



# INFORME FINAL

“Consultoría Rediseño de la Encuesta  
Nacional de Derechos Ciudadanos (ENDC)”

COTIZACIÓN N° 851556-2-CT15

Eduardo Valenzuela Carvallo

## CONTENIDOS

<b>1. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>1.1 Derechos Ciudadanos .....</b>	<b>4</b>
<b>Tabla N° 1: Derechos ciudadanos más comúnmente citados en estatutos administrativos .....</b>	<b>6</b>
<b>2. ANTECEDENTES TÉCNICOS DE LA ENCUESTA .....</b>	<b>6</b>
<b>2.1 Diseño Muestral Encuesta Nacional de Derechos Ciudadanos .....</b>	<b>7</b>
<b>2.2 Cuestionario de la ENDC .....</b>	<b>9</b>
<b>3. BASES TÉCNICAS: ORGANIZACIÓN DE LA ENCUESTA .....</b>	<b>10</b>
3.1 Elaboración de la Muestra .....	10
3.2 Organización del proyecto .....	11
3.3 Gestión del Proyecto .....	12
3.4. Recepción, Control y Seguimiento de la Muestra .....	13
3.5 Recolección de datos .....	15
3.6. Procesamiento de Datos .....	17
3.7. Elaboración y Documentación de la Base de Datos .....	18
<b>3.8 Elaboración y presentación de informes de resultados. ....</b>	<b>19</b>
3.9 Productos requeridos en la ENDC .....	19
Anexo 2: Indicadores de trabajo de campo ENDC .....	22
Anexo 3: Encuesta Nacional de Derechos Ciudadanos (sexta versión) .....	26

## 1. INTRODUCCIÓN

La Encuesta Nacional de Derechos Ciudadanos (en adelante ENDC) es un estudio de opinión pública que ejecuta la Comisión Asesora Presidencial para la Protección de los Derechos de las Personas y de la Probidad y Transparencia Administrativa (Ministerio Secretaría General de la Presidencia, Gobierno de Chile, 2013) en el marco de su misión de “prestar asesoría con el objeto de velar por la defensa y promoción de los derechos de las personas ante los órganos de la Administración del Estado, en relación a prestaciones que éstos otorgan, para la satisfacción de necesidades públicas” (art. 1, DSN° 86), y específicamente en atención al mandato del art. 3 del mismo decreto que solicita “observar y estudiar la actividad que desarrollan los órganos de la Administración del Estado frente a las personas”.

El propósito general de esta Encuesta es evaluar la experiencia y percepción de las personas respecto del cumplimiento de derechos ciudadanos por parte de los órganos del Estado que entregan atención directa. Se espera que esta información permita asimismo: a) estimar el nivel de conocimiento y valoración de los ciudadanos respecto de los derechos que poseen en el contacto con organismos públicos; b) observar el nivel de cumplimiento de tales derechos y obtener estimaciones respecto de la magnitud y tipo de vulneración de derechos; c) observar el conocimiento y valoración que tienen las personas respecto de sus deberes y obligaciones ciudadanas con énfasis en su relación con organismos públicos; d) estimar conocimiento, valoración y potencial de demanda de la Comisión Defensora Ciudadana; e) apreciar tendencias mediante la comparación sistemática con estudios anteriores.

La ENDC ha sido implementada en cinco oportunidades anteriores bajo la dirección de la Comisión Asesora Presidencial para la Protección de los Derechos de las Personas (DSN° 65 del 2001 del Ministerio Secretaría General de la Presidencia) en los años 2008, 2009, 2010 y 2011, y luego, por la nueva Comisión antes referida, en 2013. Los Términos de Referencia que se presentan a continuación se refieren a la sexta versión corregida de la Encuesta Nacional de Derechos Ciudadanos (2015). La Comisión Asesora Presidencial para la Protección de los Derechos de las Personas y de la Probidad y Transparencia Administrativa (en adelante, la “Comisión”) tendrá a su cargo la dirección y organización de la Encuesta ENDC que recolectará datos de una muestra representativa de la población de 18 años y más, residente en hogares particulares de todo el país cuyas características y alcance se detallan más adelante. Para la realización de esta encuesta se contratarán los servicios de una empresa idónea (en adelante CONTRATISTA) que se espera tenga la capacidad de organizar y coordinar la realización de esta Encuesta en todas sus partes y bajo los protocolos que se indicarán en estas Bases.

En términos generales, los servicios que se requieren son los siguientes:

- Diseño y elaboración de la muestra ENDC bajo términos y protocolos que se indican más adelante.
- Recolección de datos de la ENDC.

- Elaboración de la base de datos completa y adecuadamente validada, incluyendo los reportes metodológicos y materiales complementarios que correspondan para la lectura y análisis de los datos.

Los resultados esperados del proceso son los siguientes:

- Base de datos innominada con todos los datos recolectados en el cuestionario ENDC.
- Base de datos innominada con las direcciones de las viviendas entrevistadas y no entrevistas en esta oportunidad.
- Informes metodológicos que permitan documentar los procesos y protocolos implementados en el proceso de recolección de datos ENDC.
- Informe de Resultados Principales y Totales en versiones de presentación gráfica y de análisis textual.
- Archivos de sintaxis que permitan replicar los cuadros presentados en los Resultados Principales y Totales.



### 1.1 Derechos Ciudadanos

Los derechos ciudadanos buscan garantizar que cada cual se convierta en miembro pleno de la comunidad a la que pertenece. Habitualmente se reconocen tres clases de derechos: derechos civiles, derechos políticos y derechos sociales. Los derechos civiles se refieren al derecho a la libertad personal, que abarca de una manera especial la libertad económica, es decir la capacidad de celebrar contratos válidos entre particulares, el derecho de trabajar y moverse libremente (al menos dentro de los límites jurisdiccionales del estado nacional) y el derecho de propiedad (entendido como *jus utendi*, la capacidad de apropiarse y utilizar el fruto del trabajo propio). También dentro de los derechos civiles se cuentan el derecho a la libertad de expresión y asociación dentro de las cuales la libertad religiosa se convirtió históricamente en su expresión más acusada, pero que actualmente se entiende en sentido amplio para abarcar cualquier forma de expresión y asociación. El derecho de disponer de una legítima defensa en un juicio (que incluye de manera especial el derecho de no inculparse a sí mismo y la presunción de inocencia así como el derecho a un juicio rápido y expedito y a una sanción justa) forma parte también de este ámbito de derechos.

El aspecto político de los derechos ciudadanos incluye algunos de sus componentes más conocidos, sobre todo el derecho de participar en el ejercicio del poder político, generalmente a través de la capacidad de elegir representantes y ser elegido como representante de alguna clase de voluntad popular. En su conjunto, los derechos civiles (asociados con la tradición liberal del *common law* que florecen en el siglo XVII inglés) y los derechos políticos (asociados, a su turno, con la tradición republicana de las llamadas “grandes revoluciones” francesa y norteamericana) constituyen los “derechos de primera generación” que respaldaron la formación de los sistemas democráticos modernos. Los derechos ciudadanos se distinguen de los derechos humanos en su capacidad de universalización: la ciudadanía moderna ha estado siempre anclada en los marcos del estado nacional y la interpretación y alcance de tales derechos son materia de la jurisdicción y

legislación nacionales, a diferencia de los derechos humanos que son crecientemente objeto de proclamación universal y de jurisdicción transnacional.

La dimensión social de los derechos se introduce más tardíamente en el marco de las políticas de inclusión social propias del estado social, especialmente en el período de prosperidad económica de la postguerra europea (aunque los antecedentes de las políticas de Nuevo Trato norteamericanas también ejercieron influencia en este sentido). Los derechos sociales incluyen el derecho a tener un empleo (de preferencia libremente elegido conforme a las propias capacidades), el derecho a disponer de mínimos de bienestar y seguridad económica y el derecho a obtener una provisión básica de educación.

Otra clase derechos -que pueden denominarse de “tercera generación” – son los llamados “derechos culturales” cuya demanda florece más recientemente asociados con los procesos de globalización y la formación de sociedades multiculturales a partir de corrientes inmigratorias generalmente sur/norte de gran envergadura. Los derechos culturales se tematizan como derecho a la diferencia y se refieren a las exigencias de un trato igualitario y no discriminatorio para quienes poseen atributos y cualidades generalmente minoritarias dentro de la sociedad global.

Una definición más restringida y específica de los derechos ciudadanos se obtiene de la enumeración de derechos que tienen las personas en sus relaciones con la administración del Estado. La fuente de estos derechos proviene generalmente de compromisos de gobierno que no han sido escriturados constitucionalmente y que responden a los requerimientos de una buena administración. En teoría de la administración pública se reconocen tres fases de desarrollo: en la primera, la administración se comprende como una burocracia racional, caracterizada por la jerarquía, profesionalismo, imparcialidad, estandarización de procesos y autoridades legalmente constituidas mediante competencias acreditadas. El modelo de la burocracia racional estuvo enfocado especialmente a proveer seguridad humana y protección de los derechos de propiedad, así como poner en práctica el estado de derecho, dotando a las leyes de eficacia ejecutiva. Usualmente el modelo de la administración burocrática-racional (que nunca ha alcanzado a constituirse plenamente en nuestros países) ha sido criticado por su paternalismo (o autoritarismo vis a vis de los ciudadanos), pero también por enfocarse demasiado en procedimientos antes que en resultados. En una segunda fase –conocida como Nueva Administración y que corresponde a la oleada de reformas liberales de la economía mundial- se exigió a la administración pública un mayor énfasis en la eficiencia en la utilización de los recursos (que incluía la rapidez y simplificación de los procedimientos sobre todo relacionados con inversión), una orientación decididamente volcada hacia los consumidores y una mayor preocupación hacia las necesidades del público, así como una sintonía creciente con las exigencias de un mercado abierto y dinámico. La introducción de principios y técnicas de la administración privada (“teoría de la gestión”) en la administración pública –en consonancia con la expansión del sector privado a expensas del público- fue común en esta fase desarrollo. En una tercera fase – “teorías de la gobernanza”- se incorpora abiertamente la perspectiva de la sociedad civil en el complejo público/privado en que había oscilado la administración. La gobernanza requiere la introducción de estrategias inéditas de participación, transparencia y protección de derechos

ciudadanos en la operación de la administración pública, algunas de las cuales provienen de fases anteriores, pero que resultan relevadas y reforzadas en este período. El empoderamiento de las personas para exigir eficiencia y resultados similares a los que se obtienen en la administración privada –que es característica de la segunda fase con la impaciencia del público frente a las filas de atención y tiempos de espera- se convertiría en exigencias más profundas de trato igualitario, defensa de intereses ciudadanos y respeto de derechos. Las demandas por transparencia en un clima de creciente desconfianza y hostilidad hacia la administración pública, a su vez, no tiene parangón en las fases anteriores y distinguen netamente las estrategias de gobernanza entre el sector público y privado. Las exigencias de participación en los procesos de toma de decisiones públicas, por último, rebalsan por completo el umbral del reclamo y se convierten de derechos formales de recusación de decisiones administrativas, canales abiertos de participación ciudadana con mecanismos de consulta previa y diversas formas de democracia directa que penetran indirectamente en la gestión administrativa.

El desarrollo de derechos ciudadanos puede encontrarse por doquier en los estatutos administrativos en casi todos los países desarrollados y también son comunes en los diferentes servicios públicos de nuestro país. Aunque no existe un listado preciso ni exhaustivo de tales derechos, es común encontrar enumeraciones que incluyen aquellos que se mencionan en la Tabla siguiente.

**Tabla N° 1: Derechos ciudadanos más comúnmente citados en estatutos administrativos**

<b>Derechos</b>
Recibir una atención y respuesta oportuna, según plazos establecidos y comprometidos previamente
Trato igualitario o imparcial, digno y respetuoso
Obtener información pública gratuita y atención gratuita cuando corresponda
Conocer el estado de sus requerimientos y persona responsable de ellos y acceder a información clara y comprensible
Conocer la identidad de todos los funcionarios que intervienen en el procedimiento y de los responsables
Contar con espacios para formular consultas, reclamos y sugerencias
Exigir confidencialidad en el uso de la información proporcionada
Recibir una atención preferencial en caso que su situación lo amerite (tercera edad, embarazadas, personas con discapacidad)
Recibir explicaciones pertinentes, soluciones efectivas y compensaciones en caso de que se vulneren sus derechos
Entregar facilidades de acceso a servicios públicos utilizando medios, horarios y condiciones favorables
Entregar facilidades en lengua originaria y respetar costumbres ancestrales en casos que corresponda

## 2. ANTECEDENTES TÉCNICOS DE LA ENCUESTA

La ENDC es una encuesta especialmente diseñada para evaluar conocimiento, percepción y cumplimiento de derechos ciudadanos en relación con organismos públicos de atención y contacto directo. Entre los antecedentes que se tuvieron a la vista para la confección de esta Encuesta se cuentan sus cinco versiones anteriores en el período 2008-2013 cuya enumeración es la siguiente:

- Primera Encuesta Nacional de Derechos Ciudadanos (Gestra, Comisión Asesora Presidencial para la Protección de los Derechos de las Personas, mayo 2008, N= 1.803)
- Segunda Encuesta Nacional de Derechos Ciudadanos (Collect GfK, Comisión Asesora Presidencial para la Protección de los Derechos de las Personas, mayo 2009, N= 2.000)
- Tercera Encuesta Nacional de Derechos Ciudadanos (Subjetiva, Comisión Asesora Presidencial para la Protección de los Derechos de las Personas, noviembre-diciembre 2010, N= 2.014)
- Cuarta Encuesta Nacional de Derechos Ciudadanos (ICCOM, Comisión Asesora Presidencial para la Protección de los Derechos de las Personas, noviembre-diciembre 2011, N= 2.031)
- Quinta Encuesta Nacional de Derechos Ciudadanos (CADEM, Comisión Asesora Presidencial para la Protección de los Derechos de las Personas, octubre-noviembre 2013, N= 2.059)

ENDC es una encuesta que se aplica en hogares a través de una entrevista presencial en una muestra representativa de población urbana de 18 años y más (n= alrededor de 2.000 casos en todas sus versiones). ENDC realiza estimaciones a nivel nacional en todos sus parámetros principales. La ENDC ha utilizado un cuestionario estandarizado con alrededor de 70 preguntas de núcleo central, que ha sido reformulado en esta sexta versión, aunque guardando comparabilidad en varios de los parámetros principales de la serie.

## 2.1 Diseño Muestral Encuesta Nacional de Derechos Ciudadanos

El diseño muestral de esta encuesta se ha elaborado en conformidad con su objetivo principal que consiste en obtener información respecto de la percepción del cumplimiento de los derechos ciudadanos y la caracterización de experiencias de vulneración de éstos en el país. Interesa obtener información que logre representatividad a nivel nacional.

La población objetivo de la encuesta es la población de 18 años o más que reside en viviendas particulares en territorio nacional. Se excluyen, por lo tanto, las viviendas no particulares cualesquiera sean sus características (locales comerciales y de servicios, residencias institucionales, etc.) y la población menor de 18 años. En este tipo de muestreo también se incluye la población extranjera o perteneciente a pueblos originarios que resulte seleccionada luego de las etapas definidas de selección.

El diseño muestral de la ENDC corresponde a una muestra probabilística, estratificada por locación geográfica y por tamaño poblacional en las áreas seleccionadas.

Los estratos de muestreo corresponden a todas las comunas del país, salvo a aquellas definidas por el INE como de difícil acceso<sup>1</sup>. La selección de la muestra, al interior de cada estrato de muestreo, se realiza en tres etapas (muestreo trietápico): las Unidades Primarias de Muestreo (UPM) son secciones o conglomerados (manzanas o entidades rurales) seleccionadas con probabilidad proporcional al tamaño de cada UPM; las Unidades Secundarias (viviendas) y

---

<sup>1</sup> Las comunas de difícil acceso definidas por el INE a partir del Censo 2002 corresponden a: Ollagüe, Isla de Pascua y Juan Fernández, Chaitén, Futaleufú, Palena, Lago Verde, Guaitecas, Chile Chico, O'Higgins, Tortel, Torres del Paine, Río Verde, Laguna Blanca, San Gregorio, Primavera, Timaukel, Cabo de Hornos y Antártica.

Terciarias (individuos) son seleccionadas con igual probabilidad al interior de cada unidad precedente. La selección de viviendas dentro de una sección (manzana) debe considerar la utilización de un método de selección probabilístico (ej. muestreo aleatorio simple, o muestreo sistemático con arranque aleatorio) que permita la selección de un máximo de 8 viviendas por conglomerado. La selección de los individuos se realiza aleatoriamente según el método de la Tabla de Kish entre los miembros de 18 años y más que residen en la vivienda seleccionada. Solamente se seleccionará a 1 persona dentro de cada vivienda.

La ENDC entrega las siguientes definiciones básicas de su diseño:

- i. **Marco Muestral.** Para la presente licitación, debe ser empleado el marco muestral que el INE mantiene vigente al año 2015. Este marco muestral comprende el uso de dos marcos de muestreo que son mutuamente excluyentes:
  - En el área rural, el marco de muestreo corresponde al generado a partir del Censo de Población y Vivienda del año 2002. Las unidades primarias de muestreo se denominan secciones y corresponden al área que puede recorrer un censista el día del censo.
  - En el área urbana, el marco de muestreo es aquel generado a partir de cartografía digital de alta validez métrica, actualizado al segundo semestre del año 2008. La información en el marco se actualiza con información anexa de Mapcity, Dmapas y los registros administrativos asociados a nuevas construcciones, otorgados por los municipios. Las unidades primarias de muestreo en el área urbana se denominan manzanas y corresponden a delimitaciones geográficas fijas.
- ii. **Dominios de estudio.** Se identifican como dominios de estudio, es decir agrupaciones para las cuales se planea producir estimaciones a partir de la encuesta, los siguientes niveles: país y zonas (zona norte, centro, sur del país y RM), además de población extranjera, población perteneciente a pueblos originarios y población chilena no perteneciente a pueblos originarios. Para las dos primeras se especificará el procedimiento en el apartado de sobre muestra. Para la muestra por zonas, se admitirán errores inferiores al 0.06 por estrato. En la tabla 2, se presentan los tamaños sugeridos.
- iii. **Objetivos de precisión y tamaño de muestra.** Se ha definido el tamaño de la muestra bajo el criterio de obtener estimaciones razonablemente precisas de nivel país, de zona y de acuerdo a las poblaciones definidas. Las estimaciones del error absoluto se realizan al 95% de confianza para variables dicotómicas de varianza máxima y deben incorporar un efecto de diseño de 1,5 a nivel de zona y tipo de población.

En la Tabla 2 se presenta la distribución de la muestra de la ENDC por zona. La muestra objetivo estimado, según los parámetros descritos anteriormente, alcanza a 2.800 casos. Para lograr el tamaño deseado de la muestra objetivo, el consultor debe anticipar las pérdidas que provienen de errores en el Marco Muestral (manzanas seleccionadas sin viviendas particulares) y de las



múltiples fuentes de no respuesta que son usuales en encuestas de hogares. Esto debido a que no se aceptará reemplazo en el terreno, sino que se debe utilizar una estrategia de sobremuestreo.

**Tabla N° 2. Distribución por Zona de la Muestra ENDC**

	Proyección población al 15 de Julio	N muestral	Error MAS	Error Diseño Complejo (deff = 1,5)
<b>País</b>	18.006.407	2800	0.019	0.028
<b>Zona Norte (1-5,15)</b>	2.282.133	600	0.040	0.060
<b>Zona centro (5-7)</b>	3.787.492	600	0.040	0.060
<b>Zona Sur (8-12-14)</b>	4.622.628	600	0.040	0.060
<b>RM</b>	7.314.176	1000	0.031	0.046

## 2.2 Cuestionario de la ENDC

La ENDC utiliza un cuestionario estructurado dividido en cinco módulos, sin contar las preguntas de caracterización socio-demográfica de los respondentes. Los cinco módulos son objeto de una entrevista directa, cara-a-cara en formato de cuestionario enteramente estructurado con preguntas y alternativas de respuesta previamente codificadas. Se trata de un cuestionario único para todos los respondentes cualesquiera sean sus atributos sociodemográficos. Los módulos y la extensión del cuestionario se detallan a continuación (se adjunta Cuestionario en Anexo N°3):

- i) Módulo 1: Conocimiento y Percepción de Derechos (9 preguntas, 41 variables)
  - ii) Módulo 2: Cumplimiento de Derechos y Discriminación (28 preguntas, 67 variables)
  - iii) Módulo 3: Responsabilidades ciudadanas (4 preguntas, 32 variables)
  - iv) Módulo 4: Reconocimiento de Derechos Inmigrantes y Pueblos Originarios (5 preguntas, 13 variables)
  - v) Módulo 5: Conocimiento, valoración y potencial de demanda de la Comisión (22 preguntas, 27 variables)
  - vi) Módulo Sociodemográfico (11 preguntas, 11 variables)
- 
- Total aproximado (79 preguntas, 191 variables)

El cuestionario ya ha sido objeto de pretesteo con el fin de evaluar el ajuste de las preguntas con la comprensión de las personas y detectar errores de pertinencia y validez, examinar el funcionamiento de las instrucciones de navegación que se incorporan en el instrumento (uso de filtros, ritmo y cadencias, etc.), evaluar el tiempo que demora responder el cuestionario en contextos y tipos de respondentes con diversas características y examinar la operación de los protocolos de trabajo de campo. El pretest realizado no ha evaluado el funcionamiento correcto del sistema de entrevista con asistencia de computadores, por lo que es responsabilidad del CONTRATISTA considerar este aspecto en caso que decida la utilización de este método. Los resultados del pretest indican que el cuestionario tiene una duración promedio aceptable en este

tipo de encuestas (alrededor de 40 minutos), que el nivel de comprensión de las preguntas es adecuado, carece de preguntas sensibles y que el cuestionario muestra una buena fluidez.

El cuestionario de la ENDC está acogido a normas estrictas de confidencialidad que deben asegurarse a través de los siguientes procedimientos: a) la identificación del respondente sólo puede solicitarse para fines de supervisión y bastará con registrar el (los) número(s) telefónico (s); b) las encuestas en papel deben ser almacenadas sin ninguna identificación de la persona que respondió la entrevista (algo que se puede asegurar a través de un sistema de prepicado en la parte donde se registre alguna identificación como el nombre del informante y la dirección de la vivienda); c) las bases de datos se entregan completamente innominadas tanto al que contrata el estudio como a investigadores y público en general. Se pueden proponer otros procedimientos que protejan la confidencialidad de los resultados de esta encuesta.

El cuestionario debe contener asimismo una indicación expresa acerca de los objetivos y contenidos del estudio y el uso que se dará a la información entregada. La Comisión debe ser explícitamente mencionada como el organismo que ha contratado el estudio. También se debe contemplar una mención expresa al carácter voluntario de la entrevista solicitada, incluyendo la posibilidad de abstenerse en contestar determinadas preguntas. Todos estos aspectos deben estar contenidos en una Declaración de Consentimiento Informado que se lee y firma antes de comenzar cada entrevista. Debido a que la encuesta incluye solamente población de 18 años y más no corresponde solicitar un consentimiento adicional. No se deben considerar incentivos económicos ni en dinero ni en especies a los entrevistados.

### 3. BASES TÉCNICAS: ORGANIZACIÓN DE LA ENCUESTA

La organización de la encuesta involucra una serie de decisiones y tareas que el CONTRATISTA debe coordinar junto con los encargados de la COMISIÓN.

#### **3.1 Elaboración de la Muestra**

La selección de la muestra de la ENDC estará cargo del propio CONTRATISTA en todas sus etapas, lo que incluye:

- 1) Elaborar el diseño muestral definitivo en base a las especificaciones técnicas mencionadas en estos Términos de Referencia.
- 2) Seleccionar la muestra a nivel de comunas y sección o conglomerado (manzanas o equivalentes) en base al diseño acordado, y entregar los archivos con parámetros de localización y cartografía asociada.
- 3) Seleccionar las viviendas e individuos donde se realizará la encuesta.
- 4) Elaborar los factores de expansión de la muestra, en base a información acerca de la disposición final de las viviendas seleccionadas.
- 5) Elaborar el informe metodológico completo de la muestra ENDC.

Para la selección de viviendas e individuos el CONTRATISTA deberá:

- 1) Enumerar las viviendas de todas las manzanas seleccionadas según procedimiento anterior
- 2) Seleccionar viviendas hasta un máximo de 8 en cada sección o conglomerado según un procedimiento aleatorio como muestreo aleatorio simple, muestreo sistemático con arranque aleatorio u otro equivalente.
- 3) Seleccionar un individuo de 18 años o más en cada vivienda seleccionada mediante el uso de la Tabla de Kish.
- 4) Elaborar el informe metodológico con los resultados de los procedimientos recién especificados.

### **3.2 Organización del proyecto**

La responsabilidad institucional de ENDC estará a cargo de la COMISIÓN en todas sus etapas de desarrollo. Para efectos de la coordinación de este proyecto, deberá conformarse un equipo al interior de esta Dirección quien coordinará las actividades del proyecto durante todo el periodo de ejecución. Este equipo estará formado por:

- **El Director de Proyecto (DP)** quien es el responsable final de la dirección del proyecto de la encuesta ENDC.
- **El Coordinador General (CG)** quien será responsable de coordinar todos los aspectos relacionados con la ejecución y aplicación de la encuesta ENDC. El Coordinador General es la contraparte técnica para el CONTRATISTA.

Para una adecuada comunicación con las contrapartes de la Comisión, el CONTRATISTA deberá identificar claramente en su propuesta a las personas que cumplirán los siguientes roles:

- **Jefe de Proyecto (JPC)** quien es el responsable final de la dirección del proyecto en todo lo que atañe a las tareas encomendadas al CONTRATISTA, y de velar por el cumplimiento cabal de los objetivos ,condiciones y plazos establecidos en el contrato de ejecución del estudio, así como por el logro de los estándares de calidad acordados.
- **Director Ejecutivo (DE)** quien será responsable de coordinar todos los aspectos relacionados con la ejecución y aplicación de la encuesta ENDC. El Director Ejecutivo es la contraparte técnica y operacional del Coordinador General.
- **Coordinador o Encargado de Desarrollo de Instrumentos (CDI):** es corresponsable de coordinar los aspectos vinculados con el diseño de cuestionarios y manuales, capacitación de encuestadores y supervisión interna del trabajo de campo.
- **Coordinador o Encargado de Trabajo de Campo (CTC):** es corresponsable de coordinar los procesos vinculados con la administración y seguimiento de la muestra y con el conjunto del proceso de recolección de datos de la encuesta ENDC.

- **Coordinador o Encargado de Procesamiento de Datos (CPD):** es corresponsable de coordinar los aspectos vinculados al procesamiento de datos y al diseño de bases de datos, así como de implementar la política de seguridad de datos.

En su propuesta técnica, el CONTRATISTA deberá identificar los cargos enumerados más arriba y documentar sus antecedentes profesionales según el formato de CV convencionales, así como justificar su competencia para el cumplimiento del cargo. Se deberá indicar también el tiempo que cada cual dedicará al proyecto.

En cada una de las Coordinaciones se deberá asimismo entregar una nómina de los miembros que componen cada equipo hasta el nivel de los Jefes de Grupo (regiones) en el caso de la Coordinación del Trabajo de Campo. En todos los casos debe adjuntarse CV que acredite experiencia y especificarse las horas de dedicación. Todos los miembros del equipo de trabajo del CONTRATISTA deberán firmar acuerdos de confidencialidad y de aceptación de las normas técnicas y éticas del proyecto.

### **3.3 Gestión del Proyecto**

El CONTRATISTA deberá asegurar una comunicación fluida y expedita con la contraparte técnica de la Comisión de manera que se cumplan eficientemente las tareas encomendadas y se resuelvan a tiempo problemas e imprevistos.

El CONTRATISTA deberá organizar una reunión inicial para refrendar los términos específicos del contrato, aclarar las dudas que eventualmente puedan surgir y ajustar aquellos términos que exijan una precisión adicional. Esta reunión dará inicio a las actividades correspondientes a los servicios contratados. Esta reunión será coordinada por el Equipo Directivo del CONTRATISTA (JPC, DE, COP, CDI, COP) quien elaborará un Acta con los acuerdos alcanzados la que será enviada a la Comisión, para su aprobación, en un plazo de 5 días hábiles. Una vez aprobada deberá ser firmada por las contrapartes técnicas de ambas partes, quedando copia de ella en ambas instituciones.

El CONTRATISTA deberá organizar reuniones de coordinación periódicas con el Coordinador General y otros miembros de la Comisión según corresponda. El objetivo de estos encuentros es mantener un canal abierto de comunicaciones entre el CONTRATISTA y la contraparte de la Comisión para información acerca del estado de avance del proyecto y resolución de problemas. La Comisión podrá solicitar al CONTRATISTA incrementar la frecuencia de las reuniones de coordinación acordadas originalmente y/o citar a una reunión especial en caso que las circunstancias lo ameriten. Siempre será responsabilidad del CONTRATISTA la elaboración de las Actas de reunión, en que se formulan claramente los acuerdos y compromisos acordados, las que serán despachadas a la Comisión, para su aprobación, en el plazo convencional de 5 días hábiles. Las actas deben ser firmadas y guardadas en ambas instituciones.

El CONTRATISTA deberá entregar un **Informe de Estado de la ENDC** que incluya la Recepción, Control y Seguimiento de la Muestra ENDC e indique el progreso obtenido en el proceso de

recolección de datos (tanto el que corresponde a la cuota semanal y/o mensual como en su progresión acumulada)(ver especificaciones en 3.4).

Asimismo el CONTRATISTA deberá entregar un **Informe Final de la ENDC** que debe incluir los siguientes reportes en su estado de consolidación final: a) Recepción, Control y Seguimiento de la Muestra ENDC con el resultado final obtenido en el proceso de recolección de datos; b) un reporte de Captura, Edición y Validación de datos, y c) un reporte de Resultados Principales que describe los resultados obtenidos.

Todos los reportes e informes finales deberán ser remitidos al Director del Proyecto (DP) y al Coordinador (CP)) dentro de los plazos establecidos.

### **3.4. Recepción, Control y Seguimiento de la Muestra**

El Sistema de Control y Seguimiento de Muestra debe permitir monitorear el proceso de recolección de datos de cada una de las secciones, conglomerados y manzanas seleccionadas. Los encuestadores registran información acerca del progreso de cada caso en un cuestionario denominado Hoja de Ruta (incorporado dentro del cuestionario general aunque en formato despegable) el cual contiene los siguientes campos: fecha de visita, hora de visita, número de visita, resultado de la visita, duración de la entrevista (en minutos). Se espera que cada encuestador transmita esta información en forma periódica al equipo central para actualizar las estadísticas del Sistema de Control y Seguimiento de la Muestra.

En su propuesta, el CONTRATISTA debe describir las características del Sistema de Control y Seguimiento de la Muestra que planea utilizar. Se espera que el CONTRATISTA desarrolle una base de datos que contenga toda la información relevante acerca del proceso de levantamiento de la muestra, así como un reporte con el estado de avance conseguido. Este reporte (y la base de datos respectiva) deberá incluir el cálculo de los indicadores de trabajo de campo que se incluyen en las definiciones de la American Association for Public Opinion Research (AAPOR), que se reflejan en los códigos de disposición final que se indican más abajo (ver Anexo N°2 para el detalle).

#### Indicadores de Disposición de Casos

- N° y porcentaje de entrevistas completas (I)
- N° y porcentaje de entrevistas parciales (P)
- N° y porcentaje de rechazo o interrupción de la entrevista (R)
- N° y porcentaje de no contacto (NC)
- N° y porcentaje de otros casos (O)

- N° y porcentaje de viviendas donde o se sabe si está ocupada (UH) y/o de otros casos (UO)
- N° y porcentaje de viviendas no enviadas a terreno (código adicional, de carácter temporal)

A partir de esta información el informe debe calcular los siguientes indicadores de rendimiento del trabajo de campo según las definiciones y metodología que se indica en Anexo 2.

#### Indicadores de Rendimiento del Trabajo de Campo

- **TASA DE RESPUESTA**: proporción de entrevistas completas respecto del número total de casos elegibles.
- **TASA DE COOPERACIÓN**: proporción entre casos entrevistados y el total de casos elegibles contactados.
- **TASA DE RECHAZO**: proporción de rechazos respecto del total de casos elegibles. Se consideran los rechazos de vivienda e individuos y se comprenden como rechazos los cortes en entrevistas.
- **TASA DE CONTACTO**: Proporción de casos en que hubo contacto con alguno de los miembros de la vivienda respecto del total de casos.

Por último, el Informe debe contener los siguientes indicadores de esfuerzo:

#### Indicadores de Esfuerzo

- Número de encuestadores activos
- Promedio de encuestas por encuestador activo
- Número de encuestas logradas por semana de aplicación

La base de datos que se desarrolle a partir del Sistema de Control y Seguimiento de Muestra se denominará "Base de Datos de Disposición Final de Casos" (DFC). Esta base de datos deberá contener el registro completo de las viviendas seleccionadas con sus respectivas direcciones y los códigos de disposición que se han indicado más arriba. En el caso de las viviendas no elegibles se deberá adjuntar un código adicional que especifique las razones de no elegibilidad. Los campos con las direcciones de las viviendas deberán estar normalizados según un formato que se acordará entre las partes. En esta base se deberá incluir asimismo la información sobre la disposición final de las manzanas y secciones enumeradas por el CONTRATISTA, con el fin realizar adecuadamente el cálculo de los factores de expansión. La base de datos que se proporcionará a la COMISIÓN con la identificación de las viviendas no debe incluir el FOLIO de manera que permanecerá innominada ni las direcciones de las manzanas y viviendas seleccionadas. El CONTRATISTA quedará a cargo de la custodia de la Llave Dirección-Folio de la encuesta ENDC, y deberá conservarla por al menos tres años luego de finalizado el trabajo. El registro DFC es una herramienta fundamental para la gestión y control del trabajo de campo, pero entrega también una información clave para el cálculo de los

factores de expansión y el desarrollo de los estudios de error de no respuesta y de error de cobertura que puede tener la encuesta.

### **3.5 Recolección de datos**

La ENDC deberá realizarse a través de entrevistas personales aplicadas a través de cuestionarios de formato electrónico y/o en papel con lectura inteligente de caracteres (ICR). Se recomienda la realización de entrevistas personales asistidas por un computador (CAPI) por la velocidad de almacenamiento de los datos y entrega de resultados, pero se aceptarán propuestas que propongan metodologías de levantamiento en papel, aunque con una lectura inteligente de datos lo que permite obtener seguridad y rapidez en el vaciado de la información recogida. El CONTRATISTA podrá proponer otras metodologías complementarias como entrevistas telefónicas (CATI) o incluso entrevistas en formato auto-aplicado, aunque solamente para casos especiales debidamente justificados. Entre estos casos se cuentan: a) dificultades para iniciar contacto de vivienda por problemas de acceso (edificios de departamentos, condominios cerrados, etc.) y b) dificultades para contacto de personas tras visitas reiteradas. No se autorizan entrevistas telefónicas o auto-aplicadas sino después de haber ofrecido expresamente la posibilidad de una entrevista presencial a través de un encuestador. Todas las entrevistas auto-aplicadas deben estar sujetas a supervisión interna.

El CONTRATISTA podrá presentar una propuesta para mejorar los niveles de participación de las personas que considere mecanismos orientados a los encuestadores (incentivos económicos, bonificaciones de desempeño, estímulos específicos para áreas de difícil acceso o para las revisitas, etc.) y mecanismos orientados a las personas seleccionadas que no incluyan incentivos económicos (horarios y días de visita, etc.). Es sabido que las principales dificultades de participación se producen por problemas de contacto antes que por problemas de rechazo. La ENDC exigirá que se cumpla la norma de desistimiento de 3 visitas domiciliarias, las cuales deberán realizarse en distintos horarios y días de la semana incluyendo al menos un día durante el fin de semana, antes de clasificar definitivamente el caso como de no contacto (NC en los indicadores de disposición de casos), pero se pueden considerar otras posibilidades de contacto como el uso de cartas de notificación previas o un llamado telefónico de invitación y motivación. Para los casos de rechazo –generalmente por falta de tiempo e interés– se pueden considerar alternativas de aplicación vía cuestionario auto-administrado (que se deja y recoge en horarios convenidos) o entrevistas telefónicas. No se autorizará, sin embargo, la entrega de incentivos monetarios/no monetarios para los entrevistados. El CONTRATISTA deberá describir y fundamentar las estrategias que va a utilizar para reducir la no respuesta en un Plan de Medición y Reducción de la No Respuesta.

Por otra parte, en su propuesta, el CONTRATISTA deberá presentar un Plan de Supervisión Interna para evaluar el trabajo realizado por sus encuestadores. Será requisito de la supervisión interna (la que realiza la propia empresa CONTRATISTA) la revisión de un mínimo de 10% de las encuestas realizadas por cada encuestador. En el plan se debe describir la metodología de selección de casos

que serán objeto de revisión y el contenido de los cuestionarios de supervisión (indicadores de identificación y preguntas específicas que serán testeadas otra vez). Además, se requiere la definición de las medidas que se adoptaran para evitar y subsanar la falsificación de las encuestas y las sanciones que se adoptarán cuando se detecte la ocurrencia de estos problemas.

El CONTRATISTA deberá entregar un archivo con el diseño de los instrumentos utilizados para la supervisión interna y una base de datos que identifique las encuestas supervisadas (FOLIO) de manera de poder realizar la vinculación entre la base de datos de la encuesta ENDC y la base de supervisión interna, que especifique en cada caso los resultados del proceso de supervisión y asigne un código identificador para los supervisores de cada cuestionario revisado (IDS) y los encuestadores (IDE) que los aplicaron. Esta base de datos debe presentarse junto con el Informe final de la ENDC.

La ENDC no contará con un mecanismo de supervisión externa, de manera que el CONTRATISTA debe asegurar la mejor calidad posible en su propuesta de supervisión interna.

Junto con la firma del contrato, la Comisión hará entrega al CONTRATISTA del prototipo de cuestionario para la ENDC (ver Anexo N°3). Este prototipo será utilizado para las actividades complementarias de pretesteo como, por ejemplo, examinar el funcionamiento correcto del sistema de entrevista con asistencia de computadores cuando la empresa contratista haya decidido su utilización. En el caso de cuestionarios de papel, se deberá testear también el proceso de lectura óptica de caracteres y corregir los potenciales errores de diagramación, color de impresos y tintas antes de enviar a imprenta los cuestionarios definitivos. Tanto el testeo de usabilidad del cuestionario electrónico como el testeo de la lectura óptica requieren de algún tiempo previo al trabajo de campo definitivo, de manera que el CONTRATISTA debe considerar este aspecto en su programación definitiva.

El CONTRATISTA deberá incluir en su propuesta una descripción exhaustiva del diseño muestral y de los procedimientos de recolección de datos que se utilizarán en esta tarea.

El cuestionario de la ENDC deberá presentarse en formato electrónico y/o en papel con lectura inteligente de caracteres (ICR). El cuestionario no sobrepasa un promedio de 45 minutos de aplicación. El cuestionario no contiene preguntas abiertas de manera que no será necesaria ninguna tarea de codificación. El Manual del Trabajo de Campo podrá presentarse en formato de libro o también puede ser incorporado en los dispositivos electrónicos de la entrevista a través de una aplicación Word. A modo de referencia, el CONTRATISTA deberá considerar en la elaboración de su propuesta económica un Manual de alrededor de 40 hojas. El set de instrumentos incluirá un cuadernillo con no más de 20 tarjetas de respuesta que facilitan la respuesta de determinadas preguntas y reducen la no respuesta a nivel de preguntas. Las tarjetas deben forzosamente presentarse en formato de papel. El CONTRATISTA deberá considerar el costo de la reproducción de estos instrumentos auxiliares del cuestionario en su propuesta.



Una vez terminado el trabajo de campo, es de responsabilidad del CONTRATISTA retirar de circulación el 100% de los instrumentos utilizados durante el levantamiento. Esta acción es fundamental para reducir el riesgo del mal uso de este material, sobre todo, la suplantación de funciones de encuestador. Para esto, el CONTRATISTA deberá proceder a descartar material cartográfico y/o cuestionarios en mal estado y conservar a buen recaudo el material pertinente que pueda ser reutilizado provechosamente.

El CONTRATISTA deberá contratar y capacitar a todo el personal que sea necesario para completar las actividades de levantamiento de datos asociados con la ENDC. La propuesta del CONTRATISTA deberá incluir el programa de capacitación para el personal de terreno, calendario tentativo, horas de capacitación, material de apoyo, método de evaluación, distribución regional y otras especificaciones que se considere relevantes. La propuesta económica deberá incluir los costos de arriendo de salas, transporte y viáticos, más todo el material necesario para desarrollar en forma exitosa el programa de capacitación.

En su propuesta técnica el CONTRATISTA deberá incluir la nómina del equipo que impartirá las capacitaciones y organizará el trabajo de terreno en cada zona o región (utilizar formato de CV convencional). La capacitación al equipo coordinador del trabajo de campo (por ejemplo, Jefes Regionales, Supervisores y Jefes de Grupo) deberá ser realizada en una jornada de mínimo de 4 horas en Santiago. Esta jornada será coordinada y financiada por el CONTRATISTA, pero contará con el apoyo de profesionales de la unidad coordinadora de la Comisión en caso que sea necesario.

Las sesiones de capacitación a los encuestadores podrán ser implementadas en sedes regionales y serán coordinadas, financiadas y ejecutadas por miembros del equipo coordinador del CONTRATISTA. Las capacitaciones deberán incluir temas relacionados con estrategias para ganar la cooperación de los entrevistados, correcta aplicación del cuestionario y definiciones, aspectos operacionales y aspectos administrativos del trabajo de campo. Será obligatorio incluir actividades de práctica de entrevista (*role-playing*) entre los mismos asistentes a la capacitación. Se deberá acreditar que todos los encuestadores que participen en la recolección de datos han asistido a una jornada de capacitación o alguna actividad equivalente que debe ser debidamente concordada por las partes.

### **3.6. Procesamiento de Datos**

El CONTRATISTA que se adjudique el contrato deberá realizar la captura y/o traspaso de la información del cuestionario ENDC a un medio magnético. Dicho proceso considera las etapas de captura y validación de las respuestas entregadas por los entrevistados. En caso que la recolección de datos se haga a través de un cuestionario en papel, la captura de datos debe realizarse a través de un sistema de Lectura Inteligente de Datos (LID) adaptado al tratamiento de documentos estructurados. En comparación con sistemas manuales, la captura electrónica de datos tiene varias

ventajas para el procesamiento de los datos como una mayor rapidez en el proceso de captura y la reducción de los errores que facilitan enormemente las tareas de validación.

En su propuesta, el CONTRATISTA deberá presentar un Plan de Captura de Datos en que se describa las características del método que va a utilizar. En caso que se utilicen dispositivos de captura electrónica de datos se debe especificar la naturaleza y funcionalidad de los equipos, la experiencia acumulada en el uso de estos dispositivos y los mecanismos de control de calidad que se espera ejecutar. Asimismo, se deberá presentar una indicación clara acerca del software propuesto y de las adaptaciones que habría que realizar al cuestionario ENDC para la captura de datos con dicho software.

Por otra parte, el proceso de edición y validación de datos tiene por objetivo detectar y corregir errores en la base de datos que se hayan originado durante el proceso de recolección o captura de datos. El CONTRATISTA deberá proponer una malla de validación que permita chequear el rango y consistencia de las respuestas en la base de datos de la ENDC. El CONTRATISTA deberá presentar un Plan de Edición y Validación de Datos en que se describa la organización y competencias del equipo que estará a cargo de este trabajo y de los mecanismos de control de calidad de este proceso.

### **3.7. Elaboración y Documentación de la Base de Datos**

El CONTRATISTA deberá preparar bases de datos validadas y acompañadas de documentación comprensiva que provea toda la información necesaria para entender la metodología de recolección de datos del estudio. En este estudio se solicitará al CONTRATISTA que elabore tres bases de datos a partir de los datos recolectados:

1. **Base DFC:** contiene las variables que identifican todas las viviendas, independientemente de que fueran o no entrevistadas, con los resultados de aplicación que hubo en cada una de ellas según los códigos de disposición final de casos mencionado más arriba.
2. **Base Kish:** contiene los resultados del listado de las edades y sexo de todos los residentes de las viviendas efectivamente contactadas previo a la selección del informante idóneo.
3. **Base ENDC:** contiene los resultados de todos los módulos del cuestionario incluyendo el módulo de registro de residentes en la vivienda seleccionada y la información socio-demográfica del respondente, así como la fecha de realización de cada entrevista, el identificador del encuestador y las variables relacionadas con las probabilidades de selección de las viviendas en la muestra ENDC.

Las bases de datos deberán ir acompañadas de un archivo de códigos (libro de códigos) con los nombres de las variables, sus etiquetas y sus valores.

Por último, el CONTRATISTA deberá preparar un informe metodológico para la encuesta ENDC. Este informe deberá utilizar como insumos los reportes desarrollados en todos los puntos anteriores (2.1 -2.7) y otros antecedentes que se estimen convenientes. El CONTRATISTA debe considerar que el usuario de las bases de datos ENDC requiere información técnica detallada para lograr un entendimiento apropiado de los datos recolectados. Adicionalmente, el CONTRATISTA deberá elaborar un texto breve que describa la metodología ENDC en forma sencilla, que permita comunicar los aspectos técnicos de la encuesta a un público no especializado.

### 3.8 Elaboración y presentación de informes de resultados.

El CONTRATISTA deberá elaborar un **Informe de Resultados Principales** que contenga la información consolidada y validada de todas las variables que contiene el cuestionario con aperturas sociodemográficas que convenga y con comparaciones pertinentes con ENDC anteriores (serie 2008-2013) cuyos resultados serán entregados oportunamente por la Comisión.

El Informe Final debe contener un Anexo en que se detallen los resultados para todas las variables recopiladas en los cuestionarios bajo la forma de un informe de frecuencias en formato libro de MS Excel. El informe de Resultados Principales, en cambio, debe ser presentado gráficamente en formato PPT o afines con la información más relevante que arroja el estudio y cuyo contenido y diseño de presentación haya sido previamente concordado.

Estos informes deberán ser entregados en el lapso de 30 días después de finalizada todo el proceso de recolección de información.

El uso y divulgación de este Informe Final quedará enteramente bajo la responsabilidad de la Comisión y el CONTRATISTA deberá comprometerse a guardar estricta reserva acerca de sus contenidos. La Base Consolidada de Datos ENDC y el Informe Final de Resultados constituirán documento público y estarán sometidos, por ende, a los requerimientos de la Ley de Transparencia.

### 3.9 Productos requeridos en la ENDC

El listado de productos requeridos de la ENDC con el detalle de los responsables de cada producto y la periodicidad de las entregas se expone en Anexo 4.1.

N° del Producto	Descripción	Responsable	Informes
Producto N°1	Muestra de secciones y manzanas y cartografía asociada	CONTRATISTA	En Informe previo
Producto N°2	Reporte de reproducción del material cartográfico	CONTRATISTA	En Informe previo
Producto N° 3.1	Informe Pretest	COMISIÓN	
Producto N° 3.2	Base de Datos del Pretest	COMISIÓN	
Producto N° 4	Cuestionario definitivo	COMISIÓN	
Producto N° 5	Informe de Capacitaciones incluyendo listado de asistencia de todos los participantes	CONTRATISTA	En informe previo
Producto N° 6	Base de Datos de Encuestadores con reporte de características principales	CONTRATISTA	En Informe previo
Producto N° 7.1	Informe de enumeración y selección de viviendas con descripción del método de selección aleatoria de vivienda	CONTRATISTA	En Informe previo
Producto N° 7.2	Base de datos DFC versión COMISIÓN (innominada) con direcciones de viviendas y reporte de disposición final de casos	CONTRATISTA	En Informe final
Producto N° 8	Plan de Medición y Reducción de No Respuesta	CONTRATISTA	En la propuesta
Producto N° 8.2	Informe de Análisis de No respuesta	CONTRATISTA	En Informe final
Producto N° 9.1	Plan de Supervisión Interna incluyendo cuestionario de supervisión	CONTRATISTA	En la propuesta
Producto N° 9.2	Base de Datos Supervisión Interna (Excel)	CONTRATISTA	En Informe final
Producto N° 11	Plan de Captura de Datos	CONTRATISTA	En la propuesta
Producto N° 12.1	Plan de Edición y Validación de Datos	CONTRATISTA	En la propuesta
Producto N° 12.2	Reporte de Resultados de Validación de Datos	CONTRATISTA	En informe final
Producto N° 13.1	Base de Datos ENDC que contiene todos los módulos del cuestionario con variables debidamente etiquetado (SPSS y STATA)	CONTRATISTA	En informe final
Producto N° 13.2	Libro de Códigos de Base de Datos ENDC	CONTRATISTA	En informe final
Producto N° 14.1	Plan de Análisis para elaboración y presentación de Informes de	CONTRATISTA	En informe final

	Resultados Principales		
Producto N° 14.2	Informe de Resultados Principales con descripción de todas las variables y aperturas socio-demográficas principales	CONTRATISTA	En informe final
Producto N° 14.3	Archivos de sintaxis (SPSS y do.file en STATA) que permitan replicar las tablas y gráficos presentados en el Informe de Resultados Principales y en los Anexos del Informe Final (resultados totales).	CONTRATISTA	En informe final
Producto N° 15	Informe Metodológico de la Encuesta ENDC	CONTRATISTA	En informe final
Producto N° 16	Base de Datos ENDC con factores de expansión y cálculo de errores de medición para variables principales (SPSS y STATA)	CONTRATISTA	En informe final

#### 4.0 Criterios de evaluación

La Comisión ingresará al proceso de evaluación sólo aquellas propuestas que hayan sido calificadas como admisibles. La admisibilidad requiere la presentación completa de todos los antecedentes legales, técnicos y económicos que se exigen en estas Bases. Durante el proceso de evaluación, la Comisión podrá solicitar a los oferentes la aclaración de diversos aspectos de la propuesta que requieran de alguna precisión, y la resolución de errores u omisiones que pueda perjudicar la correcta evaluación del proyecto, aunque todo esto sin afectar el principio de igualdad de oportunidades para todos los oferentes.

Los criterios de evaluación que se utilizarán en esta propuesta son los siguientes:

Items	Porcentaje	Descripción	Criterios de evaluación	Escala de evaluación
<b>Propuesta técnica</b>	50%	Calidad de la propuesta técnica	Elaboración de la muestra Organización del proyecto Gestión del proyecto Recepción, control y seguimiento de la muestra Recolección de datos Procesamiento de datos Elaboración y documentación de la base de datos e informes de resultados	Promedio simple en escala de 1 a 7 de cada uno de los criterios
<b>Experiencia previa en levantamiento de terreno, diseño muestral y elaboración de base de datos</b>	30%		Experiencia institucional en encuestas de características similares Experiencia del equipo directivo y profesional detallado en 3.2 de las Bases Técnicas Experiencia del equipo de terreno hasta el nivel de Jefaturas regionales	Promedio simple en escala de 1 a 7 de cada uno de los criterios
<b>Propuesta económica</b>	20%			Puntaje en escala de 1 a 7
<b>Total</b>	100%	Puntaje total		Promedio ponderado en escala de 1 a 7

Se adjudicará la presente licitación aquella propuesta que obtenga el mayor puntaje en la evaluación antedicha. En caso de empate se dirimirá al adjudicatario en conformidad con el puntaje obtenido en ítem 1 (Propuesta Técnica), luego en ítem 2 (Experiencia) y finalmente, en ítem 3 (Precio). En caso que persistiera el empate la licitación se dirimirá por sorteo público.

## Anexo 2: Indicadores de trabajo de campo ENDC<sup>2</sup>

El cálculo de los indicadores de trabajo de campo está basado en las definiciones de la *American Association for Public Opinion Research (AAPOR)*, que se reflejan en los códigos de disposición final establecidos específicamente para la encuesta Casen.

La clasificación de la AAPOR permite calcular diferentes tasas de resultados de una encuesta, en específico, las tasas de respuesta, rechazo, contacto y cooperación. Estas tasas son indicadores de trabajo de campo que nos ayudan a evaluar las estrategias utilizadas en el contacto con los entrevistados y la obtención de las entrevistas, tomando en cuenta la dimensión de tiempo involucrado en ellas.

La AAPOR define seis tasas de respuesta dependiendo de si se consideran o no las entrevistas parciales como entrevistas completas, además de si se consideran el total de los casos de elegibilidad desconocida o una proporción de éstos. Para los cálculos se utilizará la tasa de respuesta 1 definida por la AAPOR.

- i) La Tasa de Respuesta 1 (TRR1)**, o tasa mínima de respuesta, se obtiene de la división de las personas entrevistadas por la suma de: las personas entrevistadas, los entrevistados incompletos, los no entrevistados (rechazaron la entrevista o hubo un quiebre en la entrevista), los entrevistados a los cuales no se pudo contactar (elegibilidad desconocida) y los otros casos de no contacto. Es decir:

$$TRR_1 = \frac{E}{(E + P + R + NC + O + UH + UO)}$$

- ii) Tasa de Cooperación:**

La Tasa de Cooperación (TCC) corresponde a la proporción de todos los entrevistados sobre las unidades elegibles que se contactaron. La AAPOR define cuatro tasas de cooperación, dependiendo de si se consideran a las entrevistas parciales como entrevistas completas o no, además de si se considera o no a aquellos que no se encontraban disponibles para responder la encuesta como incapaces de cooperar, por lo que deberían ser excluidos de la base. Para los cálculos se utilizarán las tasas de contacto 1 definida por la AAPOR.

**La Tasa de Cooperación 1 (TCC1)**, o tasa mínima de cooperación, se obtiene de la división de las personas efectivamente entrevistadas por la suma de las personas entrevistadas, los entrevistados incompletos, los entrevistados que rechazaron la entrevista y las otras razones de No Encuesta. Es decir:

---

<sup>2</sup> Tomados de la encuesta CASEN 2013



$$TCC_1 = \frac{E}{(E + P + R + O)}$$

### iii) Tasa de Rechazo

La Tasa de Rechazo (TR) corresponde a la proporción de todos aquellos casos en donde el entrevistado rechazó realizar la encuesta o ésta fue interrumpida, sin ser retomada posteriormente, sobre todos los potenciales casos de elegibilidad. La AAPOR define tres tasas de rechazo dependiendo de si se considera el total de casos de elegibilidad desconocida o una proporción de éstos, pudiendo ser la proporción igual a 0. Para los cálculos se utilizará la tasa de rechazo 1 definida por la AAPOR.

**Tasa de Rechazo 1 (TR1)**, Esta tasa se calcula dividiendo el número de casos de rechazo por la suma de los entrevistados completos, entrevistados incompletos, más las personas que rechazaron la entrevista, los entrevistados para los cuales no hubo contacto, los otros motivos de no entrevista, más todos los casos de elegibilidad desconocida. Es decir:

$$TR_1 = \frac{R}{(E + P + R + NC + O + UH + UO)}$$

### iv) Tasa de Contacto

La Tasa de Contacto mide la proporción de todos los casos en que algún miembro responsable de la unidad de vivienda toma contacto con la encuesta. La AAPOR define tres tasas de contacto, dependiendo de si se considera el total de casos de elegibilidad desconocida o una proporción de éstos, pudiendo ser la proporción igual a 0. Para los cálculos se utilizará la tasa de contacto 1 definida por la AAPOR.

**Tasa de Contacto 1 (TC1)**, se obtiene de la suma de las personas que fueron entrevistadas (completas y parciales), más las personas que rechazaron la entrevista y las otras razones de no contacto, dividido por el denominador antes visto. Es decir:

$$TC_1 = \frac{(E + P + R + O)}{(E + P + R + NC + O + UH + UO)}$$

**Tabla X: Resumen de estados de disposición final de casos por Zona (Norte, Centro, Sur) para las viviendas seleccionadas.**

Zona	Entrevista Completa (E)	Entrevista Parcial (P)	Rechazo (R)	Otras Razones (O)	No contacto (NC)	Problemas de Dirección (UH-UO)	No elegibles (NE)	Total
Zona Norte								
Zona Centro								
Zona Sur								
Total								

**Tabla X: Resumen de estados de disposición final de casos por Comuna para las viviendas seleccionadas.**

Zona	Entrevista Completa (E)	Entrevista Parcial (P)	Rechazo (R)	Otras Razones (O)	No contacto (NC)	Problemas de Dirección (UH-UO)	No elegibles (NE)	Total
Comuna 1								
Comuna 2								
Comuna 3								
Total								

**Tabla X: Indicadores de Trabajo de Campo: Tasa de Respuesta, Rechazo, Contacto y Cooperación por Zona (a nivel de viviendas)**

Zona	Tasa de Respuesta	Tasa de Rechazo	Tasa de Contacto	Tasa de Cooperación	Tasa de No Elegibles
Zona Norte					
Zona Centro					
Zona Sur					
Total					

**Tabla X: Indicadores de Trabajo de Campo: Tasa de Respuesta, Rechazo, Contacto y Cooperación por Comuna (a nivel de viviendas)**

Comisaría	Tasa de Respuesta	Tasa de Rechazo	Tasa de Contacto	Tasa de Cooperación	Tasa de No Elegibles
Comuna 1					
Comuna 2					
Comuna 3					
Total					

### **Anexo 3: Encuesta Nacional de Derechos Ciudadanos (sexta versión)**

#### **ENCUESTA NACIONAL DE DERECHOS CIUDADANOS**

### INSTRUCCIONES AL ENCUESTADOR

- 1) La totalidad de las preguntas deben ser contestadas a excepción de donde se indica y especifica (saltos y filtros)
- 2) Es fundamental rellenar claramente los datos de contacto ya que el 100% de las entrevistas serán supervisadas telefónicamente.
- 3) Se debe anotar el horario de inicio y de término de la encuesta.
- 4) Se deben tener en cuenta las indicaciones dirigidas al encuestador que aparecen siempre con letra cursiva
- 5) Las preguntas deben ser leídas con naturalidad y neutralidad, sin dar una connotación negativa o positiva a las preguntas y sus alternativas
- 6) En la totalidad de las preguntas se debe registrar sólo una respuesta, a excepción de los lugares donde especifica “marcar todas las que correspondan”
- 7) En las preguntas en que se señala “mostrar tarjeta” se le debe entregar al entrevistado la tarjeta correspondiente.

### PRESENTACIÓN

Buenos días, me llamo.... y trabajo para .....

Estamos realizando un estudio para evaluar el cumplimiento de derechos y responsabilidades ciudadanas en nuestro país. Este estudio está siendo llevado a cabo por la UC por encargo de la Comisión Asesora Presidencial para la Protección de los Derechos de las Personas y de la Probidad y Transparencia Administrativa, dependiente del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, Gobierno de Chile.

Esta Comisión tiene como misión velar por la defensa y promoción de los derechos e intereses de las personas ante actos u omisiones de los órganos de la administración del Estado. La información que se obtenga permitirá mejorar el cumplimiento de derechos por parte de organismos del Estado. **Es muy importante que sepa que la entrevista es confidencial y que nadie podrá identificarle. Todos los datos se procesan a nivel agregado en forma completamente anónima.**

Se le preguntará su nombre y número telefónico sólo para fines de supervisión. Es muy importante obtener estos datos de contacto, ya que en esta etapa todas las encuestas que se realicen serán supervisadas y le haremos algunas preguntas de manera telefónica en unas semanas más. Muchas gracias por su participación”

#### 1. Completar por el encuestador

F1	Fecha de entrevista	/__/_/ día    /__/_/ mes    /__/_/_/_/ año
F2 TODOS	Momento de inicio de entrevista <i>Use escala 24 horas</i>	/__/_/ hora    /__/_/ minuto
F3 TODOS	Momento de término de entrevista <i>Use escala 24 horas</i>	/__/_/ hora    /__/_/ minuto
F4	NSE observado	ABC1 C2 C3 D E
F5	Edad	

## MÓDULO 1. CONOCIMIENTO Y PERCEPCIÓN DE DERECHOS

Como le comentaba en un comienzo, estamos realizando un estudio para evaluar el cumplimiento de derechos y responsabilidades ciudadanas en nuestro país. Me gustaría comenzar preguntándole:

1. *Según su experiencia o lo que le han contado ¿En qué medida cree usted que se respetan los derechos de las personas en nuestro país?*

1	2	3	4	98	99
Nunca	Casi Nunca	Casi Siempre	Siempre	No sabe	No contesta

2. *De los siguientes derechos ciudadanos que deben ser garantizados a las personas que viven en el país ¿Qué tan importantes considera usted los siguientes...” (Tarjeta 1)*

	Nada Importante	Poco Importante	Algo Importante	Bastante Importante	Muy Importante	No sabe	No contesta
1. Derecho a recibir un juicio justo	01	02	03	04	05	98	99
2. Libertad de expresión	01	02	03	04	05	98	99
3. Libertad de pensamiento, de conciencia y de religión	01	02	03	04	05	98	99
4. Derecho a voto	01	02	03	04	05	98	99
5. Derecho a tener una buena administración pública	01	02	03	04	05	98	99
6. Derecho de propiedad							
7. Tener acceso a un trabajo digno	01	02	03	04	05	98	99
8. Tener acceso a una atención de salud de calidad en caso de que lo necesitara	01	02	03	04	05	98	99
9. Derecho a una educación gratuita y de calidad	01	02	03	04	05	98	99

3. *De los derechos mencionados previamente. ¿Cuáles considera que son los más importantes que el estado garantice? Seleccione 3 (USAR TARJETA 2, encuestador anotar el número de código)*

Anotar código de derecho			
	Primera mención	Segunda mención	Tercera mención

4. *Ahora, me gustaría saber ¿Cuáles de estos derechos cree que se tienen actualmente, por el hecho de vivir en Chile? Señale si considera que lo tiene totalmente, parcialmente o no lo tiene.*

	No lo tiene	Lo tiene parcialmente	Lo tiene totalmente	No sabe	No contesta
1. Derecho a recibir un juicio justo	01	02	03	98	99
2. Libertad de expresión	01	02	03	98	99
3. Libertad de pensamiento, de conciencia y de religión	01	02	03	98	99
4. Derecho a voto	01	02	03	98	99
5. Derecho a tener una buena administración pública	01	02	03	98	99
6. Derecho de propiedad	01	02	03	98	99
7. Tener acceso a un trabajo digno	01	02	03	98	99
8. Tener acceso a una atención de salud de calidad en caso de que lo necesitara	01	02	03	98	99
9. Derecho a una educación gratuita y de calidad	01	02	03	98	99

5. *De los derechos mencionados previamente. ¿Cuáles considera que son los que menos se tienen actualmente en nuestro país? Seleccione 3 (USAR TARJETA 2, encuestador anotar el número de código)*

Anotar código de derecho			
	Primera mención	Segunda mención	Tercera mención

6. *Ahora, en los servicios públicos, que tan importante considera usted que se garanticen los siguientes derechos (USE TARJETA 1)*

	Nada	Poca	Algo	Bastante	Mucha	No sabe	No contesta
1. Recibir un trato igualitario	01	02	03	04	05	98	99
2. Recibir una atención rápida y oportuna	01	02	03	04	05	98	99
3. Conocer el estado de su solicitud o requerimiento e identificar a la persona que está a cargo	01	02	03	04	05	98	99
4. Garantizar confidencialidad a la información que Ud. proporciona	01	02	03	04	05	98	99
5. Ser tratado con dignidad y respeto	01	02	03	04	05	98	99
6. Tener espacios para hacer reclamos	01	02	03	04	05	98	99
7. Recibir atención preferencial para tercera edad, embarazadas y discapacitados	01	02	03	04	05	98	99
8. Recibir soluciones o compensaciones en casos que sus derechos hayan sido pasados a llevar	01	02	03	04	05	98	99

7. *Todos estos derechos son importantes, pero ¿cuál de éstos consideraría Ud. el MAS IMPORTANTE? (USAR TARJETA 3, encuestador anotar el número de código)*

Anotar código de derecho			
	Primera mención	Segunda mención	Tercera mención

8. *Según lo que usted ha visto u oído, ¿qué tan seguido se respetan estos derechos en los servicios públicos?  
(Use tarjeta 5)*

	Nunca	Casi Nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre	No sabe	No contesta
1. Recibir un trato igualitario	01	02	03	04	05	98	99
2. Recibir una atención rápida y oportuna	01	02	03	04	05	98	99
3. Conocer el estado de su solicitud o requerimiento e identificar a la persona que está a cargo	01	02	03	04	05	98	99
4. Garantizar confidencialidad a la información que Ud. proporciona	01	02	03	04	05	98	99
5. Ser tratado con dignidad y respeto	01	02	03	04	05	98	99
6. Tener espacios para hacer reclamos	01	02	03	04	05	98	99
7. Recibir atención preferencial para tercera edad, embarazadas y discapacitados	01	02	03	04	05	98	99
8. Recibir soluciones o compensaciones en casos que sus derechos hayan sido pasados a llevar	01	02	03	04	05	98	99

9. *Pensando en el conjunto de estos derechos que hemos mencionado antes. ¿Ud. diría que se cumplen más en el sector público, en el sector privado, en ambos por igual, en ninguno de los dos?*

1	2	3	4	98	99
En el sector público	En el sector privado	En ambos por igual	En ninguno de los dos	No sabe	No contesta

## MÓDULO 2. CUMPLIMIENTO DE DERECHOS Y DISCRIMINACIÓN

10. Durante los últimos 12 meses, ¿ha solicitado alguna atención o servicio en alguno de estos servicios estatales o ha acompañado a algún familiar a solicitar servicios en ellos?

	Si	No	No sabe	No responde
1. Hospitales públicos	01	02	98	99
2. Consultorios de su comuna	01	02	98	99
3. Fonasa	01	02	98	99
4. Escuelas municipales o Particular subvencionadas	01	02	98	99
5. Transporte público (Transantiago y/o metro)	01	02	98	99
6. Comisarías de su comuna	01	02	98	99
7. Servicio de Impuestos Internos (SII)	01	02	98	99
8. Inspección del Trabajo	01	02	98	99
9. Serviu (Servicio de Vivienda y Urbanismo)	01	02	98	99
10. COMPIN (Comisiones de Medicina preventiva e Invalidez)	01	02	98	99
11. IPS (instituto de previsión social)	01	02	98	99
12. Superintendencia de pensiones	01	02	98	99
13. Superintendencia de seguridad social	01	02	98	99
14. SERNAC (servicio nacional del consumidor)	01	02	98	99
15. Tribunales de Justicia	01	02	98	99
16. Corporación de Asistencia Judicial	01	02	98	99
17. Fiscalía y Ministerio Público	01	02	98	99
18. Tesorería General de la República	01	02	98	99
19. Cárceles	01	02	98	99
20. Registro civil	01	02	98	99

11. Piense en los últimos 12 meses. En alguno de estos servicios, ¿le ocurrió que no le entregaran la atención o respuesta oportuna a su demanda? Piense en Ud. mismo (a) o en un familiar al que Ud. personalmente acompañaba.

1	2	98	99
Si	No -> Pasar a p.13	No sabe	No contesta

12. ¿En cuál de estos servicios ocurrió esta situación? ¿En algún otro? ¿En cuál? (USAR TARJETA 4 Y ANOTAR CÓDIGO DE TODOS LOS QUE SEÑALE)

Anotar código de servicio						
	Primera mención	Segunda mención	Tercera mención	Cuarta mención	Quinta mención	Sexta mención



13. Siempre pensando en los últimos 12 meses. Y en alguno de estos servicios, ¿le ocurrió que los tiempos de espera fueron muy elevados, haciéndole perder otras actividades que tenía presupuestadas? Siga pensando siempre en Ud. o en un familiar al que Ud. personalmente acompañaba.

<b>1</b>	<b>2</b>	98	99
<b>Si</b>	<b>No-&gt; Pasar a p.15</b>	<i>No sabe</i>	<i>No contesta</i>

14. ¿En cuál de estos servicios ocurrió esta situación? ¿En algún otro? ¿En cuál? (USAR TARJETA 4 Y ANOTAR CÓDIGO DE TODOS LOS QUE SEÑALE)

<b>Anotar código de servicio</b>						
	<b>Primera mención</b>	<b>Segunda mención</b>	<b>Tercera mención</b>	<b>Cuarta mención</b>	<b>Quinta mención</b>	<b>Sexta mención</b>

15. Siempre pensando en los últimos 12 meses, en alguno de estos servicios, ¿considera que no le entregaron un trato digno y respetuoso? Piense siempre en Ud. o en un familiar al que Ud. personalmente acompañaba.

<b>1</b>	<b>2</b>	98	99
<b>Si</b>	<b>No -&gt; Pasar a p.17</b>	<i>No sabe</i>	<i>No contesta</i>

16. ¿En cuál de estos servicios ocurrió esta situación? ¿En algún otro? ¿En cuál? (USAR TARJETA 4 Y ANOTAR CÓDIGO DE TODOS LOS QUE SEÑALE)

<b>Anotar código de servicio</b>						
	<b>Primera mención</b>	<b>Segunda mención</b>	<b>Tercera mención</b>	<b>Cuarta mención</b>	<b>Quinta mención</b>	<b>Sexta mención</b>

17. Y en alguno de estos servicios, ¿considera que no recibió usted o alguien a quien acompañaba el mismo trato que las demás personas que solicitaban o hacían algo similar?

<b>1</b>	<b>2</b>	98	99
<b>Si</b>	<b>No -&gt; Pasar a p.19</b>	<i>No sabe</i>	<i>No contesta</i>

18. ¿En cuál de estos servicios ocurrió esta situación? ¿En algún otro? ¿En cuál? (USAR TARJETA 4 Y ANOTAR CÓDIGO DE TODOS LOS QUE SEÑALE)

<b>Anotar código de servicio</b>						
	<b>Primera mención</b>	<b>Segunda mención</b>	<b>Tercera mención</b>	<b>Cuarta mención</b>	<b>Quinta mención</b>	<b>Sexta mención</b>

19. En algunos de estos servicios, ¿le ocurrió que no pudo obtener la información que necesitaba por cobros indebidos o excesivos para usted? Piense siempre en Ud. o en un familiar al que Ud. personalmente acompañaba.

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>98</b>	<b>99</b>
<b>Si</b>	<b>No -&gt; Pasar a p.21</b>	<b>No sabe</b>	<b>No contesta</b>

20. ¿En cuál de estos servicios ocurrió esta situación? ¿En algún otro? ¿En cuál? (USAR TARJETA 4 Y ANOTAR CÓDIGO DE TODOS LOS QUE SEÑALE)

<b>Anotar código de servicio</b>						
	<b>Primera mención</b>	<b>Segunda mención</b>	<b>Tercera mención</b>	<b>Cuarta mención</b>	<b>Quinta mención</b>	<b>Sexta mención</b>

21. En algunos de estos servicios, ¿le ocurrió a usted o a la persona a quien acompañaba que le negaran la posibilidad de reclamar?

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>98</b>	<b>99</b>
<b>Si</b>	<b>No -&gt; Pasar a p.23</b>	<b>No sabe</b>	<b>No contesta</b>

22. ¿En cuál de estos servicios ocurrió esta situación? ¿En algún otro? ¿En cuál? (USAR TARJETA 4 Y ANOTAR CÓDIGO DE TODOS LOS QUE SEÑALE)

<b>Anotar código de servicio</b>						
	<b>Primera mención</b>	<b>Segunda mención</b>	<b>Tercera mención</b>	<b>Cuarta mención</b>	<b>Quinta mención</b>	<b>Sexta mención</b>

23. En algunos de estos servicios, ¿le ocurrió que utilizaran indebidamente su información personal o la de la persona a quien acompañaba? (USAR TARJETA 4 Y ANOTAR CÓDIGO DE TODOS LOS QUE SEÑALE)

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>98</b>	<b>99</b>
<b>Si</b>	<b>No -&gt; Pasar a p.25</b>	<b>No sabe</b>	<b>No contesta</b>

24. ¿En cuál de estos servicios ocurrió esta situación? ¿En algún otro? ¿En cuál? (USAR TARJETA 4 Y ANOTAR CÓDIGO DE TODOS LOS QUE SEÑALE)

<b>Anotar código de servicio</b>						
	<b>Primera mención</b>	<b>Segunda mención</b>	<b>Tercera mención</b>	<b>Cuarta mención</b>	<b>Quinta mención</b>	<b>Sexta mención</b>

25. En algunos de estos servicios, ¿le ocurrió que no le quisieran entregar información respecto al estado de su solicitud o se demoraron excesivamente en entregar esa información? Piense siempre en Ud. o en un familiar al que Ud. personalmente acompañaba.

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>98</b>	<b>99</b>
<b>Si</b>	<b>No -&gt; Pasar a p.27</b>	<i>No sabe</i>	<i>No contesta</i>

26. ¿En cuál de estos servicios ocurrió esta situación? ¿En algún otro? ¿En cuál? (USAR TARJETA 4 Y ANOTAR CÓDIGO DE TODOS LOS QUE SEÑALE)

<b>Anotar código de servicio</b>						
	<b>Primera mención</b>	<b>Segunda mención</b>	<b>Tercera mención</b>	<b>Cuarta mención</b>	<b>Quinta mención</b>	<b>Sexta mención</b>

27. En algunos de estos servicios, ¿le ocurrió que le entregaron una información que le resultó completa o casi completamente incomprensible o que le costó mucho comprender al punto que tuvo recibir ayuda de otra persona para hacerlo o debió volver a hacerla consulta? Piense siempre en Ud. o en un familiar al que Ud. personalmente acompañaba.

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>98</b>	<b>99</b>
<b>Si</b>	<b>No -&gt; Pasar a p.29</b>	<i>No sabe</i>	<i>No contesta</i>

28. ¿En cuál de estos servicios ocurrió esta situación? ¿En algún otro? ¿En cuál? (USAR TARJETA 4 Y ANOTAR CÓDIGO DE TODOS LOS QUE SEÑALE)

<b>Anotar código de servicio</b>						
	<b>Primera mención</b>	<b>Segunda mención</b>	<b>Tercera mención</b>	<b>Cuarta mención</b>	<b>Quinta mención</b>	<b>Sexta mención</b>

29. En algunos de estos servicios, ¿Ud. o algún familiar al que Ud. personalmente acompañaba no fue atendido preferencialmente a pesar de manifestar una evidente situación de discapacidad, embarazo o ancianidad?

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>98</b>	<b>99</b>
<b>Si</b>	<b>No -&gt; Pasar a p.31</b>	<i>No sabe</i>	<i>No contesta</i>

30. ¿En cuál de estos servicios ocurrió esta situación? ¿En algún otro? ¿En cuál? (USAR TARJETA 4 Y ANOTAR CÓDIGO DE TODOS LOS QUE SEÑALE)

Anotar código de servicio						
	Primera mención	Segunda mención	Tercera mención	Cuarta mención	Quinta mención	Sexta mención

31. Siempre pensando en los últimos 12 meses , en algunos de estos servicios, ¿Ud. siente que fue tratado de manera claramente injusta y atentatoria contra sus derechos personales? Piense siempre en Ud. o en un familiar al que Ud. personalmente acompañaba.

1	2	98	99
Si	No -> Pasar a p.33	No sabe	No contesta

32. Y durante este último año, en cuantas oportunidades le ocurrió que lo trataran de manera claramente injusta y atentatoria contra sus derechos personales

Veces \_\_\_\_\_

33. ¿En cuál de estos servicios ocurrió esta situación? ¿En algún otro? ¿En cuál? (USAR TARJETA 4 Y ANOTAR CÓDIGO DE TODOS LOS QUE SEÑALE) A diferencia de las preguntas anteriores, deben señalar por las veces que le ocurrió. De esta manera se pueden repetir lugares.

Anotar código de servicio						
	Primera vez	Segunda vez	Tercera vez	Cuarta vez	Quinta vez	Sexta vez

**34. Ahora pasando a otro tema, ¿Alguna vez en su vida le ha pasado a Ud o a alguien que vivía con usted en ese minuto que...?**

	Si	No	No sabe	No contesta	No aplica
1. Le negaron la atención médica en un consultorio y/o en un hospital público	01	02	98	99	97
2. Fue detenido o agredido injustamente por la policía, y/o acusado indebidamente de una falta o delito	01	02	98	99	97
3. Algún establecimiento educacional le negó la posibilidad a Ud. o a sus hijos de estudiar o seguir estudiando	01	02	98	99	97
4. Algún organismo del estado o un municipio le ha negado un beneficio que Ud. consideraba que le correspondía en justicia	01	02	98	99	97
5. Ha sido juzgado indebidamente o recibido una multa o sanción indebida por parte de algún funcionario u organismo público.	01	02	98	99	97

**35. ¿Hace cuánto tiempo ocurrió esa situación? (Solo preguntar para quienes han pasado por la situación descrita)**

	En los últimos 12 meses	Hace más de un año pero menos de 5	Hace más de 5 años	NO sabe	NO aplica (no ha pasado nunca por la situación)
1. Le negaron la atención médica en un consultorio y/o en un hospital público	01	02	03	98	97
2. Fue detenido o agredido injustamente por la policía, y/o acusado indebidamente de una falta o delito	01	02	03	98	97
3. Algún establecimiento educacional le negó la posibilidad a Ud. o a sus hijos de estudiar o seguir estudiando	01	02	03	98	97
4. Algún organismo del estado o un municipio le ha negado un beneficio que Ud. consideraba que le correspondía en justicia	01	02	03	98	97
5. Ha sido juzgado indebidamente o recibido una multa o sanción indebida por parte de algún funcionario u organismo público.	01	02	03	98	97

36. Ahora le voy a preguntar por una serie de servicios. Para cada uno, le voy a pedir que piense como si fuera a utilizar ese servicio próximamente. Utilizando esta tarjeta por favor dígame si usted cree que será tratado mejor, peor o igual que cualquier otra persona. No importa si no ha tenido contacto antes con esta institución, solo quiero que me dé su opinión al respecto. ¿Cómo cree Ud. que lo tratarían en....?

Por ser joven	Por ser viejo	Por ser hombre	Por ser mujer	Por ser rico
01	02	03	04	05
Por ser pobre	Por ser extranjero	Por su color de piel	Por algún rasgo físico	Por la forma de vestirse o andar
06	07	08	09	10
Por ser discapacitado	otro	Otro, cual		
11	11			

37. SOLO SI CONTESTA PEOR EN ALGUNA ALTERNATIVA DE p35. ¿Por qué razón cree Ud. que sería tratado peor que cualquier otra persona?  
(ESPERE RESPUESTA ESPONTÁNEA Y CLASIFIQUE, PUEDE MARCAR MAS DE ALGUNA ALTERNATIVA)

	Peor	Igual	Mejor	No sabe	No responde
1. En un supermercado o una multitienda a la hora de comprar un producto cualquiera	01	02	03	98	99
2. En un banco si tuviera que solicitar un crédito hipotecario o de consumo personal	01	02	03	98	99
3. En un organismo público o municipio si tuviera que pedir un beneficio social	01	02	03	98	99
4. En un hospital público o consultorio	01	02	03	98	99
5. En un registro de aduana, aeropuerto o de policía de frontera	01	02	03	98	99
6. En una clínica o consulta de salud privada	01	02	03	98	99
7. En un registro de identidad o de documentos de automóvil por parte de la policía	01	02	03	98	99

38. Pensando siempre en su experiencia durante el ultimo año, ¿Se ha sentido discriminado Ud. o alguien de su familia en algún servicio público?

1	2	98	99
Si	No -> Pasar a p.33	No sabe	No contesta

39. Utilizando una escala de 1 a 10 donde 1= Muy mal y 10 = Muy bien, ¿cómo calificaría Ud. a los servicios públicos de nuestro país en los siguientes aspectos?

	1 (Muy Mal)	2	3	4	5	6	7	8	9	10 (muy bien)	No sabe	No contesta
Efectividad	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	98	99
Transparencia	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	98	99
Espíritu de Servicio	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	98	99
Buen trato	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	98	99
Profesionalismo	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	98	99
Respeto por los derechos de las personas	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	98	99

### MÓDULO 3. RESPONSABILIDADES CIUDADANAS

40. *Existen distintas características que hacen que una persona sea considerada un buen ciudadano.*

*de acuerdo a lo que le concierne personalmente, cuán importante es para Ud.: (USE TARJETA 1)*

	Nada Importante	Poco Importante	Algo Importante	Bastante Importante	Muy Importante	No sabe	No contesta
1. Obedecer y respetar la ley	01	02	03	04	05	98	99
2. Trabajar y mantenerse a sí mismo	01	02	03	04	05	98	99
3. Educar responsablemente a los hijos	01	02	03	04	05	98	99
4. Votar en las elecciones	01	02	03	04	05	98	99
5. Respetar y preservar el medio ambiente	01	02	03	04	05	98	99
6. Ayudar a otros que están en condiciones más desventajadas	01	02	03	04	05	98	99
7. Tratar respetuosamente a la autoridad	01	02	03	04	05	98	99
8. Pagar todos los impuestos que corresponde	01	02	03	04	05	98	99
9. Participar activamente en la comunidad	01	02	03	04	05	98	99
10. Entregar información fidedigna a los organismos del estado que lo requieran	01	02	03	04	05	98	99



**41. ¿Qué tan grave considera que los ciudadanos chilenos realicen las siguientes acciones? (USE TARJETA 6)**

	Nada grave	Poco grave	Algo grave	Bastante grave	Muy grave	No sabe	No contesta
01. No pagar de vez en cuando por el uso de transporte público	01	02	03	04	05	98	99
02. Tratar de eludir los impuestos que corresponden	01	02	03	04	05	98	99
03. Dar algo a un funcionario público para apurar un trámite o conseguir una mejor atención	01	02	03	04	05	98	99
04. Ofrecer algo a un carabinero para librarse de una multa	01	02	03	04	05	98	99
05. Omitir alguna información para obtener un beneficio social	01	02	03	04	05	98	99

**42. Ahora, acá le presento una serie de formas de acción política y social que pueden tomar las personas. Por favor indique para cada una si las ha realizado durante los últimos 12 meses, si lo ha hecho pero hace más de un año, si no lo ha hecho pero lo haría o si no lo ha hecho, pero no lo haría bajo ninguna circunstancia:**

	Lo ha hecho en los últimos 12 meses	Lo ha hecho hace más de un año	No lo ha hecho pero lo haría	No lo ha hecho y nunca lo haría	No sabe	No contesta
1. Ha sido miembro activo de alguna organización ciudadana	01	02	03	04	98	99
2. Ha asistido a una reunión pública con vecinos para tratar un problema local	01	02	03	04	98	99
3. Firmado una petición ante una autoridad	01	02	03	04	98	99
4. Asistido a una manifestación o marcha de protesta	01	02	03	04	98	99
5. Ha sido miembro de un grupo político	01	02	03	04	98	99
6. Donado dinero o recolectado fondos para una actividad social o política	01	02	03	04	98	99
7. Contactado o figurado en los medios de comunicación para expresar su opinión	01	02	03	04	98	99

#### MÓDULO 4. RECONOCIMIENTO DE DERECHOS INMIGRANTES Y PUEBLOS ORIGINARIOS

*Algunas personas de otros países han comenzado a venir a vivir a Chile por distintas razones. Algunos tienen algún vínculo de parentesco con chilenos, otros vienen a trabajar, o a juntarse con sus familias que trabajan acá. Algunos también vienen como refugiados o porque en sus países están bajo amenaza. Ahora le voy a hacer una serie de preguntas sobre este tema.*

**43. Ahora, utilizando la siguiente tarjeta, ¿en qué medida usted cree que Chile debiera permitir que personas de otros países vengan a vivir a Chile? (MOSTRAR TARJETA)**

1	2	3	4	98	99
Debe permitir a todos venir a vivir a Chile	Debe permitir a algunos venir a vivir a Chile	Debe permitir a pocos venir a vivir a Chile	No debiera permitir a extranjeros venir a vivir a Chile	No sabe	No contesta

**44. ¿Ud. cree que alguien que nació fuera de Chile, pero que vive en el país, debiera tener los mismos derechos que un chileno? Piense en una persona que lleva 6 meses o más viviendo en Chile.**

1	2	3	98	99
Si, debiera tener los mismos derechos	No, debiera tener algunos derechos pero no todos	No, no debiera tener los mismos derechos	No sabe	No contesta

**45. Usted cree que los extranjeros que viven en Chile, deben gozar de los siguientes derechos (USE TARJETA 1)**

	Si, apenas obtiene permiso de residencia	Sí, pero después de 6 meses de residencia	Sí, pero después de 5 años de residencia	No, nunca	No sabe	No contesta
01. Derecho a voto	01	02	03	04	98	99
02. Recibir un trato igualitario en los distintos servicios públicos	01	02	03	04	98	99
03. Tener acceso a trabajar formalmente en el país	01	02	03	04	98	99
04. Tener acceso a un subsidio de vivienda	01	02	03	04	98	99

46. ¿Ud. cree que alguien que nació en Chile y que pertenece a un pueblo indígena debería tener los mismos derechos que cualquier chileno o se le deberían reconocer algunos derechos especiales?

1	2	98	99
Tener los mismos derechos que un chileno	Tener algunos derechos especiales	No sabe	No contesta

47. ¿Qué tan de acuerdo esta Ud. con que se garanticen los siguientes derechos a personas pertenecientes a pueblos indígenas que viven en Chile? (USE TARJETA 1)

	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	No sabe	No contesta
01. Derecho a tener representantes <u>propios</u> en el parlamento	01	02	03	04	05	98	99
02. Derecho a ser reconocidos constitucionalmente como pueblo	01	02	03	04	05	98	99
03. Tener acceso privilegiado a tierras	01	02	03	04	05	98	99
04. Tener un acceso prioritario en educación y salud pública	01	02	03	04	05	98	99
05. Tener derecho a administrar un territorio propio	01	02	03	04	05	98	99
06. Tener derecho a ser atendidos en servicios públicos en su propia lengua y conforme a sus costumbres	01	02	03	04	05	98	99

## MÓDULO 5. CONOCIMIENTO Y USO DE ORGANISMOS DE LA COMISIÓN

48. ¿Conoce usted la Comisión Defensora Ciudadana?

1	2	98	99
Si	No → pasar a p.48	No sabe	No contesta

49. ¿Dígame Ud. si cree necesario que en nuestro país se constituya una Institución autónoma dedicada especialmente a la defensa de los derechos de las personas en relación con los actos de la Administración Pública?

1	2	3	4	5	98	99
Nada necesario	Poco necesario	Algo necesario	Bastante necesario	Muy Necesario	No sabe	No contesta

50. ¿Y que tan importante sería que la comisión tuviera las siguientes funciones?

	Nada Importante	Poco Importante	Algo Importante	Bastante Importante	Muy Importante	No sabe	No contesta
01. Asegurarse que los ciudadanos conozcan bien sus derechos	01	02	03	04	05	98	99
02. Velar porque los reclamos sean tomados en cuenta	01	02	03	04	05	98	99
03. Promover que los derechos ciudadanos sean reconocidos en todos los servicios públicos	01	02	03	04	05	98	99
04. Exigir reparación en los casos que haya habido mala administración	01	02	03	04	05	98	99

51. ¿Conoce usted la Ley de Transparencia?

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>98</b>	<b>99</b>
<b>Si</b>	<b>No</b>	<i>No sabe</i>	<i>No contesta</i>

52. ¿Conoce o ha escuchado sobre Chile Atiende?

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>98</b>	<b>99</b>
<b>Si</b>	<b>No → pasar a p.53</b>	<i>No sabe</i>	<i>No contesta</i>

53. ¿Ha utilizado algunos de los siguientes canales de atención que tiene Chile Atiende....?

	<b>Si</b>	<b>No</b>	<i>No sabe</i>	<i>No responde</i>
Oficinas de Chile Atiende	01	02	98	99
Página web de Chile Atiende	01	02	98	99
Call center de ChileAtiende	01	02	98	99

54. (SOLO QUIENES LO UTILIZARON) ¿Cómo evalúa la calidad de servicios entregada por Chile Atiende en los canales de atención que usted ha utilizado?

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>98</b>	<b>99</b>
<b>Muy Mala</b>	<b>Mala</b>	<b>Ni buena ni mala</b>	<b>Buena</b>	<b>Muy Buena</b>	<i>No sabe</i>	<i>No contesta</i>

55. ¿Conoce usted las Oficinas de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS) que se encuentran en las oficinas de los servicios públicos?

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>98</b>	<b>99</b>
<b>Si</b>	<b>No → pasar a p.56</b>	<i>No sabe</i>	<i>No contesta</i>

56. ¿Ha utilizado estas Oficinas en los últimos dos años?

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>98</b>	<b>99</b>
<b>Si</b>	<b>No</b>	<i>No sabe</i>	<i>No contesta</i>

57. ¿Cómo evalúa la calidad de servicios entregada por las OIRS que usted ha utilizado?

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>98</b>	<b>99</b>
<b>Muy Mala</b>	<b>Mala</b>	<b>Ni buena ni mala</b>	<b>Buena</b>	<b>Muy Buena</b>	<i>No sabe</i>	<i>No contesta</i>

58. De acuerdo a su experiencia con los servicios públicos en los últimos 12 meses: ¿Ha sentido ganas de reclamar en alguno de ellos?

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>98</b>	<b>99</b>
<b>Si</b>	<b>No → pasar a 67</b>	<b>No sabe</b>	<b>No contesta</b>

59. ¿En cuáles servicios públicos ha sentido la necesidad de reclamar? (USAR TARJETA 4)

1.	Hospitales públicos	11.	IPS (instituto de previsión social)
2.	Consultorios de su comuna	12.	Superintendencia de pensiones
3.	Fonasa	13.	Superintendencia de seguridad social
4.	Escuelas municipales o Particular subvencionadas	14.	SERNAC (servicio nacional del consumidor)
5.	Transporte público (Transantiago y/o metro)	15.	Tribunales de Justicia
6.	Comisarías de su comuna	16.	Corporación de Asistencia Judicial
7.	Servicio de Impuestos Internos (SII)	17.	Fiscalía y Ministerio Público
8.	Inspección del Trabajo	18.	Tesorería General de la República
9.	Serviu (Servicio de Vivienda y Urbanismo)	19.	Cárceles
10.	COMPIN (Comisiones de Medicina preventiva e Invalidez)	20.	Registro civil
21.	Otro ¿Cuál?.....		
22.	Ninguno (pasar a p.69)		

60. ¿Porque sintió ganas de reclamar? Encuestador: espere respuesta espontánea y clasifique.

ADMITA RESPUESTA MÚLTIPLE.

01	No recibió atención oportuna y de calidad
02	No recibió una respuesta en tiempo prudente
03	Su solicitud de información o consulta no fue contestada
04	Le negaron una prestación a que tenía derecho según su criterio
05	Tomaron una decisión administrativa que no fue razonable o lo perjudicó
06	No corrigieron un error u omisión que ellos mismo cometieron
07	Otro motivo

61. ¿Hizo el reclamo?

1	2	98	99
Si → pasar a 63	No	No sabe	No contesta

62. SOLO PARA QUIENES NO RECLAMAN. ¿Por qué no hizo el reclamo? Encuestador: espere respuesta espontánea y clasifique. ADMITA RESPUESTA MÚLTIPLE.

01	Porque el problema no era tan grave como para reclamar
02	Porque no tenía tiempo
03	Porque no sabía dónde dirigirse
04	Porque no creía que le iban a resolver el problema ( <i>perdería el tiempo</i> )
05	Porque no había ningún lugar o canal de reclamos
06	Otro motivo

63. ¿Cómo reclamó? ADMITA RESPUESTA MÚLTIPLE

01	02	03	04	05	06	07
Por teléfono	En un libro de reclamos	Por mail	Habló con el jefe	Escribió una carta	Denuncia a un medio de comunicación	En una oficina de reclamos (OIRS)
08	09	10	97	98	99	
En SERNAC	En la comisión defensora ciudadana (CDC)	Cual _____ Otro	NO aplica	No sabe	No responde	

64. ¿Obtuvo respuesta a su problema?

1	2	98	99
Si	No → pasar a p67	No sabe	No contesta

65. ¿Cuán satisfecho quedó con la respuesta, en una escala de 1 a 7, donde 1=Muy insatisfecho y 7=Muy satisfecho?

	1 (Muy insatisfecho)	2	3	4	5	6	7 (muy satisfecho)	No sabe	No contesta
Satisfacción	01	02	03	04	05	06	07	98	99
					→ Pasar a P 68				

66. ¿Sintió ganas de seguir reclamando en otras instancias?

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>98</b>	<b>99</b>
<b>Si</b>	<b>No -&gt; pasar a p.66</b>	<i>No sabe</i>	<i>No contesta</i>

67. ¿Y porque no siguió reclamando? Encuestador: espere respuesta espontánea y clasifique.  
Admita respuesta múltiple.

01	Porque el problema no era tan grave como para seguir reclamando
02	Porque no tenía tiempo
03	Porque no sabía que había una instancia donde seguir reclamando
04	Porque no creía que reclamando podía solucionar su problema
05	Porque se convenció de que su reclamo no estaba bien fundado
06	Otro motivo

68. De 1 a 10, Donde 1 es nada de grave y 10 es extremadamente grave, Califique la gravedad del perjuicio que le ha provocado la situación por la que usted estaba reclamando

	<b>1</b> (nada grave)	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b> (extremadamente grave)
<b>Gravedad</b>	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10



**MÓDULO 6. PREGUNTAS SOCIODEMOGRÁFICAS**

69. Registrar sexo de el/la entrevistado/a.

<b>1</b>	<b>2</b>
<b>Hombre</b>	<b>Mujer</b>

70. ¿Cuál es su estado civil actual?

Soltero	Divorciado/ Separado	Casado	Conviviente	Conviviente Civil (Unión civil)	Viudo	No sabe	No responde
01	02	03	04	05	06	98	99

**71. ¿En qué país nació?**

<b>01</b>	<b>02</b>	<b>98</b>	<b>99</b>
<b>Chile</b>	<b>Otro</b>	<b>No sabe</b>	<b>No contesta</b>
	<b>Cual _____</b>		

72. ¿Es usted ciudadano chileno?

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>98</b>	<b>99</b>
<b>Si → pasar a 72</b>	<b>No</b>	<b>No sabe</b>	<b>No contesta</b>

73. Cuánto tiempo lleva residiendo en Chile

		<b>98</b>	<b>99</b>
<b>Años</b>	<b>Meses</b>	<b>No sabe</b>	<b>No contesta</b>

74. ¿Se considera perteneciente a algún pueblo indígena (originario)?

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>98</b>	<b>99</b>
<b>Si</b>	<b>No → Pasar a 76</b>	<b>No sabe</b>	<b>No contesta</b>

75. ¿A cuál

<b>01</b>	<b>02</b>	<b>03</b>	<b>04</b>	<b>05</b>	<b>06</b>
Mapuche	Aymara	Rapa Nui	Likan antai	Quechua	Colla
<b>07</b>	<b>08</b>	<b>09</b>	<b>10</b>	<b>98</b>	<b>99</b>
Diaguita	Kawesqar	Yagá o Yamaná	Otro	<b>No quiere contestar</b>	<b>No sabe</b>

76. ¿Cuál es el grado más alto que ha completado y aprobado en sus estudios?

01	Básica incompleta / Sin instrucción
02	Básica completa aprobada
03	Media incompleta
04	Media Completa
05	Técnica Superior incompleta (carreras 1 a 3 años)
06	Técnica superior completa(carreras 1 a 3 años)
07	Universidad incompleta
08	Universidad completa
09	Post Grado
98	No sabe
99	No responde

77. ¿Cuál es su actividad principal?

01	Estudiante
02	Buscando trabajo
03	Dueña(o) de casa
04	Jubilada(o)
05	Trabaja tiempo completo
06	Trabaja jornada parcial
07	Otro
98	No sabe
99	No responde



78. ¿Puede indicarme cual es el ingreso mensual de su hogar?

01	(no hay ingresos)	09	390.001-600.000
02	Menos de 90.000 al mes	10	600.001 – 1.000.000
03	90.001 – 120.000	11	1.000.001 – 1.500.000
04	120.001- 165.000	12	1.500.001-2.000.000
05	165.001 – 210.000	13	2.000.001 – 3.000.000
06	210.001 – 240.000	14	3.000.001 – 5.000.000
07	240.001 – 290.000	15	Más de 5.000.000
08	290.001-390.000	99	No Sabe /No responde

79. ¿Usted tiene hijos?

1	2	98	99
Si → Pasar a 81	No	No sabe	No contesta

80. ¿Tiene hijos menores de 18 años?

<b>1</b>	<b>2</b>	<i>98</i>	<i>99</i>
<b>Si → Pasar a 81</b>	<b>No</b>	<i>No sabe</i>	<i>No contesta</i>

81. ¿En su hogar existe alguien con alguna discapacidad física o mental permanente?

<b>1</b>	<b>2</b>	<i>98</i>	<i>99</i>
<b>Si</b>	<b>No</b>	<i>No sabe</i>	<i>No contesta</i>

82. ¿Cual es su edad?

<b>Años cumplidos</b>

## INFORME PRETEST ENCUESTA NACIONAL DE DERECHOS CIUDADANOS. NUEVA VERSIÓN (julio 2015)

A continuación se describe el proceso llevado a cabo para realizar el pretest de la Nueva Encuesta de Derechos Ciudadanos (ENDC).

### Objetivos y Metodología

El pre test de la encuesta tuvo como principales objetivos;

- ▶ Determinar la validez lingüística del instrumento<sup>3</sup>.
- ▶ Determinar la fluidez y nivel de dificultad del cuestionario.
- ▶ Establecer el tiempo de demora en la aplicación.
- ▶ Reformular aquellas preguntas problemáticas.

El pre-test fue realizado durante los días 22 y 29 de Julio. La metodología empleada para la realización del pre-test fue la siguiente:

1. Reunión inicial e instrucciones: Se reunió a un grupo de 10 encuestadores experimentados en la aplicación de encuestas presenciales en hogares. Se llevó a cabo con ellos la revisión exhaustiva de la encuesta, se entregaron las instrucciones de aplicación de la misma y las instrucciones para rellenar el formulario de pretest. Este formulario debía ser empleado para anotar las principales dudas y problemas surgidos en la aplicación y posibles recomendaciones elaboradas por los encuestadores. Se puso especial énfasis en que los encuestadores detectarían aquellas frases o conceptos de difícil comprensión para determinar validez lingüística del instrumento.
2. Aplicación: Luego de esto, los encuestadores aplicaron las encuestas a distintos grupos poblacionales. El muestreo para el pretest fue de cuotas, quedando representados distintos grupos etarios y socioeconómicos. En la tabla a continuación se presentan las cuotas definidas.

	Hombre			Mujer			
NSE	18-34	35-44	45-80	18-34	35-44	45-80	Total
Alto: C1	5	6	6	6	5	5	33
Medio: C2-C3	6	5	6	5	6	5	33
Bajo: D-E	5	6	5	6	5	6	33
Total	16	17	17	17	16	16	99

---

<sup>3</sup> Esto es, determinar si las personas entienden lo mismo con las preguntas de la encuesta.

3. Grupo focal con encuestadores y revisión de pautas de pretest: Luego de realizar las encuestas se llevó un grupo focal con los encuestadores, cuyo objetivo era realizar una evaluación global de la encuesta y luego ir repasando los problemas que surgieron por pregunta. De esta manera el moderador indagaba más profundamente en las razones de los problemas surgidos. Además de esto, se complementó lo señalado por los encuestadores por lo consignado en el formulario de pretest.  
▶
4. Reformulación de preguntas: Con los antecedentes recogidos, se procedió a reformular algunas preguntas de difícil comprensión.

## **Resultados**

1. Se valora mucho la presentación de la encuesta por parte de los encuestadores, que facilita una correcta aplicación.  
▶
2. Módulo 1:
  - ▶ Pregunta 2: ¿Qué tan importante considera que se garanticen los siguientes derechos a las personas que viven en el país?
  - ▶ Algunas personas tendían a confundirse con la pregunta, entendiendo que se les preguntaba directamente si se cumplían estos derechos o no en el país, como busca consignar la pregunta 4. Se recomienda cambiar el fraseo por: “de los siguientes derechos ciudadanos que deben ser garantizados a las personas que viven en el país ¿Qué tan importantes considera usted los siguientes...” o “es para usted importante que, se garantice....”
  - ▶ Palabra garantizar tiende a confundir, ya que la persona tiende a creer si se garantizan o no.
  - ▶ Pregunta 6: En general, los servicios públicos reconocen ciertos derechos a las personas que atienden. ¿Cuánta importancia le asigna Ud. a los siguientes derechos? Sucede lo mismo que en la pregunta número 2. Se recomienda cambiar el frase por; “en los servicios públicos, que tan importante considera usted que se garanticen los siguientes derechos”
  - ▶ Pregunta 8: “Pensando en su propia experiencia de contacto con servicios públicos. En general, ¿con cuánta frecuencia considera Ud. que se respetan estos derechos en los servicios públicos?” la palabra “con cuanta frecuencia” confunde. Por otro lado, al decir, “su propia experiencia” las personas que no son discapacitadas, o los hombres no responden el apartado 7, que hace referencia a la atención preferencial para discapacitados o embarazadas. Se propone cambiar por: “según lo que usted ha visto u oído, que tan seguido se respetan estos derechos en los servicios públicos?”  
▶
3. Módulo 2
  - ▶ En general los entrevistados habían recibido atención en alguno de los servicios mencionados en el listado. El uso de una tarjeta facilita la aplicación en la pregunta número 10. Por eso se recomienda incluir tarjeta.

- ▶ Problema con los enunciados. En la 10 se pregunta solo por la experiencia propia, sin embargo en las preguntas 11 en adelante se pregunta por la experiencia personal en los servicios o la de algún familiar al cual había acompañado. Se recomienda incorporar en la pregunta 10, si ha acompañado a alguien a los servicios de manera de volver coherente la encuesta. (SIN EMBARGO SE PERDERÍA COMPARABILIDAD).
- ▶ Se recomienda siempre hacer alusión a la persona o a la persona a quien acompañaban en ese minuto. Eso no estaba claro.
- ▶ Pregunta 33. “Algún establecimiento educacional le negó la posibilidad a Ud. o a sus hijos de estudiar o seguir estudiando” Faltaba categoría “no aplica” en el caso de los que no tienen hijos.
- ▶ Pregunta 33: Confunde a los encuestadores el hecho de preguntar por familiares o personas que viven con usted, y luego los enunciados sólo aluden a la persona.
- ▶ Pregunta 35: “Ahora le voy a preguntar por una serie de servicios. Para cada uno, le voy a pedir que piense como si fuera a utilizar ese servicio próximamente. Utilizando esta tarjeta por favor dígame si usted cree que será tratado mejor, peor o igual que cualquier otra persona. No importa si no ha tenido contacto antes con esta institución, solo quiero que me dé su opinión al respecto”. Existen personas que no entienden la pregunta, debido a lo largo del enunciado o debido a que no se ponen en la situación hipotética. Se recomienda simplificar la pregunta. Algunos comienzan a evaluar los servicios (“me atenderían peor por flojera”) en vez de ponerse en la situación. No pasa generalmente, pero se debe reformular.

#### 4. Módulo 3

- ▶ Pregunta 38. El enunciado está poco claro “Existen diferentes opiniones sobre qué es lo que hace a un buen ciudadano. De acuerdo a lo que le concierne personalmente, cuán importante es para Ud.:”, se recomienda cambiar a “Existen distintas características que hacen que una persona sea considerada un buen ciudadano.
- ▶ Pregunta 39. Se considera que al estar seguida de la pregunta 38 en donde tienen que evaluar las acciones, las personas tienden a contestar por deseabilidad social. Hay resistencia a ser inconsistente. Por lo que la pregunta no logra captar lo que sucede realmente.
- ▶ Pregunta 39. En el caso de los que no tienen hijos (Educar responsablemente a los hijos), no pueden decir que tan seguido lo hacen.
- ▶ Pregunta 40. Funciona mejor que la 39.
- ▶ Pregunta 41. Se sugiere reformular por cambiar por dos preguntas: 41.a) Usted ha realizado estas acciones alguna vez? Y a quienes señalan no hacerlo 41.b) Usted lo haría o no lo haría? Los encuestadores lo hacían así.

#### 5. Módulo 4

- ▶ Pregunta 43 y 44: encuestados señalan que “depende del tiempo de residencia” por lo que se debiera establecer un marco temporal.
- ▶ Pregunta 45: Había problema del enunciado, que fue corregido.

- ▶ Pregunta 46: Hay personas que no comprenden que significa un “reconocimiento constitucional específico” o “Tener derecho a un territorio propio”. Se sugiere agregar una descripción específica para que los encuestadores puedan explicar. Por otro lado, se cuestiona el hecho de preguntar por “nivel de importancia”, parece ser más adecuado según los encuestados, preguntar por si se debe considerar o no simplemente.



6. Módulo 5.

- ▶ Problema con los filtros que se corrige.
- ▶ Pregunta 50. Problema con la formulación inicial “¿Y cuánta importancia le asignaría a estas funciones de una Comisión Defensora de los Ciudadanos?”, se sugiere: “¿Y qué tan importante sería que la Comisión tuviera las siguientes funciones?”