asimismo, las personas que se mantienen informadas sobre política o asuntos actuales a través de la prensa escrita (39%) o redes sociales (33%) tienden a confiar más en el gobierno nacional en Chile que aquellos que no utilizan estos medios (25% y 26%, respectivamente). Sin embargo, los niveles de confianza son prácticamente los mismos entre quienes usan la televisión o la radio para informarse (31%) y quienes no lo hacen (30%). En contraste con los hallazgos en la OCDE, donde el consumo de información mediante redes sociales parece vincularse a menores niveles de confianza, el consumo de noticias a través de redes sociales en Chile podría estar influyendo en el conocimiento y/o interés de las personas sobre política, dejando de lado todos los factores socioeconómicos que influyen en la elección de medios o el interés por las noticias. Estos hallazgos pueden interpretarse con un ligero optimismo, ya que el uso de redes sociales en Chile (48%) está por encima del promedio en los países de la OCDE (33%).

Figura 4.3. La gente que se informa sobre política o asuntos actuales a través de prensa escrita o hablando con otros/as, tienden a confiar más en el gobierno nacional

Proporción de la población en Chile y el promedio de la OCDE con confianza moderada o alta en el gobierno nacional según si obtienen información sobre política o asuntos actuales de la fuente mencionada, 2023



Nota: La figura presenta la proporción de personas con confianza alta o moderadamente alta en el gobierno nacional, dependiendo de los medios o fuentes de información sobre política y asuntos actuales en un día típico. La proporción con confianza alta o moderadamente alta corresponde a encuestados que seleccionan una respuesta de 6 a 10 a la pregunta: "En una escala de 0 a 10, donde 0 es nada y 10 es completamente, ¿cuánto confía en el gobierno nacional?". Si el encuestado usa o no la fuente de información seleccionada se deriva de su respuesta(s) a la pregunta: "En un día típico, ¿de cuáles de las siguientes fuentes, si las hay, obtiene información sobre política y asuntos actuales?", para la cual pueden seleccionar todas las opciones que correspondan. La figura muestra los promedios ponderados de Chile y los promedios no ponderados de la OCDE.

Fuente: Encuesta de Confianza de la OCDE 2023.

StatLink <https://stat.link/s9xq1e>

Sin embargo, más evidencia de la Encuesta de Confianza de la OCDE muestra desafíos potenciales con respecto al uso de redes sociales y la integridad de la información en Chile. En comparación con personas encuestadas en los países de la OCDE (35%), más chilenas informaron que consideran que la persona que comparte la noticia es un criterio clave para evaluar la confiabilidad de la información (42%). Mientras que sólo una de cada tres personas (33%) confía en que las instituciones públicas proporcionen estadísticas confiables todo o la mayor parte del tiempo, por debajo del promedio de la OCDE (37%).

Asimismo, durante entrevistas realizadas en el marco de este estudio, con personas expertas nacionales, estas señalaron que las preocupaciones anteriores también deberían considerar campañas recientes de desinformación en varios ámbitos de la vida pública en Chile. Estas campañas ocurrieron, por ejemplo, durante el proceso constitucional y en situaciones de desastres naturales. Incluso hubo campañas destinadas a disuadir a las personas de no participar en el censo nacional. No obstante, las personas en Chile reportaron estar ligeramente menos preocupadas que los ciudadanos de la OCDE sobre los peligros de las redes sociales (4% frente al 6%, respectivamente) y la propagación de la desinformación y las noticias falsas (7% frente al 11%). Subestimar estos desafíos podría hacer que las personas sean más vulnerables a los riesgos de la información, lo que refuerza la necesidad de que el gobierno chileno invierta en un entorno informativo saludable.

Chile podría promover un ecosistema informativo saludable mediante el fortalecimiento de un enfoque proactivo y holístico en la comunicación que fomente medios diversos, independientes y de calidad, y que ayude a prevenir y combatir la desinformación y la difusión de información errónea. Algunas iniciativas que se están llevando a cabo en países de la OCDE, que buscan mejorar la capacidad del gobierno para usar las redes sociales y abordar la desinformación, podrían servir como ejemplos relevantes (Cuadro 4.2).

Cuadro 4.2. Iniciativas nacionales respecto al uso de redes sociales y la lucha contra la desinformación

Instituciones públicas relacionándose a través de redes sociales en Noruega

En los últimos años, Noruega ha puesto un mayor énfasis en el uso de plataformas de redes sociales. En 2015, bajo la Oficina del Primer Ministro, se formó un grupo de trabajo interministerial, que incluye asesoras/es de comunicación de los ministerios noruegos, con el objetivo de coordinar y estimular el aumento del uso de redes sociales, como Facebook y Twitter, a nivel ministerial. Además, el gobierno de Noruega también organiza reuniones semanales con jefes y jefas de comunicación para alinear prioridades y optimizar una presencia digital unificada.

Iniciativas del Reino Unido para combatir la desinformación

Con el fin de ayudar a los/as servidores públicos a detener y combatir la propagación de desinformación, a la vez que a distribuir información precisa y confiable, el Servicio de Comunicación del Gobierno del Reino Unido lanzó en 2019 una caja de herramientas para contrarrestar la desinformación. La caja de herramientas RESIST se divide en cinco componentes independientes que ayudan a: **R**econocer la desinformación; utilizar el monitoreo de medios para advertencias tempranas (**E**arly warning); desarrollar conocimientos situacionales (**S**ituational insight); llevar a cabo análisis de impacto (**I**mpact análisis); entregar comunicación estratégica (**S**trategic communication); y hacer seguimiento de resultados (**T**rack outcomes).

Por otra parte, la Oficina del Gabinete del Reino Unido se asoció con la Universidad de Cambridge para crear un juego llamado **Go Viral!** (<https://www.goviralgame.com/en>). El juego fue diseñado para ayudar al público a entender y discernir las tácticas de desinformación más comunes utilizadas por actores en línea, relacionadas con el COVID-19, para que puedan protegerse mejor contra ellas. Según los resultados iniciales, se encontró que esta intervención aumentó la capacidad de los jugadores para resistir la desinformación hasta en un 21%.

4.1.3. Las iniciativas hacia una mayor inclusión en la toma de decisiones muestran un impacto positivo, pero la mayoría de la población todavía siente que carece de voz política

El retorno de Chile a la democracia a fines del siglo XX ha estado acompañado de un sentimiento generalizado de exclusión política (ver Capítulo 1). Los sesgos mayoritarios del sistema electoral binominal y un sistema de partidos cerrado contribuyeron a la percepción de que el voto individual tenía un impacto irrelevante, disminuyendo los niveles de participación electoral (Couffignal, 2011^[23]). Sin embargo, una serie de reformas políticas en las últimas décadas—que van desde la abolición de los senadores vitalicios hasta el establecimiento de la representación proporcional, cuotas de género o el voto obligatorio—y los recientes procesos constitucionales parecen haber comenzado a abrir el espectro político hacia una mayor representación e inclusión. En esta línea, la literatura sobre sistemas electorales ha subrayado que, a lo largo de la historia, el voto obligatorio en América Latina podría entenderse como una forma de promover la igualdad política (Carey and Horiuchi, 2017^[24]; Lijphart, 1997^[25]). Así, el

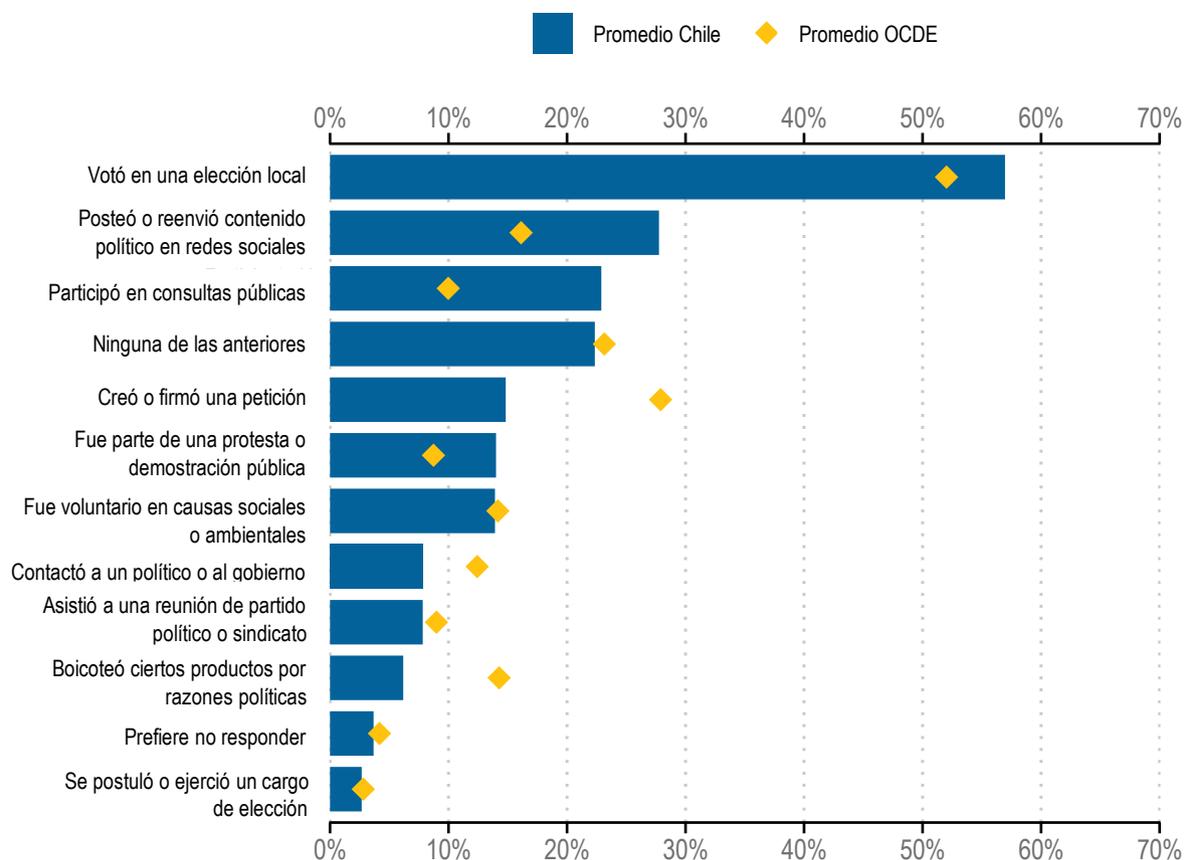
restablecimiento del voto obligatorio en Chile en 2022 llevó a altos niveles de participación. El 76% de las personas encuestadas en la Encuesta de Confianza de la OCDE 2023 en Chile informó haber votado en las últimas elecciones nacionales, y el 57% en las últimas elecciones municipales, ligeramente por encima de las cifras administrativas del SERVEL de 56% y 43%, respectivamente (así como se observa en otros países encuestados, la diferencia en porcentajes que puede estar relacionada con el sesgo de deseabilidad social, y en particular en Chile con el establecimiento del voto obligatorio y el intenso calendario electoral de los últimos años). Además, las percepciones de las personas sobre el sistema electoral son bastante positivas, siendo la segunda institución más confiable del país, solo por debajo de la policía (Figura 2.7 en el Capítulo 2).

Más allá de los aspectos electorales, Chile ha implementado múltiples iniciativas para promover la participación ciudadana en la vida pública. La Ley 20.500 (2011) sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública requiere a las agencias públicas que creen Consejos de la Sociedad Civil (COSOC) y los consulten al desarrollar políticas y programas que afecten los intereses de sus grupos de población. Por ejemplo, los Consejos de Niños y el Instituto Nacional de la Juventud tienen un papel clave y están elaborando la agenda estratégica en las discusiones hacia una Política Nacional de la Infancia. Otros buenos ejemplos son las consultas públicas organizadas por el Ministerio del Medio Ambiente, que no solo proporcionan información y cronogramas sobre las consultas, sino que también organizan talleres abiertos al público para intercambiar y proporcionar detalles sobre los procesos. Además, durante los recientes procesos constitucionales, se alentó a las personas a presentar iniciativas populares. En el último proceso, más de 600.000 personas participaron y 31 propuestas fueron discutidas por la Convención. Al respecto, estas instancias de apertura del gobierno a la participación pública en el diseño de políticas pueden haber influido en las percepciones relativamente positivas sobre la capacidad de respuesta del gobierno: según la Encuesta de Confianza de la OCDE, alrededor de cuatro de cada diez personas en Chile (42%) creen que es probable que las políticas nacionales cambien si más de la mitad de las personas expresaran claramente una opinión en contra, en comparación con el 37% en promedio en los países de la OCDE.

De manera similar, las iniciativas mencionadas anteriormente pueden tener un impacto positivo en la participación política en el país. Alrededor de una de cada cinco personas encuestadas (23%) informó haber participado en consultas públicas, en comparación con el 10% de las personas en promedio en los países de la OCDE. Las personas encuestadas en Chile también informaron participar más (28%) que el promedio de la OCDE (16%) a través de canales digitales (publicando contenido en redes sociales) o manifestándose (14% frente al 8,6%, respectivamente) (Figura 4.4). Además, cerca de la mitad de la población en Chile (47%) reportó sentirse confiada en su propia capacidad para participar en la política, por encima del promedio de la OCDE (40%) (Figura 4.5). Sin embargo, es importante tener en cuenta que, dado el momento en que se realizó la Encuesta de Confianza de la OCDE —dos meses antes del plebiscito sobre la segunda propuesta constitucional—, los esfuerzos participativos establecidos para reescribir la Constitución del país pueden haber influenciado las experiencias positivas reportadas en el país.

Figura 4.4. Es más factible que la población chilena participe en consultas públicas y a través de canales digitales que sus pares en los países de la OCDE

Proporción de la población en Chile y promedio de la OCDE que participó en diversas actividades políticas, 2023



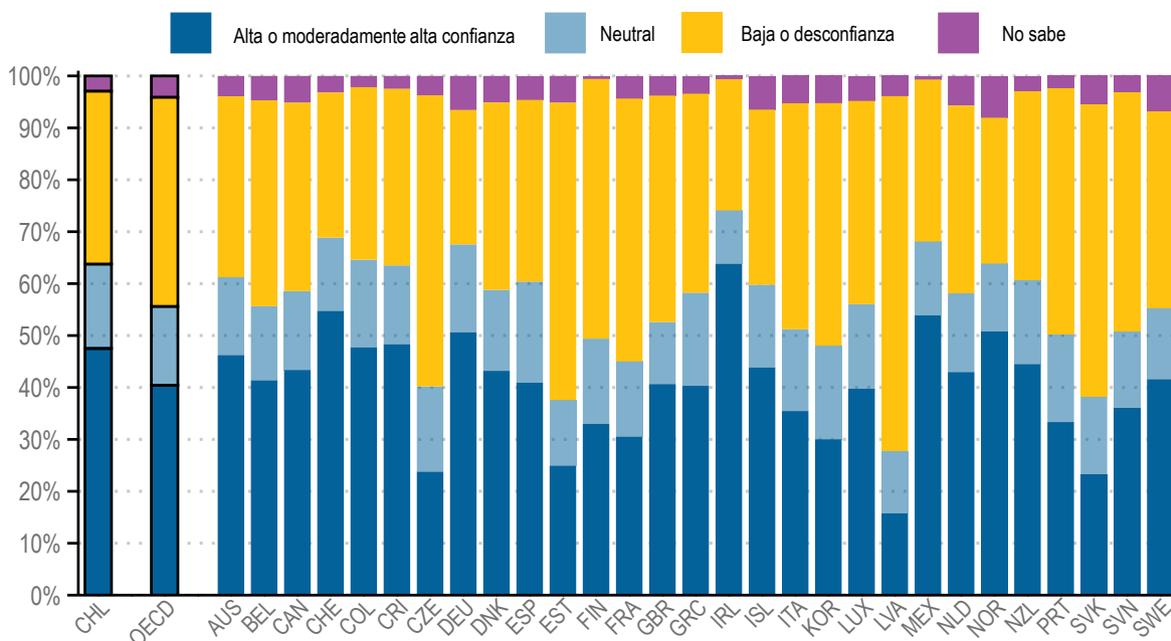
Nota: La figura muestra el promedio ponderado de Chile del porcentaje de encuestados que respondieron "sí" a una de las actividades indicadas en la pregunta "En los últimos 12 meses, ¿ha realizado alguna de las siguientes actividades?". "Promedio OCDE" presenta el promedio no ponderado de las respuestas de 30 países que participaron en la encuesta de 2023.

Fuente: Encuesta de Confianza de la OCDE 2023.

StatLink  <https://stat.link/oj5pn8>

Figura 4.5. La gente en Chile confía más en su capacidad para participar en política que encuestados/as de los países de la OCDE

Proporción de la población que confía en su capacidad para participar en política, 2023



Nota: La figura muestra las distribuciones dentro del país de las respuestas a la pregunta "¿Qué tanto confía en su propia capacidad para participar en política?". La proporción "alta o moderadamente alta" corresponde a la agregación de respuestas de 6 a 10 en la escala; "neutral" equivale a una respuesta de 5; "baja o sin confianza" es la agregación de respuestas de 1 a 4; y "no sabe" fue una opción de respuesta separada. "OCDE" presenta el promedio no ponderado de las respuestas entre los países.

Fuente: Encuesta de Confianza de la OCDE 2023.

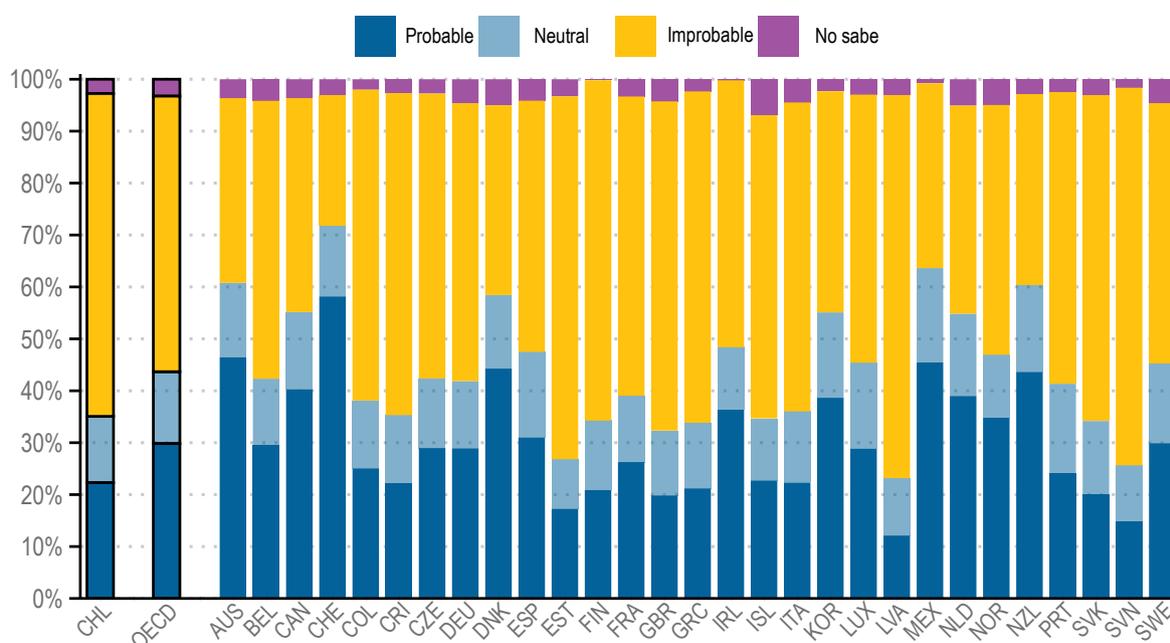
StatLink <https://stat.link/4r87qw>

Un elemento adicional a destacar es que las cifras sobre participación política por encima de los promedios de la OCDE se refieren a muchas formas de participación que tienen una naturaleza más reactiva e individual, en comparación con otras formas de participación, como asistir a reuniones de partidos políticos o sindicatos, que implican una reflexión y acción colectiva —posibles bases para fortalecer el capital social en el país (Prats and Meunier, 2021^[26]). Además, las percepciones sobre las instituciones que combinan y representan intereses colectivos son muy bajas en Chile. Los partidos políticos y el Congreso son menos confiados que en promedio en los países de la OCDE, y solo tres de cada diez (33%) personas dicen confiar en la sociedad civil y en las organizaciones no gubernamentales (Figura 2.7 en el Capítulo 2).

Asimismo, a pesar de las percepciones positivas sobre la capacidad personal para participar en política y las altas tasas de participación en ciertos tipos de actividades políticas, las personas encuestadas en Chile son menos propensas a creer que realmente pueden influir en las decisiones políticas, lo cual puede estar relacionado con la falta de compromiso político colectivo, como también se señala en un reciente informe realizado por el PNUD (PNUD, 2024^[27]). Solo el 22% de la población cree que tiene voz en lo que hace el gobierno, por debajo del promedio de los países de la OCDE (30%) y de los cuatro países latinoamericanos de la OCDE (28%) (Figura 4.6). Este resultado es consistente con más evidencia que muestra que, aunque ligeramente por encima del promedio de los países de la OCDE, solo el 36% de las personas respondieron que sería probable que el gobierno considerara sus opiniones si fueran consultadas (Figura 4.7). Los porcentajes son aún más bajos entre los grupos de población más vulnerables, que sienten que carecen de voz política. Las diferencias entre los grupos de población son similares a las encontradas en los países de la OCDE, salvo en términos de edad, siendo la juventud chilena más escéptica que sus pares de la OCDE. Además, las percepciones sobre la voz política según las preocupaciones financieras muestran la mayor brecha entre los grupos de población y en comparación con los promedios de la OCDE (Figura 4.8), en línea con los resultados relacionados con la equidad, incluidos en otra sección de este capítulo.

Figura 4.6. Solo una de cada cinco personas en Chile cree que tiene voz en lo que hace el gobierno

Proporción de la población que piensa que el sistema político les permite tener voz en lo que hace el gobierno, 2023

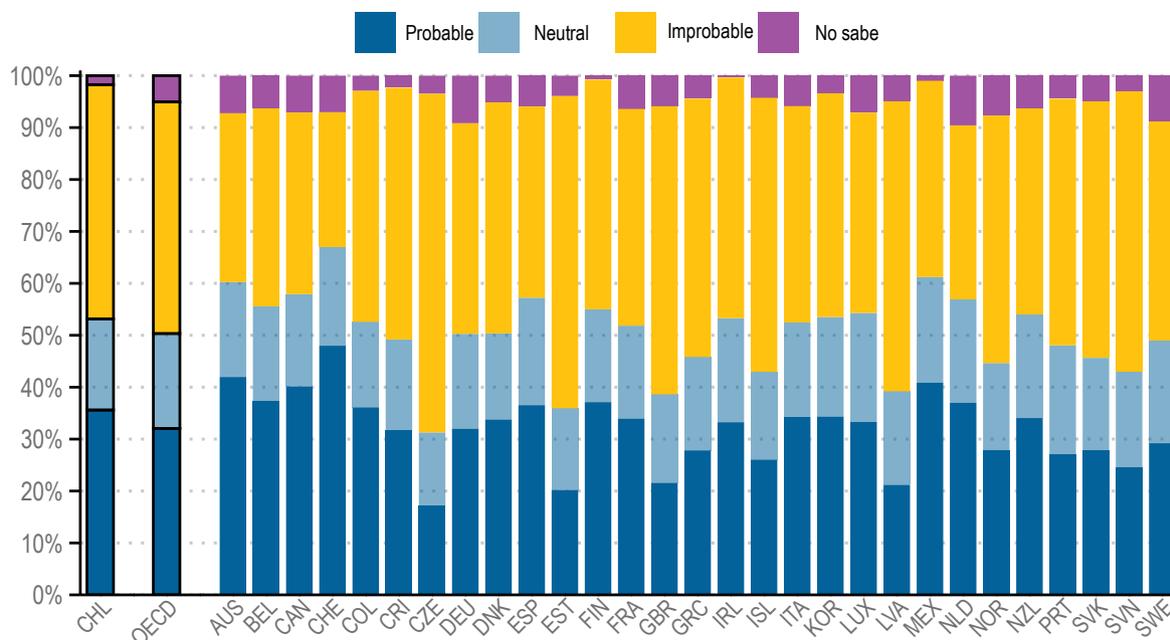


Nota: La figura muestra las distribuciones dentro del país de las respuestas a la pregunta "¿En qué medida diría usted que el sistema político en [país] permite que personas como usted tengan voz en lo que hace el gobierno?". La proporción "alta o moderadamente alta" corresponde a la agregación de respuestas de 6 a 10 en la escala; "neutral" equivale a una respuesta de 5; "baja o sin confianza" es la agregación de respuestas de 1 a 4; y "no sabe" fue una opción de respuesta separada. "OCDE" presenta el promedio no ponderado de las respuestas entre los países.
Fuente: Encuesta de Confianza de la OCDE 2023.

StatLink  <https://stat.link/w5cur0>

Figura 4.7. La gente en Chile cree más probable que su gobierno adopte opiniones recabadas en una consulta pública que sus pares de la OCDE

Proporción de la población que informa diferentes niveles de probabilidad percibida de que el gobierno adopte opiniones recabadas en una consulta pública, 2023



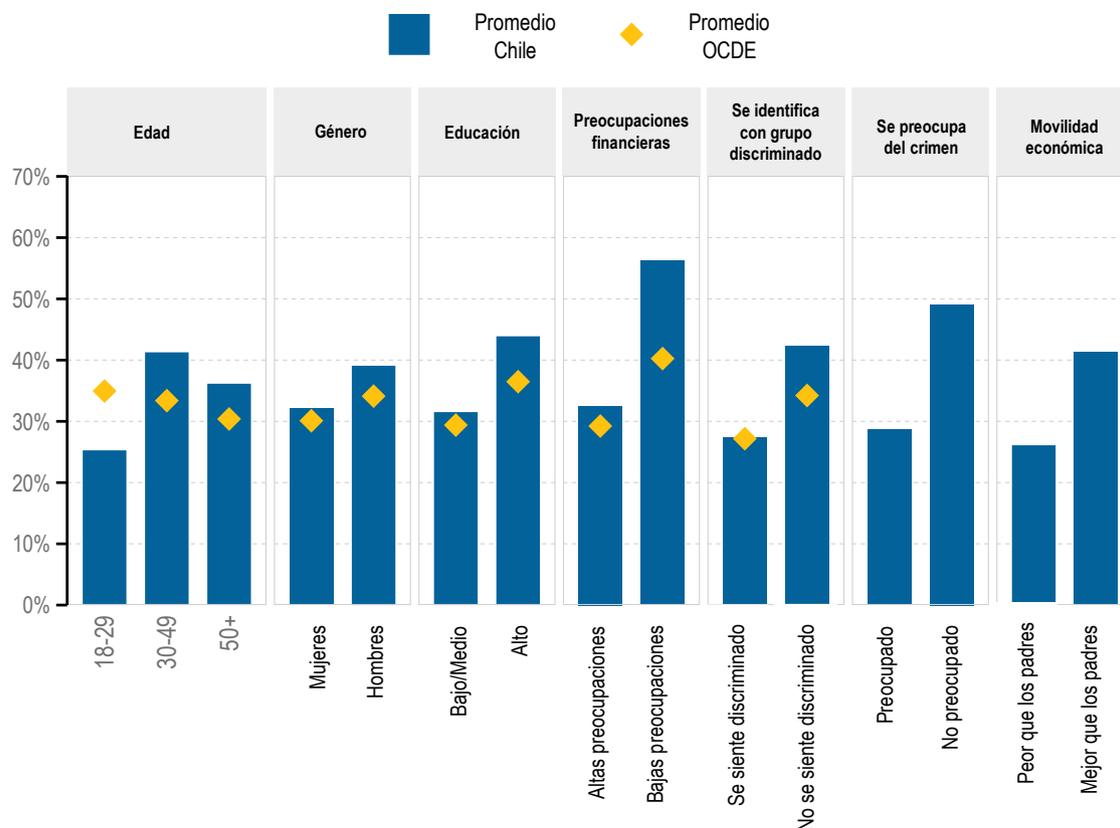
Nota: La figura muestra las distribuciones dentro del país de las respuestas a la pregunta "Si usted participara en una consulta pública sobre la reforma de un área de política, ¿qué tan probable cree que es que el gobierno adopte las opiniones expresadas en la consulta?". La proporción "probable" corresponde a la agregación de respuestas de 6 a 10 en la escala; "neutral" equivale a una respuesta de 5; "improbable" es la agregación de respuestas de 1 a 4; y "no sabe" fue una opción de respuesta separada. "OCDE" presenta el promedio no ponderado de las respuestas entre los países.

Fuente: Encuesta de Confianza de la OCDE 2023.

StatLink  <https://stat.link/ldo5ph>

Figura 4.8. Los grupos de población vulnerable en Chile sienten que tienen poca voz política

Proporción de la población que considera probable que el gobierno adopte opiniones recabadas en consultas públicas según el nivel socioeconómico, características demográficas y voto por el gobierno, en Chile y promedio de la OCDE, 2023



Nota: La figura presenta los promedios ponderados para Chile y los promedios no ponderados para los países de la OCDE de las respuestas a la pregunta "Si usted participara en una consulta pública sobre la reforma de un área de política, ¿qué tan probable cree que es que el gobierno adopte las opiniones expresadas en la consulta?", según las características demográficas de los encuestados (edad, género), antecedentes socioeconómicos (educación, preocupaciones financieras, identificación como parte de un grupo discriminado, movilidad económica) y preocupaciones sobre el crimen. Aquí se muestra la proporción de encuestados que respondieron que es "probable" (respuestas de 6-10 en una escala de 0-10). Las preocupaciones financieras se miden preguntando: "En general, pensando en el próximo año o dos, ¿qué tan preocupado está por las finanzas de su hogar y el bienestar social y económico general?" y agregando las respuestas 3 (algo preocupado) y 4 (muy preocupado). Las preocupaciones sobre el crimen se miden preguntando "¿Con qué frecuencia, si es que alguna vez, se preocupa por convertirse en víctima de un crimen violento en [país]?" y agregando las respuestas 1 (siempre) y 2 (ocasionalmente). La movilidad económica se mide preguntando "Pensando en su situación económica actual y sus perspectivas futuras, ¿cree que le irá mejor, peor o aproximadamente igual que a sus padres?" y agregando las respuestas 1 (creo que me irá mucho mejor que a mis padres) y 2 (creo que me irá un poco mejor que a mis padres). La educación baja se define por debajo del nivel secundario superior (incluyendo niveles bajos y medios de educación) y la educación alta como igual o superior a educación terciaria, siguiendo la clasificación ISCED 2011. Todas las variables representadas son estadísticamente significativas a *** p<0,01. Grupo de referencia para la edad: "18-29", para el género: "Mujeres", para la educación: "Baja/media", para preocupaciones financieras: "Altas preocupaciones", para identificarse con un grupo discriminado: "Se siente discriminado", para preocuparse por el crimen: "Preocupado", para movilidad económica: "Peor que los padres".

Fuente: Encuesta de Confianza de la OCDE 2023.

StatLink  <https://stat.link/hk5woq>

Los resultados anteriores también sugieren una brecha entre las percepciones de la población a nivel personal —con respecto a su papel en el sistema— y aquellas a nivel sistémico —sobre el sistema mismo—. Muchas personas se sienten capaces de participar en la vida pública, pero muy pocas se sienten capaces de influir en la política. Aunque muchas informan participar en consultas públicas, muy pocas sienten que sus voces son escuchadas. En línea con estos resultados, una gran mayoría de la población (84%) cree que la ciudadanía debería votar directamente sobre temas específicos, mientras que es bastante escéptica sobre las instituciones de la democracia representativa y la acción colectiva. El apoyo de la gente en Chile a los mecanismos de democracia directa está ligeramente por encima del promedio de los países de la OCDE (79%).

Chile podría invertir en construir puentes para acortar esta brecha y abordar el posible escepticismo, especialmente considerando que los resultados no parecen sugerir desinterés, sino, por el contrario, apetito por la participación. Estos puentes podrían involucrar diferentes tipos de iniciativas. Primero, Chile podría basarse en sus propias experiencias positivas, reforzando los programas existentes para aumentar las oportunidades de participar y mejorar la percepción de ser escuchado, lo cual no se relaciona con aumentar la cantidad sino la calidad de las consultas (Nabatchi, 2012^[28]). Para aprovechar la participación chilena en las consultas públicas, el gobierno podría aumentar los esfuerzos en comunicar objetivos específicos y pasos, establecer expectativas realistas entre la ciudadanía, y dar retroalimentación a los aportes proporcionados por la gente, para que puedan seguir su impacto en las políticas. Los esfuerzos de los gobiernos brasilero, australiano y escocés sobre consultas públicas pueden ser ejemplos relevantes a considerar (Cuadro 4.3).

Cuadro 4.3. Innovaciones en consultas públicas y participación de actores interesados/as en Brasil, Australia y Escocia

En el año 2023 **Brasil** lanzó la plataforma *Decidim* a nivel gubernamental, un software de código abierto para la participación ciudadana como parte del programa *Brasil Participativo*, que alberga diversos procesos participativos. La primera iniciativa cubierta por *Brasil Participativo* abordó el Plan Plurianual 2024-2027. La plataforma registró más de 1,4 millones de participantes y 8254 propuestas.

En noviembre de 2023, el Servicio Público **Australiano** publicó su Carta de Asociaciones y Participación, que establece expectativas claras e identifica principios clave para priorizar con el fin de lograr una participación de calidad de los actores interesados entre el Servicio Público Australiano y todas las personas, comunidades, sectores no gubernamentales, academia e industria.

En marzo 2024, también se puso a disposición una herramienta de autoevaluación y guía de buenas prácticas ([self-assessment tool and guidance](#)) brindando a las instituciones públicas una orientación práctica. La herramienta adicional describe los comportamientos que el servicio público debe adoptar para colocar mejor a las personas y las empresas en el centro de sus políticas, servicios y prestación. Al hacer conexiones con las mejores prácticas nacionales e internacionales, recursos adicionales y capacitación, la guía ayuda a las personas a desarrollar aún más sus competencias.

A su vez, el Gobierno **escocés** tiene un sitio web integral y dedicado a las consultas públicas, ofreciendo a las personas todos los detalles en línea sobre las consultas que se han llevado a cabo y están disponibles para participación. El sitio web <https://consult.gov.scot/> proporciona acceso a los materiales de consulta, permite participar en línea y obtener una visión general y el motivo de la consulta. Además, ofrece información integral y fácil de navegar sobre consultas anteriores (ver imagen abajo), incluido el tema de la consulta, las respuestas y el uso de los aportes. Proporciona detalles sobre las contribuciones específicas de cada aportación, así como las respuestas dadas.

Además, las personas pueden inscribirse en una lista de correo para recibir actualizaciones sobre los procesos en curso, así como información sobre próximas consultas.

We Asked, You Said, We Did

Here are some of the issues we have consulted on and their outcomes. [See all outcomes](#)

Independent Review of Community Learning and Development: Call for Evidence - Practitioners

| | |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| We asked | <p>We asked for your views on Community Learning and Development (CLD) in Scotland. We asked learners, potential learners, practitioners and stakeholders of CLD what they think is working well and what could be done better.</p> <p>We did this to help the Independent Review of CLD provide information and recommendations to the Scottish Government relating to measuring outcomes delivered through CLD, delivering positive outcomes and improved life chances for marginalised and vulnerable learners and a suitably professionalised CLD workforce equipped to deliver high quality outcomes for learners.</p> |
| You said | <p>We received a total of 1140 responses on Citizen Space, of which 717 were from learners and potential learners and 423 were from practitioners.</p> <p>Awareness and visibility of CLD was highlighted as a key issue. Respondents suggested that awareness can be limited by CLD being a poorly defined sector and having insufficient policy profile. There were calls for better communication to improve awareness of CLD provision, and especially around the positive impacts being delivered.</p> |

Fuente: [Inicio - PPA Participativo - Brasil Participativo \(presidencia.gov.br\)](#); <https://www.apsreform.gov.au/news/charter-partnerships-and-engagement> <https://consult.gov.scot/>

En segundo lugar, y más allá de mejorar las iniciativas existentes, Chile podría explorar la implementación de enfoques innovadores para la participación e involucramiento, como una forma de adaptarse y responder a formas innovadoras de participación. A través de la participación creativa, grupos históricamente marginados como mujeres y jóvenes han logrado superar a los hombres mayores que durante mucho tiempo han dominado la participación política tradicional (Theocharis and de Moor, 2021^[29]). Los mecanismos innovadores para promover la participación pueden incluir, por ejemplo, experiencias deliberativas representativas (Cuadro 4.4). Como parte de estos procesos, un grupo de personas seleccionadas al azar (representativo de una comunidad) formula recomendaciones colectivas para los responsables de la formulación de políticas sobre problemas complejos, después de dedicar su tiempo a aprender y trabajar juntos a través de una deliberación asistida. Gracias al muestreo estratificado y la selección aleatoria, estos mecanismos tienen el potencial de incluir a grupos previamente marginados con frecuencia en la formulación de políticas públicas y la toma de decisiones.

Cuadro 4.4. Innovaciones democráticas y políticas ambientales

Durante las últimas décadas, las innovaciones democráticas han sido cada vez más frecuentes en la gobernanza ambiental, especialmente a nivel subnacional. Estas experiencias en el ámbito ambiental podrían servir como ejemplo para extenderse a otras áreas de política.

- Convención Ciudadana sobre el Clima en Francia

En la Convención Ciudadana sobre el Clima en Francia, 150 personas seleccionadas al azar participaron en un proceso deliberativo con el objetivo de desarrollar propuestas integrales que fueran discutidas directamente en el parlamento o sometidas a referéndum nacional. Los participantes se reunieron durante siete fines de semana prolongados, desde octubre de 2019 hasta abril de 2020. La convención fue una respuesta a la movilización social —el movimiento de los chalecos amarillos— y siguió a una primera respuesta, el Gran Debate Nacional.

- Asamblea Ciudadana en RU

En 2020, se creó la Asamblea Ciudadana del Clima del Reino Unido para evaluar la opinión pública sobre una amplia gama de políticas de cambio climático, siendo una de las primeras reuniones nacionales de individuos para discutir el tema climático. La asamblea estuvo compuesta por 108 personas elegidas al azar para garantizar una diversidad de demografías, ubicaciones geográficas y perspectivas sobre el cambio climático. Los participantes se reunieron durante seis fines de semana a lo largo de cinco meses, y el proceso concluyó con un informe que incluía una serie de recomendaciones sobre cómo el país podría alcanzar emisiones netas cero de gases de efecto invernadero para 2050.

Fuente: (Jacquet, van der Does and Ryan, 2023^[30]; OECD, 2020^[31]).

Involucrarse en política a menudo se ha vinculado con los recursos individuales; y las personas con más ingresos, educación o tiempo tienden a participar más en política que otras, tanto en Chile como en el mundo (Castillo et al., 2015^[32]). Por lo tanto, incluso para formas creativas de participación, la educación sigue siendo una barrera, y muchas de estas formas se centran en la participación individual. Es por eso que, junto con las sugerencias anteriores, Chile también debería fortalecer las instituciones tradicionales de la democracia representativa, como los partidos políticos, y seguir mejorando el sentido de agencia política de los chilenos. En sociedades contemporáneas y complejas, los partidos políticos y los sindicatos han sido una solución para coordinar las diversas y múltiples preferencias y asegurar la representación de sus intereses en la formulación de políticas. Siendo estas las instituciones menos confiables, necesitan un fortalecimiento urgente mediante, por ejemplo, la adopción de una posición proactiva para mejorar la apertura y la buena gobernanza, garantizando la rendición de cuentas de los líderes y la selección democrática de las candidaturas. Al mismo tiempo, fomentar la participación estudiantil desde una edad temprana se puede lograr implementando programas educativos, como las elecciones simuladas realizadas en las escuelas noruegas con el objetivo de promover el compromiso participativo y con las instituciones democráticas representativas desde temprano (Cuadro 4.5) o incluyendo alguna forma de actividades políticas o cívicas, como el aprendizaje basado en el servicio o actividades de servicio comunitario que brinden a los jóvenes oportunidades accesibles para contribuir a sus comunidades (Beaumont, 2010^[33]).

Cuadro 4.5. Educación política en escuelas noruegas

Los noruegos muestran altos niveles de confianza y muchas personas confían en su propia capacidad para involucrarse en actividades políticas. Una forma de incluir a las personas en la vida democrática desde una edad temprana es a través de la educación política en las escuelas. Al respecto, Noruega es la única nación que ha realizado elecciones simuladas durante más de 70 años.

En las semanas previas a las elecciones locales y parlamentarias en Noruega, las escuelas realizan elecciones simuladas, así como otras actividades políticas, incluidas discusiones y encuentros con miembros de partidos de organizaciones juveniles. Al mejorar la rendición de cuentas democrática, estas discusiones familiarizan a los estudiantes con la esfera política y los preparan para ser ciudadanos comprometidos y democráticos. Un análisis de los efectos de la educación política en las escuelas noruegas reveló que las elecciones simuladas tuvieron un efecto positivo en la disposición de los estudiantes a votar en las elecciones parlamentarias (Borge, 2016^[34]).

Fuente: (Borge, 2016^[34]; OECD, 2022^[35]).

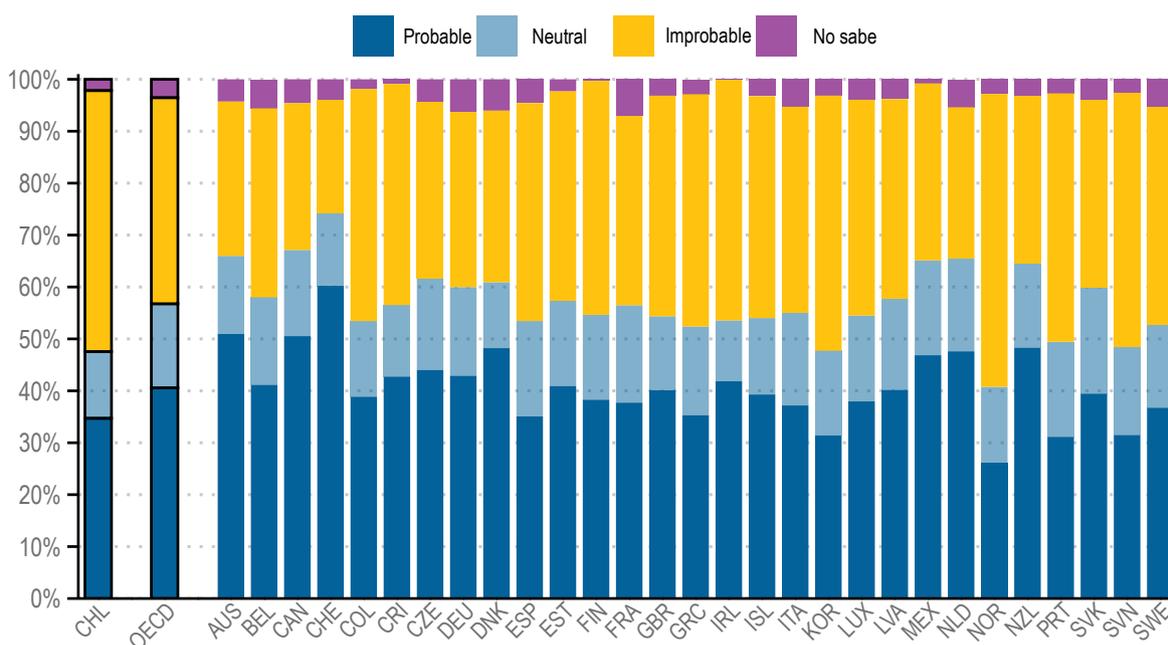
4.1.4. Existe apetito por mayor influencia política y un rol creciente para los gobiernos subnacionales

Chile es un país unitario y altamente centralizado. En 2021, se eligieron gobernadores regionales por primera vez, y Chile está atravesando un proceso de descentralización. No obstante, muchos de los mandatos de los gobiernos subnacionales aún deben definirse, cuentan con recursos financieros y humanos limitados, y el diseño e implementación de políticas se define en gran medida a nivel central (OECD, 2017^[6]).

Garantizar a las personas la oportunidad de expresar sus opiniones sobre decisiones que afectan a su comunidad es el factor más significativo para generar confianza en los gobiernos locales en Chile. Sin embargo, solo el 35% de las personas cree que tendría la oportunidad de expresar su opinión sobre asuntos comunitarios. Estos resultados representan las percepciones más bajas de apertura en Chile y están por debajo del promedio de los países de la OCDE (41%) (Figura 4.9). En línea con lo antedicho, personas expertas y funcionarias entrevistadas para este informe destacaron que la mayoría de las políticas en Chile se diseñan y deciden a nivel central. También expresaron preocupaciones relacionadas con la reciente elección por primera vez de autoridades regionales, señalando que la ciudadanía aún carece de claridad sobre sus funciones y mandatos.

Figura 4.9. Las percepciones chilenas sobre la oportunidad de expresar opiniones a nivel local están por debajo del promedio OCDE

Proporción de la población que indica diferentes niveles de probabilidad percibida que tendrían la oportunidad de expresar su opinión si el gobierno local tomara una decisión que afectara su comunidad local, 2023



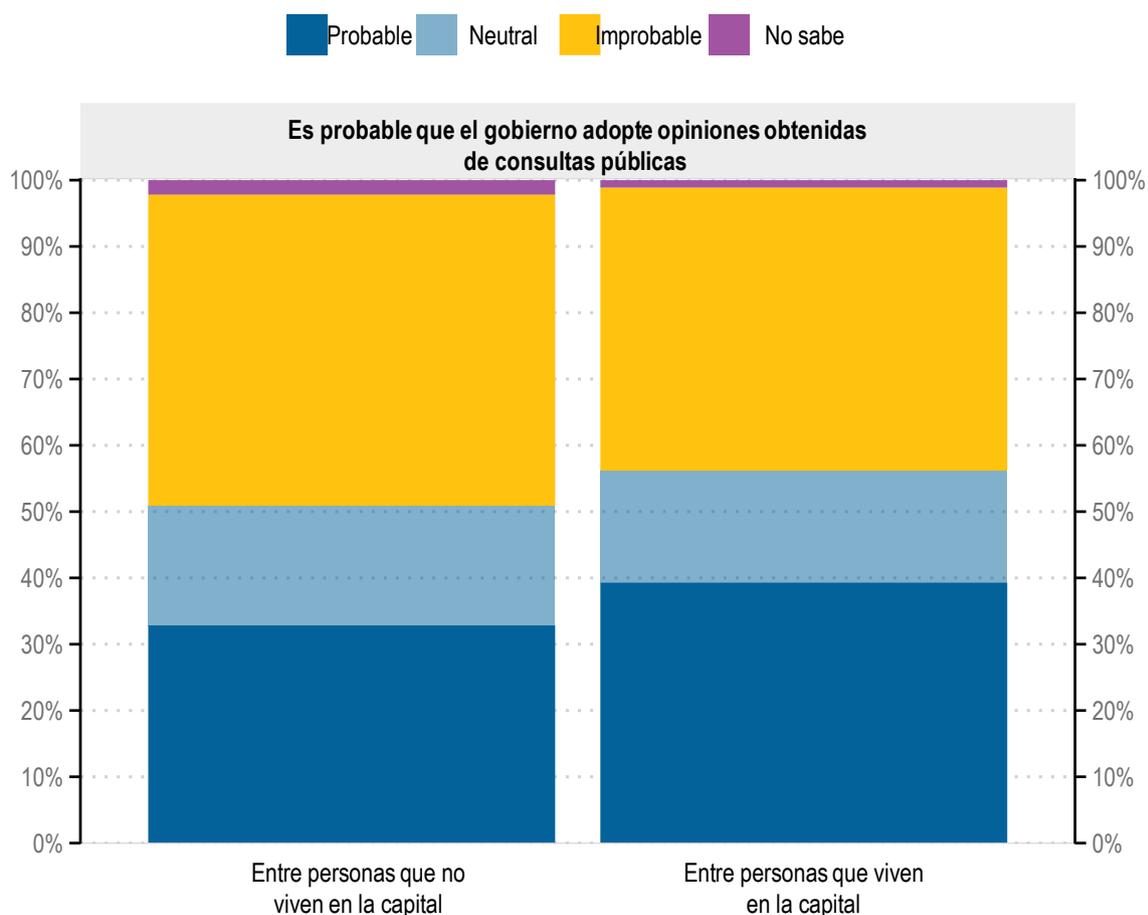
Nota: La figura muestra las distribuciones dentro del país de las respuestas a la pregunta "Si el gobierno local tuviera que tomar una decisión que afecte a su comunidad local, ¿qué tan probable cree que sería que usted tuviera la oportunidad de expresar su opinión?". La proporción "probable" corresponde a la agregación de respuestas de 6 a 10 en la escala; "neutral" equivale a una respuesta de 5; "improbable" es la agregación de respuestas de 1 a 4; y "no sabe" fue una opción de respuesta separada. "OCDE" presenta el promedio no ponderado de las respuestas entre los países.

Fuente: Encuesta de Confianza de la OCDE 2023.

Además, como se destacó durante entrevistas realizadas en ocasión de este estudio, debido a su extensión territorial, personas que no viven en la Región Metropolitana reportaron experimentar una "distancia" con las instituciones gubernamentales, especialmente en términos de voz política. Por ejemplo, aquellos que viven fuera de Santiago tienen percepciones más bajas sobre que el gobierno incorpore sus aportes de las consultas públicas (Figura 4.10).

Figura 4.10. Las personas encuestadas que residen en Santiago son más propensas a pensar que el gobierno adoptaría opiniones recabadas en consultas públicas que sus pares fuera de la capital

Proporción de la población que indica que el gobierno adoptaría opiniones recabadas en consultas públicas según si viven en la capital o no, 2023



Nota: La figura presenta los promedios ponderados para Chile de las respuestas a la pregunta "Si usted participara en una consulta pública sobre la reforma de un área de política, ¿qué tan probable cree que es que el gobierno adopte las opiniones expresadas en la consulta?" según si los encuestados viven en la capital o no.

Fuente: Encuesta de Confianza de la OCDE 2023.

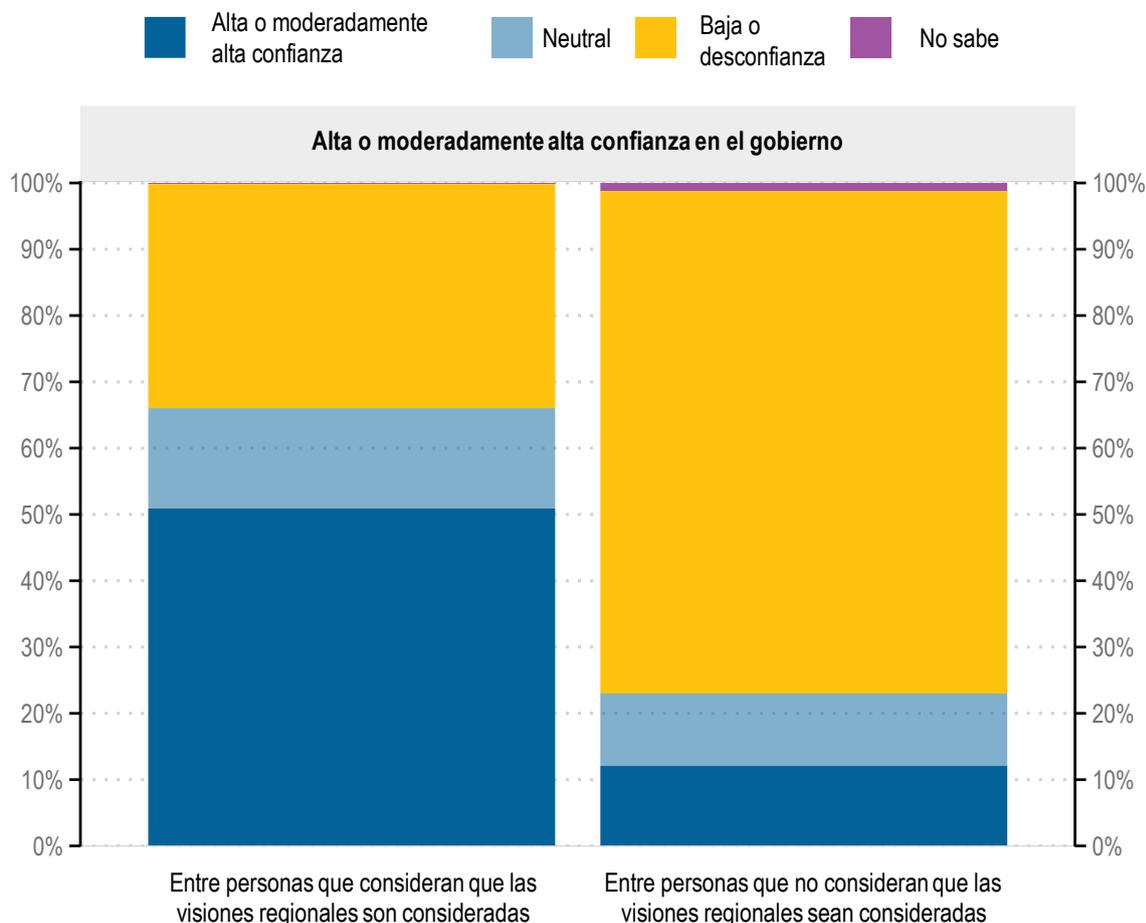
StatLink <https://stat.link/k3iexr>

Finalmente, el 44% de la población cree que el gobierno tomaría en consideración las necesidades y opiniones regionales al diseñar políticas nacionales, lo que podría interpretarse como una demanda de mayor representación de las perspectivas locales y regionales. Además, entre aquellas personas que consideran probable que el gobierno nacional tome en consideración las necesidades y opiniones de los

representantes regionales, el 51% reporta una confianza alta o moderadamente alta en el gobierno nacional, mientras que este porcentaje se reduce al 12% entre las escépticas (Figura 4.11). Este resultado sugiere demandas de una mayor representación regional en línea con el avance de la reforma de descentralización.

Figura 4.11. Las personas que piensan que se consideran las opiniones regionales muestran mayores niveles de confianza en el gobierno nacional

Confianza en el gobierno nacional según si las personas piensan que se consideran las opiniones regionales en las políticas nacionales, promedio OCDE, 2023



Nota: La figura muestra los promedios no ponderados de los países de la OCDE para la distribución de respuestas a las preguntas "En una escala de 0 a 10, donde 0 es nada y 10 es completamente, ¿cuánto confía en lo siguiente? El gobierno nacional", según si el encuestado respondió de 0-4 o de 6-10 a la pregunta "Si el gobierno nacional tuviera que tomar una decisión que afecte a su región, ¿qué tan probable o improbable cree que es que los representantes regionales tendrían la oportunidad de expresar las necesidades y opiniones de la región?".

Fuente: Encuesta de Confianza de la OCDE 2023.

StatLink <https://stat.link/jjs2kh>

Considerando los resultados anteriores y para reforzar la voz política y la confianza a nivel local, Chile podría continuar fortaleciendo su agenda de descentralización junto con explorar iniciativas para abrir la formulación de políticas a los aportes ciudadanos a nivel local. Algunas iniciativas implementadas en países de la OCDE podrían servir de ejemplo (Cuadro 4.6).

Cuadro 4.6. Oportunidades de voz política a nivel local en Costa Rica y Estonia

- En el año 2023, en conformidad con la Ley N.º 10.096 sobre Desarrollo Regional, se crearon seis agencias de desarrollo regional (AREDE) en Costa Rica, como órganos de participación ciudadana en cada una de las regiones del país para promover la participación ciudadana en la planificación del desarrollo regional mediante la colaboración de múltiples actores, así como para informar la política y los Planes Nacionales de Desarrollo Regional.

Estas agencias apoyarán la priorización de necesidades y la coordinación y articulación de actores con el nivel sectorial nacional, para considerar las necesidades, potenciales y propuestas de las seis regiones de planificación del país.

- El Ministerio del Interior de Estonia ha estado apoyando iniciativas de gobernanza comunitaria a nivel local desde 2023. Esto implica la participación regular y sistemática en red tanto de personas naturales como jurídicas situadas dentro de la jurisdicción de la autoridad local. Esta estrategia y las acciones que se enmarcan en ella tienen como objetivo alentar a las instituciones del gobierno local a establecer este tipo de plataformas colaborativas para la discusión, deliberación y toma de decisiones, al tiempo que permiten a las comunidades locales participar en la toma de decisiones y la resolución de problemas a nivel local.

Fuente: Autores, basado en Trust Signature Initiatives.

4.1.5. Oportunidades para mejorar la apertura y lograr una participación significativa

Los resultados de la Encuesta de Confianza de la OCDE de 2023 indican que las personas en Chile son optimistas sobre su acceso a la información y su capacidad para participar en la política. Sin embargo, la mayoría de las personas sienten que no tienen voz en lo que hace el gobierno, y muchas esperan que el gobierno use mejor los aportes públicos y comunique más claramente sobre las reformas. Las acciones políticas para mejorar la apertura y aumentar la confianza pública incluyen las siguientes:

- Continuar intensificando los esfuerzos de comunicación proactiva de Chile y ampliar la audiencia a la que se llega. El gobierno también podría basarse en ejemplos de otros países de la OCDE, utilizando un lenguaje claro y sencillo para simplificar la comunicación, y dirigirse a diferentes grupos de audiencias a través de canales relevantes identificados.
- Promover un entorno de medios saludable, diverso e independiente que mejore las oportunidades de escrutinio público y toma de decisiones informada, y al mismo tiempo invertir en enfoques basados en evidencia para la alfabetización mediática con el fin de fomentar la resiliencia social.
- Reducir la brecha entre las percepciones de participación política a nivel individual y la falta de voz en los entornos institucionales y el sistema político. Esto se podría lograr mediante una serie de iniciativas, que incluyen:
 - Primero, Chile podría basarse en sus propias experiencias positivas, reforzando las iniciativas existentes. Para aprovechar la participación chilena en las consultas públicas, el gobierno podría aumentar los esfuerzos en comunicar los objetivos y pasos de las consultas, establecer expectativas realistas entre la ciudadanía, y dar retroalimentación a los aportes proporcionados, para que puedan seguir el impacto en las políticas.
 - Segundo, Chile podría explorar la implementación de mecanismos innovadores para promover la participación, como experiencias deliberativas representativas. A través del muestreo estratificado y la selección aleatoria, estos mecanismos tienen el potencial de incluir a grupos

- que con frecuencia han sido marginados en la formulación de políticas públicas y la toma de decisiones.
- Chile también podría fortalecer las instituciones tradicionales de la democracia representativa, como los partidos políticos (i.e., garantizando la rendición de cuentas de los líderes y los procedimientos de selección democrática de candidaturas); y seguir mejorando el sentido de agencia política de la población, fomentando la participación estudiantil desde una edad temprana mediante elecciones simuladas o incluyendo en el currículo escolar alguna forma de actividades políticas o cívicas.
 - Reforzar la voz política y la confianza a nivel local mediante el fortalecimiento y la profundización de su agenda de descentralización, junto con explorar iniciativas para abrir la formulación de políticas a los aportes ciudadanos a nivel local.

4.2. Integridad

La integridad pública se refiere a la alineación constante y la adhesión a valores éticos compartidos, principios y normas para defender y priorizar el interés público sobre los intereses privados en el sector público (OECD, 2017^[6]). La integridad fomenta un cambio de mentalidad en el sector público y en la sociedad en general, así como implica un sistema integral y bien coordinado de procedimientos eficientes de rendición de cuentas entre las instituciones y entre el gobierno y la ciudadanía.

Promover la integridad pública y prevenir la corrupción es crucial para generar confianza en el gobierno y las instituciones públicas (Mungiu-Pippidi, 2015^[36]; Murtin et al., 2018^[37]; Van de Walle and Migchelbrink, 2020^[11]). Por definición, la corrupción implica el abuso de la confianza depositada en una obligación pública, socavando la percepción de las personas sobre las instituciones públicas. Por el contrario, la integridad es una condición previa para que los gobiernos funcionen de manera efectiva, sean percibidos como legítimos y confiables.

El Marco Analítico de la OCDE sobre los Determinantes de la Confianza en las Instituciones Públicas considera la integridad en relación con el mandato del gobierno de usar los poderes y los recursos públicos de manera ética, manteniendo altos estándares de conducta, comprometiéndose a luchar contra la corrupción y promoviendo la rendición de cuentas. La Encuesta de Confianza de la OCDE incluye cuatro preguntas para medir la integridad, abordando corrupción menor/sobornos por parte de las personas funcionarias públicas, las "puertas giratorias" del alto funcionariado político, las percepciones sobre la captura de políticas y la rendición de cuentas entre las diferentes ramas del gobierno.

Aunque aún hay margen de mejora, las percepciones chilenas sobre la integridad pública están ligeramente por encima del promedio de la OCDE. La única excepción son las opiniones de las personas encuestadas respecto a la disposición de las personas funcionarias públicas hacia el soborno, lo cual podría estar relacionado con los bajos niveles de confianza en el servicio civil nacional. La confianza en que el Congreso haga responsable al gobierno por sus acciones y políticas es el único determinante de gobernanza pública en materia de integridad que está asociado con la confianza en el gobierno nacional, el gobierno local y el servicio civil en Chile.

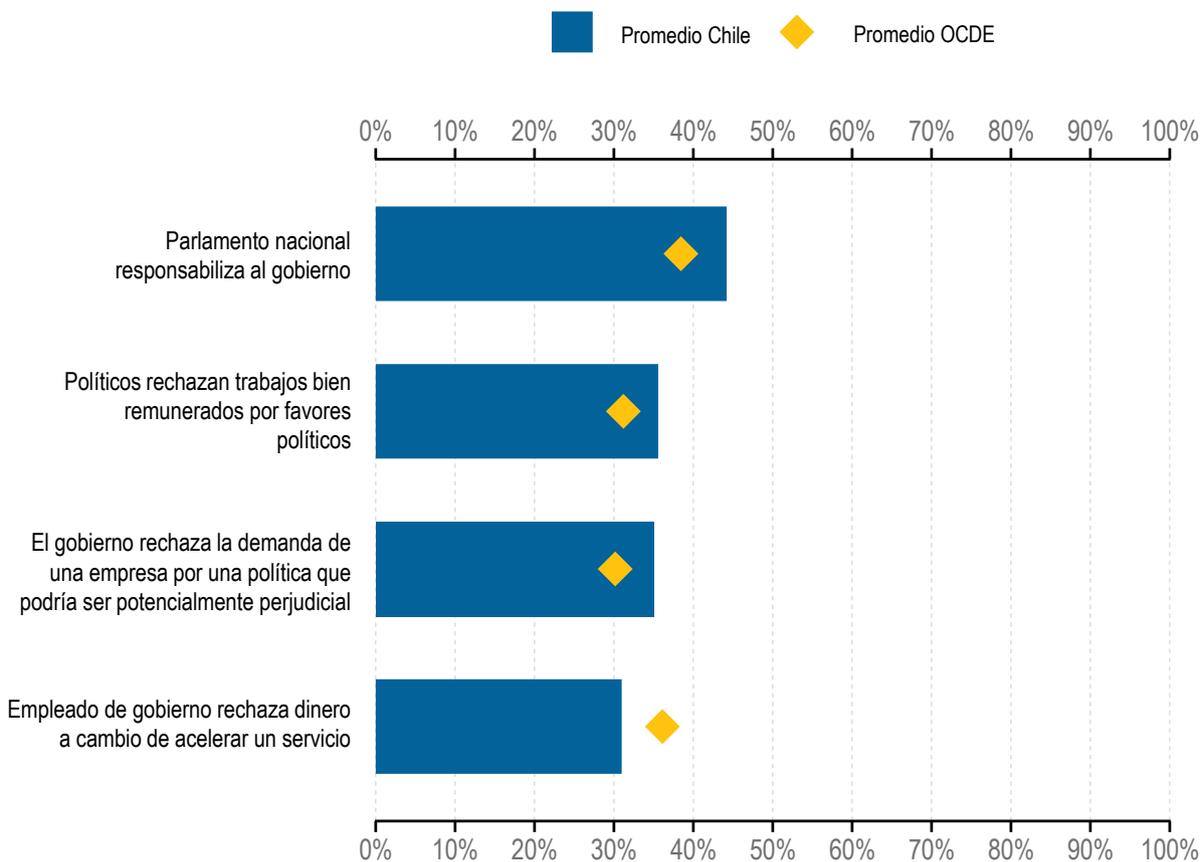
4.2.1. Chile es un líder regional en promover la integridad pública

Chile ha sido durante mucho tiempo un pionero regional en cuanto a iniciativas para promover la integridad pública y evitar la captura de políticas. Hace una década, mediante la Ley 20.730 (2014), se convirtió en el primer país de América Latina y uno de los primeros entre los países de la OCDE en regular el lobby y la representación de intereses privados ante las autoridades y funcionariado públicos. Chile cuenta con un marco legal robusto y mecanismos efectivos para investigar y sancionar prácticas corruptas, y en 2023 lanzó su primera y comprehensiva "Estrategia Nacional de Integridad Pública" (Cuadro 4.7). Según

evaluaciones de expertas/os, Chile es el país menos corrupto de América Latina y ocupa el puesto 29 entre 180 países en el Índice de Percepción de la Corrupción de Transparencia Internacional (GAN Integrity, n.d.^[38]; Transparency International, n.d.^[39]). Consistentemente, como se puede ver en la Figura 4.12 y como se verá en más detalle en las siguientes secciones, las percepciones de las personas sobre la integridad pública están por encima del promedio de la OCDE.

Figura 4.12. Las visiones positivas en Chile sobre integridad pública están generalmente por encima de sus pares OCDE

Proporción de la población que considera probable lo siguiente; Chile y promedio OCDE, 2023



Nota: La figura presenta los promedios de la OCDE y Chile de las respuestas "probable" a las preguntas: "Si a un empleado del gobierno se le ofreciera dinero por parte de un ciudadano o una empresa para acelerar el acceso a un servicio público, ¿qué tan probable cree que es que lo rechace?", "Si una corporación promoviera una política que beneficiara a su industria pero pudiera ser perjudicial para la sociedad en general, ¿qué tan probable cree que es que el gobierno nacional rechace la demanda de la corporación?", "Si a un político se le ofreciera un trabajo bien remunerado en el sector privado a cambio de un favor político, ¿qué tan probable cree que es que lo rechace?" y "¿Qué tan probable cree que es que el parlamento nacional efectivamente haga responsable al gobierno nacional de sus políticas y comportamiento, por ejemplo, interrogando a un ministro o revisando el presupuesto?". La proporción agrega las respuestas que van de 6 a 10 en la escala. "Promedio OCDE" representa el promedio no ponderado entre los países, mientras que el "promedio de Chile" muestra el promedio ponderado del país. Fuente: Encuesta de Confianza de la OCDE 2023.

StatLink  <https://stat.link/74nev1>

Cuadro 4.7. Estrategia Nacional de Integridad Pública de Chile

En diciembre de 2023, Chile adoptó su primera Estrategia Nacional de Integridad Pública 2023-2033. Esta estrategia integral se construyó tras un amplio análisis de las cuestiones de integridad y se diseñó en torno a cinco pilares principales: 1) función pública, 2) recursos públicos, 3) transparencia, 4) política, y 5) sector privado. Cada pilar incluye objetivos estratégicos específicos que tienen como objetivo fomentar una cultura de integridad, así como indicadores de resultados para todas las medidas y metas planificadas.

Dos elementos particulares son importantes de destacar con respecto a la estrategia. Primero, desde que se anunció su desarrollo en junio de 2022, ha habido un alto nivel de compromiso político integral. Las autoridades de todas las ramas del gobierno participaron en el anuncio y designaron representantes para formar parte de los equipos técnicos que colaboraron y trabajaron en la iniciativa.

En segundo lugar, el desarrollo de la estrategia se caracterizó por altos niveles de inclusión y co-creación. Sus objetivos estratégicos fueron sometidos a consulta ciudadana, y se organizaron diálogos sociales en todas las regiones del país, con un enfoque especial en los sectores más vulnerables, incluyendo migrantes, prisioneros, mujeres, adultos mayores, comunidades LGBTT, etc. Tras las consultas, se presentó un informe de retroalimentación y los resultados se dieron a conocer en un evento público, al cual se invitó a quienes participaron en el proceso.

Como resultado, la Estrategia Nacional de Integridad Pública 2023-2033 se destaca entre los marcos estratégicos sobre anticorrupción e integridad pública de los países de la OCDE (OECD, 2024^[40]).

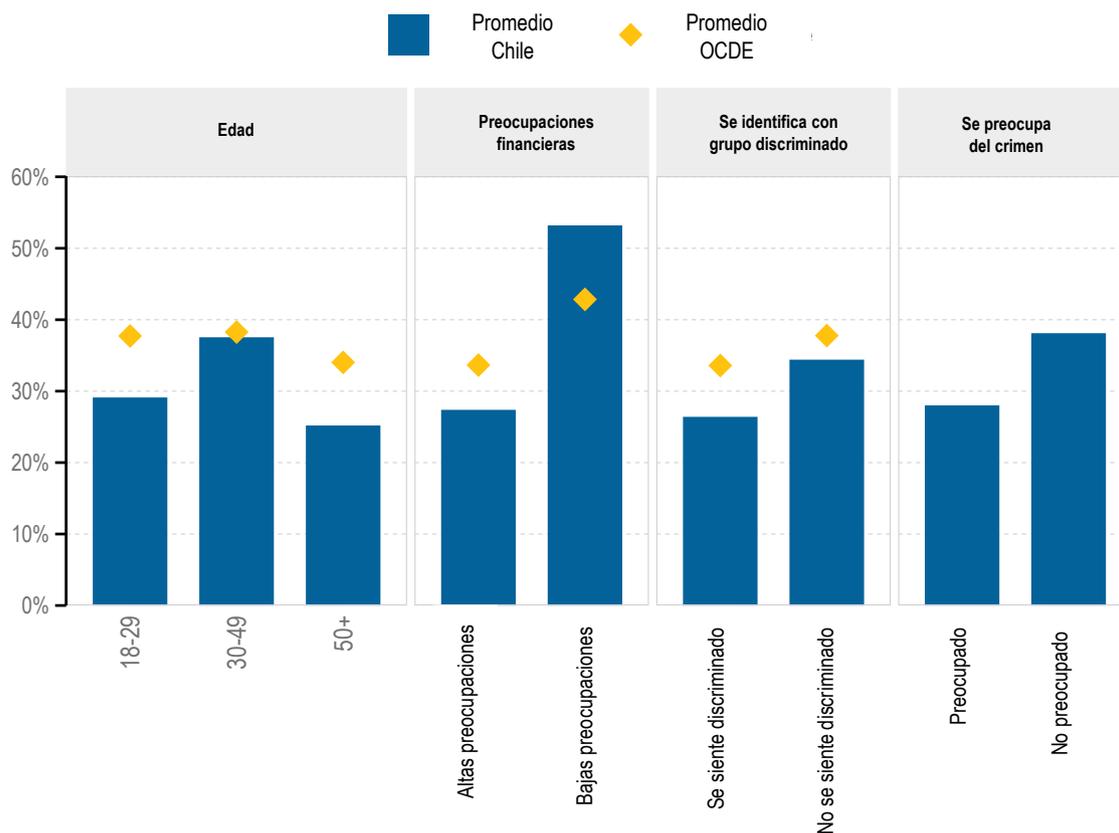
Fuente: (OECD, 2024^[40]), autores basados en entrevistas en profundidad realizadas en ocasión de este estudio.

4.2.2. Pero la gente en Chile identifica la corrupción como un desafío y sus percepciones sobre sobornos parecen no cumplir con las expectativas

La corrupción es reportada como uno de los problemas más relevantes que enfrenta Chile por el 32% de las personas, en comparación con el 20% en promedio entre los países de la OCDE (ver Figura 2.3 en el Capítulo 2). Además, solo un tercio de la gente (31%) cree que las personas funcionarias públicas rechazarían dinero para acelerar el acceso a un servicio, por debajo del promedio de la OCDE (36%). Estas percepciones son peores entre quienes reportaron tener preocupaciones financieras, sentirse discriminados o preocuparse por el crimen (Figura 4.13), lo cual alimenta su sensación de exclusión y acceso desigual a las instituciones y servicios públicos en sus interacciones diarias.

Figura 4.13. Los grupos vulnerables creen menos probable que las personas funcionarias públicas rechacen dinero para acelerar el acceso a servicios públicos

Proporción de la población que considera probable que un empleado público rechace dinero para acelerar el acceso a un servicio público según nivel socioeconómico, características demográficas y voto por el gobierno, en Chile y promedio de la OCDE, 2023



Nota: La figura presenta los promedios ponderados para Chile y los promedios no ponderados entre los países de la OCDE de las respuestas a la pregunta: "Si a un empleado del gobierno se le ofreciera dinero por parte de un ciudadano o una empresa para acelerar el acceso a un servicio público, ¿qué tan probable cree que es que lo rechace?", según las características demográficas de los encuestados (edad), antecedentes socioeconómicos (preocupaciones financieras, identificación como parte de un grupo discriminado) y preocupaciones sobre el crimen. Aquí se muestra la proporción de encuestados que respondieron que es "probable" (respuestas de 6-10 en una escala de 0-10). Las preocupaciones financieras se miden preguntando: "En general, pensando en el próximo año o dos, ¿qué tan preocupado está por las finanzas de su hogar y el bienestar social y económico general?" y agregando las respuestas 3 (algo preocupado) y 4 (muy preocupado). Las preocupaciones sobre el crimen se miden preguntando "¿Con qué frecuencia, si es que alguna vez, se preocupa por convertirse en víctima de un crimen violento en [país]?" y agregando las respuestas 1 (siempre) y 2 (ocasionalmente). Todas las variables representadas son estadísticamente significativas a *** p<0,01 excepto la edad (30-49 es estadísticamente significativa a ** p<0,05 y mayores de 50 no es estadísticamente significativa). Grupo de referencia para la edad: "18-29", para preocupaciones financieras: "Altas preocupaciones", para identificarse con un grupo discriminado: "Se siente discriminado", para preocuparse por el crimen: "Preocupado".

Fuente: Encuesta de Confianza de la OCDE 2023.

Además, expertos/as entrevistados/as para este estudio destacaron que aún existen debilidades en el sistema de integridad chileno. Estas incluyen, por un lado, la ausencia de una única agencia independiente que supervise la agenda de integridad, y, por otro lado, capacidades insuficientes para garantizar la aplicación de las regulaciones de integridad en todos los niveles de gobierno, particularmente en los municipios, que son los principales responsables de la prestación de servicios. Estos hallazgos están respaldados por evidencia de la Fiscalía (Ministerio Público) sobre recientes y crecientes escándalos de corrupción a nivel local, como se destacó durante las entrevistas para este estudio. Por lo tanto, y para reforzar la integridad pública y aumentar la confianza, Chile podría priorizar garantizar estándares de integridad en todos los niveles de gobierno. En este sentido, la propuesta de avanzar en integridad a nivel municipal es un paso importante, y los casos de Perú y Brasil podrían servir como ejemplos relevantes sobre cómo integrar la integridad en toda la administración pública (Cuadro 4.8).

Cuadro 4.8. Hacia sistemas de cumplimiento público: Perú y Brasil

Oficinas de Integridad Institucional en Perú

Para integrar la integridad en toda su administración pública, Perú ha desarrollado e implementado el llamado "Modelo de Integridad". Este modelo establece un marco de cumplimiento público para medidas de integridad y anticorrupción a nivel organizacional. El Modelo de Integridad tiene nueve componentes que todas las entidades públicas deben implementar: (1) compromiso de la alta dirección; (2) gestión de riesgos; (3) políticas de integridad; (4) transparencia, datos abiertos y rendición de cuentas; (5) control interno; (6) comunicación y capacitación; (7) canal de denuncias; (8) supervisión y monitoreo del Modelo de Integridad; (9) gestor del modelo de integridad. Las entidades públicas deben implementar el Modelo de Integridad de manera progresiva para fortalecer su capacidad de prevención contra la corrupción. La Secretaría de Integridad Pública (SIP) desarrolló y está implementando Oficinas de Integridad Institucional (OII) para cumplir con el rol del gestor del Modelo de Integridad y ha desarrollado el Índice de la Capacidad Preventiva contra la Corrupción, que rastrea el progreso en la implementación del Modelo de Integridad. Las OII son responsables de la implementación del Modelo de Integridad dentro de sus entidades, brindan capacitaciones a los empleados, implementan actividades de concienciación y pueden recibir denuncias para llevar a cabo investigaciones preliminares antes de enviar los casos a las autoridades correspondientes.

Unidades de Gestión de Integridad en Brasil

La Oficina de la Contraloría General de la Unión (Controladoria-Geral da União, o CGU) de Brasil lidera las políticas de integridad. Los organismos y entidades del Gobierno Federal (ministerios y fundaciones públicas) deben implementar programas de integridad. La primera fase de los programas de integridad implica la creación de Unidades de Gestión de Integridad. La creación de estas unidades es una condición necesaria para que las entidades públicas desarrollen y apliquen un Plan de Integridad Interno. Las Unidades de Gestión de Integridad son organismos con autonomía funcional, que también pueden ser creados sobre la base de otra unidad. Específicamente, las Unidades de Gestión de Integridad tienen los siguientes atributos:

- Coordinación del diseño, implementación y monitoreo del programa de integridad.
- Asesoría y capacitación a los servidores públicos en temas relacionados con el programa de integridad.
- Promoción de otras acciones relacionadas con la implementación de planes de integridad junto con otras unidades relevantes de la entidad.

Fuente: (OECD, 2019^[41]; OECD, 2021^[16]).

Finalmente, la integridad no se limita al sector público. Las empresas, las organizaciones de la sociedad civil y los individuos son parte de la sociedad, y su comportamiento también puede impactar la integridad en su comunidad. Basado en las entrevistas realizadas en ocasión de este estudio, las percepciones bajas sobre la integridad pública se extienden a la sociedad en general, lo que podría sugerir un "desafío moral" en Chile. Según el Índice de Confianza Global de IPSOS 2023, solo una de cada cinco personas en Chile cree que los líderes empresariales (20%) o los periodistas (22%) son confiables (IPSOS, 2023^[42]). A su vez, una investigación reciente del PNUD encontró que alrededor de la mitad de la élite (49%) cree que las personas son individualistas y no se preocupan por el bien común (PNUD, 2024^[27]). Asimismo, los hallazgos de la Encuesta Mundial de Valores muestran que una de cada cinco personas en Chile (20%) cree que podría ser justificable evitar el pago de una tarifa en el transporte público o hacer trampa en los impuestos (WVS, 2018^[43]), y solo alrededor de tres de cada cinco personas (58%) creen que no es en absoluto justificable evadir impuestos (Latinobarometer, 2023). De manera similar, cuando se les preguntó en la Encuesta de Confianza de la OCDE, un tercio de la población (33%) cree que la gente no puede ser confiable para proporcionar información precisa al solicitar beneficios sociales o declarar impuestos (Figura 2.2). Por lo tanto, Chile podría invertir activamente en comunicar al público su papel y responsabilidad para mantener la integridad. Por ejemplo, incluyendo no solo un currículo integral sobre integridad pública en las escuelas, sino también capacitación para los educadores (OECD, 2024^[44]).

4.2.3. Muchas personas están preocupadas por que los intereses privados sesguen las políticas públicas respecto del interés público

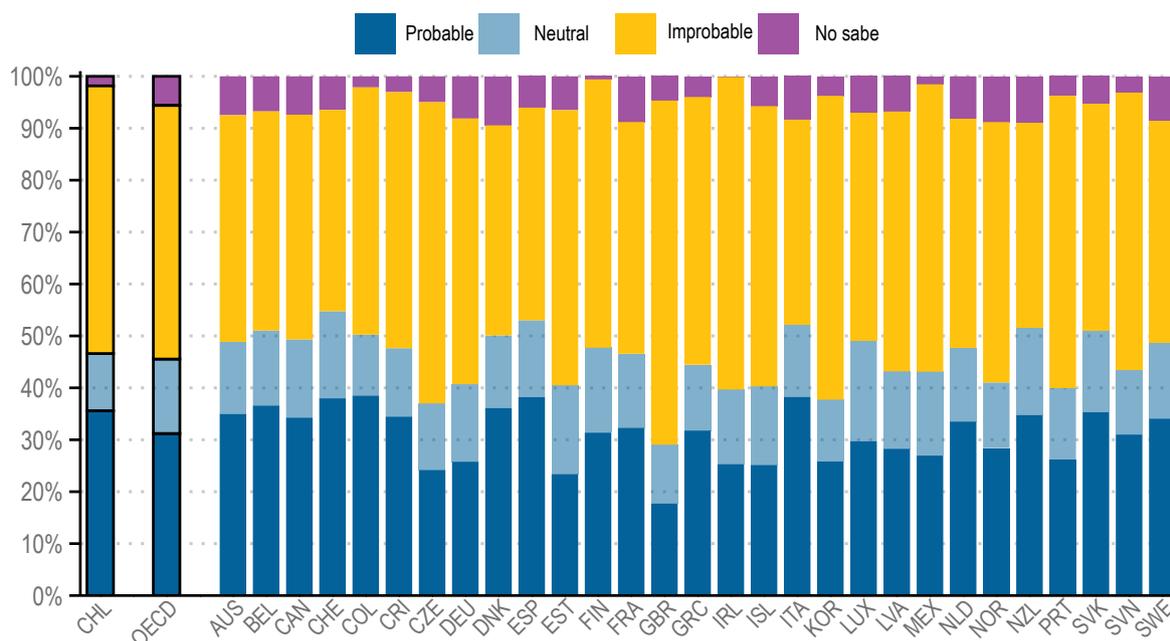
Además de los tipos de corrupción manifiesta y abordada legalmente, como el soborno, otras formas más encubiertas de corrupción pueden distorsionar la toma de decisiones públicas respecto a lo que es mejor para la población en general. Esto puede incluir, por ejemplo, permitir que los intereses privados del funcionariado influyan de manera indebida en el proceso de toma de decisiones o usar conexiones personales o posiciones privilegiadas para influir en las políticas.

Chile tiene muchas regulaciones para prevenir y abordar la influencia indebida, pero existen debilidades en lo que respecta a la implementación y el cumplimiento. Un informe reciente sobre la regulación del lobby y la influencia en Chile encontró que el marco legal del país no cubre todas las actividades de influencia ni a todos los actores potencialmente involucrados y que su régimen de sanciones no es efectivo, creando vacíos legales y oportunidades para la influencia indebida (OECD, 2024^[45]).¹ Chile también carece de regulaciones sólidas posteriores al empleo público, así como de reglas para los lobistas que buscan pasar al sector público. Además, en entrevistas realizadas en ocasión de este estudio, expertas/os señalaron una serie de casos de corrupción con impunidad, en los cuales las personas culpables recibieron solo sanciones simbólicas. Esto está en línea con la evidencia de un informe que monitorea la implementación de la Convención Antisoborno de la OCDE en Chile, que destacó fallas significativas en la ley de responsabilidad corporativa de Chile y en sus modelos de prevención de delitos, como los programas de cumplimiento corporativo, incluso en casos en que altos directivos se involucran en sobornos extranjeros (OECD Working Group on Bribery, 2018^[46]).

Los resultados de la Encuesta de Confianza de la OCDE muestran que las personas en Chile tienen preocupaciones sobre la influencia indebida, incluso si las percepciones chilenas sobre "puertas giratorias" o captura de políticas son ligeramente mejores que el promedio entre los países de la OCDE. La mayoría (52%) cree que es improbable que un formulador de políticas rechace un trabajo bien remunerado en el sector privado ofrecido a cambio de un favor político, en comparación con el 48% entre los países de la OCDE (Figura 4.14). Las personas con preocupaciones financieras y que se identifican como pertenecientes a un grupo discriminado tienden a ser más escépticas de que las mismas reglas se apliquen a todos (Figura 4.15).

Figura 4.14. La aceptación de un trabajo bien remunerado en el sector privado por parte de los responsables de elaboración de políticas, es percibida como un desafío clave en Chile y países de la OCDE

Proporción de la población que indica diferentes niveles de probabilidad percibida de que un político rechace un trabajo bien remunerado a cambio de un favor político, 2023



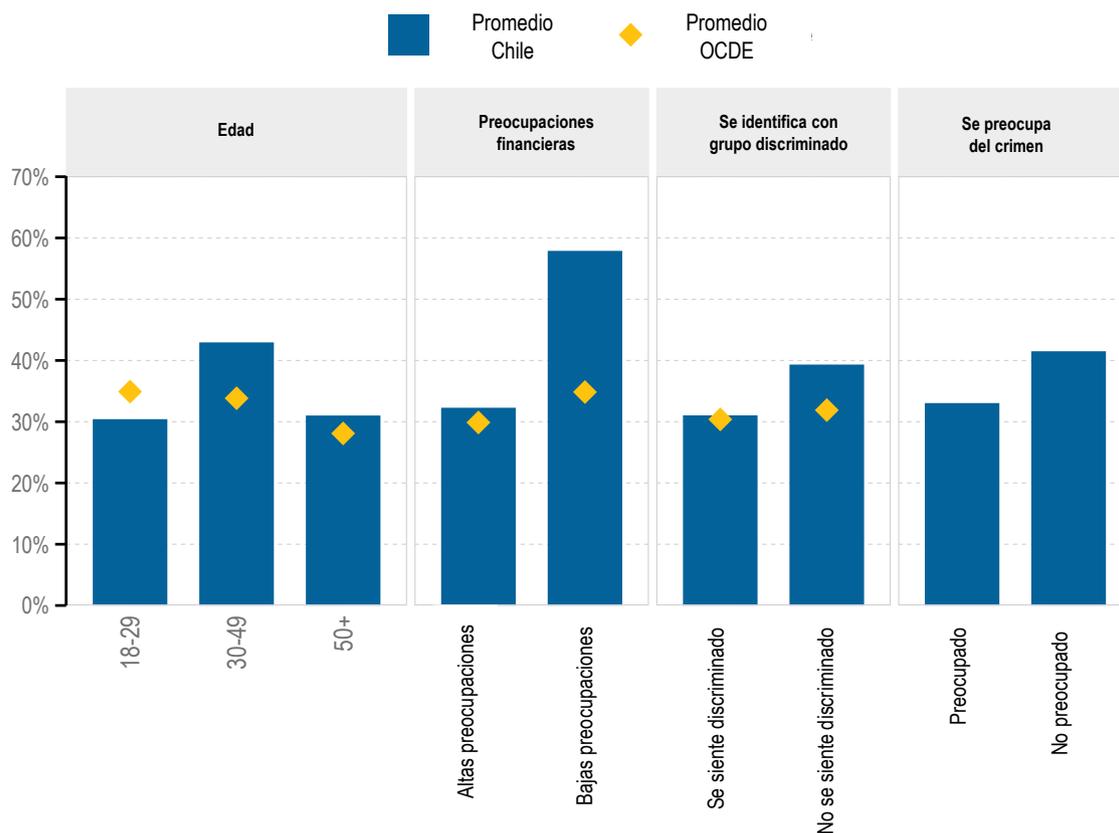
Nota: La figura muestra las distribuciones dentro de cada país de las respuestas a la pregunta: "Si a un político se le ofreciera un trabajo bien remunerado en el sector privado a cambio de un favor político, ¿qué tan probable cree que es que lo rechazaría?". La proporción de "probable" es la agregación de respuestas de 6 a 10 en la escala; "neutral" equivale a una respuesta de 5; "improbable" es la agregación de respuestas de 1 a 4; y "no sabe" fue una opción de respuesta separada. El "promedio de la OCDE" presenta el promedio no ponderado de las respuestas entre los países.

Fuente: Encuesta de Confianza de la OCDE 2023.

StatLink  <https://stat.link/itou3b>

Figura 4.15. Las personas con preocupaciones financieras son más escépticas respecto a que políticos/as rechacen un trabajo bien remunerado a cambio de un favor político

Proporción de la población que considera probable que un político rechace un trabajo bien remunerado a cambio de un favor político según el nivel socioeconómico, las características demográficas y preocupaciones de los encuestados, en Chile y el promedio de la OCDE, 2023



Nota: La figura presenta los promedios ponderados para Chile y los promedios no ponderados entre los países de la OCDE de las respuestas a la pregunta: "Si a un político se le ofreciera un trabajo bien remunerado en el sector privado a cambio de un favor político, ¿qué tan probable cree que es que lo rechazaría?" según las características demográficas de los encuestados (edad), el contexto socioeconómico (preocupaciones financieras, identificación como parte de un grupo discriminado) y preocupaciones sobre el crimen. Aquí se muestra la proporción de encuestados que respondieron que es "probable" (respuestas de 6 a 10 en una escala de 0 a 10). Las preocupaciones financieras se miden preguntando: "En general, pensando en el próximo año o dos, ¿qué tan preocupado está por las finanzas de su hogar y su bienestar social y económico en general?", y agregando las respuestas 3 (algo preocupado) y 4 (muy preocupado). Las preocupaciones sobre el crimen se miden preguntando: "¿Con qué frecuencia, si es que alguna vez, le preocupa ser víctima de un crimen violento en [país]?", y agregando las respuestas 1 (siempre) y 2 (ocasionalmente). Todas las variables representadas son estadísticamente significativas a *** $p < 0,01$, excepto la edad (50+ no es significativa). El grupo de referencia para la edad es "18-29", para preocupaciones financieras: "Altas preocupaciones", para quienes se identifican con un grupo discriminado: "Se sienten discriminados", para preocupación por el crimen: "Preocupado".

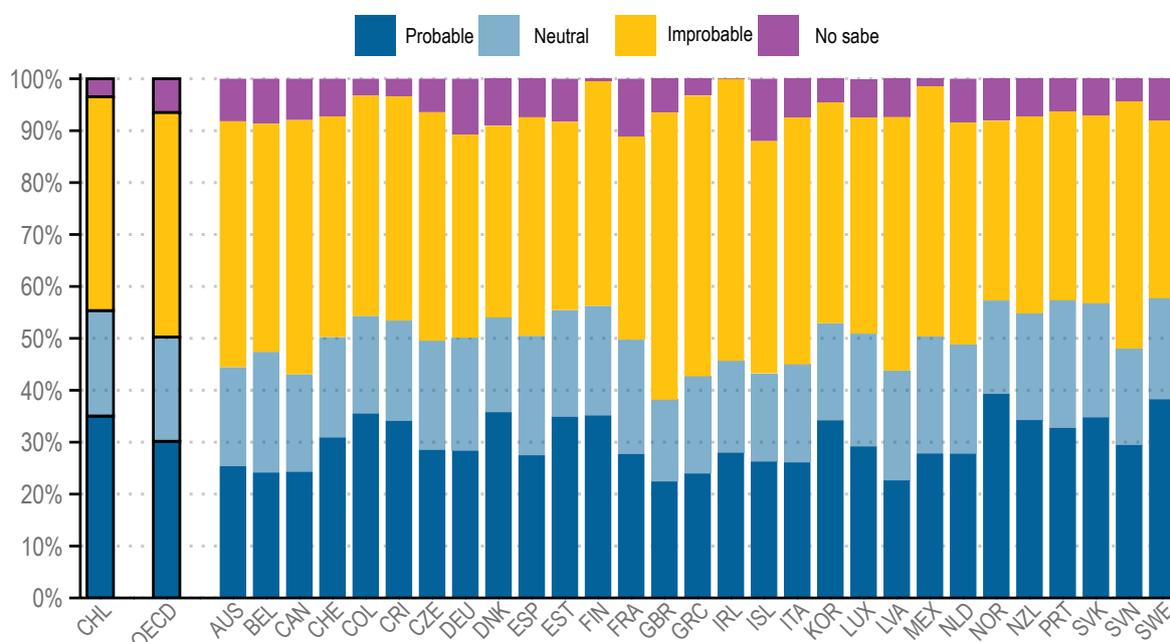
Fuente: Encuesta de Confianza de la OCDE 2023.

StatLink  <https://stat.link/xg0rj1>

Los resultados sobre las percepciones de captura de políticas pueden interpretarse de manera más positiva que las percepciones sobre la integridad del funcionariado público y responsables de políticas, a pesar de que siguen siendo desafiantes. Más de un tercio de la población encuestada (35%) cree probable que el gobierno sea capaz de resistir el lobby de una corporación para una política que podría beneficiar a su industria, pero ser perjudicial para la sociedad en su conjunto. Esto está por encima del promedio de los países de la OCDE (30%) (Figura 4.16). Además, en comparación con aquellos en posiciones más ventajosas, las personas que informaron tener preocupaciones financieras o que se identifican como pertenecientes a un grupo discriminado ven al gobierno como más resistente a los intereses privados (Figura 4.17).

Figura 4.16. La gente en Chile cree más probable que el gobierno nacional rechace una política perjudicial promovida por una corporación, que sus pares de la OCDE

Proporción de la población que indica diferentes niveles de probabilidad percibida de que el gobierno nacional rechace una política promovida por una corporación que sería perjudicial para la sociedad en su conjunto, 2023

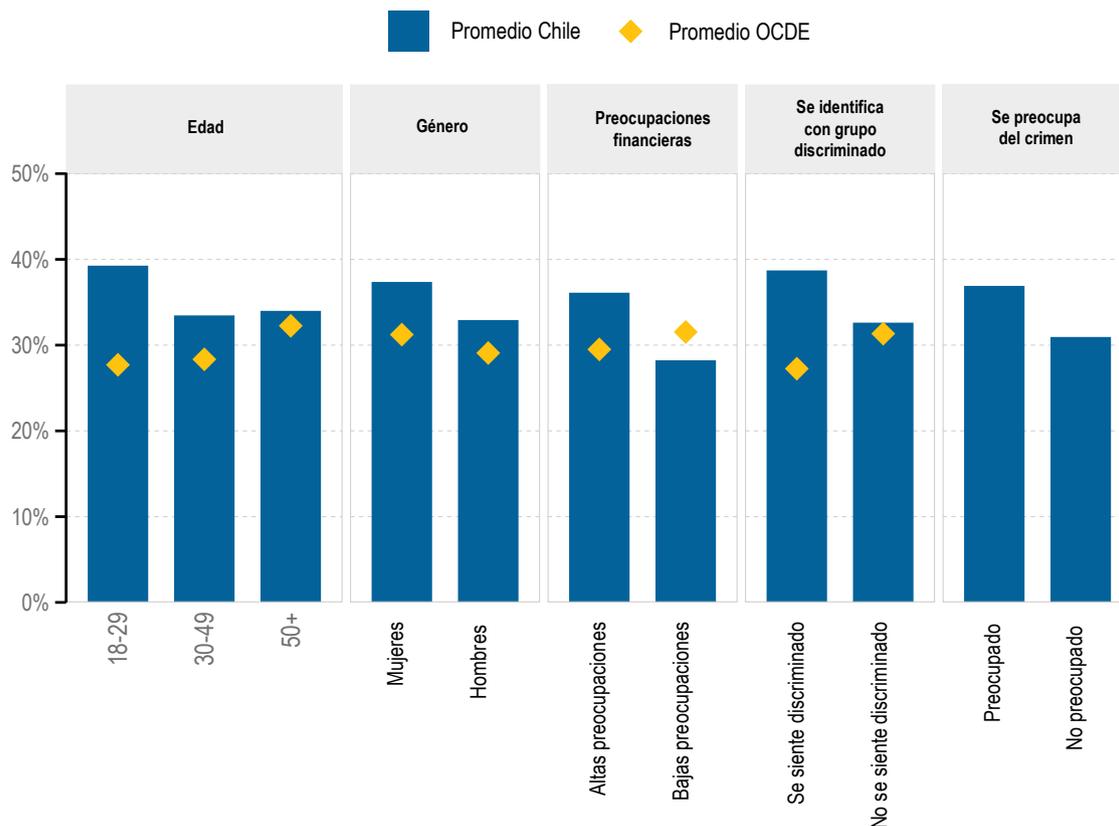


Nota: La figura muestra las distribuciones dentro de cada país de las respuestas a la pregunta: "Si una corporación promoviera una política que beneficiara a su industria, pero pudiera ser perjudicial para la sociedad en su conjunto, ¿qué tan probable cree que es que el gobierno nacional rechazaría la demanda de la corporación?". La proporción de "probable" es la agregación de respuestas de 6 a 10 en la escala; "neutral" equivale a una respuesta de 5; "improbable" es la agregación de respuestas de 1 a 4; y "no sabe" fue una opción de respuesta separada. El "promedio de la OCDE" presenta el promedio no ponderado de las respuestas entre los países. Fuente: Encuesta de Confianza de la OCDE 2023.

StatLink  <https://stat.link/m8fl4g>

Figura 4.17. Los grupos vulnerables de la población son más propensos a pensar que el gobierno nacional rechazaría una política prejudicial promovida por una corporación en comparación con sus pares de la OCDE

Proporción de la población que considera probable que el gobierno nacional rechace una política promovida por una corporación que sería perjudicial para la sociedad en su conjunto, según el nivel socioeconómico, características demográficas y preocupaciones de los encuestados, en Chile y el promedio de la OCDE, 2023



Nota: La figura presenta los promedios ponderados para Chile y los promedios no ponderados entre los países de la OCDE de las respuestas a la pregunta: "Si una corporación promoviera una política que beneficiara a su industria pero pudiera ser perjudicial para la sociedad en su conjunto, ¿qué tan probable cree que es que el gobierno nacional rechace la demanda de la corporación?" según las características demográficas de los encuestados (edad, género), el contexto socioeconómico (preocupaciones financieras, identificación como parte de un grupo discriminado) y preocupaciones sobre el crimen. Aquí se muestra la proporción de encuestados que respondieron que es "probable" (respuestas de 6 a 10 en una escala de 0 a 10). Las preocupaciones financieras se miden preguntando: "En general, pensando en el próximo año o dos, ¿qué tan preocupado está por las finanzas de su hogar y su bienestar social y económico en general?", y agregando las respuestas 3 (algo preocupado) y 4 (muy preocupado). Las preocupaciones sobre el crimen se miden preguntando: "¿Con qué frecuencia, si es que alguna vez, le preocupa ser víctima de un crimen violento en [país]?", y agregando las respuestas 1 (siempre) y 2 (ocasionalmente). Las variables representadas son estadísticamente significativas a ** $p < 0,05$, excepto la edad (30-49 es significativa a * $p < 0,1$ y 50+ no es significativa) y el género, que es significativo a * $p < 0,1$. El grupo de referencia para la edad es "18-29", para el género: "Mujeres", para preocupaciones financieras: "Altas preocupaciones", para quienes se identifican con un grupo discriminado: "Se sienten discriminados", para preocupación por el crimen: "Preocupado".

Fuente: Encuesta de Confianza de la OCDE 2023.

Basándose en los datos y reportes recientes, el gobierno de Chile podría mejorar las percepciones sobre la influencia indebida y aumentar la confianza ampliando el alcance de su marco legal actual para cubrir formas indirectas de lobby, como el lobby a través de redes sociales, anuncios políticos pagados e iniciativas de base, siguiendo ejemplos de definiciones más amplias de lobby en otros países de la OCDE (OECD, 2022^[47]) (Cuadro 4.9). El reporte de la OCDE sobre el marco regulatorio y las prácticas actuales en torno al lobby también recomienda aclarar el comportamiento esperado del funcionariado público al tratar con el lobby, fortalecer las regulaciones sobre "puertas giratorias", asignar responsabilidades más claras para la aplicación de la ley a un organismo independiente y reforzar el régimen de sanciones (OECD, 2024^[45]). Dos proyectos de ley para fortalecer el marco del lobby e introducir regulaciones robustas sobre las puertas giratorias, considerando las recomendaciones clave de la OCDE, fueron presentados por el gobierno en junio de 2024 y siguen en discusión al momento de redactar este informe (Government of Chile, 2024^[48]).

Cuadro 4.9. Regulación de Lobby en Canadá

De acuerdo con la Ley de Lobby, tanto las comunicaciones directas con las personas funcionarias públicas como las comunicaciones de organizaciones de base se consideran Lobby. La ley define las comunicaciones de organizaciones de base como *"cualquier llamado al público a través de los medios de comunicación masiva o mediante comunicación directa que busque persuadir a miembros del público para que se comuniquen directamente con el funcionariado público con el fin de presionarlo/a para que respalde una opinión particular"*.

Además, en 2017, en el Boletín de Interpretación, la Oficina del Comisionado de Lobby de Canadá enumeró todos los métodos utilizados para dirigirse al público en general, incluidos sitios web, publicaciones en redes sociales y plataformas, anuncios, campañas de mensajería postal y electrónica, y publicidad. El Comisionado también afirmó que es necesario registrarse cuando se participa en actividades estratégicas y operativas de una apelación al público en general, como dar asesoría, preparar y distribuir contenido, realizar investigaciones y análisis, etc.

Fuente: (OECD, 2024^[45]).

4.2.4. Las personas tienen una visión relativamente positiva de la rendición de cuentas entre los poderes del Estado

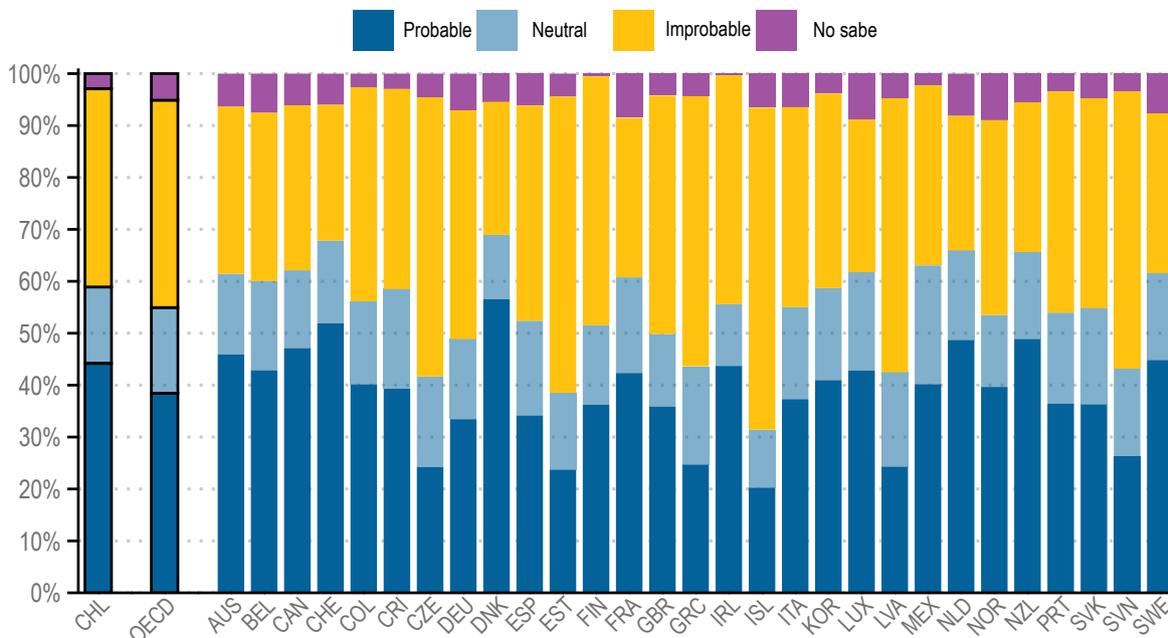
Los pesos y contrapesos entre los poderes del Estado son uno de los principios clave de las democracias, que tienen como objetivo asegurar la representación de diferentes ideas y principios en el gobierno, así como proteger las instituciones contra cualquier intento de abuso de poder (es decir, que ninguna persona o institución gobierne sola). Junto con Uruguay y Costa Rica, Chile ha sido reconocido durante mucho tiempo como una de las pocas democracias en América Latina donde el poder legislativo (y los partidos), el ejecutivo y el judicial operan dentro de sus respectivos marcos institucionales, lo que permite controles institucionales eficientes y roles claramente definidos para cada poder en términos de elaboración de políticas y asignación de poder (O'Donnell, 1996^[49]).

Sobre del promedio en los países de la OCDE, el 44% de las personas encuestadas en Chile por la Encuesta de Confianza de la OCDE, perciben que el Congreso Nacional responsabilizaría efectivamente al gobierno nacional por sus políticas y comportamiento (Figura 4.18). Este resultado es de gran relevancia en un contexto general en el que el apoyo a la democracia está disminuyendo alarmantemente (Foa et al., 2020^[50]), y más aún si se considera que las percepciones de la rendición de cuentas horizontal son un factor significativo de confianza en el gobierno, en el gobierno local y en el servicio civil en Chile (así como en el gobierno nacional en los países de la OCDE (OECD, 2024^[22]). No obstante, aún hay

margen para avanzar, y Chile podría aprovechar la implementación de la reforma de descentralización para crear más instancias de rendición de cuentas horizontal entre las agencias e instituciones del gobierno regional y central.

Figura 4.18. Por encima del promedio de la OCDE, casi la mitad de la gente piensa que el Congreso nacional responsabilizaría de manera efectiva al gobierno

Proporción de la población que indica diferentes niveles de probabilidad percibida de que el parlamento nacional responsabilizaría de manera efectiva al gobierno nacional, 2023



Nota: La figura muestra las distribuciones dentro de cada país de las respuestas a la pregunta: "¿Qué tan probable cree que es que el parlamento nacional responsabilice de manera efectiva al gobierno nacional por sus políticas y comportamiento, por ejemplo, cuestionando a un ministro o revisando el presupuesto?". La proporción de "probable" es la agregación de respuestas de 6 a 10 en la escala; "neutral" es igual a una respuesta de 5; "improbable" es la agregación de respuestas de 1 a 4; y "no sabe" fue una opción de respuesta separada. El "promedio de la OCDE" presenta el promedio no ponderado de las respuestas entre los países.

Fuente: Encuesta de Confianza de la OCDE 2023.

StatLink <https://stat.link/c281u4>

4.2.5. Oportunidades para el fortalecimiento de la integridad

Las percepciones chilenas sobre la integridad pública están ligeramente por encima del promedio de la OCDE, pero aún hay margen para mejorar. De manera consistente con los bajos niveles de confianza en el servicio civil, la percepción más baja de integridad se relaciona con las opiniones de las personas sobre los sobornos. Las acciones de política para mejorar la integridad y fortalecer la confianza pública incluyen lo siguiente:

- Priorizar el reconocimiento e implementación de normas de integridad en todos los niveles de gobierno.
- Invertir activamente en comunicar al público su rol y responsabilidad en mantener la integridad pública.

- Ampliar el alcance del marco legal actual sobre lobby e influencia, ampliando la definición de lobby, cubriendo así más actividades/actores, como en otros países de la OCDE, y fortalecer el régimen de sanciones.
- Aprovechar la reforma de la descentralización para crear más instancias de rendición de cuentas horizontal entre los organismos nacionales y las instituciones de la administración regional y central.

4.3. Equidad

Garantizar igualdad de condiciones para la gente, así como equidad e imparcialidad en los procedimientos que sigue el gobierno y en los resultados que logra es una de las principales responsabilidades de quienes están en el poder. La equidad está estrechamente vinculada a la apertura y la integridad; las acciones poco éticas en el sector público pueden inclinar injustamente la balanza a favor de personas ricas y poderosas, mientras que la participación ciudadana transparente e inclusiva promueve procedimientos equitativos. Del mismo modo, la equidad es esencial para la confianza pública y una buena gobernanza pública. Cuando las personas perciben que las desigualdades son altas o que las oportunidades son solo para unos pocos, esto puede llevar a un menor apoyo a los principios y logros democráticos, menor cumplimiento de las regulaciones y menor confianza en las instituciones (Schnaudt, Hahn and Heppner, 2021^[51]; Lipps and Schraff, 2020^[52]). Además, si la ciudadanía cree que ha recibido un trato justo, es más probable que acepte consecuencias desfavorables, incluidas sanciones financieras (Frey, Benz and Stutzer, 2004^[53]).

Como una dimensión de la confianza, la equidad captura que tan bien los gobiernos protegen a todas las personas por el bien de la sociedad en su conjunto, tratan de manera justa a las empresas y ciudadanía, y se aseguran de que los costos y beneficios se distribuyan de manera equitativa entre todos los miembros de la sociedad.

En general, las percepciones chilenas sobre la equidad son las más bajas entre los principales determinantes de confianza en materia de gobernanza pública, y las que muestran las mayores brechas en comparación con los promedios de la OCDE. Estos resultados sugieren que existen varias oportunidades de mejora. En concreto, mejorar la percepción de equidad en el trato y distribución de beneficios gubernamentales tendría un impacto positivo significativo en la confianza en el servicio civil de Chile.

4.3.1. Las percepciones de desigualdad y discriminación son altas y socavan el contrato social en Chile

Las percepciones chilenas sobre la equidad y la desigualdad están moldeadas por su historia autoritaria reciente. Los 17 años de gobierno autoritario de Pinochet cambiaron la forma en que las personas se percibían y perciben entre sí en la sociedad. El fuerte individualismo y la priorización del esfuerzo y la ambición individual sobre los esfuerzos colectivos se enraizaron como parte de la idea autoritaria de una sociedad competitiva y móvil (Araujo and Martuccelli, 2012^[54]; Araujo and Martuccelli, 2013^[55]). Luego, durante el retorno a la democracia, y tras muchos años de enfrentarse a situaciones en las que las personas no fueron tratadas con cortesía, las demandas ciudadanas de equidad, vinculadas a la reducción de asimetrías, el "verticalismo" y el rechazo al uso del poder y los privilegios se convirtieron en precondiciones para construir su sentido de dignidad (Araujo, 2013^[56]).

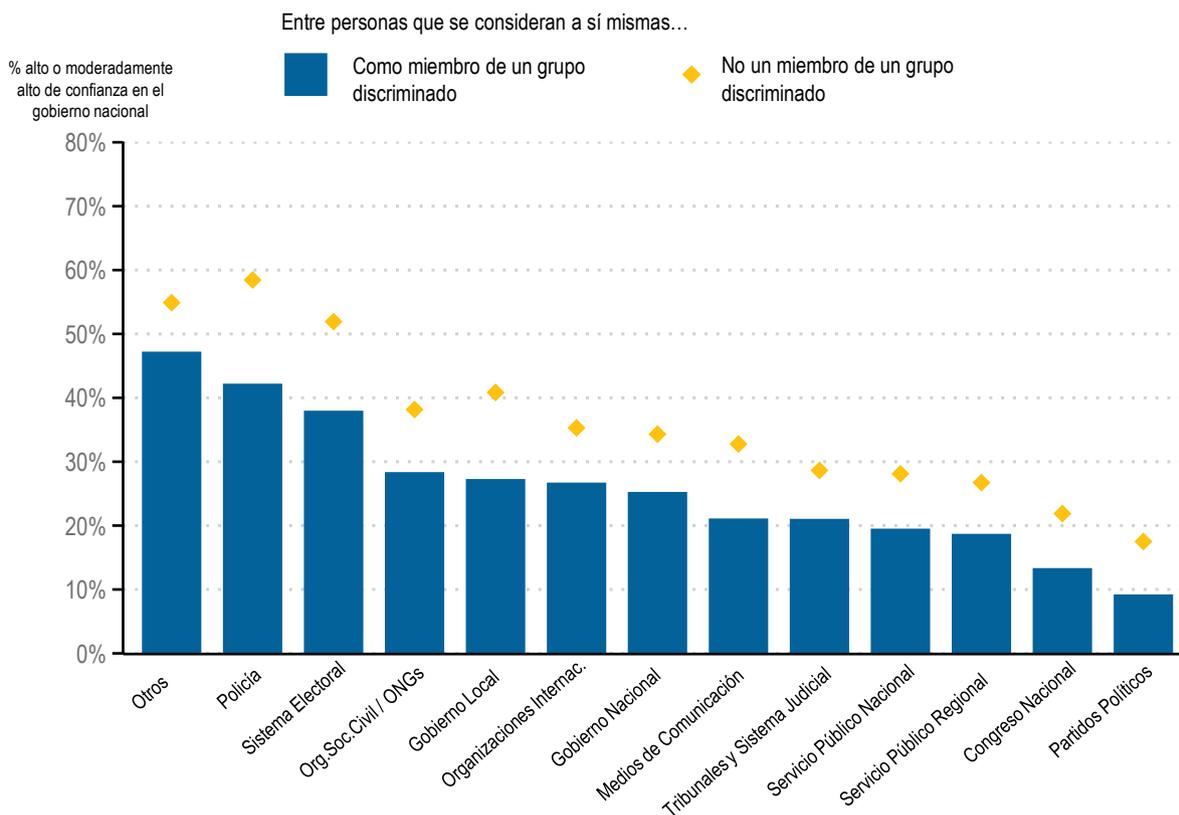
La literatura académica enfatiza que la evolución histórica de Chile ha estado caracterizada por niveles significativos de desigualdad (del Pozo Artigas, 2023^[57]) (ver también el Capítulo 3 y la sección 4.2). Además, un estudio reciente en 18 países de América Latina encontró una fuerte relación

estadísticamente significativa entre la desigualdad de ingresos y las percepciones de injusticia entre los países y a lo largo del tiempo (Reyes and Gasparini, 2022^[58]).

A pesar de los considerables avances en la reducción de la pobreza y la desigualdad en las últimas décadas (OECD, 2022^[47]), en Chile persisten legados de individualismo y una sensación extendida de desigualdad en las interacciones diarias entre la ciudadanía y el gobierno (PNUD, 2024^[27]). Alrededor de tres de cada diez personas reportaron sentirse parte de un grupo que es discriminado, en comparación con menos de dos de cada diez en promedio en los países de la OCDE. Las evaluaciones de expertos/as sitúan a Chile por debajo del promedio de la OCDE en términos de la protección igualitaria de derechos y libertades entre los diferentes grupos sociales (Proyecto *Varieties of Democracy*). Estas cifras podrían considerarse desafiantes si se considera que el análisis de los resultados de la Encuesta de Confianza de la OCDE 2023 encontró que las percepciones de discriminación en Chile (así como en los países de la OCDE) están asociadas con menores niveles de confianza en todas las instituciones públicas consideradas, con las mayores brechas de confianza en la policía, el sistema electoral y el gobierno local (Figura 4.19).

Figura 4.19. Sentirse parte de un grupo discriminado está asociado a bajos niveles de confianza

Proporción de la población con alta o moderadamente alta confianza en las diferentes instituciones públicas según si se consideran parte de un grupo discriminado, Chile, 2023



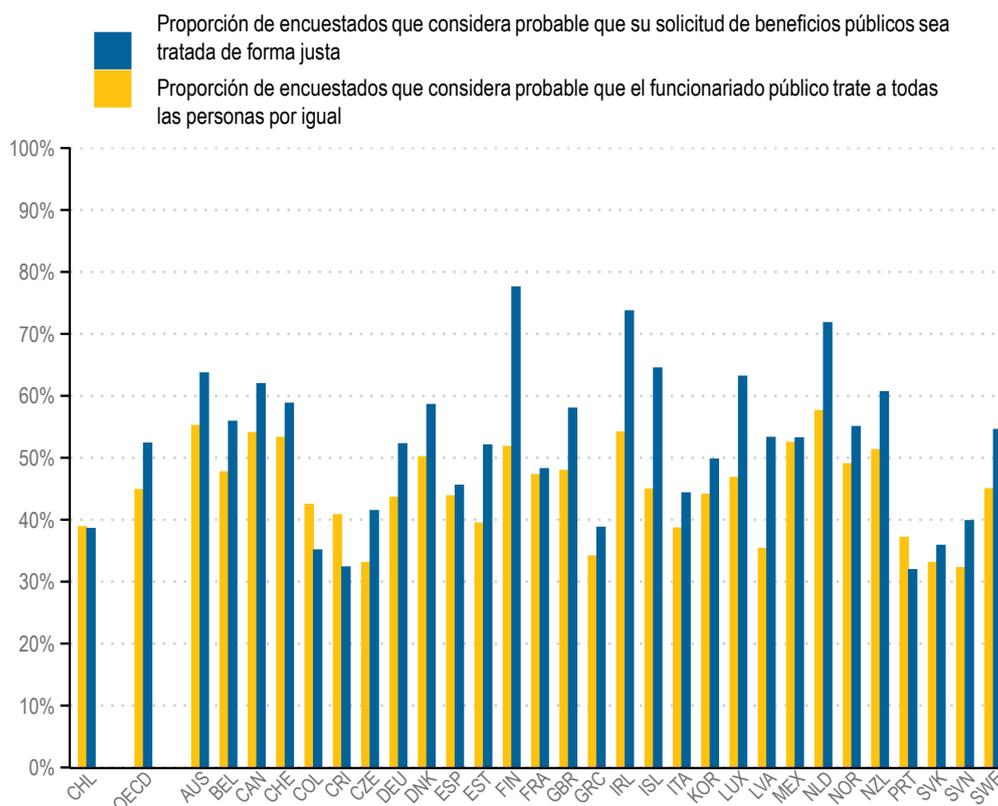
Nota: La figura presenta el promedio ponderado de Chile de las respuestas a la pregunta: "En una escala de 0 a 10, donde 0 es nada y 10 es completamente, ¿cuánta confianza tiene en el gobierno nacional?". La figura muestra la proporción de encuestados que tienen "confianza alta o moderadamente alta", basada en la agregación de respuestas de 6 a 10 en la escala de 0 a 10, agrupados por si las personas se consideran miembros de un grupo discriminado o no.

Fuente: Encuesta de Confianza de la OCDE 2023.

De acuerdo a la Encuesta de Confianza de la OCDE las percepciones sobre la injusticia y la discriminación atraviesan las percepciones chilenas sobre las políticas y los servicios públicos. Alrededor de cuatro de cada diez personas (39%) perciben que el funcionariado público los trataría de manera igualitaria, independientemente de su nivel de ingresos, identidad de género, orientación sexual, etnia o país de origen, en comparación con un 45% en promedio en los países de la OCDE. Una proporción similar de personas encuestadas (39%) cree que sus solicitudes de beneficios o servicios del gobierno serían tratadas de manera justa, 13 puntos porcentuales por debajo del promedio de la OCDE (52%) (Figura 4.20). Estas proporciones son aún menores entre los grupos de población más vulnerables (Figura 4.21). Los resultados reflejan lo mencionado por expertas/os entrevistadas/os en ocasión de este estudio, quienes destacaron una desconfianza generalizada hacia la equidad en el diseño y asignación de beneficios sociales, reforzada por los desafíos de alfabetización y comprensibilidad.

Figura 4.20. En comparación con sus pares de la OCDE, la ciudadanía chilena piensa que es menos probable ser tratada con imparcialidad

Proporción de la población que considera probable que sean tratados de forma justa y que todas las personas serían tratados por igual, 2023

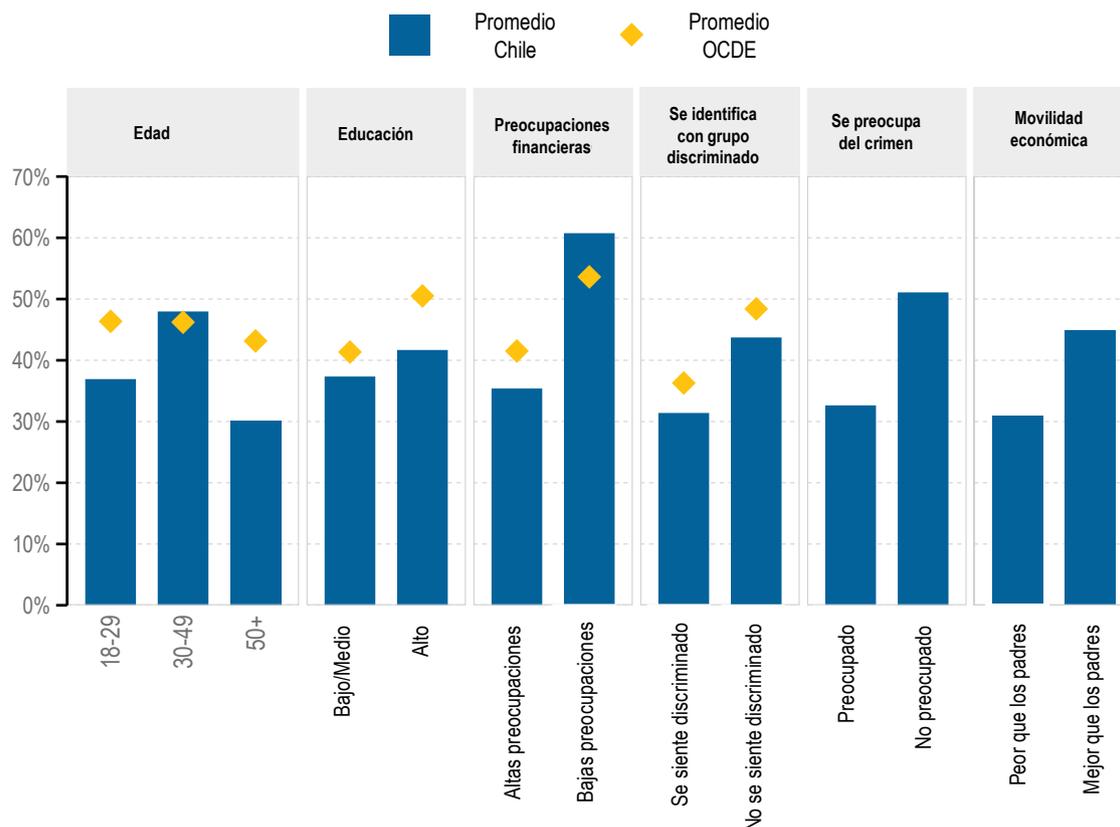


Nota: La figura muestra las distribuciones dentro de cada país de la proporción que responde que es "probable" (respuestas de 6 a 10 en una escala de 0 a 10) a las preguntas: "Si un empleado público interactuara con el público en el área donde usted vive, ¿qué tan probable cree que es que trataría a todas las personas por igual, independientemente de su nivel de ingresos, identidad de género, orientación sexual, etnia o país de origen?" (azul) y "Si usted o un miembro de su hogar solicitara un beneficio o servicio del gobierno, ¿qué tan probable cree que es que su solicitud fuese tratada de manera justa?" (amarillo).

Fuente: Encuesta de Confianza de la OCDE 2023.

Figura 4.21. Los grupos vulnerables creen que es menos probable que las personas funcionarias públicas traten a todas las personas por igual

Proporción de la población que considera probable que una persona funcionaria pública en el área donde vive trataría a todas las personas por igual, independientemente de su nivel de ingresos, identidad de género, orientación sexual, etnia o país de origen, según el nivel socioeconómico, las características demográficas y las preocupaciones, en Chile y el promedio de la OCDE, 2023



Nota: La figura presenta los promedios ponderados para Chile y los promedios no ponderados entre los países de la OCDE de las respuestas a la pregunta: "Si un empleado público interactuara con el público en el área donde usted vive, ¿qué tan probable cree que es que trataría a todas las personas por igual, independientemente de su nivel de ingresos, identidad de género, orientación sexual, etnia o país de origen?", según las características demográficas de los encuestados (edad), el contexto socioeconómico (educación, preocupaciones financieras, identificación como parte de un grupo discriminado, movilidad económica) y preocupaciones sobre el crimen. Aquí se muestra la proporción de encuestados que respondieron que es "probable" (respuestas de 6 a 10 en una escala de 0 a 10). Las preocupaciones financieras se miden preguntando: "En general, pensando en el próximo año o dos, ¿qué tan preocupado está por las finanzas de su hogar y su bienestar social y económico en general?", y agregando las respuestas 3 (algo preocupado) y 4 (muy preocupado). Las preocupaciones sobre el crimen se miden preguntando: "¿Con qué frecuencia, si es que alguna vez, le preocupa ser víctima de un crimen violento en [país]?", y agregando las respuestas 1 (siempre) y 2 (ocasionalmente). La movilidad económica se mide preguntando: "Pensando en su situación económica actual y en sus perspectivas futuras, ¿cree que le irá mejor, peor o más o menos igual que a sus padres?", y agregando las respuestas 1 (Creo que me irá mucho mejor que a mis padres) y 2 (Creo que me irá un poco mejor que a mis padres). La educación baja se define como por debajo del nivel de educación secundaria superior (incluidos los niveles bajos y medios de educación) y la educación alta como igual o superior a educación terciaria, siguiendo la clasificación ISCED 2011. Todas las variables representadas son estadísticamente significativas a $p < 0,01$ excepto la edad (50+ es significativa a $** p < 0,05$) y la educación, que es significativa a $* p < 0,1$. El grupo de referencia para la edad es "18-29", para la educación: "Baja/media", para las preocupaciones financieras: "Altas preocupaciones", para quienes se identifican con un grupo discriminado: "Se sienten discriminados", para preocupación por el crimen: "Preocupado", para movilidad económica: "Peor que los padres".

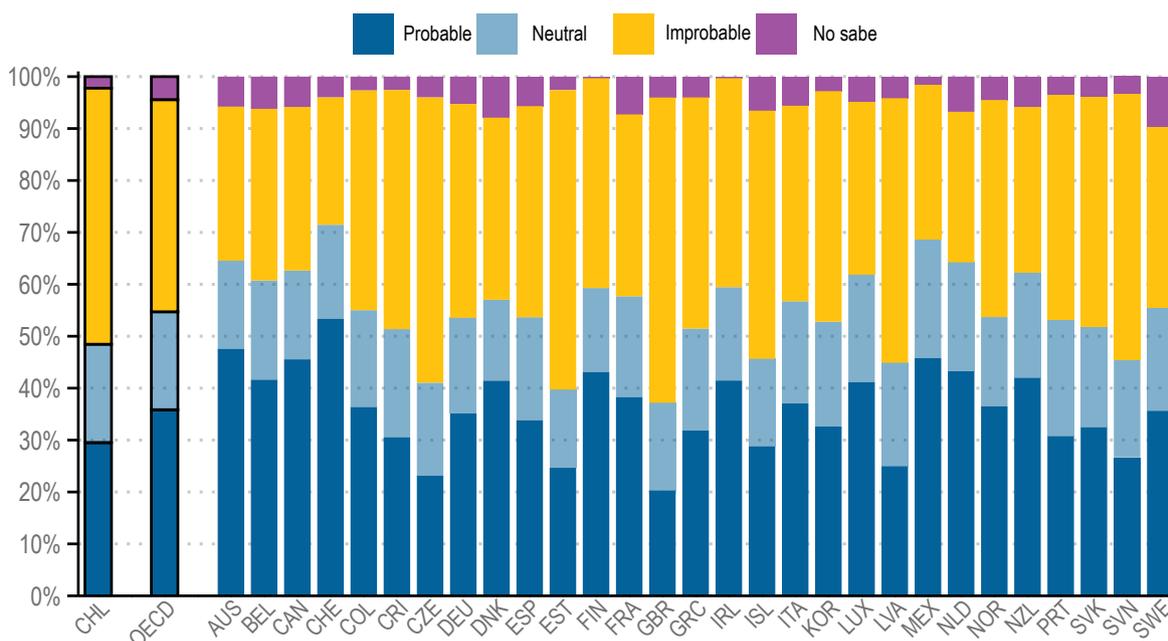
Fuente: Encuesta de Confianza de la OCDE 2023.

4.3.2. Muchas personas son escépticas sobre la disposición y capacidad de las instituciones públicas para representar sus intereses de manera justa

También se experimenta una sensación de injusticia en la vida política. Como se mencionó en la sección 4.1, existe un sentimiento generalizado de exclusión política y desigualdad. Por debajo del promedio de los países de la OCDE, solo uno de cada tres personas encuestadas (29%) cree que es probable que el Congreso Nacional equilibre adecuadamente las necesidades de las diferentes regiones y grupos de la sociedad, mientras que el 49% piensa que es improbable (Figura 4.22). Entre aquellas personas que informaron sentirse ignoradas y discriminadas, incluso menos creen que este equilibrio sea probable (Figura 4.23), lo que refuerza la sensación de injusticia y la percepción de un doble estándar por parte de las instituciones públicas.

Figura 4.22. La gente en Chile tiene menos fe en que las instituciones públicas equilibren las necesidades de las diferentes regiones o grupos de la sociedad, en comparación con el promedio de la OCDE

Proporción de la población que indica diferentes niveles de probabilidad percibida de que una nueva política debatida por el congreso nacional equilibre las necesidades de diferentes regiones y grupos de la sociedad, 2023



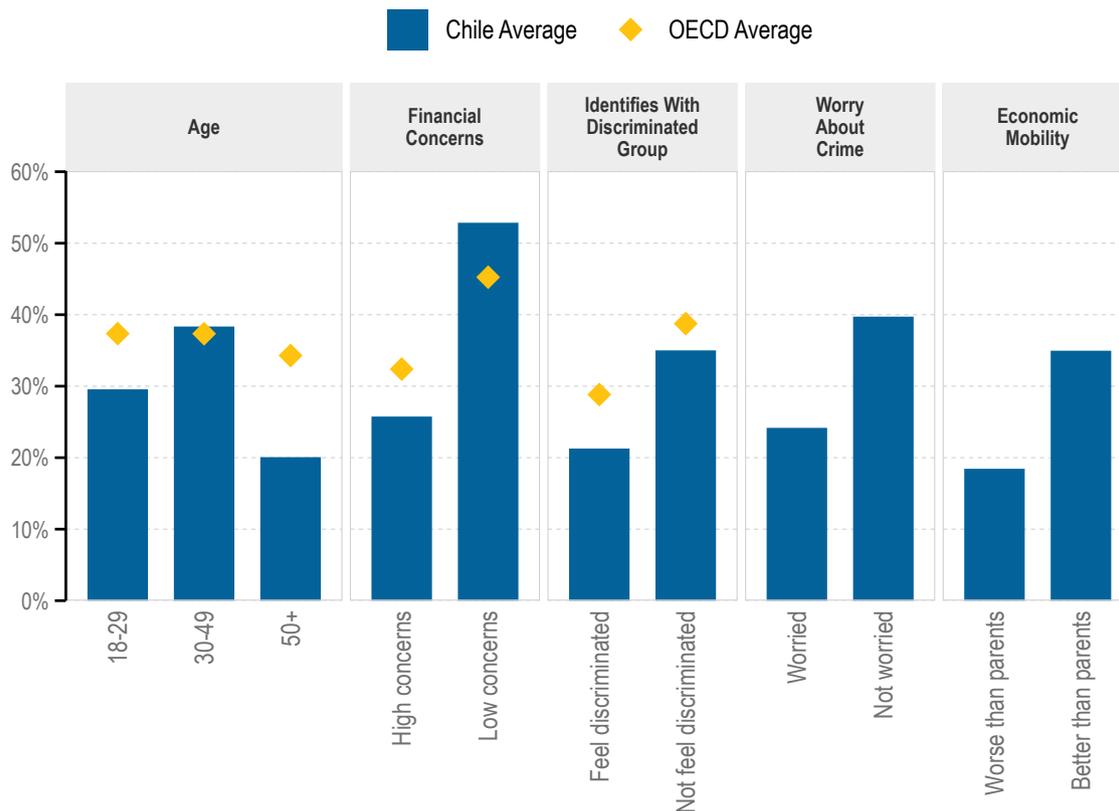
Nota: La figura muestra las distribuciones dentro de cada país de las respuestas a la pregunta: "Si el congreso nacional debatiera una nueva política, ¿qué tan probable cree que es que equilibraría adecuadamente las necesidades de diferentes regiones y grupos de la sociedad?". La proporción de "probable" es la agregación de respuestas de 6 a 10 en la escala; "neutral" es igual a una respuesta de 5; "improbable" es la agregación de respuestas de 1 a 4; y "no sabe" fue una opción de respuesta separada. El "promedio de la OCDE" presenta el promedio no ponderado de las respuestas entre los países.

Fuente: Encuesta de Confianza de la OCDE 2023.

StatLink <https://stat.link/t78epm>

Figura 4.23. Las personas que se sienten discriminadas creen que es menos probable que las necesidades de diferentes regiones y grupos de la sociedad sean adecuadamente equilibradas

Proporción de la población que considera probable que el congreso nacional equilibraría adecuadamente las necesidades de diferentes regiones y grupos de la sociedad al debatir una nueva política, según el nivel socioeconómico, las características demográficas y las preocupaciones, en Chile y el promedio de la OCDE, 2023



Nota: La figura presenta los promedios ponderados para Chile y los promedios no ponderados entre los países de la OCDE de las respuestas a la pregunta: "Si el parlamento o congreso nacional debatiera una nueva política, ¿qué tan probable cree que es que equilibraría adecuadamente las necesidades de diferentes regiones y grupos de la sociedad?", según las características demográficas de los encuestados (edad), el contexto socioeconómico (preocupaciones financieras, identificación como parte de un grupo discriminado, movilidad económica) y preocupaciones sobre el crimen. Aquí se muestra la proporción de encuestados que respondieron que es "probable" (respuestas de 6 a 10 en una escala de 0 a 10). Las preocupaciones financieras se miden preguntando: "En general, pensando en el próximo año o dos, ¿qué tan preocupado está por las finanzas de su hogar y su bienestar social y económico en general?", y agregando las respuestas 3 (algo preocupado) y 4 (muy preocupado). Las preocupaciones sobre el crimen se miden preguntando: "¿Con qué frecuencia, si es que alguna vez, le preocupa ser víctima de un crimen violento en [país]?", y agregando las respuestas 1 (siempre) y 2 (ocasionalmente). La movilidad económica se mide preguntando: "Pensando en su situación económica actual y en sus perspectivas futuras, ¿cree que le irá mejor, peor o más o menos igual que a sus padres?", y agregando las respuestas 1 (Creo que me irá mucho mejor que a mis padres) y 2 (Creo que me irá un poco mejor que a mis padres). Todas las variables representadas son estadísticamente significativas a $p < 0,01$. * $p < 0,1$; ** $p < 0,05$; *** $0,01$. El grupo de referencia para la edad es "18-29", para preocupaciones financieras: "Altas preocupaciones", para quienes se identifican con un grupo discriminado: "Se sienten discriminados", para preocupación por el crimen: "Preocupado", y para movilidad económica: "Peor que los padres".

Fuente: Encuesta de Confianza de la OCDE 2023.

Además, a nivel mundial, algunos grupos de la población, como la juventud, se sienten cada vez más alienados de la política electoral tradicional. La participación electoral de jóvenes y su membresía en partidos políticos están en su punto más bajo (Sloam, 2014^[59]) y la discrepancia entre la población en edad de votar y los/as miembros de los cuerpos políticos electivos muestra que las personas menores de 30 años representan la mitad de la población mundial, pero solo el 2% de representantes (Stockemer and Sundström, 2023^[60]).

Basándose en la evidencia anterior, el gobierno de Chile podría redoblar sus esfuerzos para mejorar la equidad y aumentar la confianza. De hecho, los resultados de la Encuesta de Confianza de la OCDE muestran que existe una percepción generalizada de desigualdad e injusticia en la que el gobierno chileno necesita concentrar sus esfuerzos. Una amplia mayoría (81%) cree que el gobierno debe priorizar la igualdad de oportunidades para todos/as, y una de cada tres personas considera que la pobreza y la desigualdad son de los desafíos más relevantes para el país. Por lo tanto, más allá de los aspectos económicos, Chile podría recopilar datos sobre grupos vulnerables en un formato abierto de manera regular y compartirlos entre las instituciones públicas, lo que podría ayudar a orientar mejor las políticas, abordar las desigualdades y vulnerabilidades, como, por ejemplo, se hace actualmente en Australia. Además, podría promover iniciativas positivas para seguir asegurando una representación diversa, tanto en el sector público como en la política. El programa de graduados de comunidades étnicas de Nueva Zelanda puede ser un ejemplo relevante (Cuadro 4.10).

Cuadro 4.10. El Activo de datos integrados a nivel personal de Australia y el Programa de Graduados de Comunidades Étnicas de Nueva Zelanda

El Activo de Datos Integrados a Nivel Personal de Australia (PLIDA, por sus siglas en inglés) es un activo de datos seguro que agrega, a lo largo del tiempo, datos sobre empleo, ingresos y tributación, pagos del gobierno, atención médica, educación y demografía de la población para todas las personas que residieron en Australia en algún momento durante un período de referencia dado.

Muestra cómo la combinación de datos públicos existentes puede usarse para informar el desarrollo de políticas y mejorar la orientación de los servicios a personas y comunidades que los necesitan, así como para proporcionar información sobre la eficacia de las iniciativas gubernamentales, asegurando que la ciudadanía australiana obtenga valor de ellas.

Iniciándose en el año 2021, el Programa de Graduados de Comunidades Étnicas de Nueva Zelanda ayuda a los recién graduados de comunidades étnicas a asegurar su primera oportunidad laboral en el sector público.

Con el objetivo de abordar el problema de la representación de grupos étnicos minoritarios y los obstáculos que enfrentan al intentar unirse al sector público, los/as jóvenes graduados son empleados por 18 meses en diferentes agencias gubernamentales del país.

El Ministerio de Comunidades Étnicas de Nueva Zelanda espera que, a largo plazo, el sector público sea más competente culturalmente, ya que será más representativo de las diversas comunidades étnicas del país. El programa tiene como objetivo adaptar los servicios públicos en el futuro para reflejar las normas sociales cambiantes.

Fuente: (OECD, 2023^[61]); <https://www.abs.gov.au/about/data-services/data-integration/data-integration-project-register/data-assets>

4.3.3. Oportunidades para promover la equidad de forma transversal en las instituciones públicas

Las percepciones chilenas sobre la equidad son las más bajas entre los principales determinantes de confianza en materia de gobernanza pública, y las que muestran las mayores brechas en comparación con los promedios de la OCDE, lo que sugiere un amplio margen de mejora. Las acciones de política para mejorar la equidad y fortalecer la confianza pública incluyen lo siguiente:

- Recopilar y compartir datos agregados sobre grupos vulnerables entre las instituciones públicas, lo que podría ayudar a orientar mejor las políticas y abordar las desigualdades y vulnerabilidades.
- Promover iniciativas para seguir fomentando y asegurando una representación diversa, tanto en el sector público como en la política.

Referencias

- Araujo, K. (2013), “La igualdad en el lazo social: procesos sociohistóricos y nuevas percepciones de la desigualdad en la sociedad chilena”, *Dados*, Vol. 56/1, pp. 109-132, <https://doi.org/10.1590/s0011-52582013000100005>. [56]
- Araujo, K. and D. Martuccelli (2013), “Beyond institutional individualism: Agentic individualism and the individuation process in Chilean society”, *Current Sociology*, Vol. 62/1, pp. 24-40, <https://doi.org/10.1177/0011392113512496>. [55]
- Araujo, K. and D. Martuccelli (2012), *Desafíos Comunes. Retrato de la Sociedad Chilena y sus Individuos*, LOM Ediciones., Santiago de Chile. [54]
- Aругuete, N. et al. (2021), *Trustful Voters, Trustworthy Politicians: A Survey Experiment on the Influence of Social Media in Politics*, Inter-American Development Bank, <https://doi.org/10.18235/0003389>. [20]
- Bauhr, M. and M. Grimes (2014), “Indignation or Resignation.”, *Governance*, Vol. 27/2, pp. 291-320. [9]
- Beaumont, E. (2010), *Political Agency and Empowerment: Pathways for Developing a Sense of Political Efficacy in Young Adults*, Wiley, <https://doi.org/10.1002/9780470767603.ch20>. [33]
- Beshi, T. and R. Kaur (2020), “Public Trust in Local Government: Explaining the Role of Good Governance Practices”, *Public Organization Review*, Vol. 20/2, pp. 337-350, <https://doi.org/10.1007/s11115-019-00444-6>. [7]
- Bobbio, N. (1986), *El futuro de la democracia*, Fondo de Cultura Económica. [5]
- Borge, J. (2016), “Tuning in to formal politics: Mock elections at school and the intention of electoral participation among first time voters in Norway”, *Politics*, Vol. 37/2, pp. 201-214, <https://doi.org/10.1177/0263395716674730>. [34]
- Brezzi, M. et al. (2021), “An updated OECD framework on drivers of trust in public institutions to meet current and future challenges”, *OECD Working Papers on Public Governance*, No. 48, OECD, Paris. [2]

- Carey, J. and Y. Horiuchi (2017), "Compulsory Voting and Income Inequality: Evidence for Lijphart's Proposition from Venezuela", *Latin American Politics and Society*, Vol. 59/2, pp. 122-144, <https://doi.org/10.1111/laps.12021>. [24]
- Castillo, J. et al. (2015), "Inequality, Distributive Justice and Political Participation: An Analysis of the Case of Chile", *Bulletin of Latin American Research*, Vol. 34/4, pp. 486-502, <https://doi.org/10.1111/blar.12369>. [32]
- Couffignal, G. (2011), "Stabilité politique et crise de la représentation au Chili", *Cahiers des Amériques latines*, Vol. 2011/3/68, pp. 109-124, <https://doi.org/10.4000/cal.149>. [23]
- del Pozo Artigas, J. (2023), *Historia de Chile. La construcción de una sociedad desigual*, LOM Ediciones, Santiago de Chile. [57]
- Foa, R. et al. (2020), *The Global Satisfaction with Democracy Report 2020*, Centre for the Future of Democracy, Cambridge, United Kingdom. [50]
- Frey, B., M. Benz and A. Stutzer (2004), "Introducing Procedural Utility: Not Only What, but Also How Matters", *Journal of Institutional and Theoretical Economics (JITE) / Zeitschrift für die gesamte Staatswissenschaft*, Vol. 160/3, pp. 377-401. [53]
- GAN Integrity (n.d.), *Chile risk report*, <https://www.ganintegrity.com/country-profiles/chile/>. [38]
- Global Right to Information Rating (n.d.), *Chile*. [13]
- Government of Chile (2024), *Gobierno ingresa proyectos de Lobby 2.0 y Regulación de Puerta Giratoria*, <https://www.gob.cl/noticias/gobierno-ingresa-proyecto-lobby-puerta-giratoria/>. [48]
- Grimmelikhuijsen, S., S. Piotrowski and G. Van Ryzin (2020), "Latent transparency and trust in government: Unexpected findings from two survey experiments", *Government Information Quarterly*, Vol. 37/4, p. 101497, <https://doi.org/10.1016/j.giq.2020.101497>. [8]
- IPSOS (2023), *IPSOS Global Trustworthiness Index 2023. Who does the world trust?*, IPSOS. [42]
- Jacquet, V., R. van der Does and M. Ryan (2023), *The Impacts of Democratic Innovations*, ECPR Press, Colchester. [30]
- Lijphart, A. (1997), "Unequal Participation: Democracy's Unresolved Dilemma Presidential Address, American Political Science Association, 1996", *American Political Science Review*, Vol. 91/1, pp. 1-14, <https://doi.org/10.2307/2952255>. [25]
- Lipps, J. and D. Schraff (2020), "Regional inequality and institutional trust in Europe", *European Journal of Political Research*, Vol. 60/4, pp. 892-913, <https://doi.org/10.1111/1475-6765.12430>. [52]
- Morel, A. and C. Ossandón (2024), *Radiografía al histórico vínculo entre la élite y la clase política en Chile: el privilegiado origen social de las autoridades de derecha, centro e izquierda*. [4]
- Mungiu-Pippidi, A. (2015), *PUBLIC INTEGRITY AND TRUST IN EUROPE*, European Research Centre for Anti-Corruption and State-Building (ERCAS), Hertie School of Governance. [36]
- Murtin, F. et al. (2018), "Trust and its determinants: Evidence from the Trustlab experiment", *OECD Statistics Working Papers*, No. 2018/02, OECD, Paris. [37]

- Nabatchi, T. (2012), “Putting the “Public” Back in Public Values Research: Designing Participation to Identify and Respond to Values”, *Public Administration Review*, Vol. 72/5, pp. 699-708, <https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2012.02544.x>. [28]
- O’Donnell, G. (1996), “Otra institucionalización”, *Política y Gobierno*, Vol. 3/2, pp. 219-244. [49]
- OECD (2024), *Anti-Corruption and Integrity Outlook 2024*, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/968587cd-en>. [40]
- OECD (2024), *Facts not Fakes: Tackling Disinformation, Strengthening Information Integrity*, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/d909ff7a-en>. [18]
- OECD (2024), *OECD Survey on Drivers of Trust in Public Institutions – 2024 Results: Building Trust in a Complex Policy Environment*, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/9a20554b-en>. [22]
- OECD (2024), *Promoting Public Integrity across Ecuadorian Society: Towards a National Integrity System*, OECD Public Governance Reviews, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/bae418f9-en>. [44]
- OECD (2024), *The Regulation of Lobbying and Influence in Chile: Recommendations for Strengthening Transparency and Integrity in Decision Making*, OECD Public Governance Reviews, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/e84a846f-en>. [45]
- OECD (2023), *Drivers of Trust in Public Institutions in New Zealand*, Building Trust in Public Institutions, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/948accf8-en>. [61]
- OECD (2022), *Building Trust to Reinforce Democracy: Main Findings from the 2021 OECD Survey on Drivers of Trust in Public Institutions*, Building Trust in Public Institutions, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/b407f99c-en>. [3]
- OECD (2022), *Drivers of Trust in Public Institutions in Norway*, Building Trust in Public Institutions, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/81b01318-en>. [35]
- OECD (2022), *OECD Economic Surveys: Chile 2022*, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/311ec37e-en>. [47]
- OECD (2022), *OECD Reviews of Pension Systems: Slovenia*, OECD Reviews of Pension Systems, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/f629a09a-en>. [17]
- OECD (2021), *OECD Report on Public Communication: The Global Context and the Way Forward*, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/22f8031c-en>. [16]
- OECD (2020), *Innovative Citizen Participation and New Democratic Institutions: Catching the Deliberative Wave*, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/339306da-en>. [31]
- OECD (2019), *OECD Integrity Review of Argentina: Achieving Systemic and Sustained Change*, OECD Public Governance Reviews, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/g2g98ec3-en>. [41]
- OECD (2017), “OECD Recommendation of the Council on Open Government”, *OECD Legal Instruments*, OECD/LEGAL/0438, OECD, Paris, <https://legalinstruments.oecd.org/en/instruments/OECD-LEGAL-0438> (accessed on 12 March 2021). [6]

- OECD Working Group on Bribery (2018), *Implementing the OECD Anti-Bribery Convention. Chile Phase 4 Report*, OECD Working Group on Bribery. [46]
- Orme, B. (2017), *Access to Information: Lessons from Latin America. Cuadernos de Discusión de Comunicación e Información 8*, UNESCO/Global Forum for Media Development, Montevideo. [11]
- PNUD (2024), *Informe sobre Desarrollo Humano en Chile 2024. ¿Por qué nos cuesta cambiar?: conducir los cambios para un Desarrollo Humano Sostenible.*, PNUD, Santiago de Chile. [27]
- Prats, M. and A. Meunier (2021), "Political efficacy and participation: An empirical analysis in European countries", *OECD Working Papers on Public Governance*, No. 46, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/4548cad8-en>. [26]
- Reyes, G. and L. Gasparini (2022), "Are Fairness Perceptions Shaped by Income Inequality? Evidence from Latin America (2017)", *Documentos de Trabajo del CEDLAS*, No. 209, CEDLAS-Universidad Nacional de La Plata. [58]
- Schmidhuber, L., A. Ingrams and D. Hilgers (2020), "Government Openness and Public Trust: The Mediating Role of Democratic Capacity", *Public Administration Review*, <https://doi.org/10.1111/puar.13298>. [10]
- Schnaudt, C., C. Hahn and E. Heppner (2021), "Distributive and Procedural Justice and Political Trust in Europe", *Frontiers in Political Science*, Vol. 3, <https://doi.org/10.3389/fpos.2021.642232>. [51]
- Schnell, S. (2022), "Transparency in a "Post-Fact" World", *Perspectives on Public Management and Governance*, Vol. 5/3, pp. 222-231, <https://doi.org/10.1093/ppmgov/gvac010>. [21]
- Sloam, J. (2014), "The outraged young': young Europeans, civic engagement and the new media in a time of crisis", *Information, Communication & Society*, Vol. 17/2, pp. 217-231, <https://doi.org/10.1080/1369118x.2013.868019>. [59]
- Smillie, L. and M. Scharfbillig (2024), *Trustworthy Public Communications*, Publications Office of the European Union, JRC137725. [15]
- Stockemer, D. and A. Sundström (2023), "Age Inequalities in Political Representation: A Review Article", *Government and Opposition*, pp. 1-18, <https://doi.org/10.1017/gov.2023.11>. [60]
- Theocharis, Y. and J. de Moor (2021), *Creative Participation and the Expansion of Political Engagement*, Oxford University Press, <https://doi.org/10.1093/acrefore/9780190228637.013.1972>. [29]
- Transparency International (n.d.), *CPI*, <https://www.transparency.org/en/countries/chile>. [39]
- Tribu Foundation (n.d.), *LXS400 Chile Delibera*, <https://tribu.org/lxs400>. [14]
- Van de Walle, S. and K. Migchelbrink (2020), "Institutional quality, corruption, and impartiality: the role of process and outcome for citizen trust in public administration in 173 European regions", *Journal of Economic Policy Reform*, Vol. 25/1, pp. 9-27, <https://doi.org/10.1080/17487870.2020.1719103>. [1]
- We Are Social and Meltwater (2024), *Digital 2024 Global Overview Report*. [19]
- World Justice Project (2020), *Rule of Law Index*. [12]

WVS (2018), *World Values Survey, Wave 7 (2017-2022)*,
<https://www.worldvaluessurvey.org/WVSDocumentationWV7.jsp?COUNTRY=3460>.

[43]

Nota

¹ Muchas de esas debilidades apuntan a ser abordadas por el proyecto de ley sobre Prevención de Conflictos de Interés, que actualmente está en discusión en el Congreso Nacional.

Anexo A. Notas metodológicas acerca de la Encuesta de Confianza de la OCDE en Chile

A.1 Recolección de datos e implementación de la encuesta en Chile

La Encuesta de la OCDE sobre los Determinantes de la Confianza en las Instituciones Públicas de 2023 es la segunda ola de la encuesta, luego de su versión inaugural en 2021. La encuesta se llevó a cabo entre el 25 de octubre y el 27 de noviembre en Chile, y entre el 20 de septiembre y el 12 de diciembre de 2023 en el resto de los 29 países de la OCDE. La encuesta tuvo un total de 2.008 respuestas válidas entre la población adulta (mayores de 18 años) en Chile, y 58.230 respuestas en total en los 30 países de la OCDE. En Chile, los datos de la encuesta fueron recolectados por el proveedor Ipsos, bajo la coordinación del Secretariado de la OCDE.

Siguiendo la metodología de la Encuesta de Confianza de 2021 (Nguyen et al., 2022^[1]), en la mayoría de los países, la encuesta de 2023 se basó en un enfoque de muestreo no probabilístico. La muestra se basó en cuotas representativas a nivel nacional para la distribución de edad, género, educación y regiones (cuotas estrictas) e ingresos (cuota flexible). Las cuotas específicas por estos cinco criterios para cada país, junto con el ajuste y ponderación posterior al muestreo, garantizan la representatividad nacional de los datos de la encuesta para estas características. Las cuotas fueron derivadas de diversas fuentes nacionales y de la OCDE. Los niveles de educación y los deciles de ingresos en Chile se compilaron a partir de la Encuesta Casen 2020 (Encuesta de Caracterización Socioeconómica Nacional), y las regiones se obtuvieron de OCDE.Stat (Demografía Regional - Población). En Chile, la encuesta fue implementada por el proveedor Ipsos de manera online (en línea), en base a los paneles en línea de Ipsos y sus socios, compuestos por personas en el país que voluntariamente se inscribieron para participar en encuestas de investigación de mercado. Los detalles de la muestra se presentan en la Tabla A A.1.

Tabla A A.1. Distribución de la muestra por género, edad y nivel de educación en Chile (sin ponderar y ponderada)

| Distribución: | | No ponderado: | Ponderado: | | | |
|---------------|---------------|------------------|---------------------------|------------------|------------------------|---------------|
| Pais | | | Cantidad No Ponderada (N) | No Ponderada (%) | Cantidad Ponderada (N) | (Ponderada %) |
| Chile | Género | Hombre | 1008 | 50.2% | 1027 | 51.2% |
| | | Mujer | 1000 | 49.8% | 981 | 48.8% |
| | | Total | 2008 | 100.0% | 2008 | 100.0% |
| | Edad | 18-24 | 263 | 13.1% | 263 | 13.1% |
| | | 25-34 | 386 | 19.2% | 435 | 21.7% |
| | | 35-44 | 377 | 18.8% | 373 | 18.6% |
| | | 45-54 | 380 | 18.9% | 335 | 16.7% |
| | | 55-64 | 344 | 17.1% | 286 | 14.2% |
| | | >64 | 258 | 12.8% | 316 | 15.7% |
| | | Total | 2008 | 100.0% | 2008 | 100.0% |
| | | Educación | Bajo | 119 | 5.9% | 286 |
| | Medio | | 711 | 35.4% | 1058 | 52.7% |
| | Alto | | 1178 | 58.7% | 664 | 33.1% |
| | Total | | 2008 | 100.0% | 2008 | 100.0% |

Nota: Grupo de educación baja: <Educación básica; Grupo de educación media: <Educación media; Grupo de educación alta: > Técnico nivel superior.

Fuente: Encuesta de Confianza de la OCDE 2023.

Como se indica en la Tabla A A.1, la cuota de educación se basó en tres grupos (educación baja, media y alta). Empleando el esquema de la Clasificación Internacional Normalizada de la Educación (ISCED 2011) (UNESCO, 2012^[2]), se les pidió a las personas encuestadas que especificaran su nivel educativo más alto alcanzado, correspondiente al nivel equivalente dentro del marco educativo de su país. Sin embargo, el grupo demográfico de ‘baja’ educación representó una pequeña proporción de los paneles en ciertos países, lo que presentó desafíos para alcanzar la cuota objetivo de educación, incluso cuando el proveedor de la encuesta recurrió a paneles adicionales. Por esta razón, los niveles educativos se combinaron en dos grupos (1- baja/media y 2- alta) para el análisis en Chile, Costa Rica, Colombia, Dinamarca, Grecia, Estonia, Portugal y Corea. El proveedor de la encuesta colaboró con proveedores de paneles adicionales para asegurar una representación más amplia de los segmentos diversos de la población dentro de los datos de la encuesta; y extendió el trabajo de campo en Costa Rica, Chile, Colombia, Grecia, Portugal y Eslovenia.

Los análisis comparativos entre las muestras ponderadas y la distribución objetivo muestran que las ponderaciones posteriores a la estratificación minimizaron eficazmente las variaciones dentro de los países a través de la mayoría de las variables sociodemográficas de cuota. No obstante, a pesar del uso de cuotas y ponderaciones posteriores a la estratificación, en algunos países la distribución ponderada se desvía de la distribución nacional por educación y edad. En Chile y Grecia, el grupo combinado de educación baja y media se desvió en 6 y 2 puntos porcentuales, respectivamente, de la distribución real (Tabla A A.1). La subrepresentación de estos grupos de encuestados puede atribuirse a dos factores. Primero, las personas de menor nivel educativo y mayores de 65 años están subrepresentadas entre los miembros del panel. En segundo lugar, estos grupos tienden a abandonar las encuestas con mayor frecuencia. La información detallada sobre las muestras y los aspectos metodológicos de la Encuesta de Confianza de la OCDE de 2023 se puede encontrar en el anexo técnico del Informe de la Encuesta de Confianza de la OCDE de 2024 (OECD, 2024^[3]).

Dado que la encuesta se implementó por primera vez en Chile, la Secretaría de Modernización del Estado del Ministerio de Hacienda realizó entrevistas cognitivas para evaluar la traducción al español de las preguntas de la encuesta, la comprensión del fraseo en el contexto chileno, así como la redacción de las preguntas adicionales implementadas en Chile. Para garantizar la comparabilidad, las preguntas de la encuesta evaluadas en las entrevistas cognitivas se basaron en las traducciones al español implementadas en México y Colombia en la encuesta de 2021. No obstante, los resultados de las pruebas cognitivas en Chile subrayaron la necesidad de aclarar términos políticos o económicos complejos; por ejemplo, incluyendo definiciones como consultas públicas o gases de efecto invernadero, en las preguntas relevantes. Además, la mención de una escala de respuesta en las preguntas de la encuesta se simplificó en el cuestionario base en inglés. La mayoría de los cambios sugeridos fueron relevantes e incluidos en la versión en español del cuestionario implementado en Chile (ver Anexo B).

En base a una serie de entrevistas en profundidad con expertas/os clave y responsables de políticas, llevadas a cabo para identificar temas estratégicos y factores específicos del contexto que puedan tener un impacto en la confianza en el país, Chile añadió preguntas de la encuesta al cuestionario base en inglés (Tabla A A.2). Las preguntas adicionales abarcan temas de interés en Chile como las percepciones hacia la confianza recíproca entre la ciudadanía y el gobierno, o la capacidad del gobierno para cooperar con diferentes actores.

Tabla A A.2. Preguntas de encuesta adicionales en Chile

| Módulo de Encuesta: | Concepto: ¿Qué se mide? | Pregunta de la Encuesta | País |
|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| Confianza | Confianza en el sistema electoral/ organizaciones de la sociedad civil | En una escala de 0 a 10, donde 0 es "nada" y 10 es "completamente", ¿cuánto confía en cada uno de los siguientes? | Chile |
| Confianza | Confianza recíproca: Confianza del gobierno de Chile en su ciudadanía | En una escala de 0 a 10, ¿en qué medida diría que el gobierno chileno puede confiar en que los ciudadanos proporcionen información precisa al solicitar beneficios o pagar impuestos? | Chile |
| Apertura | Oportunidad de representantes regionales de dar voz a visiones y necesidades regionales | Si se tomara una decisión que afectara a su región por parte del gobierno nacional, ¿qué tan probable o improbable cree que sería que los representantes regionales tuvieran la oportunidad de expresar las opiniones y necesidades de la región? | Chile |
| Apertura | Confianza en la habilidad del país de cooperar con diferentes actores involucrados | En una escala de 0 a 10, ¿qué tan confiado está en la capacidad del gobierno nacional para cooperar con otras partes interesadas nacionales, como organizaciones del sector privado y sindicatos, para abordar mejor los desafíos a largo plazo? | Chile |
| Antecedentes | Movilidad social: Perspectivas sobre la situación económica personal | Pensando en su situación económica actual y en sus perspectivas futuras, ¿cree que le irá mejor, peor o más o menos igual que a sus padres? | Chile |
| Antecedentes | Sensación de inseguridad física: Frecuencia de preocupación del crimen | ¿Con qué frecuencia, si es que alguna vez, se preocupa por convertirse en víctima de un delito violento en [País]? | Chile |

Nota: La Tabla muestra las preguntas de la encuesta que fueron implementadas en la Encuesta de Confianza en Chile.

A.2 Modelos de regresión logística para evaluar los determinantes de confianza

Los resultados econométricos representan un análisis de regresión logística que establece los principales determinantes de la confianza en el gobierno nacional, local y el servicio público en Chile.

Las variables de resultado —o variables dependientes— en los modelos de regresión implementados para este informe son la confianza en el gobierno nacional, el gobierno local y el servicio civil nacional. Estas tres variables se recodifican como una variable binaria, con dos categorías: baja o ninguna confianza (0-4) y confianza moderada a alta (6-10). Las respuestas (5) y "no sabe" se excluyen.

El análisis operacionaliza las competencias y valores del gobierno (incluida la satisfacción con los servicios administrativos) a través de 19 variables, medidas en una escala de respuesta de 0 a 10 y estandarizadas para el análisis. La agencia política se operacionaliza en dos variables que miden la eficacia política interna y externa, es decir la confianza de las personas en su capacidad de participar e influenciar en la política. Las percepciones sobre las acciones del gobierno en desafíos globales y a largo plazo se miden mediante las preguntas de la encuesta sobre la confianza en el éxito del país en la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero y la confianza en que el gobierno equilibra los intereses de las generaciones actuales y futuras.

A continuación, se explican los detalles técnicos del análisis econométrico.

- Especificación del modelo:

Los tres modelos controlan las características sociodemográficas de los individuos (edad, género, educación), la confianza interpersonal, la experiencia de preocupaciones de seguridad o financieras, las percepciones sobre la movilidad económica y la sensación de pertenecer a un grupo discriminado. Los modelos también controlan por si las personas votaron (o habrían votado) por uno de los partidos actualmente en el poder. Los resultados de la regresión que se refieren a las variables de control no son presentados. Todos los modelos incluyen ponderaciones de la encuesta. El modelo de regresión logística utiliza un proceso de eliminación progresiva en el cual solo se mantienen las variables altamente significativas en cada paso de eliminación. Estos modelos de regresión también incluyen tres preguntas adicionales de la encuesta implementadas en la encuesta chilena como variables independientes (Tabla A A.2).

- Interpretación técnica:

Los determinantes estadísticamente significativos se muestran como efectos marginales promedio. Estadísticamente significativo se refiere a aquellas variables de gobernanza pública incluidas en el modelo de regresión logística que resultaron en $p < 0,05$. La interpretación técnica del efecto de la fiabilidad del gobierno en la toma de decisiones basadas en evidencia sobre la confianza, por ejemplo, es que un aumento de una desviación estándar en la percepción de fiabilidad se asocia con un aumento de 8 puntos porcentuales en la confianza en el gobierno nacional. O – teniendo en cuenta todas las demás variables del modelo – y manteniendo el resto constante, pasar del ciudadano promedio a uno con un nivel típicamente más alto de confianza en la fiabilidad del gobierno se asocia con un aumento de 8 puntos porcentuales en la confianza en el gobierno nacional.

- Interpretación cautelosa:

Se debe tener cierta precaución al interpretar los resultados de la regresión, ya que solo representan una relación correlacional entre los determinantes de gobernanza pública y la confianza en las tres instituciones públicas, y no una relación causal. Además, todas las variables independientes en el modelo de regresión están correlacionadas y la dirección de la relación entre la confianza y los determinantes de la confianza también podría apuntar en la otra dirección

Referencias

- Nguyen, D. et al. (2022), “Survey design and technical documentation supporting the 2021 OECD Survey on Drivers of Trust in Government Institutions”, *OECD Working Papers on Public Governance*, No. 53, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/6f6093c5-en>. [1]
- OECD (2024), *OECD Survey on Drivers of Trust in Public Institutions – 2024 Results: Building Trust in a Complex Policy Environment*, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/9a20554b-en>. [3]
- UNESCO (2012), *International Standard Classification of Education ISCED 2011*. [2]

Anexo B. Cuestionario Chile Encuesta de Confianza OCDE

OECD TRUST SURVEY 2023 - CUESTIONARIO BÁSICO

Como parte de su trabajo relativo a la confianza de los ciudadanos en las instituciones públicas, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) ha encargado a Ipsos realizar esta encuesta sobre diversos temas relacionados con su experiencia y evaluación del gobierno y las instituciones públicas. La encuesta durará aproximadamente quince minutos.

Lea toda la información y las preguntas con atención. No hay respuestas correctas ni incorrectas. Lo que nos importa es su opinión sincera.

Como parte de la encuesta, le haremos algunas preguntas relacionadas con sus percepciones del gobierno y las instituciones públicas. Siempre dispondrá de las opciones «Prefiero no responder» o «No sé» si considera oportuno seleccionarlas. Sus respuestas a esta encuesta serán confidenciales. Ninguna persona o institución externa recibirá información que permita identificarla/o. Sus respuestas se agruparán junto con las que proporcionen el resto de los participantes. Los datos personales recopilados durante la encuesta no se conservarán más allá de doce meses. Sus respuestas se utilizarán únicamente con fines de investigación y podrían utilizarse para informar futuras decisiones sobre políticas públicas.

Su participación en la encuesta es voluntaria y puede retirar su consentimiento en cualquier momento poniéndose en contacto con el equipo de asistencia, citando el estudio [23-026521-01]. Antes de aceptar, lea también esta [hoja informativa](#).

Al aceptar participar en esta encuesta, confirma que:

Ha leído la información sobre la encuesta (haga clic [aquí](#) para leer la hoja informativa). Participa en esta encuesta por voluntad propia.

¿Acepta participar bajo las condiciones mencionadas?

1. Sí, he leído la información anterior y acepto participar en la encuesta.
2. No, no acepto.

Hoja informativa

Objetivo de la encuesta

El objetivo de esta encuesta que realiza Ipsos es conocer mejor sus experiencias y sus percepciones acerca del gobierno y las instituciones públicas. No se contempla que realizar esta encuesta conlleve riesgos físicos ni psicológicos.

¿Cuál es el sustento legal de Ipsos para el tratamiento de sus datos personales?

Ipsos requiere un sustento legal para tratar cualquier dato personal que usted proporcione. La base legal de Ipsos para dicho tratamiento es el hecho de que usted acepte participar en este estudio. Si desea retirar su consentimiento en cualquier momento, póngase en contacto con el equipo de asistencia y mencione el estudio 23-026521-01.

Confidencialidad de los datos recopilados

Las respuestas de los encuestados se agruparán y no se publicará ninguna respuesta individual en ningún informe de investigación. La organización para la que Ipsos realiza el estudio solo tendrá acceso a los datos anónimos de la investigación.

¿Cómo garantizará Ipsos la seguridad de mi información personal?

Ipsos se toma en serio sus responsabilidades en cuanto a la seguridad de la información y utiliza distintas medidas de precaución para garantizar que su información esté protegida contra la pérdida, robo o uso indebido. Estas medidas de precaución incluyen la debida seguridad física de nuestras oficinas y el acceso controlado y limitado a los sistemas informáticos. El acceso a los datos recopilados se limitará de manera estricta al personal de Ipsos encargado de trabajar en el proyecto de investigación.

Participación voluntaria

La participación en esta encuesta es voluntaria. Puede abandonar la encuesta en cualquier momento cerrando la ventana del explorador. Si no completa la encuesta, sus respuestas no se utilizarán en el análisis de las respuestas a la encuesta.

Información de contacto

Si tiene preguntas específicas sobre este proyecto, o preguntas frecuentes sobre la participación en el panel de Ipsos y la solución de problemas técnicos, puede ponerse en contacto con el equipo de apoyo del panel y mencionar el estudio [23-026521-01].

Información sobre el responsable del tratamiento de los datos

La "Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE)" ha encargado esta investigación, y usted puede ponerse en contacto con govtrustinfo@oecd.org para obtener más información. La OCDE se compromete a proteger los datos personales que trate de acuerdo con sus Normas de Protección de Datos Personales. Si tiene más preguntas o quejas relacionadas con el tratamiento de sus datos personales, póngase en contacto con el <u>delegado de protección de datos. Si necesita más ayuda para resolver reclamos relacionados con la protección de datos personales, puede ponerse en contacto con el Comisario de Protección de Datos.

SCREENER**D1 Año/Mes.** ¿Cuál es su fecha de nacimiento?

Año:

Mes:

- Seleccione –

1. Enero
2. Febrero
3. Marzo
4. Abril
5. Mayo
6. Junio
7. Julio
8. Agosto
9. Septiembre
10. Octubre
11. Noviembre
12. Diciembre

D2. ¿Es usted...?

1. Hombre
2. Mujer
3. No binario
4. Prefiero no responder

D3/B13. ¿en qué comuna vive?

97. No sé
98. Prefiero no responder

D4. ¿Cuál es el nivel de estudios más alto que ha completado (normalmente mediante la obtención de un certificado o diploma)?

1. No he completado estudios formales
2. Educación preescolar
3. Educación básica
4. Educación media (grados 1 al 6)
5. Educación media científico-humanista
6. Educación media técnica profesional
7. Técnico nivel superior (1 a 3 años)

8. Profesional (4 o más años)
9. Magíster
10. Doctorado

D6.

Por favor, ¿podría indicar los ingresos mensuales líquidos de su hogar (es decir, después de pagar impuestos y cotizaciones previsionales)?

Los ingresos totales de su hogar incluyen sus propios ingresos además de los ingresos del resto de personas que viven en él. Los ingresos totales incluyen salarios, pensiones, prestaciones de la seguridad social, intereses, dividendos, ganancias de capital reclamadas, beneficios de empresas, subsidios de desempleo y cualquier otro dinero que haya recibido.

1. Menos de 300000 \$
2. Entre 300000 \$ y 449999 \$
3. Entre 450000 \$ y 589999 \$
4. Entre 590000 \$ y 729999 \$
5. Entre 730000 \$ y 909999 \$
6. Entre 910000 \$ y 1109999 \$
7. Entre 1110000 \$ y 139999 \$
8. Entre 1400000 \$ y 1839999 \$
9. Entre 1840000 \$ y 2749999 \$
10. Más de 2750000 \$
97. No sé
98. Prefiero no responder

1. NIVELES DE CONFIANZA

Q1. Para empezar, una pregunta general sobre la confianza. En una escala de 0 a 10, en la que 0 significa "Nada" y 10 "Completamente", en lo general ¿cuánto confía en la mayoría de las personas?

- [Nada – Completamente – 97. No sé]
[0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10]

La siguiente pregunta se refiere a la confianza en diversas instituciones de Chile. Aunque haya tenido muy poco o ningún contacto con estas instituciones, por favor base su respuesta en su impresión general.

Q2. En una escala de 0 a 10, en la que 0 significa "Nada" y 10 "Completamente", ¿en qué medida confía en cada una de las siguientes instituciones?

1. El gobierno
2. El gobierno regional
3. La municipalidad
4. El Congreso Nacional
5. Los partidos políticos
6. Las policías

7. Personas funcionarias del gobierno nacional
8. Personas funcionarias del gobierno regional
9. Los tribunales y el sistema judicial
10. Los medios de comunicación
11. Los organismos internacionales
12. El sistema electoral
13. Organizaciones de la sociedad civil

Nota: Las organizaciones no estatales incluyen aquellas organizaciones en las que las personas se organizan para defender intereses comunes en el ámbito público. Por ejemplo, organizaciones comunitarias y asociaciones vecinales, grupos ecologistas, grupos de defensa de los derechos de la mujer, asociaciones de agricultores, organizaciones religiosas, sindicatos, cooperativas, asociaciones profesionales, cámaras de comercio, institutos de investigación independientes y medios de comunicación sin ánimo de lucro. (<https://www.oecd.org/dac/peer-reviews/partneringwithcivilsociety.htm>).

- [Nada – Completamente – 97. No sé]
[0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10]

QC1 En una escala de 0 a 10, donde 0 es "Nada" y 10 "Completamente" ¿en qué medida diría que el Gobierno chileno puede confiar en que los/as ciudadanos/as proporcionen información correcta al postular a beneficios del Estado o declarar impuestos?

- [Nada – Completamente – 97. No sé]
[0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10]

2. DETERMINANTES DE LA CONFIANZA EN LAS INSTITUCIONES

A continuación leerá sobre situaciones que podrían ocurrir en cualquier país y le preguntamos, a su juicio, qué tan probable es que ocurran en Chile. Las siguientes preguntas se refieren a sus expectativas sobre el comportamiento futuro de las instituciones públicas. No hay respuestas correctas o incorrectas, simplemente nos gustaría conocer sus opiniones. Por favor, responda en una escala de 0 a 10 en la que 0 significa "Muy improbable" y 10, "Muy probable".

2.1 Integridad

Q4. Si a un/a político/a se le ofreciera un trabajo bien remunerado en el sector privado a cambio de un favor político, a su juicio, ¿qué tan probable es que lo rechace?

- [Muy improbable – Muy probable – 97. No sé]
[0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10]

Q5. Si un/a ciudadano/a o una empresa ofrecieran dinero a un/a funcionario/a público para acceder más rápido a un servicio público, a su juicio, ¿qué tan probable es que lo rechace?

- [Muy improbable – Muy probable – 97. No sé]
[0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10]

Q6. A su juicio, ¿qué tan probable es que el Congreso Nacional le exija al gobierno rendir cuentas por sus políticas públicas y su comportamiento? Por ejemplo, interpellando a un/a ministro/a o revisando el presupuesto.

- [Muy improbable – Muy probable – 97. No sé]
[0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10]

Q7. Si una empresa promoviera una política que beneficiara a su sector pero pudiera ser perjudicial para la sociedad en su conjunto, a su juicio, ¿qué tan probable es que el gobierno acceda a las demandas de la empresa?

- [Muy improbable – Muy probable – 97. No sé]
[0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10]

2.2. Capacidad de respuesta

Q8. Si muchas personas se quejaron sobre un servicio público que funciona mal, a su juicio, ¿qué tan probable es que el servicio sea mejorado?

Por «servicio público» se entiende un servicio prestado por el sector público para el uso de las personas, como el transporte público, la limpieza de las calles, la educación o los servicios de salud.

- [Muy improbable – Muy probable – 97. No sé]
[0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10]

Q9. Si existiera una idea innovadora que permitiera mejorar la prestación de un servicio, a su juicio, ¿qué tan probable es que sea adoptada por la institución pública responsable?

- [Muy improbable – Muy probable – 97. No sé]
[0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10]

Q10. Si más de la mitad de la población en Chile expresara claramente su opinión en contra de una política pública de nivel nacional, a su juicio, ¿qué tan probable es que se cambie?

- [Muy improbable – Muy probable – 97. No sé]
[0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10]

Q11. Cuando el gobierno toma una decisión, a su juicio, ¿qué tan probable es que esté basada en las mejores evidencias, investigaciones y datos estadísticos disponibles?

- [Muy improbable – Muy probable – 97. No sé]
[0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10]

2.3 Fiabilidad

Q12. Si se produjera una emergencia a gran escala, a su juicio, ¿qué tan probable es que las instituciones públicas estén preparadas para proteger las vidas de las personas?

- [Muy improbable – Muy probable – 97. No sé]
[0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10]

Q13. Si usted entregara información personal a una institución pública, a su juicio, ¿qué tan probable es que se utilice exclusivamente para fines legítimos?

- [Muy improbable – Muy probable – 97. No sé]
[0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10]

Q15. Si se dispusiera de nuevas tecnologías, (por ejemplo, inteligencia artificial o aplicaciones digitales), a su juicio, ¿qué tan probable es que el gobierno las regule adecuadamente y ayude a las empresas y a la ciudadanía a utilizarlas de forma responsable?

Nota: La inteligencia artificial busca imitar la función del cerebro humano mediante el uso de tecnologías, por ejemplo, aprendiendo de los errores para así realizar buenas predicciones.

- [Muy improbable – Muy probable – 97. No sé]
[0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10]

2.5 Apertura

Q16. Si la municipalidad va a tomar una decisión que afecta a su comuna, a su juicio, ¿qué tan probable es que usted tenga la oportunidad de expresar su opinión?

- [Muy improbable – Muy probable – 97. No sé]
[0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10]

QC2. Si el gobierno va a tomar una decisión que afecta a su región, a su juicio ¿qué tan probable es que los/as representantes de su región puedan plantear al gobierno las necesidades y visiones regionales?

- [Muy improbable – Muy probable – 97. No sé]
[0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10]

Q17. Si usted necesitara información sobre un trámite en las instituciones públicas (por ejemplo, obtener un pasaporte, registrar un nacimiento, postular a beneficios, etc.), a su juicio: ¿qué tan probable es que esa información sea fácil de encontrar?

- [Muy improbable – Muy probable – 97. No sé]
[0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10]

Q18. Si el gobierno llevara a cabo una reforma, a su juicio, ¿qué tan probable es que se explique claramente cómo usted se vería afectada/o por la reforma?

- [Muy improbable – Muy probable – 97. No sé]
[0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10]

Q19. Si usted participara en una consulta pública para reformar un área como salud o medio ambiente, a su juicio, ¿qué tan probable es que el gobierno tome en cuenta las opiniones expresadas en dicha consulta?

Nota: Una consulta pública es una forma de recoger la opinión de la ciudadanía para su consideración en la toma de decisiones sobre diferentes políticas públicas, por ejemplo de educación, transporte, medioambiente, entre otros.

- [Muy improbable – Muy probable – 97. No sé]
[0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10]

2.5 Equidad

Q20. Si un/a funcionario/a público/a interactuara con las personas en la zona donde vive, a su juicio, ¿qué tan probable es que trate a todas las personas por igual, independientemente de su nivel de ingresos, identidad de género, orientación sexual, etnia o país de origen?

- [Muy improbable – Muy probable – 97. No sé]
[0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10]

Q21. Si usted o un miembro de su familia solicitara un beneficio social, a su juicio, ¿qué tan probable es que su solicitud sea tratada de manera justa?

- [Muy improbable – Muy probable – 97. No sé]
[0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10]

Q22. Si en el Congreso Nacional se debatiera una nueva política, a su juicio, ¿qué tan probable es que se equilibren adecuadamente las necesidades de las distintas regiones y grupos de la sociedad?

- [Muy improbable – Muy probable – 97. No sé]
[0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10]

2.6 Factores generales que afectan la confianza

Q23. Hay varias razones por las que alguien puede confiar o desconfiar del gobierno. En términos generales, ¿cuáles son los tres factores que más influyen en su confianza en el gobierno?

[Seleccione los tres más importantes]

1. El gobierno lleva a cabo sus funciones de forma competente
2. Las políticas públicas del gobierno coinciden con mis preferencias
3. Los/as funcionarios/as del gobierno se rigen por las mismas normas que cualquier otra persona
4. El gobierno involucra a los/as ciudadanos/as en los asuntos más importantes por medio de asambleas ciudadanas, plebiscitos, consultas públicas, etc.
5. El gobierno cumple con sus promesas electorales
6. Las políticas públicas del gobierno equilibran los intereses de las generaciones actuales y futuras

3. SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Le haremos algunas preguntas sobre su uso y satisfacción con determinados servicios públicos.

Q24. En una escala de 0 a 10, ¿qué tan satisfecho/a está con el sistema de educación pública en Chile?

- [Nada Satisfecho/a – Totalmente satisfecho/a – 97. No sé]
[0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10]

Q25. En una escala de 0 a 10, ¿qué tan satisfecho/a está con el sistema de salud pública de Chile?

- [Nada Satisfecho/a – Totalmente satisfecho/a – 97. No sé]
[0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10]

Q26. En una escala de 0 a 10, ¿qué tan satisfecho/a está con la calidad de los trámites en instituciones públicas en Chile (por ejemplo, solicitar una cédula de identidad, registrar un nacimiento o postular a beneficios del Estado)?

- [Nada Satisfecho/a – Totalmente satisfecho/a – 97. No sé]
[0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10]

Q27. En los últimos 2 años, ¿usted o alguno de los miembros de su hogar se han inscrito en un establecimiento educacional en Chile?

Por hogar nos referimos a todas las personas que viven habitualmente en su lugar de residencia principal (incluido usted mismo), que comparten un presupuesto común (es decir, excluidos los compañeros de departamento y los arrendatarios).

1. Sí
2. No
3. No sé

Q28. En los últimos 12 meses, ¿usted o algún miembro de su hogar ha utilizado personalmente el sistema de salud público en Chile?

Por hogar nos referimos a todas las personas que viven habitualmente en su lugar de residencia principal (incluido usted mismo), que comparten un presupuesto común (es decir, excluidos los compañeros de departamento y los arrendatarios).

1. Sí
2. No
3. No sé

Q29. En los últimos 12 meses, ¿ha realizado personalmente un trámite en las instituciones públicas en Chile (por ejemplo, solicitar un pasaporte, inscribir un nacimiento, o postular a beneficios, etc.)?

1. Sí
2. No *[Move to question 31]*
3. No sé *[Move to question 31]*

Q30. Piense en el último trámite en las instituciones públicas que realizó ¿qué tan satisfecho/a quedó con cada uno de los siguientes aspectos?

Responda utilizando una escala de 0 a 10, en la que 0 significa "Nada satisfecho/a" y 10 "Totalmente satisfecho/a".

1. Facilidad para acceder al servicio
2. Rapidez para acceder al servicio
3. Amabilidad de los/as funcionarios/as con los/as que interactuó
4. Claridad del lenguaje y de la información durante todo el proceso
5. Capacidad de los/as funcionarios/as con los/as que interactuó
6. Grado en que el servicio satisfizo sus necesidades
7. Capacidad para acceder al servicio de la forma que deseaba (en línea, por teléfono, por correo o en persona)
8. Facilidad de uso del servicio digital (sitio web, aplicación)

[0 – Nada Satisfecho/a; 10 Totalmente satisfecho/a; 99 No sé; 98 No corresponde]

4. ACTITUDES POLÍTICAS Y PARTICIPACIÓN

Ahora le haremos algunas preguntas sobre su participación en actividades políticas en Chile.

Q31. ¿Qué tanto diría que el sistema político en Chile permite que personas como usted puedan influenciar lo que hace el gobierno?

- [Nada – Completamente – 97. No sé]
[0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10]

Q32. ¿Qué tanto confía en su propia capacidad para participar en política?

- [No confío – Confío completamente – 97. No sé]
[0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10]

Q33. Durante los últimos 12 meses, ¿ha realizado alguna de las siguientes actividades?

Seleccione todas las opciones que correspondan.

1. Votó en las últimas elecciones locales/municipales del 15 y 16 de mayo de 2021
2. Votó en un plebiscito nacional
3. Contactó a algún/a político/a
4. Asistió a alguna reunión de un sindicato o partido político
5. Participó en una consulta pública

Nota: Una consulta pública es una forma de recoger la opinión de la ciudadanía para su consideración en la toma de decisiones sobre diferentes políticas públicas, por ejemplo de educación, transporte, medioambiente, entre otros.

1. Fue candidato u ocupó un cargo de elección popular
2. Participó en alguna protesta o manifestación pública
3. Elaboró o firmó alguna petición por una causa que usted apoya (en papel o por internet)
4. Publicó o compartió contenido político en las redes sociales
5. Desacreditó algún producto por su postura política
6. Ha trabajado como voluntario para causas sociales o medioambientales
7. Ninguna de las opciones anteriores (single answer)
98. Prefiero no responder (single answer)

Q34. ¿Cree que los/as ciudadanos/as de Chile deberían poder votar directamente en un plebiscito sobre asuntos específicos de importancia nacional?

1. Sí
2. No
97. No sé
98. Prefiero no responder.

Q35. ¿Votó en la segunda vuelta de las últimas elecciones presidenciales el 19 de diciembre de 2021?

1. Sí

2. No

97. No sé o no recuerdo

98. Prefiero no responder

Q36_1. IF Q35 Yes: ¿El candidato por el que votó en las últimas elecciones presidenciales el 19 de diciembre de 2021 gobierna actualmente?

1. Sí

2. No

97. No sé

98. Prefiero no responder

Q36_2. IF Q35 No/DK/Prefer not to say: ¿El/la candidato/a por el que hubiese votado en las últimas elecciones presidenciales el 19 de diciembre de 2021 gobierna actualmente?

1. Sí

2. No

97. No sé

98. Prefiero no responder

5. PERCEPCIÓN DE LA ACCIÓN DEL GOBIERNO ANTE DESAFÍOS GLOBALES

Ahora le haremos algunas preguntas sobre los desafíos que enfrenta la sociedad, hoy y en el futuro. Estamos interesados en sus opiniones sobre las prioridades de política pública en su país y la cooperación de Chile con otros países.

Q37. En una escala de 0 a 10, ¿qué tan importante es que en Chile se prioricen los siguientes temas?

1. Ofrecer igualdad de oportunidades para todos/as en Chile.

2. Ayudar a los/las trabajadores/as de Chile en su adaptación a la automatización, digitalización y las nuevas tecnologías

3. Reducir los gases de efecto invernadero de Chile.

Nota: Los gases de efecto invernadero son contaminantes que contribuyen al calentamiento global, entre ellos, los gases producidos por la combustión de petróleo, los incendios forestales, las aguas residuales, y los plaguicidas.

4. Reducir la deuda pública de Chile.

Nota: La deuda pública corresponde a las obligaciones financieras (bonos, préstamos) contraídas por el gobierno, en que se compromete a pagar intereses y el préstamo original en determinadas fechas. Incluye deuda externa por Bonos Soberanos, deuda interna compuesta principalmente por los Bonos de Tesorería y la deuda contraída con instituciones multilaterales.

5. Crear condiciones para que las empresas prosperen en Chile.

6. Manejar la migración en Chile

- [Nada importante – Extremadamente importante – 97.No sé]

[0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10]

Q38. En una escala de 0 a 10, ¿cuánto confía usted en que Chile logre reducir en los próximos 10 años las emisiones de gases de efecto invernadero?

Nota: Los gases de efecto invernadero son contaminantes que contribuyen al calentamiento global, entre ellos, los gases producidos por la combustión de petróleo, los incendios forestales, las aguas residuales, y los plaguicidas.

- [No confío – Confío completamente– 97.No sé]
[0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10]

QC3. En una escala de 0 a 10 ¿cuánto confía usted en la capacidad del gobierno para colaborar con otros actores del país (tales como empresas y sindicatos) con el fin de enfrentar los desafíos de largo plazo?

Nota: Desafíos de largo plazo, tales como el envejecimiento de la población, el cambio climático, la transición hacia una energía sostenible, entre otros.

- [Nada – Completamente – 97.No sé]
[0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10]

Q40. En una escala de 0 a 10, ¿cuánto confía en que el gobierno equilibre adecuadamente los intereses de las generaciones actuales y futuras?

- [No confío – Confío completamente – 97.No sé]
[0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10]

CUESTIONARIO DE ANTECEDENTES

Usted está próximo/a a leer y responder a una serie de preguntas sobre su vida familiar y laboral. Le garantizamos que todas las respuestas serán tratadas de forma anónima y confidencial.

B2. ¿Nació en Chile?

1. Sí
2. No
3. No sé
4. Prefiero no responder

B3. Pensando en los próximos uno o dos años, ¿qué tanto le preocupan las finanzas y el bienestar económico general de su hogar?

1. Nada preocupado/a
2. Poco preocupado/a
3. Moderadamente preocupado/a
4. Muy preocupado/a
5. No sé
6. Prefiero no responder

QC4 Piense en su situación económica actual y en sus expectativas a futuro, ¿cree que le irá mejor, peor, o más o menos igual que a sus padres?

1. Creo que me irá mucho mejor que a mis padres
2. Creo que me irá algo mejor que a mis padres

3. Creo que me irá algo peor que a mis padres
4. Creo que me irá mucho peor que a mis padres
5. Creo que me irá más o menos igual que a mis padres
6. No sé

QC5 ¿Qué tan a menudo le preocupa ser víctima de un crimen violento en Chile?

1. Siempre
2. Frecuentemente
3. Ocasionalmente
4. Nunca
5. No sé
6. Prefiero no responder

B5. ¿Cuáles cree que son los problemas más importantes a los que se enfrenta Chile? Seleccione como máximo tres respuestas.

1. Aumento de los precios/inflación/costo de la vida
2. Desempleo y trabajos
3. Cambio climático u otras amenazas que pongan en riesgo el medioambiente
4. Delincuencia o violencia
5. Defensa/asuntos exteriores (p. ej., guerra, terrorismo internacional)
6. La disponibilidad, calidad o la asequibilidad de los servicios esenciales (salud, educación, etc.)

Nota: Asequibilidad refiere a aquello que está al alcance o que es posible de conseguir.

7. La disponibilidad, calidad o la asequibilidad de la vivienda

Nota: Asequibilidad refiere a aquello que está al alcance o que es posible de conseguir.

8. Corrupción
9. Inmigración
10. Pobreza y desigualdad social
14. Peligros de las redes sociales
15. Difusión de información errónea/noticias falsas
16. Otra opción [Por favor, especifique]
17. Ninguna de las opciones anteriores (**single answer**)
18. Prefiero no responder (**single answer**)

B6. En un día normal, ¿de cuáles de las siguientes fuentes obtiene información sobre política y actualidad? [Seleccione todas las opciones que correspondan]

1. Noticias o programas de actualidad en la televisión o la radio
2. Redes sociales (como Facebook, Twitter/X, YouTube, Instagram, TikTok, etc.)
3. Periódicos, revistas o sitios web de noticias

- 4. Conversaciones con amigos, familiares, colegas, profesores
- 96. Otra opción
- 99. No obtiene información sobre estos temas (single answer)
- 97. No sé (single answer)

If 97: Skip to B8

B7 ¿Qué porcentaje de información sobre política y actualidad obtiene en las redes sociales (Facebook, Twitter/X, YouTube, Instagram, TikTok, reddit, etc.)?

Por favor, estime lo mejor que pueda un porcentaje, donde 0 significa que no obtiene información sobre política y actualidad de las redes sociales y 100 significa que obtiene toda la información sobre política y actualidad de las redes sociales.

___ %

B8. Cuando lee, ve o escucha noticias, ¿cuáles de los siguientes factores le importan más para decidir si las noticias son confiables?[Seleccione como máximo tres opciones]

- 1. La organización o el/la periodista que informa de la noticia
- 2. El tipo de personas u organizaciones que comparten la noticia
- 3. El número de veces que se ha compartido, comentado o que ha gustado la noticia en las redes sociales
- 4. Las fuentes citadas en la noticia
- 5. El número de medios que informan sobre la noticia
- 6. Que usted está de acuerdo con el punto de vista o la información entregada en la noticia
- 7. Ninguna de las anteriores (single answer)
- 8. No sé (single answer)
- 9. No corresponde – No leo, veo ni escucho noticias (single answer)

B9. En general, ¿diría que las instituciones públicas (como los ministerios y el Instituto Nacional de Estadísticas) proporcionan estadísticas que?

Rows:

- 1. Son fáciles de encontrar
- 2. Son fáciles de entender
- 3. Permiten verificar si el gobierno cumple sus promesas
- 4. Son confiables

Columns:

- 1. Nunca
- 2. Rara vez
- 3. A veces
- 4. Frecuentemente
- 5. Siempre
- 6. No sé

7. No corresponde

B10. Ahora nos gustaría hacerle una pregunta acerca de otras personas de su hogar. Por hogar entendemos todas las personas que viven habitualmente en su domicilio principal (incluido usted mismo), que comparten un presupuesto común (es decir, excluidos los compañeros de departamento y los arrendatarios).

¿Cuántas personas –incluidos niños/as y usted mismo/a– viven normalmente con usted como miembros de su hogar?

B11. ¿Se describiría como parte de un grupo discriminado en Chile?

1. Sí
2. No
3. No sé
4. Prefiero no responder

Los determinantes de la confianza en las instituciones públicas de Chile

Los determinantes de la confianza en las instituciones públicas de Chile fue realizado en el marco de la Agenda de Modernización del Estado 2022-2026. Basándose en los resultados de la Encuesta de Confianza de la OCDE 2023 y más de cincuenta entrevistas cualitativas con actores nacionales clave, el estudio ofrece un análisis en profundidad y comparativo sobre la confianza pública y los factores que la determinan en Chile. El reporte provee recomendaciones para reforzar la confianza, como ser, mejorar la prestación y la capacidad de respuesta de los servicios públicos, promover equidad e imparcialidad en las instituciones públicas, y fortalecer la comunicación e interacción entre el gobierno y la ciudadanía.



IMPRESA ISBN 978-92-64-31486-3
PDF ISBN 978-92-64-94930-0

