

3. PROCESO DE ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA

3. PROCESO DE ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA

3.1 SOLICITUDES FORMALES DE INFORMACIÓN PÚBLICA

Para evaluar la efectividad de los cambios legislativos e institucionales en materia de transparencia en nuestro país, es preciso dimensionar las solicitudes de información que los organismos garantes identificaron como recibidas por parte de los sujetos obligados, así como indagar con mayor profundidad algunos aspectos de la gestión en la atención que brindan los sujetos obligados a las demandas de información.

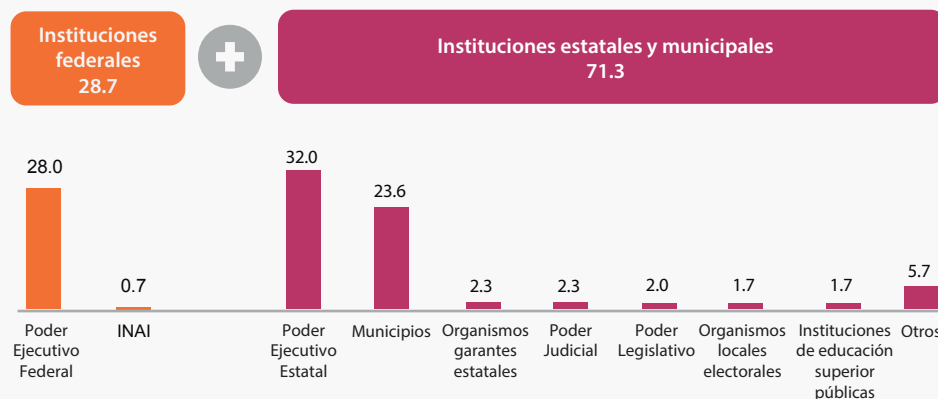
De acuerdo con el Censo Nacional de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales 2016, durante 2015 los organismos garantes identificaron que los sujetos obligados en el ámbito de su competencia recibieron 421 256 solicitudes de información pública, de las cuales 28.7% fueron recibidas por instituciones del nivel federal y 71.3% correspondieron a los sujetos obligados estatales y municipales (Gráfica 3.1).

De las solicitudes recibidas por parte de las instituciones, 2 685 correspondieron al INAI en su calidad de sujeto obligado,⁶³ lo que equivale a 0.7% del total registrado por los sujetos obligados bajo competencia de los organismos garantes del país en 2015. Las instituciones de los poderes ejecutivos federal, estatal y municipal recibieron en su conjunto 83.6% de ese total, de las cuales 118 128 fueron registradas por instituciones federales, siendo un volumen similar a las recibidas por las 32 administraciones públicas estatales en su conjunto.⁶⁴

El análisis por entidad federativa también reveló que los sujetos obligados de la Ciudad de México recibieron 22.9% del total de solicitudes de información del país. Los siguientes estados cuyos sujetos obligados recibieron mayor cantidad de requerimientos de información fueron Jalisco y Colima, con alrededor de 8.0 y 5.4% del total en 2015. En contraste, Campeche, Zacatecas, Nayarit y Baja California Sur fueron las entidades con menor cantidad de solicitudes recibidas, cada una recibió alrededor del 0.5% del total del país en ese año (Anexo 3.1).

Distribución porcentual de las solicitudes de información pública recibidas por tipo de sujeto obligado y ámbito de gobierno 2015

Gráfica 3.1



Nota: La distribución se calculó dividiendo el número de solicitudes por tipo de sujeto obligado, entre el total de solicitudes recibidas en el país, multiplicado por 100. No se incluyó la información de San Luis Potosí, Sonora y Tabasco debido a que no contaron con datos para responder sobre este tema.

Fuente: INEGI. Censo Nacional de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales Federal y Estatal, 2016.

3.2 RESPUESTA A LAS SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

Una vez que se ha presentado formalmente una solicitud de información, los sujetos obligados tienen el deber de otorgar una respuesta al usuario sobre la situación que guarda su requerimiento de información. Las unidades de transparencia de los sujetos obligados pueden ofrecer distintos tipos de respuestas en función del cumplimiento de una serie de

requisitos establecidos en la Ley General de Transparencia, de tal manera que las solicitudes pueden ser procesadas como no presentadas, desechadas o aceptadas.

Una solicitud *no presentada* se genera cuando las o los solicitantes no atienden alguna petición de precisión o información adicional requerida por el sujeto obligado para identificar la información a proporcionar, o cuando la solicitud no corresponde a la establecida en el

marco de la Ley. Se clasifica *desechada* cuando la persona solicitante no paga los costos de reproducción y envío o por falta de respuesta del ciudadano. Finalmente, se cataloga como presentada o *aceptada* cuando la solicitud cumple todos los requerimientos y especificaciones establecidas en la Ley y el sujeto obligado procede a realizar el proceso interno para proporcionar la información solicitada.

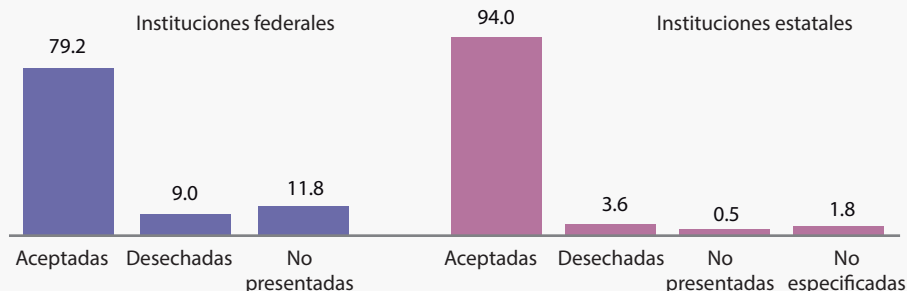
En 2015, fueron aceptadas 88.6% del total de solicitudes recibidas por los sujetos obligados federales, estatales y municipales; de hecho, 5.6% del total fueron desechadas y 4.7% se clasificaron como no presentadas.⁶⁵

Las instituciones federales, entre ellas el INAI, aceptaron 79 de cada 100 solicitudes recibidas, mientras que las desechadas o no presentadas oscilaron entre 9 y 12 casos por cada 100 en 2015. Este nivel de aceptación fue menor a lo observado en los sujetos obligados del nivel estatal, donde se aceptaron 94 de cada 100 solicitudes de información recibidas en ese año (Gráfica 3.2).

Por tipo de sujeto obligado, las instituciones del poder ejecutivo federal, que registraron el mayor número de

Porcentaje de solicitudes recibidas por ámbito de gobierno según estatus de atención 2015

Gráfica 3.2



Nota: El porcentaje se calculó dividiendo el número de solicitudes por tipo de estatus, entre el total de solicitudes recibidas por los sujetos obligados, según ámbito gubernamental, multiplicado por 100. En el nivel estatal no se consideraron Colima, Jalisco, Michoacán, Morelos, Nayarit, Sinaloa, Tamaulipas y Yucatán debido al porcentaje elevado de solicitudes con estatus no especificado. Tampoco se incluyó la información de San Luis Potosí, Sonora y Tabasco debido a que no contaron con datos para responder sobre este tema.

Fuente: INEGI. Censo Nacional de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales Federal y Estatal, 2016.

requerimientos de información en 2015, aceptaron 79.4% de las solicitudes recibidas en ese año; mientras que el INAI aceptó 68.3% (Gráfica 3.3).

En contraste, la proporción de solicitudes aceptadas en el ámbito estatal fue mayor a lo observado a nivel federal; por ejemplo, las instituciones que conforman el poder ejecutivo estatal aceptaron 96 de cada 100 solicitudes de información recibidas en 2015, mientras que en los municipios esta cifra se ubicó en 93 de cada 100.

En el caso del INAI, se desecharon o declararon como no presentadas poco más del 30% de las solicitudes recibidas en 2015, siendo esta proporción mayor a lo observado en cualquier sujeto obligado en ese año (Anexo 3.2).

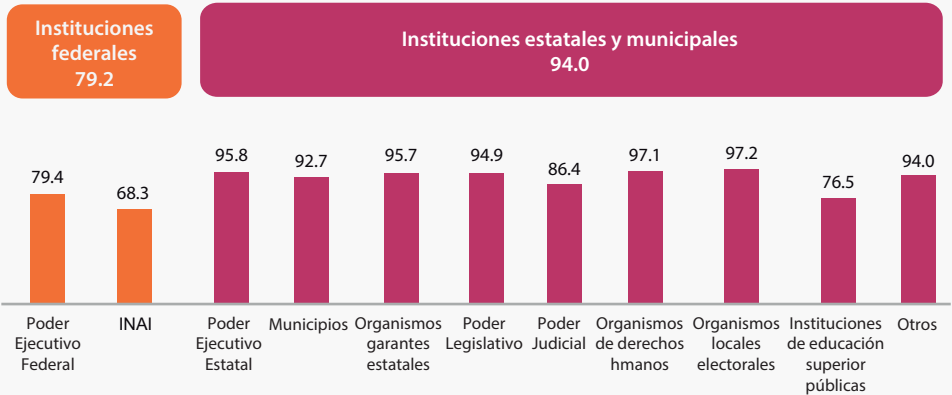
Por entidad federativa, sobresalieron por un lado Aguascalientes, Coahuila, Guanajuato, Guerrero, Querétaro, Tlaxcala y Zacatecas, cuyos organismos garantes identificaron que los sujetos obligados aceptaron todas las solicitudes de información recibidas en ese año. Por

otro, Veracruz y Nuevo León fueron las entidades con la menor proporción de solicitudes aceptadas, con 62.7 y 66.8% respectivamente. Se encontró también que la Ciudad de México y Quintana Roo desecharon respectivamente 5.3 y 7.5% del total de requerimientos recibidos en 2015. Para el resto de las entidades, la proporción de solicitudes desecharas no sobrepasó 4% del total (Anexo 3.3).

Aun cuando los primeros datos revelan que los sujetos obligados del país aceptaron la mayoría de las solicitudes de información recibidas en 2015, no significa que se haya entregado la información requerida a quien la solicitó. En algunos casos, el sujeto obligado no está en condiciones de proporcionar la información debido a que está *clasificada* como reservada o confidencial, o puede declarar la *inexistencia* de los datos debido a que no los posee. En otro escenario, sin que la persona solicitante tenga que empezar de nuevo el trámite, la solicitud de información puede ser *turnada* a otro sujeto obligado que es competente para dar respuesta o es el propietario de la información requerida, o bien, la solicitud puede ser *orientada* mediante una asesoría a quien la haya solicitado para que se dirija al sujeto obligado correspondiente. Aunado a

Porcentaje de solicitudes de información pública aceptadas por tipo de sujeto obligado y ámbito de gobierno 2015

Gráfica 3.3



Nota: El porcentaje se calculó dividiendo el número de solicitudes por tipo de estatus, entre el total de solicitudes recibidas por los sujetos obligados, según ámbito gubernamental, multiplicado por 100. En el nivel estatal no se consideraron Colima, Jalisco, Michoacán, Morelos, Nayarit, Sinaloa, Tamaulipas y Yucatán debido al porcentaje elevado de solicitudes con estatus no especificado. Tampoco se incluyó la información de San Luis Potosí, Sonora y Tabasco debido a que no contaron con datos para responder sobre este tema. La categoría "Otros" incluye a Autoridades administrativas y jurisdiccionales en materia laboral, Partidos políticos, Fideicomisos y fondos públicos, Sindicatos, Otros organismos constitucionales autónomos y Otros.

Fuente: INEGI. Censo Nacional de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales Federal y Estatal, 2016.

lo anterior, las instituciones pueden declarar la solicitud como *improcedente* cuando se realice fuera de tiempo o no se cumplan los requisitos que marca la normatividad para que el proceso continúe.

En 2015, los organismos garantes identificaron que los sujetos obligados respondieron un total de 385 931

solicitudes de información pública, lo que representó 91.6% del total de ese año.⁶⁶ De estas, los organismos garantes identificaron el tipo de respuesta otorgada en 77.2% de los casos.⁶⁷

En aquellas donde los organismos garantes pudieron identificar la respuesta brindada por lo sujetos obligados de su competencia, en 59.0%

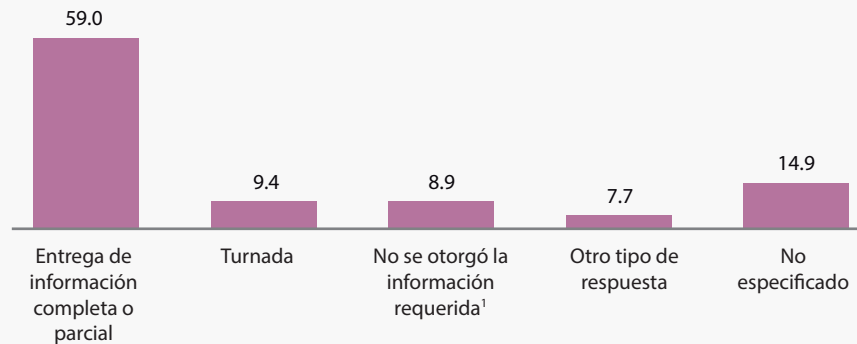
se observó la entrega completa o parcial de la información requerida por la persona solicitante;⁶⁸ 9.4% de las solicitudes fueron turnadas a otra institución sin que el usuario tuviera que haber iniciado de nuevo el proceso de solicitud de información y 8.9 % fueron orientadas para que la persona solicitante se dirigiera a otro sujeto obligado o no se le otorgó la información requerida (Gráfica 3.4).⁶⁹

Es importante destacar que al año 2015 varios sujetos obligados se encontraban en el proceso de implementación de los cambios normativos en materia de transparencia, por lo que se pudieron haber dado respuestas distintas a las establecidas en la reforma constitucional, ello explica por qué una proporción relativamente alta (7.7%) de solicitudes hayan sido clasificadas con "otro tipo de respuesta".

Por nivel de gobierno, se observó que los sujetos obligados federales entregaron la información en 62 de cada 100 solicitudes respondidas en 2015; mientras que 10 de cada 100 fueron turnadas, y en una proporción similar no se otorgó la información requerida, ya sea porque la petición fue tratada como improcedente, por estar en reserva, por ser confidencial o porque se orientó a

Composición porcentual de las solicitudes respondidas por tipo de respuesta 2015

Gráfica 3.4



Nota: El porcentaje se calculó dividiendo el número de solicitudes por tipo de respuesta, entre el total de solicitudes respondidas, según ámbito de gobierno, multiplicado por 100. No se incluyó la información de Chihuahua, Morelos, San Luis Potosí, Sonora, Tabasco, Tamaulipas y Yucatán, debido a que no contaron con datos para responder sobre este tema. Tampoco se incluyeron Baja California Sur, Colima, Durango, Jalisco, Michoacán, Nayarit, Sinaloa y Veracruz debido a que los organismos garantes no especificaron la totalidad de respuestas que brindaron los sujetos obligados.

¹ Incluye tipo de respuesta "Negada por clasificación", "Inexistencia de la información", "Orientada" e "Improcedente".

Fuente: INEGI. Censo Nacional de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales Federal y Estatal, 2016.

quien la solicitó para que se dirigiera a otro sujeto obligado (Gráfica 3.5).

En el ámbito estatal se observó una situación similar, en la cual los organismos garantes identificaron que los sujetos obligados de su competencia entregaron de forma completa o parcial la información solicitada en 57 de cada 100 solicitudes de información respondidas en 2015.

Por tipo de sujeto obligado, entre quienes entregaron en mayor proporción la información solicitada se encontraron los organismos locales electorales y los fideicomisos y fondos públicos, con alrededor de 70 de cada 100 solicitudes respondidas en 2015;⁷⁰ le siguió el poder ejecutivo federal que entregó información completa o parcial en 62 de cada 100 casos en ese año. Finalmente, sobresalieron las instituciones del poder

ejecutivo estatal, que respondieron 58% de las peticiones entregando la información requerida (Anexo 3.4).

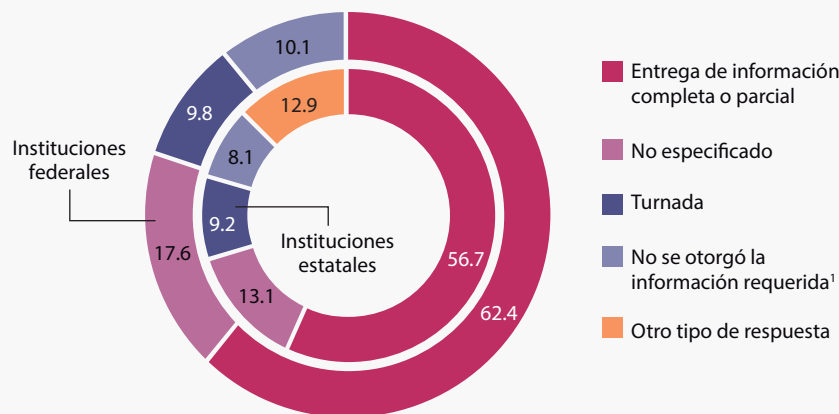
En particular, el INAI entregó información completa en 61.9% de las solicitudes respondidas y turnó a otros sujetos obligados alrededor de una cuarta parte en 2015. En el caso de los organismos garantes estatales, en su conjunto entregaron información requerida a 48.9% de los casos, así como turnaron u orientaron para su atención por otro sujeto obligado alrededor de 43% de los requerimientos respondidos en 2015.

El análisis por entidad federativa permitió identificar que, de acuerdo con la información proporcionada por sus organismos garantes, los sujetos obligados de Guerrero y Tlaxcala respondieron todos los requerimientos de información con la entrega de los datos solicitados, le siguieron Chiapas y Coahuila con alrededor de 9 de cada 10 solicitudes donde la información también fue entregada ya sea de forma completa o parcial (Anexo 3.5).

En cambio, el organismo garante de Aguascalientes mencionó que los sujetos obligados bajo su jurisdicción

Composición porcentual de las solicitudes respondidas por tipo de respuesta según ámbito de gobierno 2015

Gráfica 3.5



Nota: El porcentaje se calculó dividiendo el número de solicitudes por tipo de respuesta, entre el total de solicitudes respondidas, según ámbito de gobierno, multiplicado por 100. No se incluyó la información de Chihuahua, Morelos, San Luis Potosí, Sonora, Tabasco, Tamaulipas y Yucatán, debido a que no contaron con datos para responder sobre este tema. Tampoco se incluyeron Baja California Sur, Colima, Durango, Jalisco, Michoacán, Nayarit, Sinaloa y Veracruz debido a que los organismos garantes no especificaron la totalidad de respuestas que brindaron los sujetos obligados.

¹ Incluye tipo de respuesta "Negada por clasificación", "Inexistencia de la información", "Orientada" e "Improcedente".

Fuente: INEGI. Censo Nacional de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales Federal y Estatal, 2016.

no entregaron la información solicitada en 20% de las solicitudes respondidas, situándola como la entidad con el mayor porcentaje de no entrega de los datos. Le siguieron Nuevo León y Oaxaca, cuyos sujetos obligados no entregaron la información en 11% de los casos en 2015, ya sea por motivos de clasificación, inexistencia, improcedencia o porque se orientó a quien la solicitó para que se dirigiera a otro sujeto obligado.

3.3 EFECTIVIDAD DE LAS RESPUESTAS A LAS SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

3.3.1 Respuestas donde la población solicitante estuvo inconforme

Cuando la persona solicitante no está conforme con la respuesta a sus solicitudes de información por parte de las instituciones,⁷¹ puede interponer un recurso de revisión ante el organismo

garante,⁷² quien de acuerdo con los procedimientos administrativos deberá resolver este tipo de impugnación considerando los argumentos esgrimidos por las partes involucradas.

Al analizar los recursos de revisión que en 2015 admitieron los organismos garantes respecto al total del ámbito de su competencia,⁷³ se encontró que el INAI registró 4.3% de las solicitudes respondidas por los sujetos obligados que derivaron en recursos de revisión admitidos en ese año. Esta proporción fue ligeramente mayor a la admitida por los organismos garantes estatales cuyo porcentaje fue de 3.4% (Gráfica 3.6).⁷⁴

De los sujetos obligados, cuyas solicitudes respondidas derivaron en los mayores porcentajes de recursos de revisión admitidos por los organismos garantes, destacaron los partidos políticos con 7 de cada 100 peticiones de información impugnadas; le siguieron los municipios, con 6 de cada 100 solicitudes impugnadas en 2015. Por su parte, el INAI admitió una razón de 4 recursos de revisión por cada 100 requerimientos de información respondidos por el poder ejecutivo federal, lo que representó casi el doble de la razón de impugnaciones a las solicitudes respondidas por los

poderes ejecutivos de las 32 entidades federativas.

El análisis por entidad federativa reveló que Veracruz fue el estado donde el organismo garante declaró admitir la mayor proporción de recursos de revisión, con casi 23 revisiones por cada 100 solicitudes de información respondidas

por parte de los sujetos obligados de su competencia, le siguió el estado de México con 12 impugnaciones admitidas por el organismo garante estatal por cada 100 casos respondidos (Gráfica 3.7).

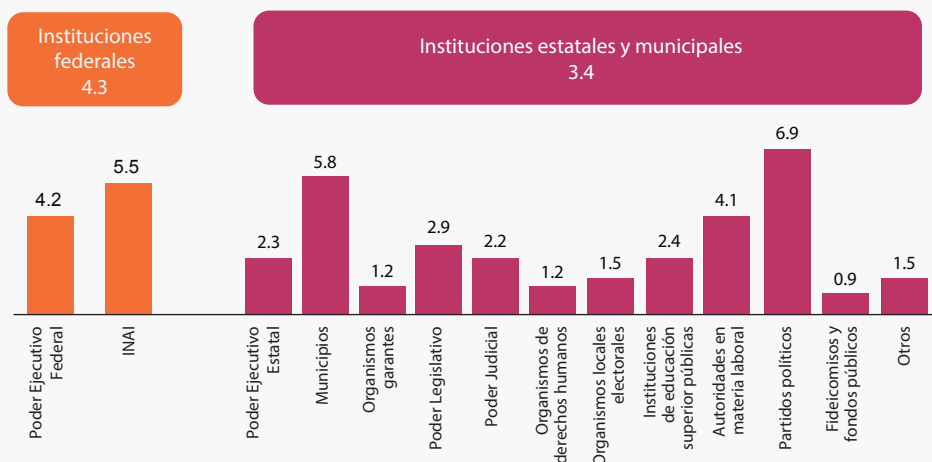
En contraste, los organismos garantes de Hidalgo y Colima reflejaron las razones de impugnación más bajas del país, con

menos de un recurso de revisión admitido por cada 100 solicitudes de información respondidas por los sujetos obligados de su competencia.

Con la información proporcionada por los organismos garantes estatales, se puede decir que en 2015 una solicitud respondida por los sujetos obligados de Veracruz tuvo 32 veces más probabilidades de ser impugnada que una solicitud respondida por los sujetos obligados de Colima, o que una solicitud del estado de México tuvo 11 veces más posibilidades de irse a revisión que en Quintana Roo.

Razón de recursos de revisión admitidos por cada 100 solicitudes de información respondidas según ámbito de gobierno y tipo de sujeto obligado 2015

Gráfica 3.6



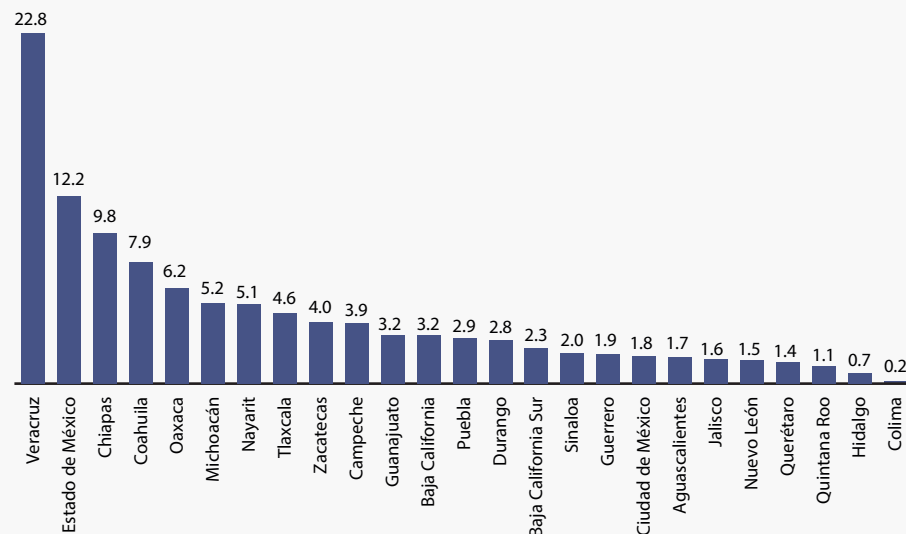
Nota: La razón se calculó dividiendo el total de recursos de revisión admitidos por ámbito de gobierno o tipo de sujeto obligado, entre el total de solicitudes de información respondidas por ámbito de gobierno o tipo de sujeto obligado, multiplicado por 100. No se consideraron datos para Chihuahua, Morelos, San Luis Potosí, Sonora, Tabasco, Tamaulipas y Yucatán ya que no especificaron el número de solicitudes respondidas. No se incluyeron los casos donde no se especificó el sujeto obligado. No se presentan los sindicatos debido a que la información corresponde a una entidad.

Fuente: INEGI. Censo Nacional de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales Federal y Estatal, 2016.

3.3.2 Tiempos de respuesta

El tiempo de respuesta es otro elemento clave para la adecuada atención a las solicitudes de información, por lo que es importante que la información solicitada se proporcione en los plazos establecidos por Ley.⁷⁵ Esta es una de las causales para que una persona que realice una solicitud de información pueda interponer un recurso de revisión ante el órgano garante. De hecho, en 2015 uno de cada cinco recursos de revisión presentados al organismo garante se debió a que los sujetos obligados no otorgaron respuesta en los tiempos establecidos.⁷⁶

Razón de recursos de revisión admitidos por cada 100 solicitudes de información respondidas según entidad federativa 2015



Nota: La razón se calculó dividiendo el total de recursos de revisión recibidos por entidad federativa entre el total de las solicitudes de información respondidas por entidad federativa, multiplicado por 100. No se presentan datos para Chihuahua, Morelos, San Luis Potosí, Sonora, Tabasco, Tamaulipas y Yucatán ya que no especificaron el número de solicitudes respondidas.

Fuente: INEGI. Censo Nacional de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales Federal y Estatal, 2016.

A nivel nacional, de las 385 931 solicitudes de información que fueron respondidas por los sujetos obligados en 2015, los organismos garantes identificaron el tiempo de respuesta en 77.9% de los casos.⁷⁷ De estos, se observó que casi todos los sujetos obligados reportaron al organismo garante haber contestado oportunamente más del 75%

del total de las solicitudes de información recibidas (Anexo 3.6).

Las instituciones del ámbito federal respondieron en los tiempos establecidos por la Ley 98.2% de las solicitudes. En particular, el poder ejecutivo respondió 98.1% oportunamente, mientras que el INAI, en su calidad de sujeto obligado,

Gráfica 3.7

atendió todas sus solicitudes dentro de los plazos normativos (Gráfica 3.8).

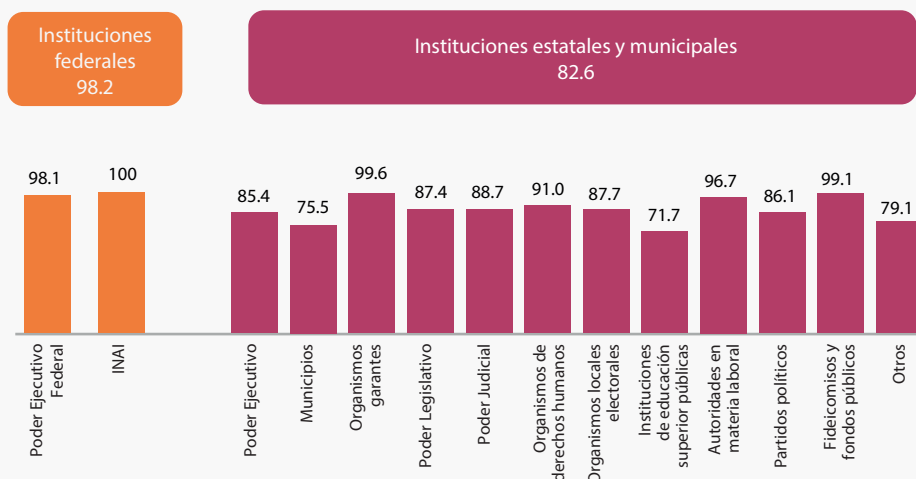
A nivel estatal, los organismos garantes estatales declararon responder con oportunidad 99.6% de las solicitudes en 2015. También se observó que los fideicomisos y fondos públicos, las autoridades en materia laboral y los organismos de protección a los derechos humanos respondieron oportunamente más del 90% de los casos en ese año. En su conjunto, las instituciones de los gobiernos estatales respondieron dentro de los tiempos normativos 82.6% de las solicitudes recibidas, proporción ligeramente menor a la tasa de oportunidad observada a nivel federal.

Por el contrario, entre los sujetos obligados con la mayor proporción de solicitudes respondidas fuera de plazo estuvieron los partidos políticos con casi 14 de cada 100 requerimientos de información, así como los municipios y el poder legislativo de los estados, con porcentajes que oscilaron entre 5.6 y 2.6%, respectivamente (Anexo 3.6).

Por entidad federativa, en los 14 estados donde el tiempo de respuesta pudo ser identificado, se encontró que los sujetos obligados de Aguascalientes,

Porcentaje de las solicitudes respondidas en tiempo por ámbito de gobierno y tipo de sujeto obligado 2015

Gráfica 3.8



Nota: El porcentaje se calculó dividiendo el total de solicitudes de información respondidas en tiempo, entre el total de solicitudes de información pública respondidas, por ámbito de gobierno o tipo de sujeto obligado, multiplicado por 100. Los organismos garantes de Baja California, Baja California Sur, Colima, Jalisco, Michoacán, Nayarit y Sinaloa no especificaron el tipo de respuesta que brindaron los sujetos obligados de sus entidades federativas y que estuvieron en el ámbito de su competencia. En el caso de los organismos garantes de Chihuahua, Morelos, San Luis Potosí, Sonora, Tabasco, Tamaulipas y Yucatán, no contaron con datos para responder sobre este tema.

Fuente: INEGI. Censo Nacional de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales Federal y Estatal, 2016.

Chiapas, Durango, Puebla, Quintana Roo y Tlaxcala respondieron todas las solicitudes de información dentro de los plazos establecidos por la Ley. En el resto de las entidades, esta tasa de oportunidad fue superior a tres cuartas partes del total de requerimientos respondidos en ese año (Anexo 3.7).

En cambio, el organismo garante de Veracruz declaró que los sujetos obligados que estuvieron bajo su competencia no dieron respuesta en los tiempos normativos en 25 de cada 100 solicitudes en 2015. Le siguieron los sujetos obligados de Oaxaca y Guerrero que excedieron el tiempo máximo de

respuesta en 12.7 y 14.4% del total de los casos, respectivamente.

3.3.3 La carga de trabajo de quienes aseguran este derecho

Otro elemento a considerar en la calidad de la respuesta a las solicitudes de información, es la carga de trabajo de quienes dan seguimiento a este derecho. Para que los sujetos obligados puedan dar una respuesta a las solicitudes de información en tiempo y forma, deben disponer de personal suficiente para analizar la información requerida, identificar si es de su competencia, canalizarlas a las áreas que pueden proporcionar la información y mantener contacto con las o los solicitantes.

En 2015, se observó una carga de trabajo de 54 solicitudes de información por cada servidor público que laboró en las unidades de transparencia de los municipios o el poder ejecutivo estatal (Gráfica 3.9).⁷⁸ Lo que representó la atención de una solicitud de información semanal para quienes trabajaron en cualquiera de las oficinas de transparencia de estos sujetos obligados.⁷⁹

Por entidad federativa, la mayor carga de trabajo la tuvo el personal que laboró

en las unidades de transparencia del poder ejecutivo y las delegaciones de la Ciudad de México, con alrededor de 653 solicitudes atendidas por cada trabajador en 2015, lo que representó cerca de 13 expedientes semanales. Esta cifra fue más del triple de los casos atendidos por cada trabajador de las unidades de transparencia de los municipios o el poder ejecutivo de Baja California, segunda entidad con la mayor carga de trabajo.

Muy por debajo de estas cifras se encontraron el resto de los estados del país, donde los empleados de las unidades de transparencia atendieron de manera individual menos de 100 solicitudes al año, las cuales significaron alrededor de dos requerimientos semanales.

Es importante mencionar que el poder ejecutivo y los municipios que más servidores públicos tuvieron en sus unidades de transparencia fueron los de Chihuahua (511), Jalisco (429) y el estado de México (366). En estos dos últimos estados, lo anterior podría ir en concordancia con la cantidad de solicitudes recibidas en 2015.

Esta situación contrastó con la Ciudad de México, cuyas unidades de transparencia contaron con menos

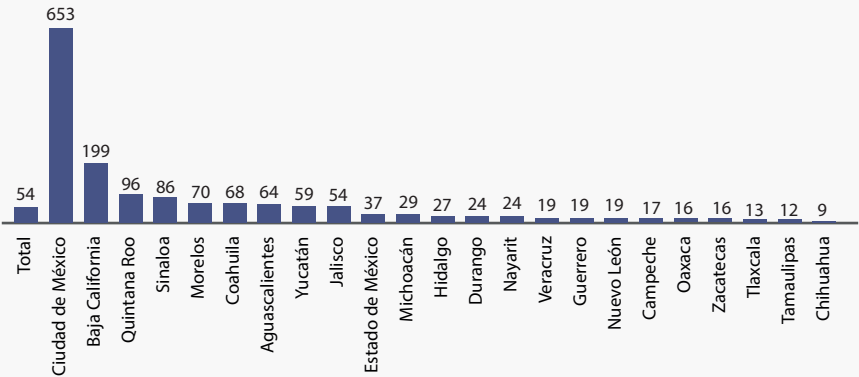
personal que Chihuahua, el estado de México o Jalisco, aun cuando en la Ciudad de México, tanto las delegaciones como instituciones del poder ejecutivo recibieron de 4 a 19 veces más solicitudes de información que lo observado en cualquiera de estas tres entidades.⁸⁰

Como se vio en este capítulo, existe una gran diversidad en el número de solicitudes de información que reciben los sujetos obligados, la cual varía

entre niveles de gobierno, entidades federativas y tipo de institución. Asimismo, la atención que se otorga a las mismas depende del tipo de sujeto obligado y del nivel de gobierno que se trate, encontrándose que los organismos garantes y las instituciones del poder ejecutivo fueron las que exhibieron los mejores resultados en varios aspectos del proceso de atención, como el tipo de respuesta otorgada y la oportunidad con la que se brindó la misma.

Carga de trabajo por persona que labora en las unidades de transparencia del poder ejecutivo y los municipios por entidad federativa 2015

Gráfica 3.9



Nota: La carga de trabajo se calculó dividiendo las solicitudes de información recibidas en el año por el poder ejecutivo y los municipios, entre el personal de las unidades de transparencia que registraron. Los estados de Baja California Sur, Colima, Chiapas, Guanajuato, Puebla, Querétaro, San Luis Potosí, Sonora, Tabasco y las instituciones federales no contaron con datos para responder sobre este tema.

Fuente: INEGI. Censo Nacional de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales Federal y Estatal, 2016

También fue importante mostrar que hay instituciones y entidades donde se puede mejorar la calidad de las respuestas otorgadas para disminuir los recursos de impugnación en su contra. Por ejemplo, los sujetos obligados del estado de Veracruz tienen áreas de

mejora para disminuir el número de solicitudes desechadas o la proporción de respuestas otorgadas fuera de tiempo, lo que podría reducir los recursos de impugnación admitidos por el organismo garante local.

Todos estos elementos pueden influir en la percepción que la población tiene sobre su derecho de acceso a la información y sobre la confianza en las instituciones que la proveen. Algunos de estos aspectos serán analizados en el siguiente capítulo.