



I. MUNICIPALIDAD DE LOTA
Secretaría Municipal

FORMALIZA CANALES DE ATENCIÓN Y RETROALIMENTACION DE TRANSPARENCIA MUNICIPAL Y APRUEBA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE ACUERDO A CONVENIO MARCO DE COOPERACIÓN SUSCRITO ENTRE LA MUNICIPALIDAD DE LOTA Y EL CONSEJO PARA LA TRANSPARENCIA.-

LOTA, 15 de septiembre de 2014.-

DECRETO Nº2.222/

Vistos:

1. Decreto Alcaldicio N°2197 de fecha 11.09.2014, mediante el cual se aprueba Convenio de colaboración con el Consejo para la Transparencia;
2. Implementación Modelo de Gestión para la Transparencia;
3. Encuesta de Satisfacción Usuaría Municipal.
4. Ley N°20.285 sobre acceso a la información pública y su reglamento;
5. Ley N°19.880, base de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado;
6. Las facultades que confiere la Ley N°18.695. Orgánica Constitucional de Municipalidades;

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 indican;

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 correo postal.

ELECTRÓNICA	
www.lotatransparente.cl Solicitud de Acceso a la Información Pública Ley N°20.285.	1. Formulario web existente en línea del Sistema Portal Transparencia del CPLT. 2. Vía correo electrónico al correo transparencia@lota.cl 3. Material (formulario descargable).
MATERIAL.	
Por escrito: Oficina de partes, ubicada en Pedro Aguirre Cerda N°302, Lota Bajo, Lota; desde las 08:30 a 14:00 de lunes a viernes	1. Vía Correo Postal. 2. Presencial.

Los funcionarios municipales que reciban solicitudes por mails en sus casillas electrónicas institucionales o por otro medio escrito a los referidos documentos, deberán remitirlos de inmediato al sistema de tramitación centralizado, correo transparencia@lota.cl o en Oficina de Partes.

1.2 Canales de Retroalimentación

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



I. MUNICIPALIDAD DE LOTA
Secretaría Municipal

El procedimiento administrativo de evaluación y su vía de ingreso podrá ser electrónica o material y, en este último caso presencial o a través de correo postal.

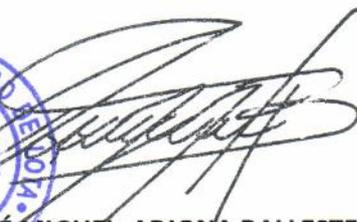
ELECTRÓNICA	
Se enviara Encuesta junto a la respuesta a través del Sistema DAI del CPLT.	
MATERIAL	
Por escrito: Oficina de partes, ubicada en Pedro Aguirre Cerda N°302, Lota Bajo, Lota; desde las 08:30 a 14:00 de lunes a viernes.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Vía Correo Postal: Formulario adjunto a acta de Entrega de Información. 2. Presencial: Formulario adjunto a acta de Entrega de Información.

2.- Apruébese por este acto además la Encuesta de Satisfacción Usuaría, respecto de la cual el Enlace Administrador de Transparencia deberá disponer la aplicación y realizará informes trimestrales respecto del resultado de la aplicación de Encuesta de Evaluación que se adjunta al presente Decreto y llevará un control estadístico de las mismas, emitirá un informe que deberá poner en conocimiento del Alcalde dentro de los 10 primeros días hábiles de cada semestre, con copia a la Unidad de Control.

3.- Para todos los efectos legales, la encuesta que se aprueba se entenderá formar parte integrante del presente decreto.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y, EN SU OPORTUNIDAD

ARCHÍVESE.-



JOSÉ MIGUEL ARJONA BALLESTEROS
SECRETARIO MUNICIPAL



PATRICIO MARCHANT ULLOA
ALCALDE

Distribución:

- CPLT
- Secretaria Municipal
- Administrador Municipal
- Dirección de Control
- DAF
- DOM
- Secplan
- Tránsito
- Dideco.
- **Transparencia**
- Archivo

PMU/JMAB/EMR/emr



I. MUNICIPALIDAD DE LOTA

Secretaría Municipal
Unidad de Transparencia.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN USUARIA MUNICIPAL A SOLICITANTES DE INFORMACIÓN.	FECHA	FOLIO
	____/____/2014/	N° _____

PRESENTACIÓN

Estimado Ciudadano:

Queremos solicitar su colaboración para responder la siguiente encuesta acerca de su experiencia con la Municipalidad de Lota. 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.

Agradecemos su colaboración.

A.- Trayectoria de la Solicitud.

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

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

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?

MEDIO	EVALUACIÓN O NOTA (de 1 a 7)							NOTA AL MEDIO
1.- Correo electrónico	1	2	3	4	5	6	7	
2.- Concurrio personalmente.	1	2	3	4	5	6	7	
3.- Correo Postal (Carta, oficio, etc)	1	2	3	4	5	6	7	
4.- Sistema Portal CPLT	1	2	3	4	5	6	7	

3. Respecto de su **última solicitud de Información** realizada a la Municipalidad de Lota, ¿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?	



I. MUNICIPALIDAD DE LOTA

Secretaría Municipal
Unidad de Transparencia.

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

Muy Satisfecho	
Satisfecho	
Insatisfecho	
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 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 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. 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 ¿Cuan satisfecho quedo Usted con el Servicio que le brindo la Municipalidad de Lota?

CATEGORIAS	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 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 de Lota? (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	



I. MUNICIPALIDAD DE LOTA

**Secretaría Municipal
Unidad de Transparencia.**

10. Pensando en el futuro, si fuera necesario, ¿cuán probable es que usted vuelva a recurrir a la Municipalidad de Lota 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 Lota a otras personas? (MARQUE SOLO UNA).

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

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

B.- DATOS CARACTERIZACIÓN.

13.- Sexo:

Femenino	
Masculino	

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	



I. MUNICIPALIDAD DE LOTA

**Secretaría Municipal
Unidad de Transparencia.**

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 (<i>Instituto profesional, Centro de Formación Técnica</i>)	
6. Educación superior técnico-profesional completa (<i>Instituto profesional, Centro de Formación Técnica</i>)	
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