



DECRETO ALCALDICIO N°: 1575
 SANTA MARIA, 30 JUL. 2012 30/07/12

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.

DECRETO

ESTABLECESE : Los canales de atención y retroalimentación al cliente, en el ámbito de la Ley 20.285 asociado a la dimensión comunidad, según detalle:

UBICACIÓN FISICA

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

UBICACIÓN EN INTERNET

www.imsantamaria.cl

Consultas de Transparencias, Sugerencias y reclamos, felicitaciones, acceder a:
 Banner Transparencia, opción "**Acceso a la Información**"
 Acceso a Formulario "**Consultas Generales**", en página principal del sitio corporativo disponible todo el día.

TRANSPARENCIA MUNICIPAL

Información de Transparencia Activa en <http://www.imsantamaria.cl/transparencia/index.html>
 Seleccionando Banner Transparencia en página principal

CORREO ELECTRONICO

Se garantiza un canal de contacto electrónico al correo
transparencia@imsantamaria.cl (Transferencia)
of.partes@imsantamaria.cl (Procesos generales)

ACCESO TELEFONICO

Consultas vía telefónica de :
 Lunes a Jueves desde las 8:15 hrs. a 13:00 hrs. **Tarde:** 13:45 hrs. a 17:30 hrs.
 Viernes desde 8:15 hrs. a 13:00 hrs. **Tarde:** 13:45 hrs. a 16:30 hrs.

FONOS:

034357300
 034357331
 034357345

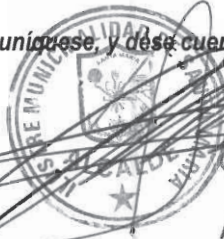
INFORMESE : Canal de retroalimentación, según anexo adjunto.

PUBLIQUESE, en la página Web Municipal 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 dese cuenta"



LUIS A SAUL CRAVIOLATTI
 ASISTENTE SOCIAL
 SECRETARIO MUNICIPAL



CLAUDIO ZURITA IBARRA
 PROFESOR
 ALCALDE DE SANTA MARIA

DISTRIBUCIÓN:

- 1 Oficina de Partes Municipal
- 1 Unidades Municipales
- 1 Transparencia Municipal
- 1 Archivos Secretaría Municipal

CZI/LBC/dat. Julio/2012



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. Correo electrónico	1	2	3	4	5	6	7	88
2. Concurrió personalmente	1	2	3	4	5	6	7	88
3. Correo postal (carta, oficio, etc.)	1	2	3	4	5	6	7	88
4. Sitio web (formulario electrónico)	1	2	3	4	5	6	7	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



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. Magíster o doctorado (no incluya diplomados)	9
10. Sin educación	10
88. No sabe	88

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN