



INFORME ESTADISTICO



III TRIMESTRE 2013

Solicitudes de información tramitadas a través de:

- ✓ Ley de Transparencia N° 20.285
- ✓ OIRS Virtual
- ✓ Buzón Ciudadano



Introducción

La información contenida en este documento presenta los resultados estadísticos de los meses de Julio, Agosto y Septiembre 2013 (III trimestre), de las solicitudes de información ingresadas y tramitadas en el Municipio a través de Ley de Transparencia; OIRS Virtual y Buzón Ciudadano.

Estos instrumentos de comunicación, entre el Municipio y los ciudadanos se han establecido por una parte, como un imperativo legal (Ley de Transparencia), y por otra, a instancias del Municipio (OIRS Virtual y Buzón Ciudadano) para conocer en forma directa la percepción de la comunidad respecto de los servicios que se brindan en el marco de las funciones y atribuciones que las disposiciones legales nos confieren.

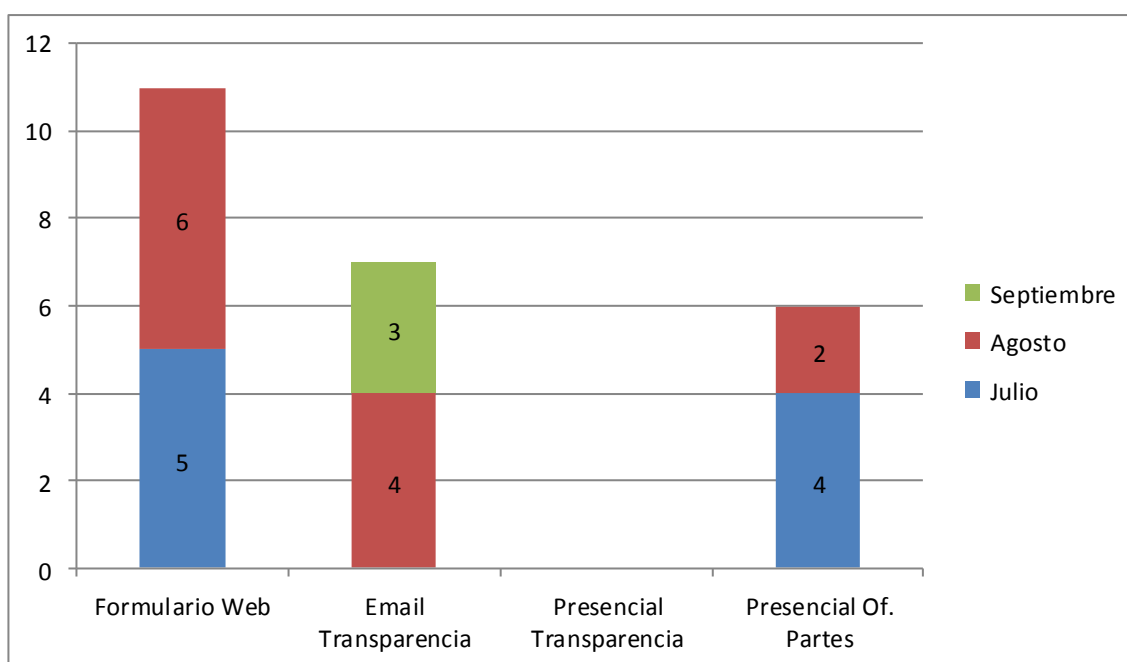
En este contexto, el Municipio realiza esfuerzos ingentes en acortar los tiempos de respuesta a los usuarios, situación que se ve reflejada en la información que se encuentra a su disposición.

Asumimos el compromiso de persistir en este propósito, lo que nos permitirá identificar los nudos críticos en la prestación de servicios y consecuentemente definir los lineamientos y prioridades en su resolución.

ACCESO A LA INFORMACION LEY N° 20.285 III TRIMESTRE 2013

Solicitudes Ingresadas y Tramitadas

2013 Mes	Vias de Acceso Solicitudes				Total	%
	Formulario Web	Email Transparencia	Presencial Transparencia	Presencial Of. Partes		
Julio	5	0	0	4	9	37,5
Agosto	6	4	0	2	12	50,0
Septiembre	0	3	0	0	3	12,5
Total	11	7	0	6	24	100



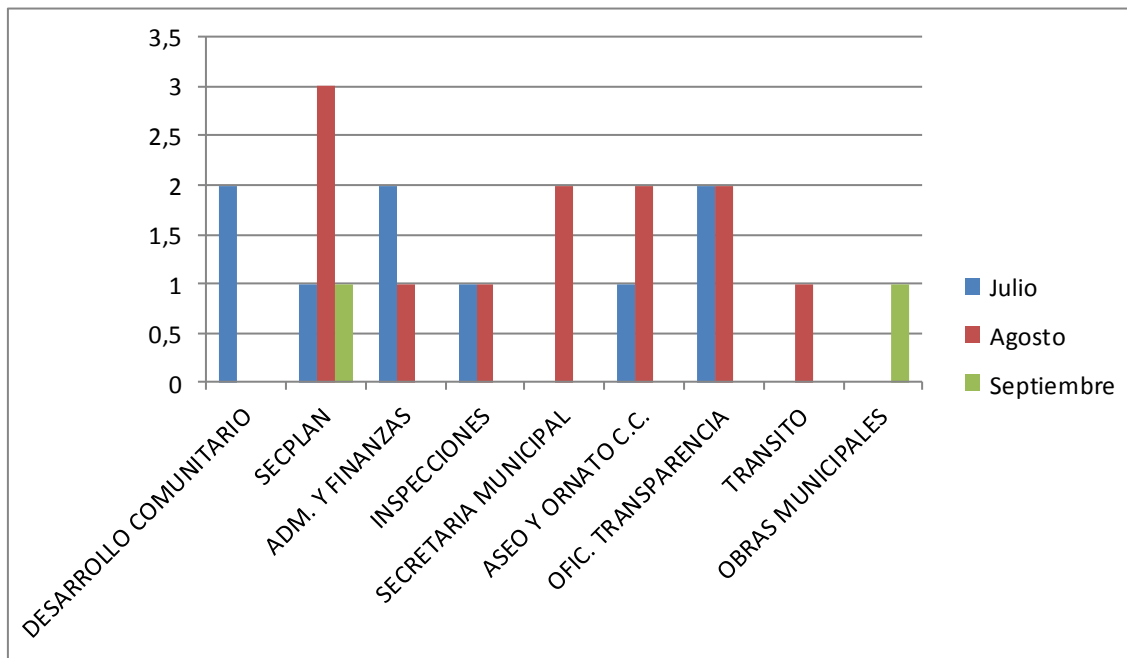
El periodo presenta un descenso en el movimiento de solicitudes respecto del trimestre anterior, situación generada por la disminución marcada en el mes de septiembre.

Se mantiene, de manera sostenida, el acceso a la información a través de la vía de ingreso “web municipal”, lo que favorece la agilización de los procesos internos, evita trámites innecesarios para el usuario, y reduce los tiempos de respuesta.

Consecuente con lo anterior, y a fin de potenciar el acceso a la información de la ciudadanía, el Municipio firmó un Convenio con el Consejo para la Transparencia, órgano que el mes de septiembre capacitó a los funcionarios e implementó el Banner Portal de Transparencia del Estado en la página web www.puntaarenas.cl, el que le atribuye mayor confiabilidad al sistema y respalda los procesos del mismo.

ACCESO A LA INFORMACION LEY N° 20.285 III TRIMESTRE 2013
Solicitudes Ingresadas Según Unidad de Destino y/o respuesta

Unidad	Julio	Agosto	Septiembre	Total	%
DESARROLLO COMUNITARIO	2	0	0	2	8,3
SECPLAN	1	3	1	5	20,8
ADM. Y FINANZAS	2	1	0	3	12,5
INSPECCIONES	1	1	0	2	8,3
SECRETARIA MUNICIPAL	0	2	0	2	8,3
ASEO Y ORNATO C.C.	1	2	0	3	12,5
OFIC. TRANSPARENCIA	2	2	0	5	20,8
TRANSITO	0	1	0	1	4,2
OBRAS MUNICIPALES	0	0	1	1	4,2
Total	9	12	2	24	99,9



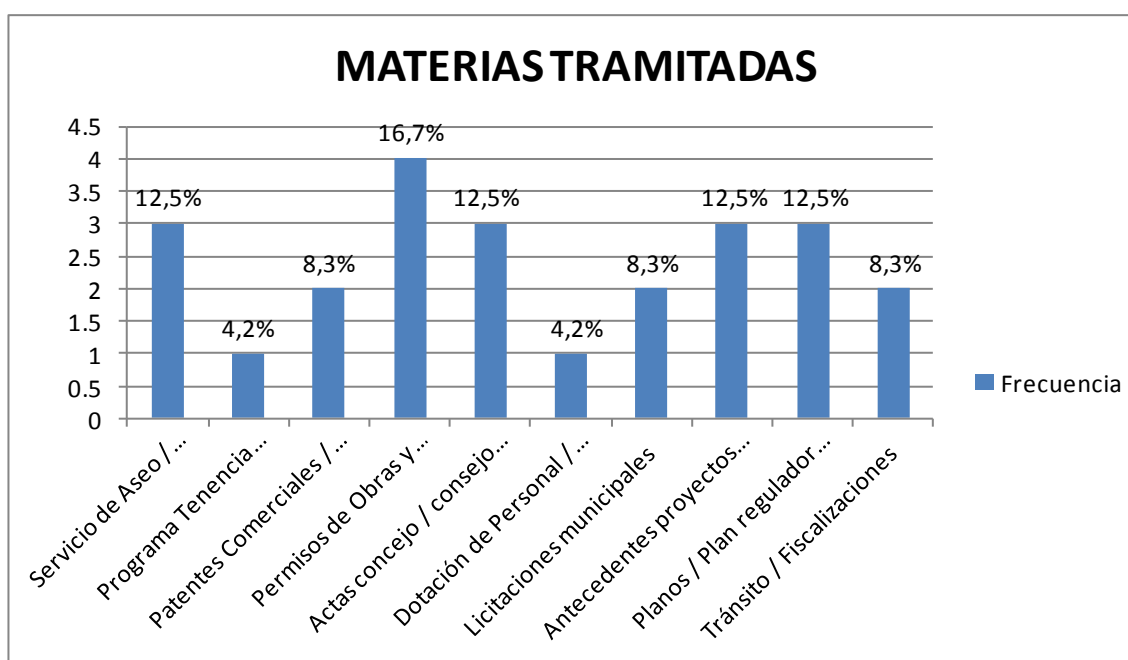
Del cuadro anterior, se colige que las solicitudes de información están vinculadas con mayor frecuencia a las Direcciones de SECPLAN, Administración y Finanzas y Dirección de Aseo y Ornato, no presentando las restantes unidades requeridas importante disparidad.

Otra frecuencia significativa, exhibida por la Oficina de Transparencia, está relacionada con la demanda de información de todas las Direcciones, las que por su naturaleza, susceptibles de responder, no se derivan a las unidades y son respondidas directamente al requirente. (Corresponde a información que ya está exhibida, o bien fue solicitada y está disponible en archivo, entre otras situaciones)

ACCESO A LA INFORMACION LEY N° 20.285 III TRIMESTRE 2013

Solicitudes Tramitadas en el periodo Según Materias

Materias	Frecuencia	%
Servicio de Aseo/Volúmenes residuos sólidos	3	12,5
Programa Tenencia responsable mascotas	1	4,2
Patentes Comerciales/Alcoholes	2	8,3
Permisos de Obras y Recepción	4	16,7
Actas Concejo/Consejo Com. Org. Soc. Civil	3	12,5
Dotación de Personal/Remuneraciones	1	4,2
Licitaciones municipales	2	8,3
Antecedentes proyectos ejecutados o en ejecución	3	12,5
Planos/Plan regulador Comunal	3	12,5
Tránsito/Fiscalizaciones	2	8,3
TOTAL	24	100



Las materias relacionadas con las solicitudes de información, se presentan en el periodo dispersas, sin grandes concentraciones que den cuenta de una tendencia puntual.

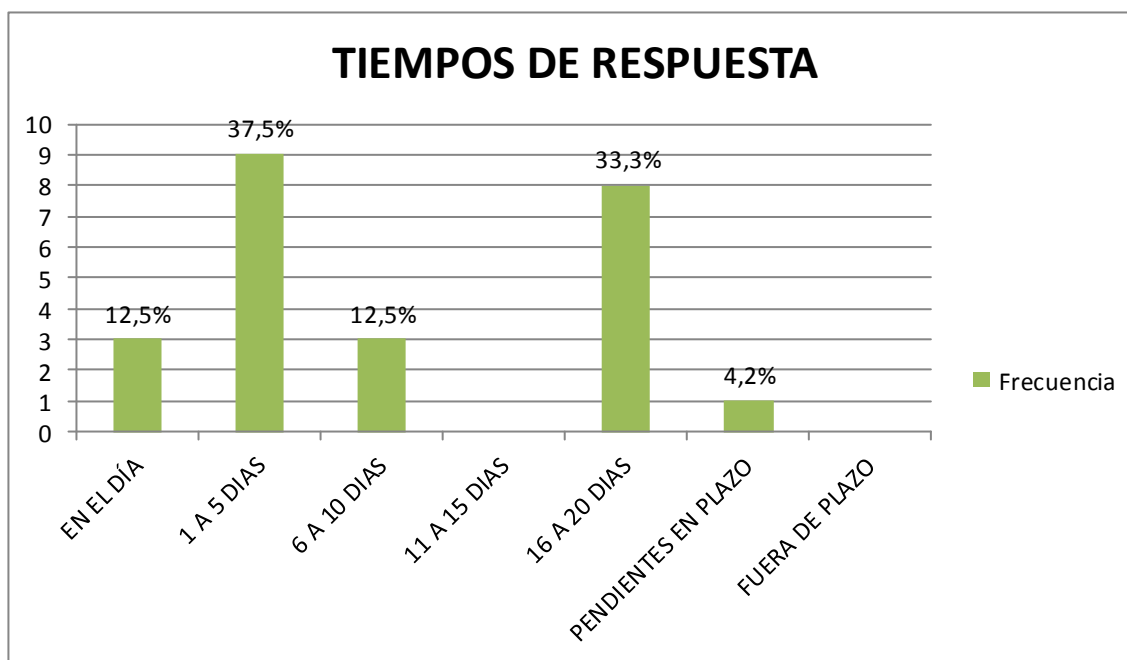
Se sostienen en el tiempo, las materias sobre Permisos de obras, Patentes Comerciales, entre otras, las que son propias del servicio que brinda el Municipio a la comunidad, por lo que se infiere, que las solicitudes obedecen a necesidades particulares del momento.

ACCESO A LA INFORMACION LEY N° 20.285 III TRIMESTRE 2013

Tiempos de Respuesta de Solicitudes en días hábiles

Tiempos de Respuesta	Frecuencia	%
EN EL DÍA	3	12,5
1 A 5 DIAS	9	37,5
6 A 10 DIAS	3	12,5
11 A 15 DIAS	0	0
16 A 20 DIAS	8	33,3
PENDIENTES EN PLAZO	1	4,2
FUERA DE PLAZO	0	0
TOTAL	24	100

62,5%



Resulta importante relevar de esta información, que la Ley de Transparencia N° 20,285, establece en su Art. 14°, un plazo de 20 días hábiles para responder, situación que el Municipio, en un 62,5%, concentra en el periodo comprendido **“en el día” a los “10 días hábiles”**. En el plazo legal (20 días), el cumplimiento asciende al 100%.

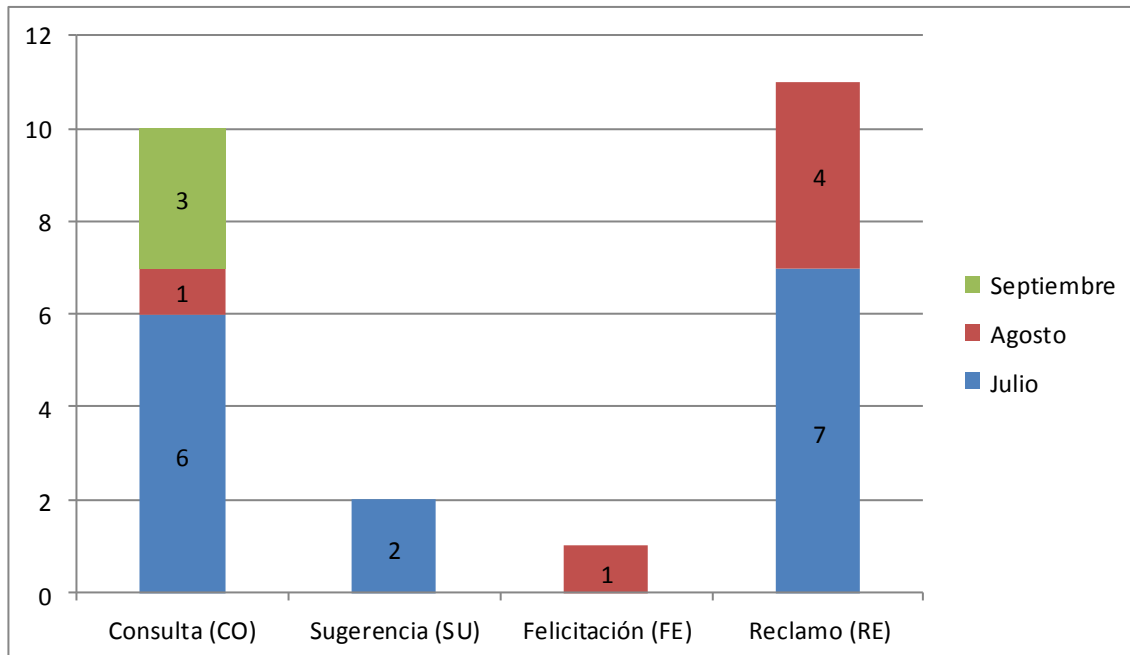
Lo anterior, reafirma la tendencia de los trimestres anteriores (76,4% y 73%), de responder al requirente de manera oportuna y con la mayor celeridad posible, dando cumplimiento cabal a este mandato legal.

Una frecuencia significativa representa el 33,3% de tiempo de respuesta entre 16 a 20 días, atribuible a solicitudes que en la generalidad, demandan un importante esfuerzo en su preparación, dado que abarcan diversas materias y/o periodos de tiempo.

OIRS VIRTUAL III TRIMESTRE 2013

Tipos de Solicitud Ingresadas

Tipo de Solicitud	Periodo			Total	%
	Julio	Agosto	Septbre		
Consulta (CO)	6	1	3	10	41,7
Sugerencia (SU)	2	0	0	2	8,3
Felicitación (FE)	0	1	0	1	4,2
Reclamo (RE)	7	4	0	11	45,8
Total	15	6	3	24	100



Este procedimiento de ingreso de solicitudes se realiza exclusivamente a través de la web municipal (www.puntaarenas.cl/ Banner OIRS), en donde el usuario destaca el tipo de solicitud que desea activar, por tanto la tipología señalada responde fielmente a los intereses del solicitante.

Del cuadro se desprende que en el periodo se concentra mayoritariamente el tipo de solicitud de “**reclamo**”, en un 45,8%, y de “**consulta**”, en un 41,7%. Esta condición, tanto en la tipología como en el porcentaje se evidencia como tendencia respecto de la información del I y II trimestre 2013.

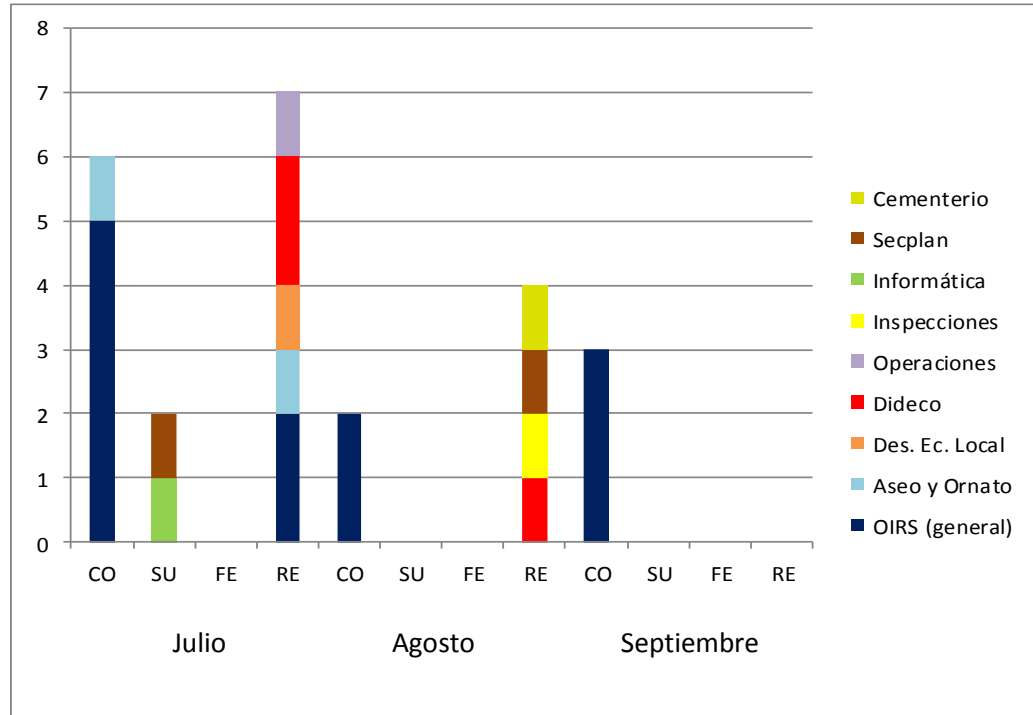
Resulta importante precisar, para efectos de los reclamos, que éstos no siempre son atribuibles a una acción deficiente o una mala atención del servicio, sino que en la generalidad, se fundamentan en reclamos por acciones, omisiones, vulneración de derechos de terceros, y en las que solicitan se interceda para resolverlos.

OIRS VIRTUAL III TRIMESTRE 2013

Solicitudes Ingresadas por Unidad Responsable de Respuesta

Unidad	Julio				Agosto				Septiembre				Total	%
	CO	SU	FE	RE	CO	SU	FE	RE	CO	SU	FE	RE		
Cementerio								1					1	4,2
Secplan		1						1					2	8,3
Informática		1											1	4,2
Inspecciones								1					1	4,2
Operaciones				1									1	4,2
Dideco				2				1					3	12,4
Des. Ec. Local				1									1	4,2
Aseo y Ornato	1			1									2	8,3
OIRS (General)	5			2	2				3				12	50,0
Total	6	2	0	7	2	0	0	4	3	0	0	0	24	100

CO: Consulta
SU: Sugerencia
FE: Felicitación
RE: Reclamo



El manual de procedimiento, establece que se privilegiará, en el caso de ser susceptible, que la respuesta se realice en forma directa por la OIRS, de allí que la grafica demuestra que efectivamente se da tal condición (50%), lo que confiere mayor celeridad en la respuesta al usuario y reduce el trámite interno.

Las unidades más demandadas, según las materias consultadas, son Dideco, Aseo y Ornato, Secplan, sin embargo, dada las frecuencias asignadas, no se configura una predisposición clara que las realce por sobre las otras unidades mencionadas.

OIRS VIRTUAL III TRIMESTRE 2013

Requerimiento de Usuarios Según Materias y Tipo de Solicitud

Materias	Tipo de Solicitud				Frecuencia	%
	CO	SU	FE	RE		
Mal estado pastelones de concreto				1	1	4,2
Acceso expedito a minusválido OMIL				1	1	4,2
Condiciones inseguras tránsito por escarcha				1	1	4,2
Proyectos PAIC 2013	1				1	4,2
Habilitación ciclo vía		1			1	4,2
Concurso de ideas Edificio Consistorial	1				1	4,2
Ficha de Protección Social				3	3	12,0
Fiscalización sitios eriazos y/o basurales clandestinos				1	1	4,2
Ejecución proyecto multicancha				1	1	4,2
Mejoramiento Plaza de juegos	1				1	4,2
Retraso en sellado de sepultura				1	1	4,2
Entrega medalla de participación				1	1	4,2
Documentos y requisitos / trámites municipales	5	1			6	25,0
Tratamiento residuos domiciliarios	1				1	4,2
Felicitación atención funcionaria			1		1	4,2
Programa tenencia responsable mascotas				1	1	4,2
Cronograma actividades fiestas patrias	1				1	4,2
Total	10	2	1	11	24	100

El tipo de materias motivo de interés de los usuarios del sistema, tal como se presenta en el informe del I y II Trimestre, es diverso y se vincula con todos los servicios y/o trámites que se brindan a la comunidad. Sin embargo, prevalecen levemente las solicitudes sobre “Documentos y requisitos/ trámites” y la “Ficha de Protección Social”.

En el cuadro anterior se hace referencia a las solicitudes presentadas, a fin de representar de manera más elocuente las motivaciones e intereses de los usuarios, lo que en definitiva nos permite focalizar nuestros esfuerzos hacia las materias que a la comunidad le resultan trascendentes en su vida cotidiana.

OIRS VIRTUAL III TRIMESTRE 2013

Tiempos de Respuesta de Solicitudes en días hábiles

Según Tipo de Solicitud

Tiempo de Respuesta	Tipo de Solicitud				Frecuencia	%
	CO	SU	FE	RE		
En el día	7			2	9	37,5
1 a 5 días	2	2	1	4	9	37,5
6 a 10 días	1			1	2	8,3
11 a 15 días				3	3	12,5
Pendientes en plazo					0	0
Fuera de plazo				1	1	4,2
Total	10	2	1	11	24	100

} 75%

Plazos Según Tipo de Consulta (Decreto Alcaldicio N° 2.428 del 18/06/2012)

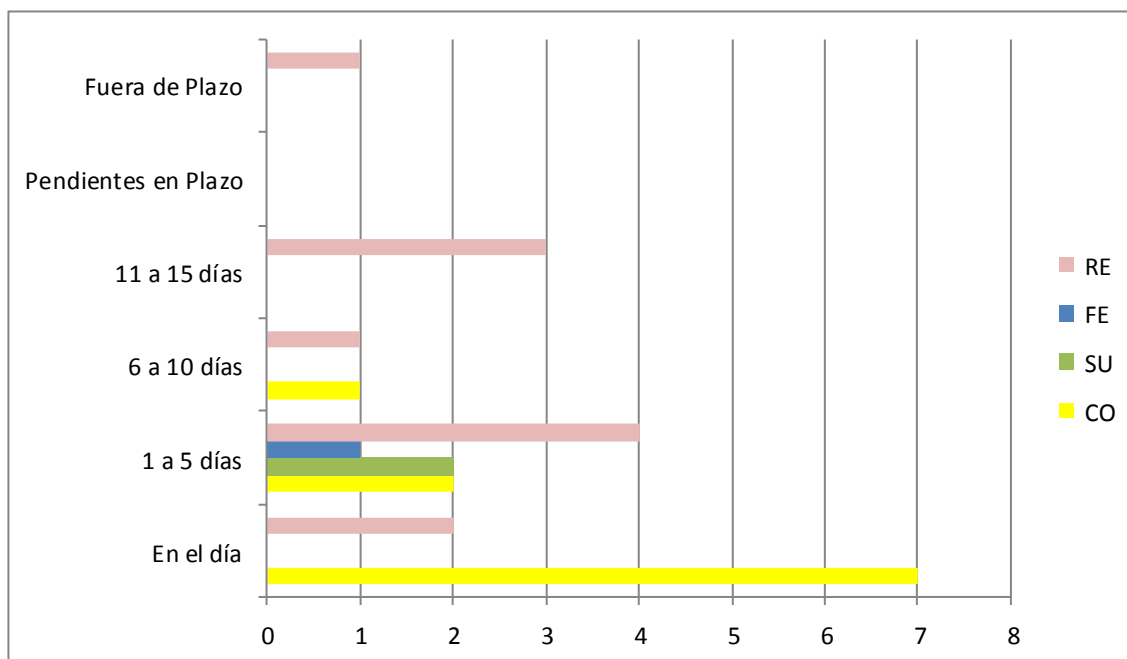
Días Hábiles

Consulta: **10**

Sugerencia: **10**

Felicitación: **5**

Reclamo: **15**



En el periodo objeto de análisis, para todas las tipologías de solicitudes, en un 75% de ellas, los tiempos de respuestas se concentran “en el día” y “de 1 a 5 días”, lo que porcentualmente ha mejorado respecto de los trimestres anteriores (65% y 71% respectivamente). Esta condición resulta altamente favorable para el usuario, dado que ello implica que su demanda ha sido escuchada, lo cual confiere mayor credibilidad en la Institución y mejora la retroalimentación, necesaria para optimizar la gestión municipal.

OIRS VIRTUAL III TRIMESTRE 2013

Perfil de Usuarios Consultantes

Sexo			Tramo de edad			Escolaridad		
1	Femenino	11	1	Menor de 18 años	1	1	Enseñanza Básica Incompleta	0
2	Masculino	13	2	De 19 a 24 años	1	2	Enseñanza Básica Completa	1
TOTAL		24	3	De 25 a 35 años	7	3	Enseñanza Media Incompleta	2
			4	De 36 a 45 años	3	4	Enseñanza Media Completa	8
			5	De 46 a 55 años	6	5	Enseñanza Técnico Profesional	7
			6	De 56 a 64 años	3	6	Estudios Universitarios Incompletos.	0
			7	Mayor de 65 años	3	7	Estudios Universitarios Completos.	5
				No Informado	0		No Informado	1
			TOTAL		24	TOTAL		24

Sector de Residencia Usuarios

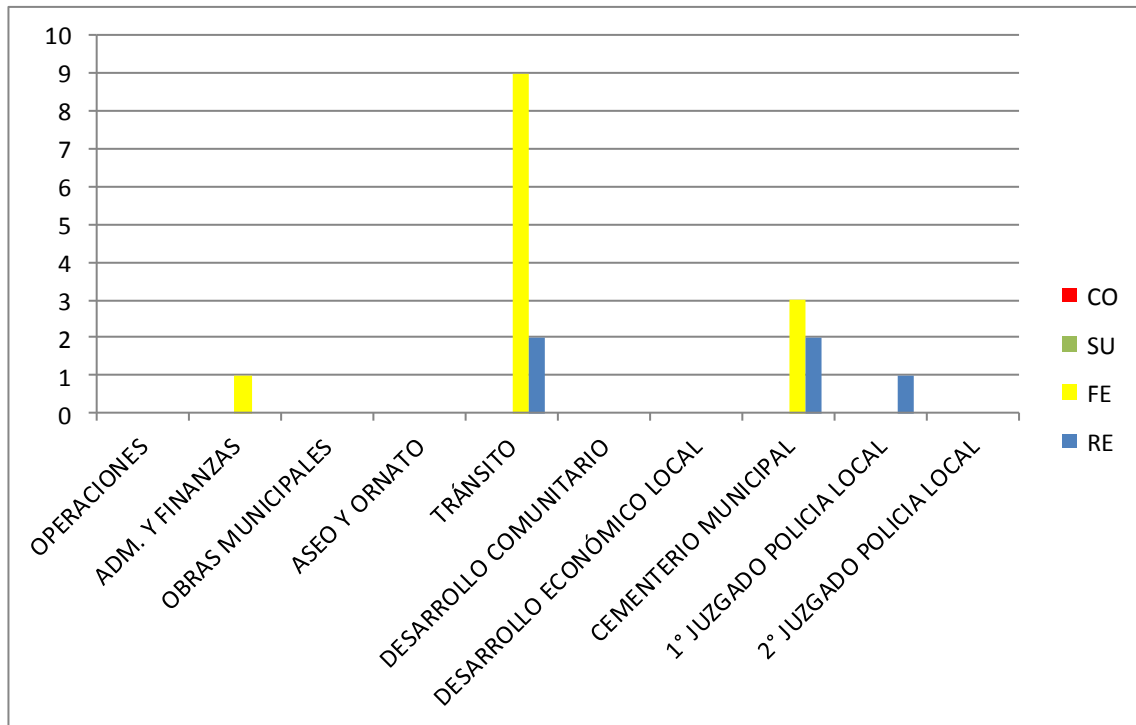
Sector	Frecuencia
Centro	4
Norte	9
Sur	2
SurPoniente	2
Otras Comunas del país	1
Sector rural	3
No informado	3
Total	24

El perfil de los usuarios del sistema se destaca en el cuadro expuesto, en donde la información proporcionada por los mismos, es de carácter voluntario y sólo para los fines que permita al Municipio identificar y caracterizar ¿a quién va dirigido el servicio?

Los segmentos etarios consultantes oscilan entre Menores de 18 años y 65 años y más, así como la escolaridad que se presenta en los distintos niveles. La heterogeneidad del perfil de usuarios resulta relevante, dado que nos indica que el interés es transversal al sexo, edad y estudios, enriqueciendo de este modo el universo con quienes interactuamos.

BUZON CIUDADANO III TRIMESTRE 2013
Solicitudes Ingresadas Según Tipo y Dirección

Dirección	Julio				Agosto				Septiembre				Total	%
	CO	SU	FE	RE	CO	SU	FE	RE	CO	SU	FE	RE		
OPERACIONES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ADM. Y FINANZAS	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	5,5
OBRAS MUNICIPALES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ASEO Y ORNATO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TRANSITO	0	0	5	2	0	0	4	0	0	0	0	0	11	61,1
DESARROLLO COMUNITARIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DESARROLLO ECONOMICO LOCAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CEMENTERIO MUNICIPAL	0	0	0	1	0	0	3	1	0	0	0	0	5	27,8
1° JUZGADO POLICIA LOCAL	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	5,5
2° JUZGADO POLICIA LOCAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	6	3	0	0	7	2	0	0	0	0	18	99,90



BUZON CIUDADANO III TRIMESTRE 2013

Requerimiento de Usuarios Según Materias y Tipo de Solicitud

Materias	Tipo de Solicitud				Frecuencia	%
	CO	SU	FE	RE		
Felicitación calidad atención funcionarios			9		9	50,0
Felicitación por nuevas dependencias Tránsito			2		2	11,0
Reclamo valor Licencia conducir				1	1	5,6
Reclamo atención funcionaria/o				1	1	5,6
Reclamo por contratista en Cementerio				1	1	5,6
Felicitaciones buen estado Cementerio Municipal			2		2	11,0
Reclamo servicios poco expeditos Cementerio				1	1	5,6
Reclamo demora en atención 1° J.P.L.				1	1	5,6
Total	0	0	13	5	18	100

Para los efectos de facilitar que todos los usuarios del Municipio tengan la posibilidad de plantear sus inquietudes, se estableció un sistema presencial de “Buzón Ciudadano” en 10 Unidades operativas y de mayor afluencia de público, las que en el cuadro precedente se individualizan.

La información del tipo de solicitud formulada por el usuario es aportada mensualmente por cada Dirección a la OIRS para fines estadísticos. La responsabilidad de respuesta a los usuarios y de seguimiento, recae directamente en la Dirección demandada, misma que está sujeta a los tiempos de respuesta establecidos en Manual de procedimiento.

De la información expuesta, se advierte que en el periodo, se incrementó levemente el total de solicitudes respecto de los trimestres anteriores, modificándose la tendencia de la tipología, la que en este periodo se centra en “Felicitación”, teniendo en cuenta que durante el mes de septiembre la actividad no aportó movimiento.

Las unidades más demandadas en orden de precedencia, son la Dirección de Tránsito y Cementerio Municipal, estrechamente vinculada a la gran cantidad de usuarios que se atienden diariamente en dependencias de estas unidades, considerando los servicios y trámites que se brindan a la comunidad, lo que se corrobora en cuadro precedente.

Consecuente con lo anterior, resulta importante enfatizar que este instrumento de comunicación, al requerir la condición presencial del usuario en una unidad determinada del municipio, recibirá mayormente solicitudes tipificadas como felicitaciones y/o reclamos, toda vez que al sostener un contacto más directo con los funcionarios, es más factible de que aclaren sus dudas o manifiesten sus intereses.
