

## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	1
Capítulo I: Objetivos	3
1. Objetivo General	3
2. Objetivo Específicos	3
Capítulo II: Metodología	4
1. Muestra	4
2. Instrumento	5
3. Documentación secundaria	6
4. Análisis de datos	7
Capítulo III: Marco Conceptual	8
1. Enfoque de derechos	8
2. Gestión pública	13
2.1. Nueva Gestión Pública	13
2.2. Enfoque de creación de valor público	14
3. Gestión del cambio	15
Capítulo IV: Antecedentes	18
1. Resumen de la Ley de Transparencia	24
2. Superintendencia de Pensiones	28
Capítulo V: Resultados	30
1. Ley de Transparencia y sus exigencias de cumplimiento	31
1.1 Ley de Transparencia como herramienta para el derecho a acceso de la información pública	31
1.2 Ley de Transparencia como mecanismo de rendición de cuentas para la ciudadanía.	33
1.3 Fortalezas y debilidades de la Ley de Transparencia.	36
2. Estructura organizacional y procedimientos de la Superintendencia de Pensiones para dar respuesta a las solicitudes de acceso a la información pública entre los años 2015 al 2020.	38
2.1 Estructura organizacional de la Superintendencia de Pensiones para dar respuesta a las solicitudes de acceso a la información pública entre los años 2015 y 2017.	39
2.2 Procedimiento de la Superintendencia de Pensiones para dar respuesta a las solicitudes de acceso a la información pública entre los años 2015 y 2017	40

2.3 Análisis de la Estructura organizacional y procedimientos de la Superintendencia de Pensiones para dar respuesta a las solicitudes de acceso a la información pública entre los años 2015 al 2017	42
2.4 Estructura organizacional de la Superintendencia de Pensiones para dar respuesta a las solicitudes de acceso a la información pública entre los años 2017 y 2020	44
2.5 Procedimiento de la Superintendencia de Pensiones para dar respuesta a las solicitudes de acceso a la información pública entre los años 2017 y 2020.	47
2.6 Fortalezas y debilidades de la Estructura Organizacional.	49
2.7 Fortalezas y debilidades de los procedimientos.	51
3. Desafíos de la Superintendencia de Pensiones: resistencia al cambio y otros	53
4. Análisis contingencias públicas entre los años 2015-2020 en materias de pensiones	57
Capítulo VI: Conclusiones	59
Capitulo VII: Recomendaciones de mejora.	65
Bibliografía	67
ANEXOS	69

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Dimensiones de la pauta de entrevista.....	5
Tabla 2: Listado de documentos .....	6
Tabla 3: Solicitudes de Acceso a la Información Pública ingresadas a la SP entre los años 2015 a 2020.....	22
Tabla 4: Amparos ingresados a la SP entre los años 2015 a 2020 .....	23
Tabla 5: Síntesis Resultados Encuesta CEP.....	23
Tabla 6: Derecho a la información.....	33
Tabla 7: Acceso a la información pública .....	33
Tabla 8: Síntesis fortalezas y debilidades Ley de Transparencia.....	38
Tabla 9: Síntesis de funciones de involucrados en la estructura organizacional Superintendencia de Pensiones para dar respuesta a LT durante 2017-2020 .....	46
Tabla 10: Cantidad de días respuesta, menor o igual a 15 días hábiles periodo 2016-2020 .....	50
Tabla 11: Tipo de desafío según categoría de entrevistado.....	56
Tabla 12: Números LT y amparos comparado con declaración de carga laboral de entrevistados .....	58
Tabla 13: Resumen fortalezas y debilidades por dimensión .....	59
Tabla 14: Síntesis recomendaciones .....	62

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.

Ilustración 1: Valor público .....	14
Ilustración 2: Hitos agenda pública en materia de pensiones 2015-2020 .....	24
Ilustración 3: Estructura Orgánica de la Superintendencia de Pensiones .....	29
Ilustración 4: Organigrama de respuesta de las solicitudes de acceso a la información pública 2015-2017 .....	39
Ilustración 5: Flujo de respuestas de las solicitudes de acceso a la información pública entre los años 2015-2017 .....	41
Ilustración 6: Organigrama de respuesta de las solicitudes de acceso a la información pública 2017-2020 .....	45
Ilustración 7: Flujo de respuesta de las solicitudes de acceso a la información pública entre los años 2017-2020 .....	47
Ilustración 8: Recomendaciones en corto y largo plazo .....	63