

I.MUNICIPALIDAD DE LA CISTERNA
DIRECCION ADMINISTRACION Y FINANZAS
OFICINA DE TRANSPARENCIA MUNICIPAL

DECRETO EXENTO N°
SECCION PRIMERA

4513

LA CISTERNA,

24 SET. 2013

LA ALCALDIA DE LA CISTERNA, DECRETA HOY LO SIGUIENTE :

VISTOS:

- 1.- Las facultades que confiere la Ley N°18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades.
- 2.- Ley N°20.285 sobre acceso a la información pública y su reglamento.

TENIENDO PRESENTE:

- 1.- Decreto Alcaldicio N°1556 de fecha 8 de abril de 2013, mediante el cual aprueba Convenio de Colaboración con el Consejo para la Transparencia.
- 2.- Implementación Modelo de Gestión para la Transparencia
- 3.- Ley N°19.980, base de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración Pública
- 4.- Memorando N°69 de fecha 23 de mayo de 2013, de la Oficina de Transparencia Municipal, solicitando a la Dirección Jurídica si se ajusta a derecho para seguir tramitación.
- 5.- Memorando N°587 de fecha 02 de septiembre de 2013, mediante el cual la Dirección de Asesoría Jurídica señala que se encuentra ajustado a derecho el presente Decreto Administrativo.

DECRETO

1.- **FORMALIZASE** a contar de esta fecha los canales de atención y retroalimentación de las Solicitudes de Acceso a la Información Pública, que a continuación se indica:

1.1. Canales de atención de público

Presentación y recepción de la solicitud de acceso a la información:

El procedimiento administrativo de acceso a la información se iniciará con el ingreso y recepción de las respectivas solicitudes de acceso a la información por escrito y su vía de ingreso podrá ser electrónica o material, en este último caso, presencial o a través de portal de transparencia.

| ELECTRONICA | |
|--|---|
| www.cisterna.cl (link) Solicitud de Acceso a la Información Pública de Transparencia Ley 20.285 | 1) Formulario web existente 2) Material (formulario descargable) |
| MATERIAL | |
| Por escrito: Oficina de Partes , ubicada en Gran Avenida José M. Carrera N°8585, desde las 9:00 a 13:30 hrs y 15:00 a 17:00 hrs. Oficina Transparencia Municipal , ubicada en Pedro Aguirre Cerda N°0101, 2° piso, desde las 9:00 a 13:30 hrs y 15:00 a 17:00 hrs. | 1) vía correo postal 2) Presencial |

1.2 Canales de Retroalimentación

Presentación y recepción de Encuesta de Evaluación de solicitud de acceso a la información (se adjunta formato)

El procedimiento administrativo de evaluación y su vía de ingreso podrá de ser electrónica o material y, en este ultimo caso presencial o a través del portal de transparencia.

| | |
|--|---|
| ELECTRONICA | |
| Portal de Transparencia: Al momento de responder solicitud de acceso a la información pública, se enviara o adjuntará Encuesta de Evaluación | |
| MATERIAL | |
| Por escrito: Oficina de Partes , ubicada en Gran Avenida José M. Carrera N°8585, desde las 9:00 a 13:30 hrs y 15:00 a 17:00 hrs. Oficina Transparencia Municipal , ubicada en Pedro Aguirre Cerda N°0101, 2° piso, desde las 9:00 a 13:30 hrs y 15:00 a 17:00 hrs. | 3) Vía correo Postal: Formulario adjunto a Acta de Entrega de Información 4) Presencial: Formulario adjunto a Acta de Entrega de Información |

2.- El Encargado de Transparencia Municipal deberá disponer al realizar los informes trimestrales respecto del resultado de las Encuestas de Evaluación y llevar el control estadístico de las mismas, informe que deberá poner en conocimiento a la Autoridad Municipal dentro de los 10 primeros días hábiles de cada trimestre, con copia a la Unidad de Control.

ANOTESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVESE

FDO.) SANTIAGO REBOLLEDO PIZARRO, ALCALDE. PATRICIO ORELLANA FERRADA, SECRETARIO MUNICIPAL.

Lo que comunico para su conocimiento



A handwritten signature in black ink, appearing to be "P. Orellana Ferrada".

PATRICIO ORELLANA FERRADA
SECRETARIO MUNICIPAL

SRP/POF/JMC/MTS

DISTRIBUCION

- 1.- Alcaldía
- 2.- Secretaría Municipal
- 3.- Secplac
- 4.- Dirección Asesoría Jurídica
- 5.- Dirección Control
- 6.- Dirección Adm. Y Finanzas
- 7.- Dirección Aseo y Ornato
- 8.- Dirección de Tránsito
- 9.- Dirección de Obras Municipales
- 10.- Dirección Desarrollo Comunitario
- 11.- Juzgado Policía Local

| | | |
|---|---------------------|--------------|
| ENCUESTA DE SATISFACCION USUARIA MUNICIPAL SOLICITANTES DE INFORMACION | FECHA | FOLIO |
| | _____ / _____ /2013 | |

Estimado Ciudadano,

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

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

Agradecemos su colaboración.

A) TRAYECTORIA DE LA SOLICITUD

1.- Cuántas veces se ha contactado usted con la Municipalidad de La Cisterna para realizar solicitudes de información? MARQUE CON UNA X

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

2.- Respecto de los canales de información 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? MARQUE CON UNA X

| FORMA DE SOLICITUD | NOTA | | | | | | | |
|--|------|---|---|---|---|---|---|--|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |
| 1.- Correo electrónico | | | | | | | | |
| 2.- Concurrió personalmente | | | | | | | | |
| 3.- Correo Postal (carta, oficio, etc) | | | | | | | | |
| 4.- Sitio Web (formulario electrónico) | | | | | | | | |

3.- Respecto de su última solicitud de información realizada a la Municipalidad de La Cisterna, ¿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 auditorias 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 entrega por parte del Municipio?

MARQUE CON UNA X

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

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

MARQUE CON UNA X

| | |
|--|--|
| 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 del 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 solicite | |
| 8. Otra ¿cuál? ----- | |

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

MARQUE CON UNA X

| | |
|---|--|
| 1. Por afectar la seguridad nacional | |
| 2. Por afectar el debido cumplimiento de las funciones institucionales | |
| 3. Por afectar el interés nacional | |
| 4. No se 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 de La Cisterna?

MARQUE CON UNA X

| | Muy satisfecho | Satisfecho | Insatisfecho | Muy insatisfecho |
|---|----------------|------------|--------------|------------------|
| 1. Correspondencia 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 sugerencia 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 de La Cisterna (MARQUE SOLO UNA)

| | |
|--|--|
| 1. Mucho más satisfactorio | |
| 2. Muy 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 de La Cisterna 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 de La Cisterna a otras personas (MARQUE SOLO UNA)

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

12.- Pensando en su experiencia ¿Qué sugerencias haría usted para mejorar el servicio entregado por la Municipalidad de La Cisterna?

B. DATOS DE CARACTERIZACION

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, municipio, FFAA, empresas públicas, etc) | |
| 3. Empleador 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 Formación Técnica) | |
| 6. Educación superior técnico-profesional completa (Instituto Profesional, Centro Formación Técnica) | |
| 7. Educación universitaria incompleta | |
| 8. Educación universitaria completa | |
| 9. Magíster o doctorado (no incluye diplomados) | |
| 10. Sin educación | |
| 11. No sabe | |