



## DECRETO ALCALDICIO Nº : 2188

SANTA MARIA, 26.12.2018

VISTOS; Decreto Alcaldicio Nº4049 de fecha 06.12.2016, de la Ilustre Municipalidad de Santa María.

Las Facultades y Atribuciones que me confiere la Ley Nº 18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades, Ley 20.285 de Transparencia de la función Pública y acceso a la información del Estado. Decreto Alcaldicio Nº 2677 del 26.12.2018 Subrogación Secretario Municipal.

### CONSIDERANDO :

- Que el día 20 de abril de 2009, entró en vigencia la Ley 20.285, sobre acceso a la información pública.
- Decreto Alcaldicio Nº 1471 del 12/07/2012 Aprueba Convenio de Transparencia.
- El Convenio de Transparencia en sus letras g) h) i) referidas
- La atención diaria, oportuna y eficiente que deben efectuar las Unidades y Comunidad.

### D E C R E T O

FORMALIZASE: Los canales de atención y retroalimentación para las solicitudes de acceso a la información que a continuación se indican:

#### 1.1 CANALES DE ATENCIÓN DE PÚBLICO (SOLICITANTES)

##### VIA DE INGRESO MATERIAL:

- Presencial: por medio de un formulario disponible en Oficina de Partes Municipal.
- Correo Postal: Mediante carta certificada

Dirección : O Higgins Nº 821 Santa María

Horarios de Atención : Lunes a Jueves desde las 8:15 hrs. a 12:30 hrs. Tarde: 13:45 hrs. a 17:00 hrs.  
Viernes desde 8:15 hrs. a 12:30 hrs. Tarde: 13:45 hrs. a 16:00 hrs.

Unidad de Recepción : Oficina de Partes de Secretaría Municipal

##### VIA DE INGRESO ELECTRÓNICA

- Página Web del Municipio [www.imsantamaria.cl](http://www.imsantamaria.cl), haciendo clic en el banner de “ Solicitud de Información ” , ubicado en el extremo superior derecho (para el usuario) y luego seleccionando la opción de “ Formulario on line ” o “ Solicitar Información ” .  
También puede utilizar “ Formulario Descargable ” disponible en esta sección, llenarlo y hacerlo llegar a este organismo, utilizando una las vías de ingreso antes mencionadas.
- Utilizando el Portal de Transparencia de los Organismos de la Administración del Estado <https://www.portaltransparencia.cl/>

Los funcionarios municipales, que reciban una solicitud de acceso a la información en sus casillas electrónicas institucionales o por medio de otro canal distinto a los antes mencionados, deberán informar al solicitante, en un plazo no superior a 48 hrs.. los canales de atención o vías de ingreso definidas formalmente en el presente documento para tales efectos.



1.2 CANALES DE RETROALIMENTACIÓN

Encuesta de satisfacción usuaria para solicitantes de información para el control estadístico o evaluación interna del proceso (anexo adjunto), que se podrá enviar junto con la respuesta y que posteriormente el solicitante podrá remitir a este organismo, vía correo certificado a la dirección antes señalada, o en forma adjuntada al correo transparencia@imsantamaria.cl

PUBLIQUESE, en la página Web Municipal [www.imsantamaria.cl](http://www.imsantamaria.cl), y manténgase un ejemplar a disposición del público, para su consulta en la oficina de partes de esta Entidad.

*" Anótese, comuníquese, y dése cuenta "*



MANUEL LEÓN SAA  
INGENIERO COMERCIAL  
SECRETARIO MUNICIPAL(S)



CLAUDIO ZURITA IBARRA  
PROFESOR  
ALCALDE DE SANTA MARIA



RODRIGO ARELLANO LEON  
CONTADOR AUDITOR  
DIRECTOR DE CONTROL

DISTRIBUCIÓN:

- Oficina de Partes Municipal
  - Unidades Municipales
  - Transparencia Municipal
  - Archivos Secretaría Municipal
- CZI/MLS/RAL.dat. Diciembre/2018



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN USUARIA MUNICIPAL SOLICITANTES DE INFORMACIÓN	FECHA	FOLIO
	___/___/2012	

Estimado Ciudadano,

Queremos solicitar su colaboración para responder la siguiente encuesta acerca de su experiencia con la Municipalidad de Santa María. La encuesta no le tomará más de 10 minutos de su tiempo. La información que Ud. nos proporcione, será muy útil, para mejorar el proceso de gestión de entrega de información del Municipio.

Dicha información es totalmente confidencial y será utilizada sólo para cálculos estadísticos, sin que quede registrado ni su nombre ni su correo electrónico.

Marque con una X. Agradecemos su colaboración.

**A. TRAYECTORIA DE LA SOLICITUD**

1. ¿Cuántas veces se ha contactado usted con la Municipalidad de Santa María para realizar solicitudes de información?

1. Una vez	1
2. Dos veces	2
3. Entre 3 y 5 veces	3
4. Más de 5 veces	4

2. Respecto de los canales de comunicación a través de los cuales usted ha realizado solicitudes de información al Municipio ¿Qué nota, del 1 al 7, le pondría usted a los siguientes medios?

	Nota							No lo he usado
	1	2	3	4	5	6	7	
1. Correo electrónico								88
2. Concurrió personalmente								88
3. Correo postal (carta, oficio, etc.)								88
4. Sitio web (formulario electrónico)								88

3. Respecto de su última solicitud de información realizada a la Municipalidad de Santa María, ¿qué tipo de información solicitó?

1. El organigrama (departamentos y cargos)	1
2. Las funciones y atribuciones de sus unidades	2
3. Las normas por las que se rige	3
4. Los servicios que presta	4
5. Los recursos que posee (patrimonio público)	5
6. Remuneraciones del personal	6
7. Compras y adquisiciones que realiza	7
8. Transferencias de dinero a la comunidad u otras organizaciones	8
9. Forma en que se gasta el presupuesto	9
10. Trámites para tener acceso a los servicios que presta	10
11. Mecanismos de participación ciudadana	11
12. Subsidios y beneficios entregados a personas	12
13. Resultado de auditorías a la ejecución del presupuesto	13
14. Resultados de licitaciones y concesiones públicas	14
15. Informes de resultados de los procesos de fiscalización	15
16. Otro ¿Cuál?	16



**I. Municipalidad de Santa María**

4. Pensando en su última solicitud de información, ¿cuán satisfecho quedó usted con la respuesta entregada?

1. Muy satisfecho	4	Pase a Pregunta N°9
2. Satisfecho	3	Pase a Pregunta N° 9
3. Insatisfecho	2	Continúe en siguiente pregunta
4. Muy insatisfecho	1	

5. ¿Por qué razón quedó insatisfecho con la respuesta?

1. La información le fue denegada	1	Pase a Pregunta N°6
2. No recibió respuesta a su solicitud	2	Pase a Pregunta N°7
3. La información entregada no corresponde a la solicitada	3	
4. La respuesta no fue oportuna (llegó fuera del plazo estipulado en la Ley)	4	
5. La respuesta estaba incompleta en relación a mi consulta	5	
6. No confía en la información entregada	6	
7. La información fue entregada en un medio diferente al que yo solicité	7	
8. Otra ¿Cuál?	8	

6. Indique la razón señalada por el Municipio, para no entregarle la información.

1. Por afectar la seguridad nacional	1
2. Por afectar el debido cumplimiento de las funciones institucionales	2
3. Por afectar el interés nacional	3
4. No se encuentra la información	4
5. La información no existe	5
6. La información solicitada está en posesión de otro órgano o servicio	6
7. Por oposición de un tercero	7
8. No se dan razones	8
9. Otra ¿Cuál?	9

7. En términos generales, ¿Cuán satisfecho quedó usted con los siguientes aspectos del servicio que le brindó la Municipalidad de Santa María?

	Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho
1. Correspondencia de la respuesta a su solicitud	4	3	2	1
2. Claridad de la información entregada	4	3	2	1
3. Tiempo de respuesta	4	3	2	1
4. Utilidad de la información	4	3	2	1
5. Atención en general	4	3	2	1

8. En comparación a su experiencia con otros organismos públicos, tales como ministerios, servicios, etc., ¿cuán satisfactorio ha sido el servicio entregado por la Municipalidad de Santa María? (MARQUE SÓLO UNA)

1. Mucho más satisfactorio	4
2. Más Satisfactorio	3
3. Menos satisfactorio	2
4. Mucho menos satisfactorio	1
5. No me he contactado con otros organismos públicos	0

9. Pensando en el futuro, si fuera necesario, ¿cuán probable es que usted vuelva a recurrir a la Municipalidad de Santa María para hacer una solicitud de información? (MARQUE SOLO UNA)

1. Muy probable	3
2. Probable	2



**I. Municipalidad de Santa María**

3. Poco probable	1
4. No recurriría de nuevo	0

10. ¿Cuán probable es que usted recomiende los servicios otorgados por la Municipalidad de Santa María a otras personas?

1. Muy probable	3
2. Probable	2
3. Poco probable	1
4. No lo recomendaría en absoluto	0

11. Pensando en su experiencia, ¿qué sugerencias haría usted para mejorar el servicio entregado por la Municipalidad de Santa María?

---



---

**DATOS DE CARACTERIZACIÓN**

12. Sexo:

1. Hombre	1
2. Mujer	2

13. Indique su edad en años cumplidos \_\_\_\_\_

14. Su actividad principal es: (MARQUE SOLO UNA)

1. Empleador con personas a su cargo	1
2. Empleado sector público (gobierno, municipios, FFAA, empresas públicas, etc.)	2
3. Empleado sector privado	3
4. Trabajador independiente o por cuenta propia	4
5. Desempleado o cesante	5
6. Jubilado o pensionado	6
7. Dueña de casa	7
8. Estudiante	8
9. Otro	9

15. Por favor, indique su nivel educacional (MARQUE SOLO UNA)

1. Educación básica incompleta	1
2. Educación básica completa	2
3. Educación media científica humanista o media técnica incompleta	3
4. Educación media científica humanista o media técnica completa	4
5. Educación superior técnico-profesional incompleta ( <i>Instituto profesional, Centro de Formación Técnica</i> )	5
6. Educación superior técnico-profesional completa ( <i>Instituto profesional, Centro de Formación Técnica</i> )	6
7. Educación universitaria incompleta	7
8. Educación universitaria completa	8
9. Magister o doctorado (no incluya diplomados)	9
10. Sin educación	10
88. No sabe	88

**MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

**VISTOS;** Decreto Alcaldicio N°2560 de fecha 06.12.2008, de la Ilustre Municipalidad de Santa María.

Las Facultades y Atribuciones que me confiere la Ley N° 18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades, Ley 20.285 de Transparencia de la función Pública y acceso a la información del Estado.

**CONSIDERANDO** :

- Que el día 20 de abril de 2009, entró en vigencia la Ley 20.285, sobre acceso a la información pública.
- Decreto Alcaldicio N° 1471 del 12/07/2012 Aprueba Convenio de Transparencia.
- El Convenio de Transparencia en sus letras g) h) i) referidas
- La atención diaria, oportuna y eficiente que deben efectuar las Unidades y Comunidad ¿??.

**D E C R E T O**

**FORMALIZASE:** Los canales de atención y retroalimentación para las solicitudes de acceso a la información que a continuación se indican:

**1.1 CANALES DE ATENCIÓN DE PÚBLICO (SOLICITANTES)**

**VIA DE INGRESO MATERIAL:**

- Presencial; por medio de un formulario disponible en Oficina de Partes Municipal.

- Correo Postal; Mediante carta certificada

Dirección : O Higgins N° 821 Santa María  
Horarios de Atención : Lunes a Jueves desde las 8:15 hrs. a 12:30 hrs. **Tarde:** 13:45 hrs. a 17:00 hrs.  
Viernes desde 8:15 hrs. a 12:30 hrs. **Tarde:** 13:45 hrs. a 16:00 hrs.  
Unidad de Recepción : Oficina de Partes de Secretaría Municipal

**VIA DE INGRESO ELECTRÓNICA**

- Página Web del Municipio [www.imsantamaria.cl](http://www.imsantamaria.cl) , haciendo clic en el banner de **“Solicitud de Información”**, ubicado en el extremo superior derecho (para el usuario) y luego seleccionando la opción de **“Formulario on line”** o **“Solicitar Información”**.  
También puede utilizar **“Formulario Descargable”** disponible en esta sección, llenarlo y hacerlo llegar a este organismo, utilizando una de las vías de ingreso antes mencionadas.

- Utilizando el Portal de Transparencia de los Organismos de la Administración del Estado <https://www.portaltransparencia.cl/>

Los funcionarios municipales, que reciban una solicitud de acceso a la información en sus casillas electrónicas institucionales o por medio de otro canal distinto a los antes mencionados, deberán informar al solicitante, en un plazo no superior a 48 hrs., los canales de atención o vías de ingreso definidas formalmente en el presente documento para tales efectos.

## **1.2 CANALES DE RETROALIMENTACIÓN**

Encuesta de satisfacción usuaria para solicitantes de información para el control estadístico o evaluación interna del proceso (anexo adjunto), que se podrá enviar junto con la respuesta y que posteriormente el solicitante podrá remitir a este organismo, vía correo certificado a la dirección antes señalada, o en forma adjuntada al coreo [transparencia@imsantamaria.cl](mailto:transparencia@imsantamaria.cl)





3. Respecto de su última solicitud de información realizada a la Municipalidad de Santa María, ¿qué tipo de información solicitó?

1. El organigrama. (departamentos y cargos)	
2. Las funciones y atribuciones de sus unidades.	
3. Las normas por las que se rige.	
4. Los servicios que presta.	
5. Los recursos que posee (patrimonio público)	
6. Remuneraciones del personal.	
7. Compras y adquisiciones que realiza.	
8. Transferencias de dinero a la comunidad u otras organizaciones.	
9. Forma en que se gasta el presupuesto.	
10. Trámites para tener acceso a los servicios que presta.	
11. Mecanismos de participación ciudadana.	
12. Subsidios y beneficios entregados a personas.	
13. Resultado de auditorías a la ejecución del presupuesto.	
14. Resultados de licitaciones y concesiones públicas.	
15. Informes de resultados de los procesos de fiscalización.	
16. Otro ¿Cuál?	

4. Pensando en su última solicitud de información, ¿cuán satisfecho quedó usted con la respuesta entregada por parte del Municipio?

1. Muy satisfecho	
2. Satisfecho	
3. Insatisfecho	
4. Muy insatisfecho	

5. ¿Por qué razón quedó insatisfecho con la respuesta?

1. La información le fue denegada	
2. No recibió respuesta a su solicitud	
3. La información entregada no corresponde a la solicitada	
4. La respuesta no fue oportuna (llegó fuera de plazo estipulado en la Ley)	
5. La respuesta estaba incompleta en relación a mi consulta	
6. NO confía en la información entregada	
7. La información fue entregada en un medio diferente al que yo solicité	
8. Otra ¿Cuál?	

6. Indique la razón señalada por el Municipio, para no entregarle la información.

1. Por afectar la seguridad nacional	
2. Por afectar el debido cumplimiento de las funciones institucionales	
3. Por afectar el interés nacional	
4. Nos e encuentra la información	
5. La información no existe	
6. La información solicitada está en posesión de otro órgano o servicio	
7. Por oposición de un tercero	
8. NO se dan razones	
9. Otra ¿Cuál?	

7. En términos generales, ¿Cuán satisfecho quedó usted con los siguientes aspectos del servicio que le brindó la Municipalidad?

	Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho
1. Coreespondencia de la respuesta a su solicitud				
2. Claridad de la información entregada				
3. Tiempo de respuesta				
4. Utilidad de la información				
5. Atención en general				

8. ¿Qué sugerencias haría usted para mejorar la manera en que se entrega la información solicitada a los ciudadanos?

---



---



---



---



---



---

9. En comparación a su experiencia con otros organismos públicos, tales como ministerios, servicios, etc., ¿cuán satisfactorio ha sido el servicio entregado por la Municipalidad? (MARQUE SÓLO UNA)

1. Mucho más satisfactorio	
2. Más satisfactorio	
3. Menos satisfactorio	
4. Mucho menos satisfactorio	
5. No me he contactado con otros organismos públicos.	

10. Pensando en el futuro, si fuera necesario, ¿cuán probable es que usted vuelva a recurrir a la Municipalidad para hacer una solicitud de información? (MARQUE SOLO UNA)

1. Muy probable	
2. Probable	
3. Poco probable	
4. No recurriría de nuevo	

11. ¿Cuán probable es que usted recomiende los servicios otorgados por la Municipalidad a otras personas? (MARQUE SOLO UNA)

5. Muy probable	
6. Probable	
7. Poco probable	
8. No lo recomendaría en absoluto	

12. Pensando en su experiencia ¿qué sugerencias haría usted para mejorar el servicio entregado por la Municipalidad de Santa María?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

#### DATOS DE CARACTERIZACIÓN

13. Sexo:

1. Hombre	
2. Mujer	

14. Indique su edad en años cumplidos \_\_\_\_\_

15. Su actividad principal es: (MARQUE SOLO UNA)

1. Empleador con personas a su cargo	
2. Empleado sector público (gobierno, municipios, FFAA, empresas, públicas, etc)	
3. Empleado sector privado	
4. Trabajador independiente o por cuenta propia	
5. Desempleado o cesante	
6. Jubilado o pensionado	
7. Dueña de casa	
8. Estudiante	
9. Otro	

16. Por favor, indique su nivel educacional (MARQUE SOLO UNA)

1. Educación básica incompleta	
2. Educación básica completa	
3. Educación media científica humanista o media técnica incompleta	
4. Educación media científica humanista o media técnica completa	
5. Educación superior técnico-profesional incompleta (Instituto profesional, Centro de Formación Técnica)	
6. Educación superior técnico-profesional completa (Instituto profesional, Centro de Formación Técnica)	
7. Educación universitaria incompleta	
8. Educación universitaria completa	
9. Magíster o doctorado (no incluya diplomados)	
10. Sin educación	
11. No sabe	

**MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**