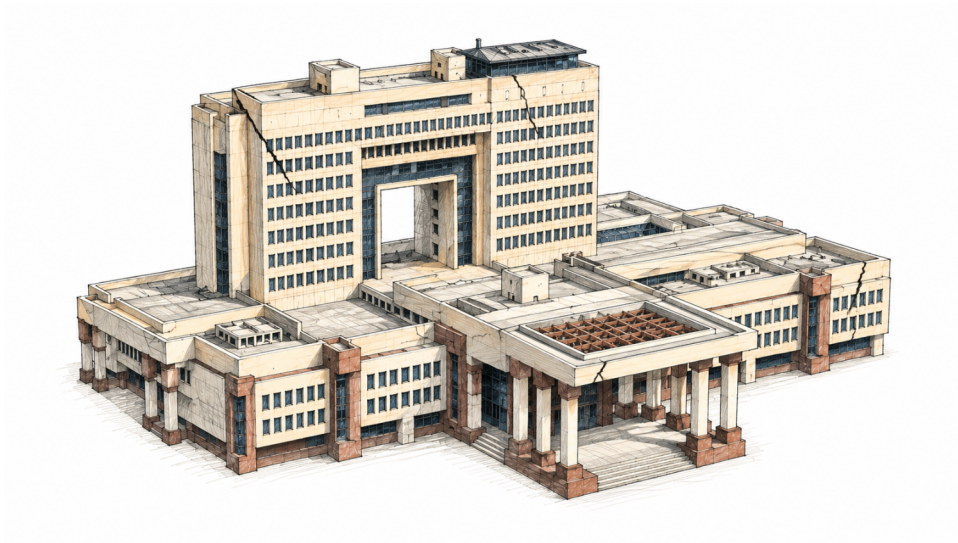


P I V O T E S



**CONFIANZA EN LAS INSTITUCIONES
PÚBLICAS:
CHILE RETROCEDE MIENTRAS LA OCDE SE
ESTABILIZA**

Agosto, 2026

Por: Soledad Hormazábal, directora de evidencia, Pivotes

RESUMEN EJECUTIVO

- **Chile va en dirección contraria a la OCDE.** Mientras en el conjunto de la OCDE la confianza en el gobierno central se estabilizó en torno al 40%, en Chile cayó de 30,4% (2023) a 25,7% (2025), una de las mayores caídas entre los 38 países participantes.
- **La función pública registra el nivel más bajo de la OCDE.** Solo un 20% de los chilenos declara confianza alta o moderadamente alta en los funcionarios públicos del gobierno central, frente a un 45% promedio OCDE. Es el registro más bajo entre los países miembros, y es superado únicamente por candidatos a integrarse a la organización como Bulgaria y Perú.
- **El Congreso Nacional y los partidos políticos están en niveles críticos.** La confianza en el poder legislativo llega a 16% y la de los partidos políticos a 11%. Chile es el país con la menor confianza en el poder legislativo integrando el grupo de países con confianza legislativa bajo el 25%, junto a Eslovaquia, Costa Rica, Letonia, Francia y Grecia.
- **La mayor brecha con la OCDE está en confianza en la justicia.** Sólo un 24% de los chilenos confía en los tribunales y el sistema de justicia, 30 puntos porcentuales bajo el promedio OCDE (54%). A diferencia de la tendencia general, en Chile las instituciones judiciales y administrativas generan menos confianza que las políticas.
- **La experiencia concreta con el Estado también empeora.** La satisfacción con los servicios administrativos cayó de 51% a 48% (OCDE: 68%) y la percepción de trato justo bajó de 39% a 36%. Respecto a servicios públicos clave como educación (43%) y salud (34%) Chile mejoró marginalmente, pero sigue muy por debajo del promedio OCDE.
- **El principal determinante de la confianza es cómo se toman las decisiones.** La OCDE identifica que las percepciones sobre la toma de decisiones en problemas complejos de política pública es el factor más fuertemente correlacionado con la confianza. Al examinar brechas entre grupos de la población, se observa que éstas se explican fundamentalmente por dimensiones políticas antes que por edad, género o condición socioeconómica.
- **Los jóvenes constituyen una oportunidad de mejora.** Chile es uno de los pocos países de la OCDE —junto a Australia, Francia, Japón, Países Bajos y Reino Unido— donde los jóvenes confían más en las instituciones que las personas mayores.
- **La desconfianza es estructural y sistémica.** El deterioro no es reciente ni exclusivo de las instituciones públicas. Chile pasó de ser el segundo país con mayor confianza institucional de la región en 2003 a ubicarse entre los últimos lugares dos décadas después, en una de las caídas más pronunciadas de América Latina. El fenómeno alcanza también al mundo privado y a la confianza entre las personas, lo que revela raíces sociales y culturales que exceden el alcance de una reforma regulatoria o administrativa.
- **En Pivotes proponemos atacar dos causas estructurales de la desconfianza: (i) modernizar el estatuto del empleo público** sobre la base del mérito y el desempeño, y **(ii) instalar un sistema integral de mejora regulatoria** con una Agencia para la Calidad de las Políticas Públicas, evaluación ex ante y ex post obligatoria que lleve a efectivamente a tomar acciones en función de los resultados, participación temprana y una oficina técnica en el Congreso.

1. Introducción

En junio de 2026 la OCDE publicó los resultados de la tercera ola de su **Encuesta sobre Determinantes de la Confianza en las Instituciones Públicas**, levantada entre septiembre y noviembre de 2025 en 33 países miembros y 5 países candidatos. Esta es la segunda vez que Chile participa en esta encuesta, la primera fue en la ronda anterior de 2023.

La encuesta mide el nivel de confianza que declaran las personas en distintas instituciones y la descompone según grupos sociodemográficos, posiciones políticas y tipo de institución. Además, releva la satisfacción con los servicios públicos y las percepciones sobre cómo el Estado toma decisiones en materias complejas.

Para el promedio de la OCDE, la confianza moderada o alta (definida como una respuesta de 6 a 10 en una escala de 0 a 10) en los gobiernos centrales se estabilizó en un 40% (39,3% en 2023), aunque el porcentaje con confianza baja o nula (43%) sigue siendo mayor. Hay sólo ocho países (Australia, Canadá, Islandia, Corea del Sur, Luxemburgo, México, Noruega y Suiza) donde la mayoría declara confianza alta o moderada en el gobierno central.

Chile es la excepción a esa estabilización. Nuestro país registra una de las mayores caídas del grupo y consolida niveles de confianza que se ubican entre los más bajos de la OCDE, particularmente hacia las instituciones que entregan los servicios públicos y hacia el Congreso. En este documento se revisan los resultados de dicha encuesta que evidencia la importancia de las dos agendas que Pivotes ha impulsado en esta materia: la modernización del empleo público y la mejora de la política regulatoria.

Figura 1. Cifras clave para Chile, Encuesta de Confianza OCDE 2025

26% confía en el gobierno central
OCDE: 40%

20% confía en los funcionarios del gobierno central
el más bajo de la OCDE (45%)

16% confía en el Congreso Nacional
el más bajo de la OCDE (37%)

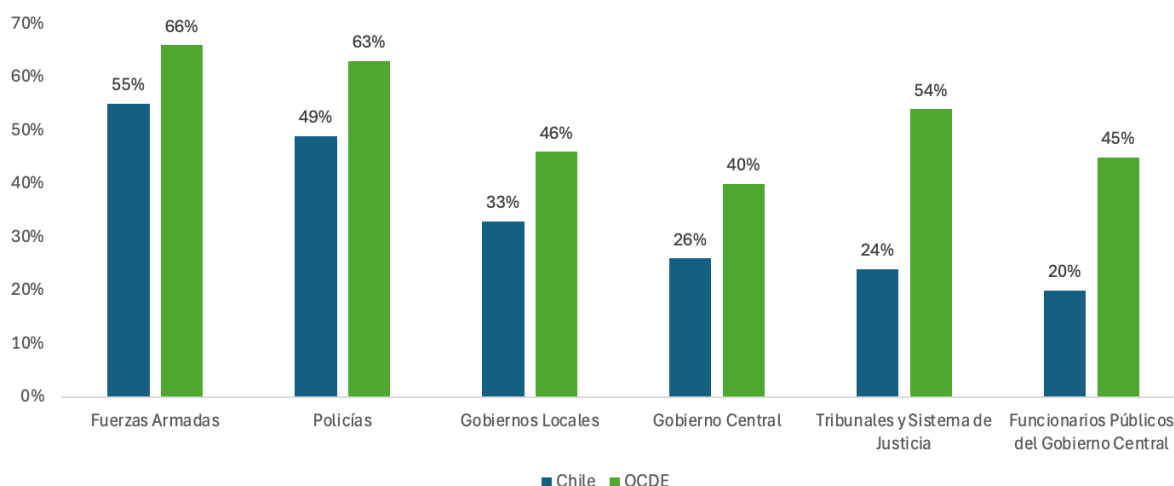
48% satisfecho con los trámites del Estado
el más bajo de la OCDE (68%)

Fuente: elaboración propia en base a OCDE.

2. La confianza institucional en Chile está bajo el promedio OCDE en todas las instituciones

La Figura 2 compara el nivel de confianza declarado por los chilenos con el promedio de la OCDE para las principales instituciones públicas. Chile está bajo el promedio de la organización en todos los ítems. Las instituciones de seguridad y defensa son, como en el resto de la OCDE, las mejor evaluadas con las Fuerzas Armadas alcanzando 55% y las policías el 49%, pero incluso allí nuestro país está entre 11 y 14 puntos porcentuales por debajo del promedio.

Figura 2. Porcentaje de ciudadanos con confianza “alta o moderadamente alta” por institución, Chile vs OCDE (2025)



Fuente: elaboración propia en base a OCDE.

La mayor brecha de confianza de Chile con el promedio de la OCDE está en los tribunales y el sistema judicial con 30 puntos porcentuales y la segunda mayor brecha corresponde a los funcionarios públicos del gobierno central con 25 puntos porcentuales (Figura 3). Es decir, las dos instituciones donde Chile más se aleja del estándar OCDE no son las instituciones político-representativas, sino aquellas encargadas de aplicar las reglas y de entregar servicios públicos.

Figura 3. Brecha de confianza entre el promedio OCDE y Chile, por institución (puntos porcentuales, 2025)

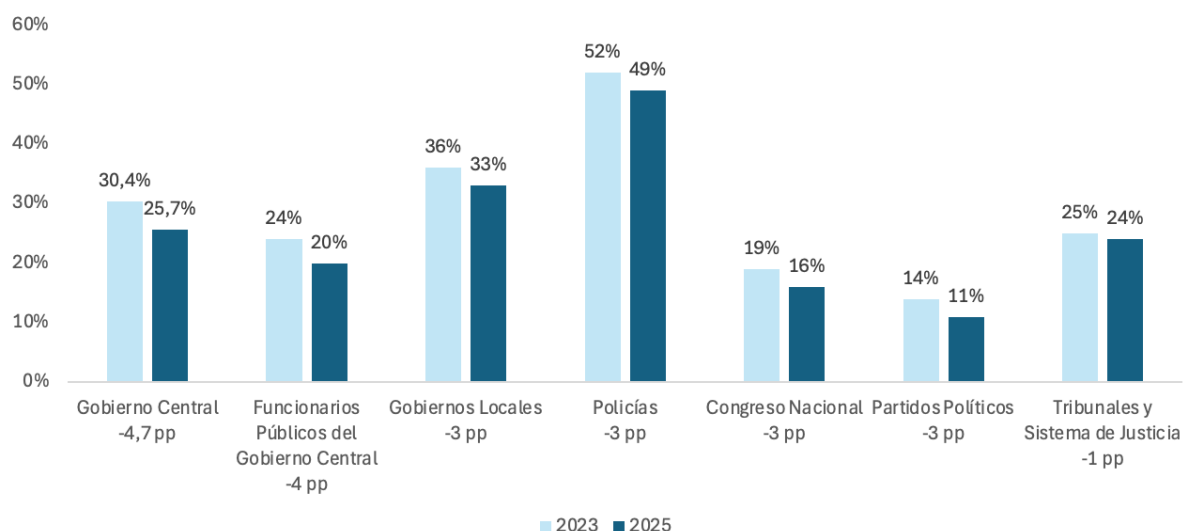
Fuente: elaboración propia en base a OCDE.

En esto Chile difiere de la mayoría de los países de la OCDE donde los funcionarios públicos, que son la cara visible del Estado y quienes entregan servicios públicos, inspiran más confianza que el gobierno de turno. Se observa que en nuestro país ocurre lo contrario y con la brecha más extrema del bloque, en efecto, la confianza en los funcionarios (20%) es la más baja entre los países miembros de la OCDE, sólo superada por dos países candidatos a incorporarse a la organización (Bulgaria y Perú). Este resultado confirma lo encontrado en la medición previa donde Chile también aparecía en el último lugar de la organización en la confianza en los funcionarios públicos.

3. Evolución: en Chile la confianza cayó en casi todas las instituciones entre 2023 y 2025

Chile es uno de los 29 países que participaron en las dos últimas mediciones de la encuesta, lo que permite medir la evolución. Se observa un retroceso transversal con la confianza cayendo las siete instituciones para las que hay datos en ambas mediciones. Los tribunales enfrentan una caída marginal, pero se mantienen en un nivel muy bajo de confianza.

Figura 4. Evolución de la confianza "alta o moderadamente alta" por institución, Chile 2023 vs 2025



Fuente: elaboración propia en base a OCDE.

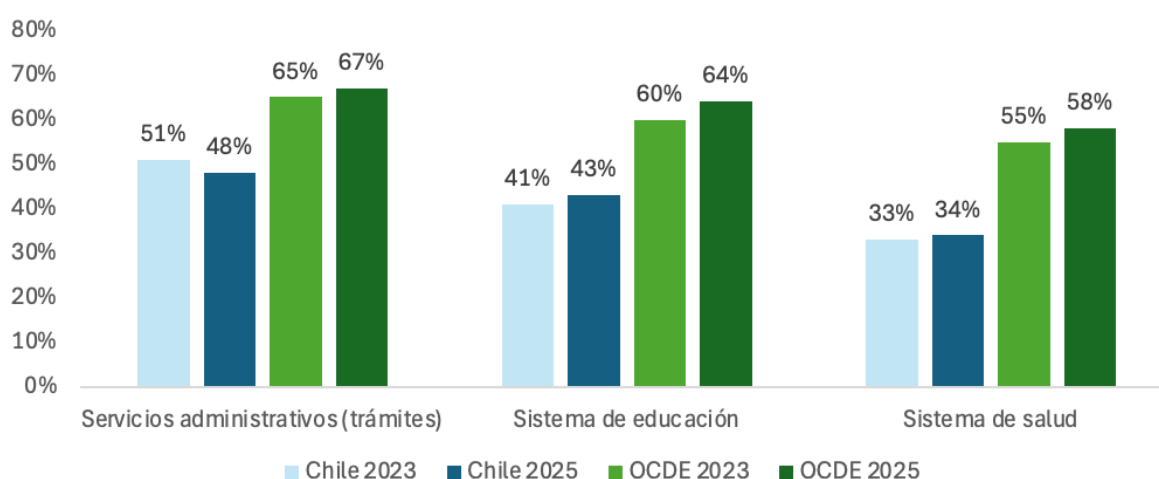
La mayor caída en la confianza se observa en el gobierno central (-4,7 pp) seguida por la confianza en los funcionarios públicos del gobierno central (-4 pp). Luego, gobiernos locales, policías, Congreso Nacional y partidos políticos empatan con un retroceso de 3 puntos porcentuales. En términos de posición relativa a otros países, Chile pasó de estar bajo el promedio OCDE a ubicarse, en varias dimensiones, en el extremo inferior de la distribución de confianza.

En esta medición se incorporó por primera vez un capítulo dedicado al Congreso Nacional. Solo cinco países de la OCDE —Suiza, Noruega, Luxemburgo, Finlandia e Islandia— superan el 50% de confianza en su parlamento. Chile, con 16% de confianza, está en el nivel más bajo de la organización integrando el grupo que no alcanza el 25%, junto a Eslovaquia, Costa Rica, Letonia, Francia y Grecia, además de los candidatos a incorporarse a la organización Bulgaria, Perú y Croacia.

4. La experiencia concreta con los servicios públicos también empeora

La encuesta pregunta a quienes han utilizado servicios públicos por su nivel de satisfacción. Es una dimensión muy importante, porque la OCDE constata que las personas con experiencias cotidianas más positivas con el Estado tienden a reportar mayor confianza en el gobierno central. Se observa que en Chile la satisfacción con los servicios públicos permanece bastante estable entre 2023 y 2025, pero en niveles muchos más bajos que el promedio de la OCDE al igual que en 2023. Lo anterior podría explicar, en parte, la baja confianza en el gobierno central.

Figura 5. Porcentaje de personas satisfechas con los servicios públicos, Chile y OCDE 2023 y 2025



Fuente: elaboración propia en base a OCDE. Los datos de educación y salud corresponden a personas que han tenido contacto reciente con el servicio.

- **Servicios administrativos (trámites):** en Chile, la satisfacción cayó de 51% a 48% mientras que el promedio OCDE alcanza 68%. Son 20 puntos porcentuales de diferencia en una de las interacciones más frecuente entre las personas y el Estado.
- **Educación:** Chile mejora levemente, de 41% a 43%, pero se mantiene lejos del 60% de satisfacción que reportan en la OCDE quienes han tenido contacto reciente con el sistema. Como referencia Finlandia y Suiza superan el 85%.
- **Salud:** la satisfacción sube marginalmente de 33% a 34%, frente a un 54% promedio en la OCDE entre quienes usaron el servicio en el último año.

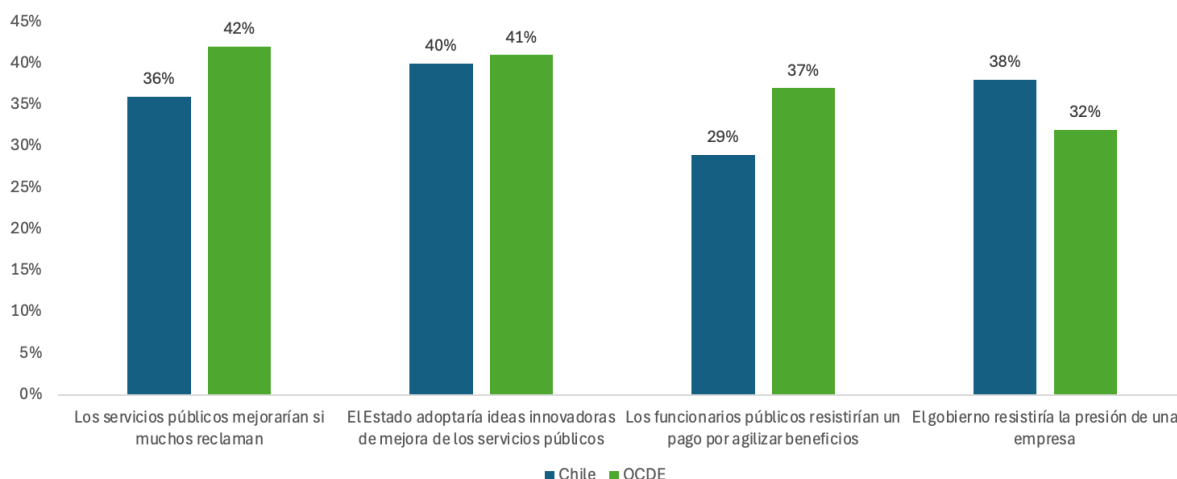
Adicionalmente se observa un deterioro en la percepción de trato justo en nuestro país, lo que se refleja en que el porcentaje de personas que considera que sus solicitudes al Estado son tratadas de manera equitativa bajó de 39% a 36%, el promedio de la OCDE para este indicador fue 53% en 2025. La combinación de baja satisfacción y percepción de inequidad en el trato es precisamente un mecanismo poderoso para deteriorar la legitimidad del conjunto del Estado.

La encuesta también mide si las personas creen que el Estado corrige e innova, es decir, su capacidad de respuesta. Chile se ubica por

debajo de la OCDE en estas dimensiones, destacando que sólo un 36% de los chilenos cree que los servicios públicos mejorarían si muchas personas reclaman.

Adicionalmente, nuestro país está bajo el promedio de la OCDE en el porcentaje de personas que cree que un funcionario público resistiría el ofrecimiento de dinero para acelerar el acceso a un servicio público (29% vs 37%). En contraste, estamos sobre el promedio de la OCDE en la fracción de personas que cree que el gobierno se negaría a aceptar una política que es solicitada por una empresa, pero es dañina para la sociedad como un todo (38% vs 32%), este es un aspecto positivo que merece ser destacado. En definitiva, el problema en Chile parecería concentrarse más en la capacidad de ejecución y respuesta del Estado que en el temor a la captura.

Figura 6. Percepciones sobre capacidad de respuesta e integridad del Estado, Chile vs OCDE (2025)



Fuente: elaboración propia en base a OCDE.

5. Factores que explican la desconfianza

Destaca que el factor más fuertemente asociado a la confianza en el gobierno central son las percepciones sobre cómo el Estado toma decisiones frente a problemas complejos de política pública. Es decir, no se trata únicamente de resultados, sino del proceso. Así, las personas valoran que las decisiones se tomen con información, escuchando a distintos actores y que exista capacidad de corregir el rumbo.

Adicionalmente, la OCDE constata que las brechas de confianza entre grupos son mayores en las dimensiones políticas como el partidismo y la agencia política, entendida como la percepción de tener voz e incidencia en las decisiones públicas, mientras que estas brechas son menores en dimensiones socioeconómicas, educacionales, de edad o de género. En este aspecto, Chile sigue el patrón general observado en la organización.

Afortunadamente no todo son malas noticias, Chile es de los pocos países de la OCDE —junto a Australia, Francia, Japón, Países Bajos y Reino Unido— donde las personas jóvenes confían más en las instituciones que las mayores. Esta característica es una oportunidad para mejorar la confianza a futuro, para lo que será crucial instalar mecanismos de participación juvenil e información digital para reforzar esta disposición favorable antes de que se erosione.

Por último, por primera vez la encuesta incorporó un módulo sobre inteligencia artificial en el sector público. A nivel OCDE, un 35% de las personas cree que su gobierno no cumplirá ninguna de las expectativas positivas planteadas sobre el uso de IA, que corresponden a servicios más personalizados, menores costos, protección de datos personales o supervisión humana en áreas críticas. En Chile, sólo un 31% de las personas declara entender lo suficientemente bien la IA como para explicársela a otra persona, esto configura un desafío de transparencia y alfabetización antes que de tecnología.

Ahora bien, conviene situar estos hallazgos en una perspectiva más amplia. La desconfianza que hoy revela la encuesta de la OCDE no es un fenómeno reciente ni acotado a las instituciones públicas, sino la manifestación de un deterioro más profundo y estructural. Según la serie histórica de Latinobarómetro, Chile pasó de ser el segundo país con mayor confianza institucional de la región en 2003 a ubicarse entre los últimos lugares dos décadas después, en una de las caídas más pronunciadas de América Latina (Irrazaval y Cruz, 2023). El PNUD ya advertía este proceso antes del estallido social de 2019, señalando una baja en la confianza acelerada y transversal, que abarcó prácticamente a todas las instituciones, tanto públicas como privadas. Además, se daba en un contexto de creciente percepción de corrupción y de distanciamiento entre las élites y la ciudadanía (PNUD, 2019).

El fenómeno alcanza a la capa más básica del capital social que es la confianza entre las personas. Las mediciones muestran que la confianza interpersonal en Chile cayó a niveles críticos, situando al país entre los de menor confianza en la región (Irrazaval y Cruz, 2023). Esto es relevante porque la evidencia indica que ambas dimensiones están estrechamente ligadas, es decir, una baja confianza interpersonal tiende a debilitar la confianza en las instituciones, y no sólo a la inversa (Bargsted et al., 2022). En consecuencia, se debe reconocer que parte de la desconfianza institucional que observamos tiene raíces sociales y culturales que exceden el alcance de cualquier reforma regulatoria o administrativa.

6. Las propuestas de Pivotes que contribuyen a mejorar la confianza en el Estado

Los resultados de la encuesta de la OCDE apuntan a dos causas estructurales —no las únicas— sobre las que Chile puede actuar: i) una administración pública cuyos incentivos no están alineados con la calidad del servicio, ii) un proceso de formulación de políticas y regulaciones opaco, sin una correcta evaluación ni participación efectiva. Se puede avanzar en confianza si el Estado ejecuta mejor y decide de manera más transparente, lo que remite a dos reformas concretas propuestas por Pivotes que están pendientes.

6.1 Modernizar el estatuto del empleo público sobre la base del mérito

El 20% de confianza en los funcionarios públicos, que es el nivel más bajo de la OCDE, está probablemente influenciado por el escándalo de abuso del sistema de licencias médicas levantado por la Contraloría General de la República. Sin embargo, antes de que estallara el caso —en la medición pasada de 2023— el resultado también era negativo, por lo tanto, se podría concluir que hay un problema más estructural que es consistente con un régimen de entrada laxa, evaluación de desempeño inefectiva y salida rígida. Al respecto, destaca que cerca de dos tercios de los funcionarios del Gobierno Central ingresaron sin concurso público y en 2023 el 98% de las instituciones evaluadas por metas obtuvo la bonificación por cumplimiento (Pivotes, 2025).

Frente a este diagnóstico proponemos:

- Distinguir con claridad entre Gobierno que es el responsable de la conducción política y la Administración Pública que es responsable de implementar políticas y proveer servicios públicos.
- Establecer un Régimen General de Empleo Público que elimine la distinción entre planta, contrata y honorarios. Incorporando concursos públicos objetivos y trazables para todo ingreso a la Administración Pública.
- Instalar un sistema de evaluación de desempeño eficaz y diferenciador, con curvas de distribución estandarizadas y obligatorias. Además de ampliar las causales de desvinculación del servicio público mediante la incorporación de obtener desempeño insatisfactorio en dos años consecutivos, ello debe ir acompañado de un sistema de protección al trabajador desvinculado.
- Acotar el régimen de confianza política y sus asesores, con límites máximos de funcionarios bajo esta definición y un registro público que incluya el número de trabajadores en esta condición, su individualización y el presupuesto asociado.

6.2 Instalar un sistema integral de mejora regulatoria que haga escrutable cómo se decide

Si como sostiene el informe de la encuesta que hemos analizado el principal determinante de la confianza es la percepción sobre cómo se toman las decisiones complejas, entonces la calidad del proceso regulatorio es en los hechos una política de confianza. Chile se ubica en los últimos lugares de la OCDE en participación de grupos de interés y en análisis de impacto regulatorio, y entre 2019 y

2024 solo un 22% de los proyectos de ley del Ejecutivo y un 4,7% de los reglamentos fueron sometidos a evaluación de impacto previa (Pivotes, 2025).

Frente a este diagnóstico proponemos:

- Crear una Agencia para la Calidad de las Políticas Públicas, autónoma y estable, con competencias para fijar estándares, coordinar y supervisar la evaluación ex ante, realizar o encomendar evaluaciones ex post y recomendar la modificación o derogación de normas ineficaces.
- Hacer obligatoria la evaluación ex ante de todo proyecto de ley o norma secundaria relevante, unificada en un único Informe Integrado de Impacto Regulatorio y con criterios de proporcionalidad según el impacto esperado.
- Institucionalizar la participación temprana de expertos, de partes interesadas y de la ciudadanía con metodologías estandarizadas y un Registro Público de Regulaciones en Desarrollo que deberá contener un calendario, borradores y alertas personalizables.
- Establecer evaluaciones ex post obligatorias en plazos definidos, cláusulas de revisión automática y reglas de control del stock normativo.
- Crear una Oficina de Finanzas Públicas y Evaluación de Impacto Regulatorio (OFPEIR) en el Congreso Nacional, que entregue apoyo técnico no partisano a ambas cámaras y transparente los costos fiscales e impactos regulatorios de mensajes y mociones. Con un 16,1% de confianza en el poder legislativo, es una de las vías más directas para que el trabajo parlamentario sea escrutable.

Ambas agendas son complementarias. Un Estado que contrata y promueve por mérito ejecuta mejor; un Estado que evalúa, publica y abre sus decisiones a escrutinio decide mejor. La evidencia de la OCDE muestra que la confianza institucional se construye exactamente en esa intersección, y que Chile no puede seguir postergándola.

7. Conclusión

La confianza en las instituciones públicas no es sólo un indicador más, es un aspecto fundamental que permite el correcto funcionamiento del Estado, desde la implementación de políticas públicas a tener la legitimidad para pedirle a la ciudadanía que cumpla las reglas. Los resultados 2025 de la Encuesta de Confianza de la OCDE muestran que esa base se está debilitando en Chile mientras que en el resto de la organización tiende a estabilizarse. La confianza en el gobierno central cayó a 25,7% y la confianza en sus funcionarios públicos registra el nivel más bajo de la OCDE (20%) mientras que el Congreso apenas alcanza un 16%. Estamos hablando de un retroceso transversal que abarca desde la administración que entrega los servicios hasta los órganos de representación política, esto en circunstancias que en la medición anterior Chile ya ostentaba muy bajos niveles de confianza.

El diagnóstico permite orientar un camino para ir recuperando la confianza. El estudio muestra que: i) las mayores brechas de Chile con la OCDE no están en las instituciones político-representativas, sino en las que aplican las reglas y entregan servicios, esto es los tribunales y los funcionarios públicos; ii) el principal determinante de la confianza es cómo se toman las decisiones, más que sus resultados inmediatos. Las personas confían más cuando perciben que el Estado decide con información, escuchando a distintos actores y con capacidad de corregir el rumbo. La desconfianza chilena, en definitiva, no se asociaría a captura del Estado, sino que a capacidad de ejecución y de transparencia en el proceso de toma de decisiones.

Las dos agendas que impulsa Pivotes apuntan precisamente a esas causas estructurales. Modernizar el empleo público sobre la base del mérito mejora la capacidad de ejecución de quienes son la cara visible del Estado. A su vez, instalar un sistema integral de mejora regulatoria que incluya evaluación ex ante y ex post obligatoria, participación temprana y apoyo técnico al Congreso, ayuda al hacer más escrutable cómo se decide. Ambas son reformas complementarias que apuntan directamente a las deficiencias detectadas. Un Estado que contrata y promueve por mérito ejecuta mejor, y un Estado que evalúa, publica y abre sus decisiones al escrutinio decide mejor.

Sin embargo, debemos reconocer que la política pública no puede reconstruir por decreto el tejido de confianza interpersonal que está bastante dañado en Chile, pero sí puede actuar sobre la dimensión donde tiene mayor capacidad de incidencia directa que es el

desempeño de las instituciones. La evidencia comparada muestra que el buen funcionamiento institucional es capaz de mover la aguja, cuando la ciudadanía percibe mejoras concretas en los servicios se sienten más satisfechos y aumentan la confianza (Irrázaval y Cruz, 2023). Precisamente porque el problema es en parte relacional, las propuestas de Pivotes no son un elemento accesorio, sino que permiten abordar de manera más directa esa dimensión.

Bibliografía

- Bargsted, M., Ortiz, C., Cáceres, I. & Somma, N. 2022. Social and Political Trust in a Low Trust Society. Political Behavior.
- Dirección de Presupuestos (Dipres). 2024. Informe Anual del Empleo Público 2023.
- Irrázaval, I., & Cruz, F. 2023. Confianza institucional en Chile: un desafío para el desarrollo. Puntos de Referencia N° 682. Santiago: Centro de Estudios Públicos (CEP).
- OCDE. 2026. OECD Survey on Drivers of Trust in Public Institutions 2026 Results: Navigating Rising Expectations and New Horizons. Paris: OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/9eb63fec-en>
- OCDE. 2026. OECD Survey on Drivers of Trust in Public Institutions 2026 Results – Country Notes: Chile. Paris: OECD Publishing.
- OCDE. 2024. Los determinantes de la confianza en las instituciones públicas de Chile. 15 de noviembre.
- OCDE. 2025. Regulatory Policy Outlook 2025. Paris: OECD Publishing.
- Pivotes. 2025. Percepción ciudadana del empleo público: una evaluación negativa.
- Pivotes. 2025. Pivotes Propone: Cómo mejorar nuestra política regulatoria.
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. 2019. Diez años de Auditoría a la Democracia: antes del estallido. PNUD.