



## INFORME ESTADISTICO



### II 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 abril, mayo y junio 2013 (II 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.

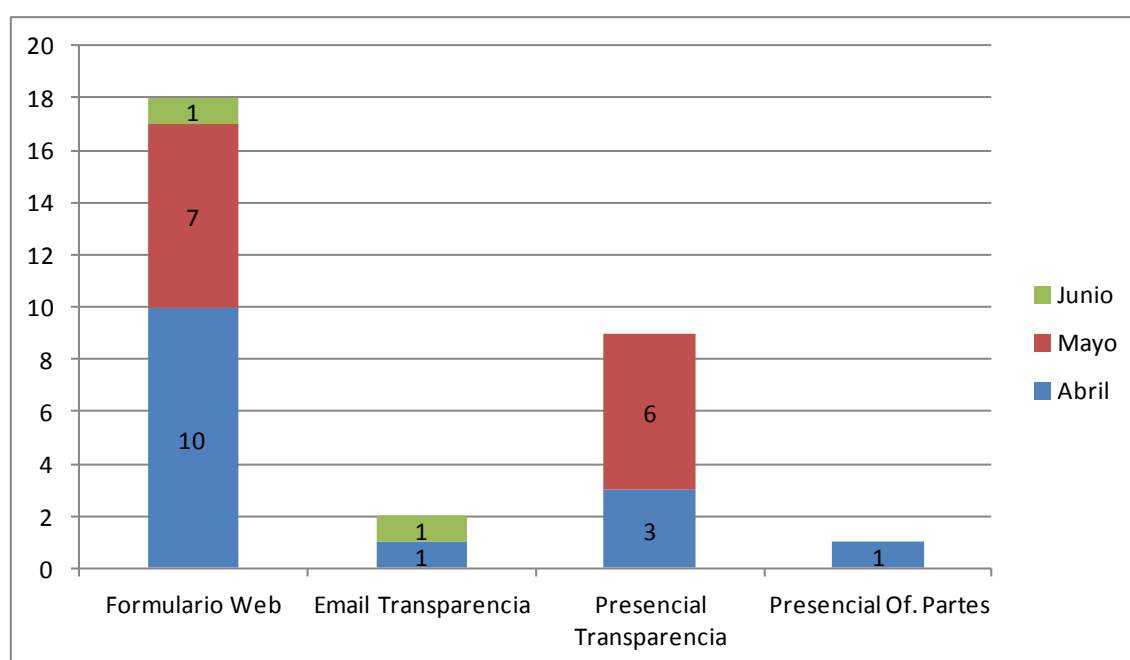
En este contexto, el Municipio realiza esfuerzos ingentes en acortar los tiempos de respuesta a los usuarios, situación que se ve reflejada en la información que se encuentra a su disposición.

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 II TRIMESTRE 2013

### Solicitudes Ingresadas y Tramitadas

2013 Mes	Vias de Acceso Solicitudes				Total	%
	Formulario Web	Email Transparencia	Presencial Transparencia	Presencial Of. Partes		
<b>Abril</b>	10	1	3	1	15	50,0
<b>Mayo</b>	7	0	6	0	13	43,0
<b>Junio</b>	1	1	0	0	02	7,0
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>30</b>	<b>100</b>



El periodo presenta un incremento en el movimiento de solicitudes (44% más) respecto del trimestre anterior.

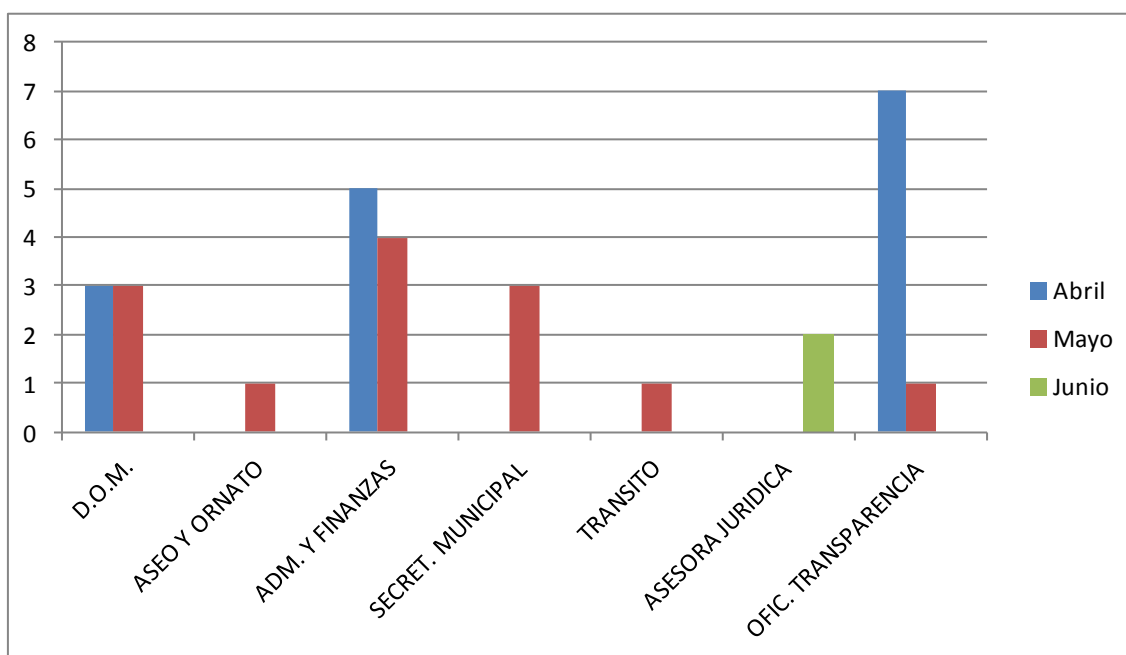
Se mantiene, de manera sostenida, el acceso a la información a través de la vía de ingreso “web municipal”, lo que ciertamente favorece la agilización de los procesos internos, evita trámites innecesarios para el usuario, y reduce los tiempos de respuesta.

Lo anterior, implica que se materialicen con mayor propiedad los principios de facilitación y oportunidad, entre otros, que reconoce la Ley de Transparencia.

## ACCESO A LA INFORMACION LEY N° 20.285 II TRIMESTRE 2013

### Solicitudes Ingresadas Según Unidad de Destino

Unidad	Abril	Mayo	Junio	Total	%
D.O.M.	3	3	0	6	20,0
SECPLAN	0	1	0	1	3,3
ADM. Y FINANZAS	5	4	0	9	30,0
INSPECCIONES	0	3	0	3	10,0
SECRETARIA MUNICIPAL	0	1	0	1	3,3
ASESORIA JURIDICA/ JUZGADOS	0	0	2	2	6,7
OFIC. TRANSPARENCIA	7	1	0	8	26,7
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>13</b>	<b>2</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

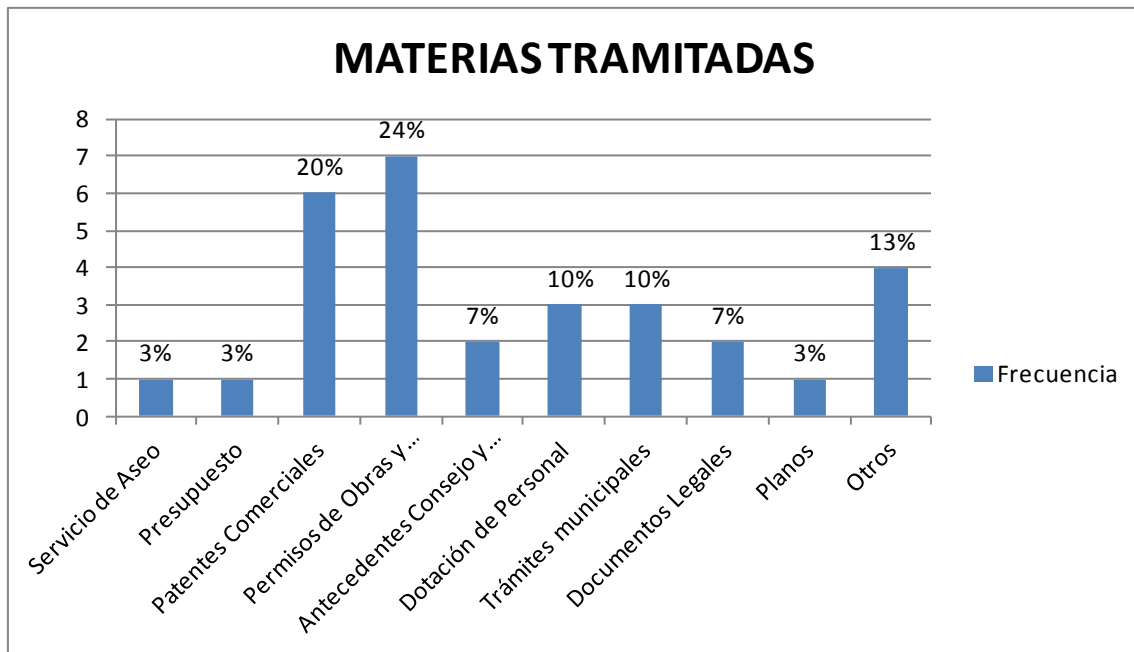


De esta información se deriva que las solicitudes de información están vinculadas con mayor frecuencia a las Direcciones de Administración y Finanzas y Dirección de Obras Municipales, situación que lleva implícita una recarga natural de trabajo. Aún cuando la información se encuentra disponible en dichas unidades, debe ser preparada para entregar conforme a las especificaciones del requerimiento.

Otra frecuencia importante presentada por la Oficina de Transparencia, está relacionada con información de todas las Direcciones, que por estar expuestas permanentemente en la página web, o haber sido informadas con anterioridad, y al mantenerse actualizadas, se responden directamente al consultante.

**ACCESO A LA INFORMACION LEY N° 20.285 II TRIMESTRE 2013**  
**Solicitudes Tramitadas en el periodo Según Materias**

Materias	Frecuencia	%
Servicio de Aseo	1	3,0
Presupuesto	1	3,0
Patentes Comerciales	6	<b>20,0</b>
Permisos de Obras y Recepción	7	<b>24,0</b>
Antecedentes Concejo y Funcionarios	2	7,0
Dotación de Personal	3	10,0
Trámites municipales	3	10,0
Documentos legales	2	7,0
Planos	1	3,0
otros	4	13,0
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100</b>



La información expuesta da cuenta que las materias más demandadas en el periodo, son las Patentes Comerciales y Permisos de Obra e Inspección, situación estrechamente vinculada a los requerimientos formulados por los usuarios y que se corrobora en cuadro anterior.

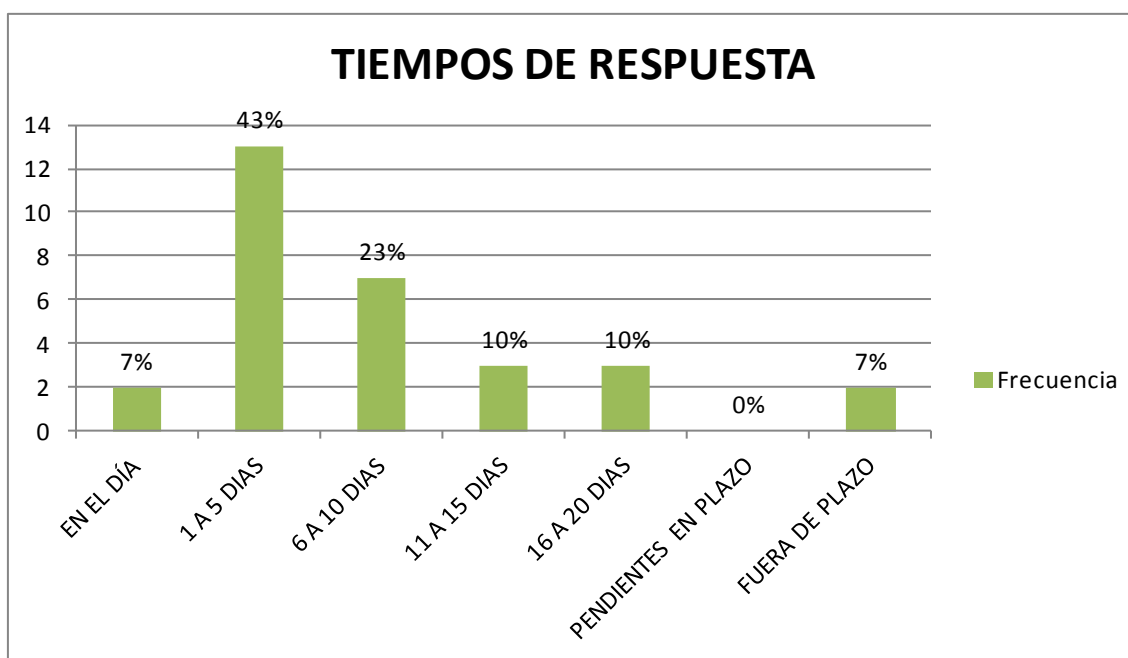
Se sostienen en el tiempo, las materias sobre Patentes Comerciales, que durante el trimestre anterior presentaban una tendencia marcada, por sobre otras materias que se dispersan en ambos períodos.

## ACCESO A LA INFORMACION LEY N° 20.285 II TRIMESTRE 2013

### Tiempos de Respuesta de Solicitudes en días hábiles

Tiempos de Respuesta	Frecuencia	%
EN EL DÍA	2	7,0
1 A 5 DIAS	13	43,0
6 A 10 DIAS	7	23,0
11 A 15 DIAS	3	10,0
16 A 20 DIAS	3	10,0
PENDIENTES EN PLAZO	0	0
FUERA DE PLAZO	2	7,0
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

73%



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 73%, concentra en el periodo comprendido “en el día” a los “10 días hábiles”. En el plazo legal (20 días), el cumplimiento asciende al 93%.

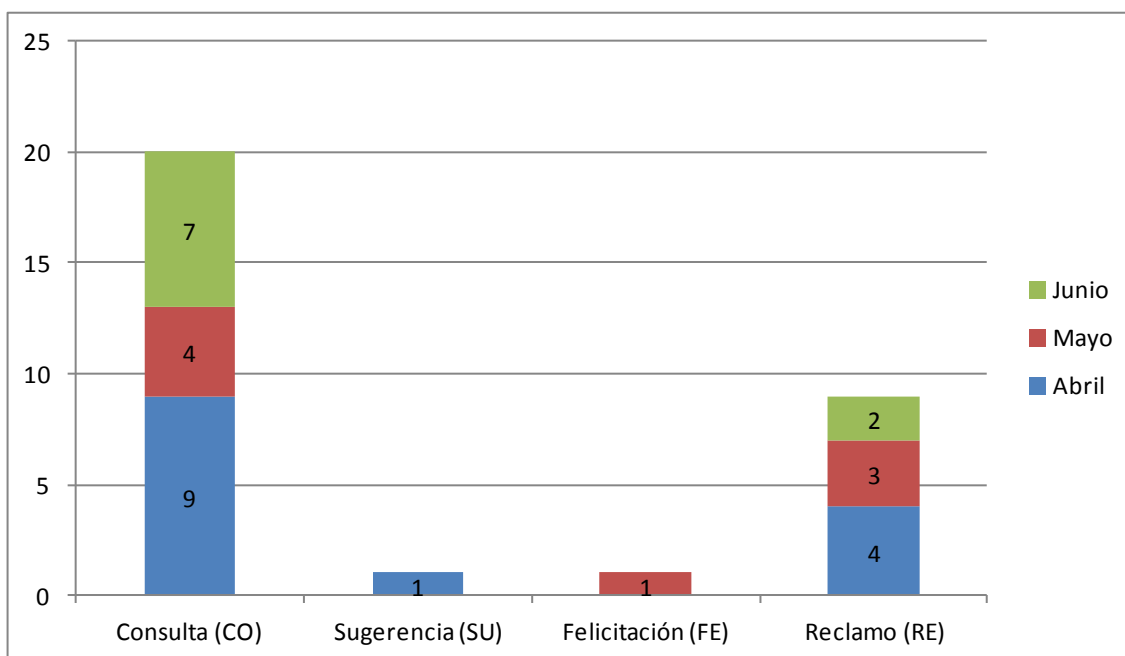
Lo anterior, reafirma la tendencia en ambos trimestres, de responder al requirente de manera oportuna y con la mayor celeridad posible, dando cumplimiento cabal a este mandato legal.

Asimismo, el 7% de casos (2) en el periodo que se presentan fuera del plazo legal, corresponden a información no disponible en el Municipio, que obligó a establecer coordinaciones externas y por tanto superó el plazo establecido.

## OIRS VIRTUAL II TRIMESTRE 2013

### Tipos de Solicitud Ingresadas

Tipo de Solicitud	Periodo			Total	%
	Abril	Mayo	Junio		
Consulta ( CO )	9	4	7	20	65,0
Sugerencia (SU)	1	0	0	1	3,0
Felicitación (FE)	0	1	0	1	3,0
Reclamo ( RE )	4	3	2	9	29,0
<b>Total</b>	14	8	9	31	100



Este procedimiento de ingreso de solicitudes se realiza exclusivamente a través de la web municipal ([www.puntaarenas.cl/](http://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.

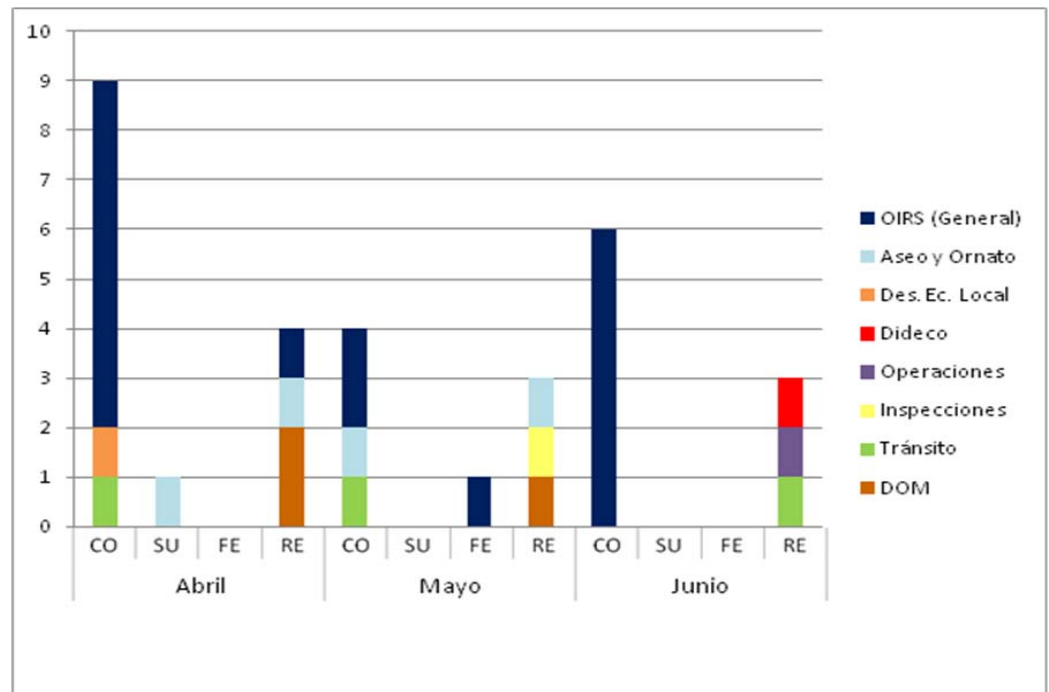
Del cuadro se desprende que en el periodo se concentra mayoritariamente el tipo de solicitud de “**consulta**”, en un 65%, seguida de “**reclamo**”, en un 29%. Esta condición, tanto en la tipología como en el porcentaje se evidencia como tendencia respecto de la información del I trimestre.

## OIRS VIRTUAL II TRIMESTRE 2013

### Solicitudes Ingresadas por Unidad Responsable de Respuesta

Unidad	Abril				Mayo				Junio				Total	%
	CO	SU	FE	RE	CO	SU	FE	RE	CO	SU	FE	RE		
DOM				2				1					3	9,7
Tránsito	1				1							1	3	9,7
Inspecciones								1					1	3,2
Operaciones												1	1	3,2
Dideco												1	1	3,2
Des. Ec. Local	1												1	3,2
Aseo y Ornato		1		1	1			1					4	13,0
OIRS (General)	7			1	2		1		6				17	54,8
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>31</b>	<b>100</b>

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 (54,8%), lo que confiere mayor celeridad en la respuesta al usuario y reduce el trámite interno.

Las unidades más demandadas, según las materias consultadas, son Aseo y Ornato, DOM. y Tránsito, vinculadas con servicios y trámites que sólo son factibles de realizar en el Municipio, por tratarse de funciones privativas del organismo.



## OIRS VIRTUAL II TRIMESTRE 2013

### Requerimiento de Usuarios Según Materias y Tipo de Solicitud

Materias	Tipo de Solicitud				Frecuencia	%
	CO	SU	FE	RE		
Plan Regulador Comunal	1				1	3,2
Requisitos trámite Licencia de conducir	1				1	3,2
Tala de árbol vía pública	1				1	3,2
Irresponsabilidad tenencia responsable mascotas				1	1	3,2
Horario clases Establec. Educativas.				1	1	3,2
Mala atención de funcionario				2	2	6,5
Ficha de Protección Social	5				5	16,1
Fiscalización sitios eriazos y/o basurales clandestinos				2	2	6,5
Otras fiscalizaciones y/u inspecciones obras	1			3	4	13,0
Información acceso a Patente Comercial	1				1	3,2
Información proyectos salud	1				1	3,2
Horario/ documentos y requisitos trámites	2				2	6,5
Tratamiento residuos domiciliarios	1	1			2	6,5
Felicitación funcionarios tránsito			1		1	3,2
Gestión Tránsito	1				1	3,2
Otros	5				5	16,1
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>31</b>	<b>100</b>

El tipo de materias motivo de interés de los usuarios del sistema, tal como se presenta en el informe del I 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 la “Ficha de Protección Social”, y “Fiscalizaciones”.

En referencia a los reclamos presentados, si bien estas se incrementan ligeramente respecto del trimestre anterior, se contextualizan dentro de un número mayor de solicitudes, situación que se están monitoreando y analizando constantemente por las unidades respectivas, a fin de minimizar y evitar su ocurrencia en el tiempo.

## OIRS VIRTUAL II 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	4				4	12,9
1 a 5 días	14	1	1	2	18	58,1
6 a 10 días				1	1	3,2
11 a 15 días				3	3	9,7
Pendientes en plazo	1			1	2	6,4
Fuera de plazo	1			2	3	9,7
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>31</b>	<b>100</b>

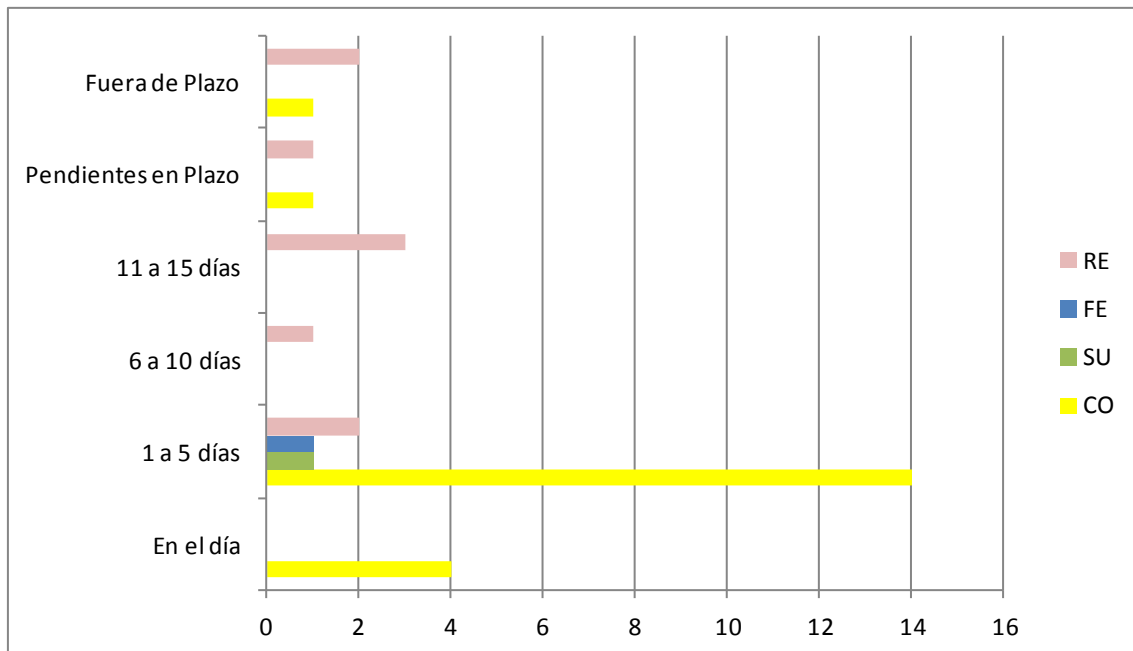
} 71%

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

##### Días Hábiles

Consulta: **10**  
Felicitación: **5**

Sugerencia: **10**  
Reclamo: **15**



Los tiempos de respuesta al usuario son de gran importancia para el municipio, y es así que éstos a través del manual de procedimiento interno se han disminuido, conforme se destaca precedentemente.

En la práctica, para todas las tipologías de solicitudes, en un 71% de ellas, los tiempos de respuestas se concentran “en el día” y “de 1 a 5 días”, lo que porcentualmente ha mejorado respecto del trimestre anterior (65%).

## OIRS VIRTUAL II TRIMESTRE 2013

### Perfil de Usuarios Consultantes

Sexo			Tramo de edad			Escolaridad		
1	Femenino	19	1	Menor de 18 años		1	Enseñanza Básica Incompleta	1
2	Masculino	12	2	De 19 a 24 años		2	Enseñanza Básica Completa	
TOTAL		31	3	De 25 a 35 años	8	3	Enseñanza Media Incompleta	4
			4	De 36 a 45 años	13	4	Enseñanza Media Completa	3
			5	De 46 a 55 años	5	5	Enseñanza Técnico Profesional	4
			6	De 56 a 64 años	2	6	Estudios Universitarios Incomp.	5
			7	Mayor de 65 años	3	7	Estudios Universitarios Compl.	14
TOTAL		31	TOTAL		31	TOTAL		31

### Sector de Residencia Usuarios

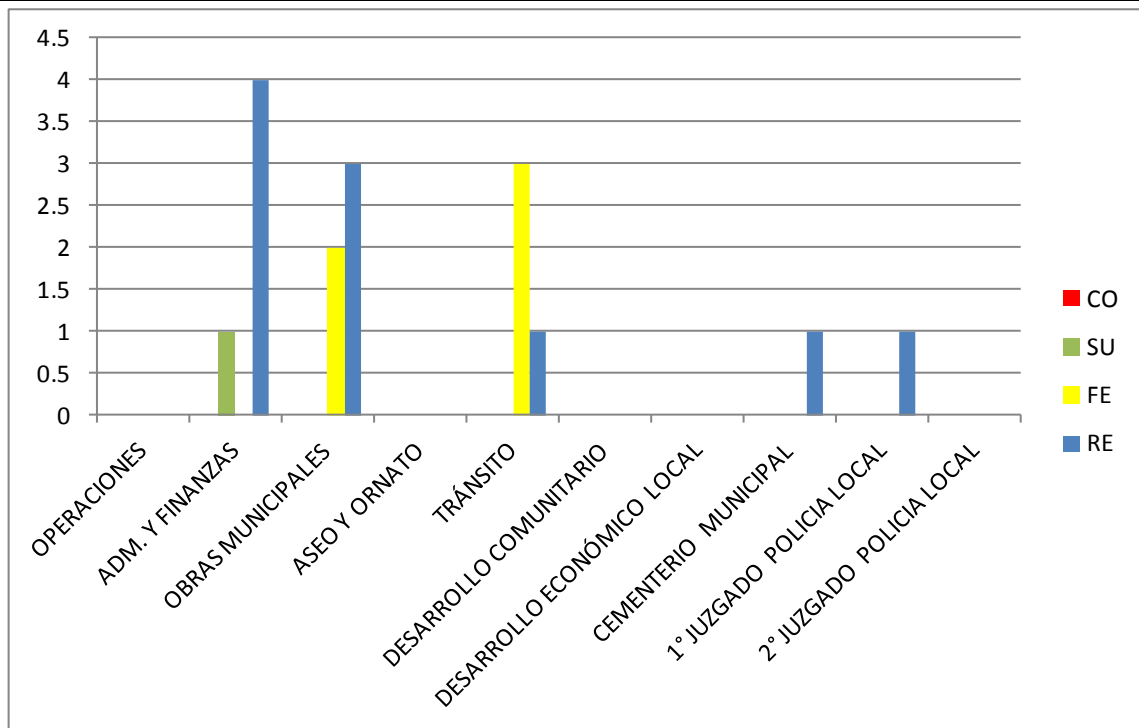
Sector	Frecuencia
Centro	2
Norte	13
Sur	2
18 Septbre	2
Norponiente	2
SurPoniente	3
Otras Comunas del país	4
Extranjero	2
No informado	1
<b>Total</b>	<b>31</b>

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 25 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 II TRIMESTRE 2013**  
Solicitudes Ingresadas Según Tipo y Dirección

Dirección	Abril				Mayo				Junio				Total	%
	CO	SU	FE	RE	CO	SU	FE	RE	CO	SU	FE	RE		
OPERACIONES													0	0
ADM. Y FINANZAS				3				1		1			5	31,3
OBRAS MUNICIPALES				1			1	1			1	1	5	31,3
ASEO Y ORNATO													0	0
TRANSITO			2	1			1						4	25,0
DESARROLLO COMUNITARIO													0	0
DESARROLLO ECONOMICO LOCAL													0	0
CEMENTERIO MUNICIPAL								1					1	6,2
1° JUZGADO POLICIA LOCAL				1									1	6,2
2° JUZGADO POLICIA LOCAL													0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>16</b>	<b>100</b>



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 del trimestre anterior, modificándose la tendencia de la tipología, la que en este periodo se centra en “Reclamo”.

Las unidades más demandadas en orden de precedencia, son la Dirección de Administración y Finanzas (Rentas y Patentes), Dirección de Obras Municipales y Dirección de Tránsito, situación 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.

---