



INFORME ESTADISTICO



I 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 enero, febrero y marzo 2013 (I 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.

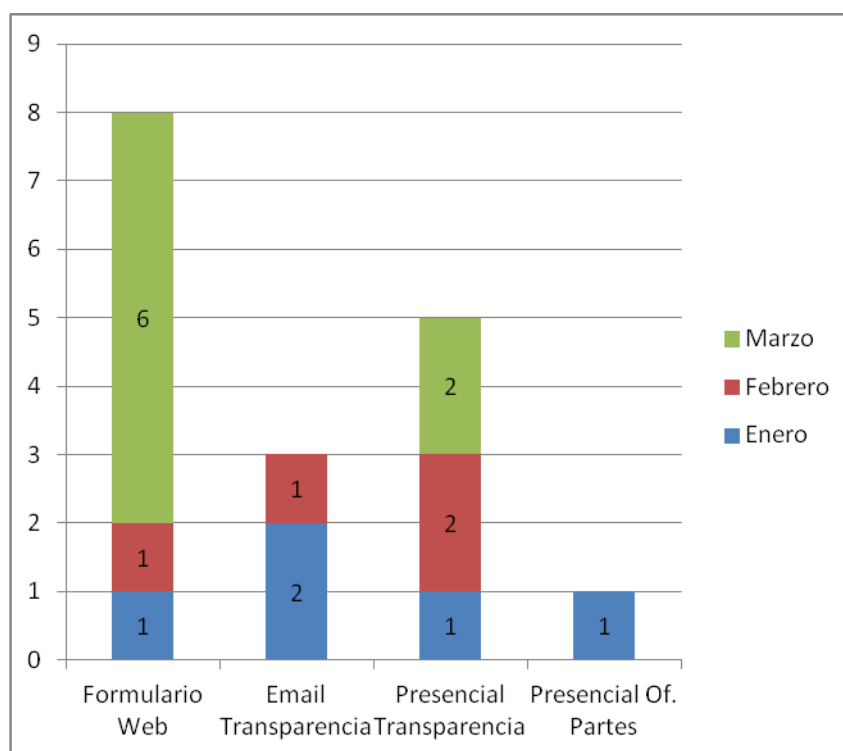
Asumimos el compromiso de persistir en este propósito, lo que nos permitirá identificar los nudos críticos en la prestación de servicios y consecuentemente definir los lineamientos y prioridades en su resolución.

Estos Informes serán presentados trimestralmente en adelante.

ACCESO A LA INFORMACION LEY N° 20.285 I TRIMESTRE 2013

Solicitudes Ingresadas y Tramitadas

2013 Mes	Vías de Acceso Solicitudes				Total	%
	Formulario Web	Email Transparencia	Presencial Transparencia	Presencial Of. Partes		
Enero	1	2	1	1	5	29,4
Febrero	1	1	2		4	23,5
Marzo	6		2		8	47,1
Total	8	3	5	1	17	100



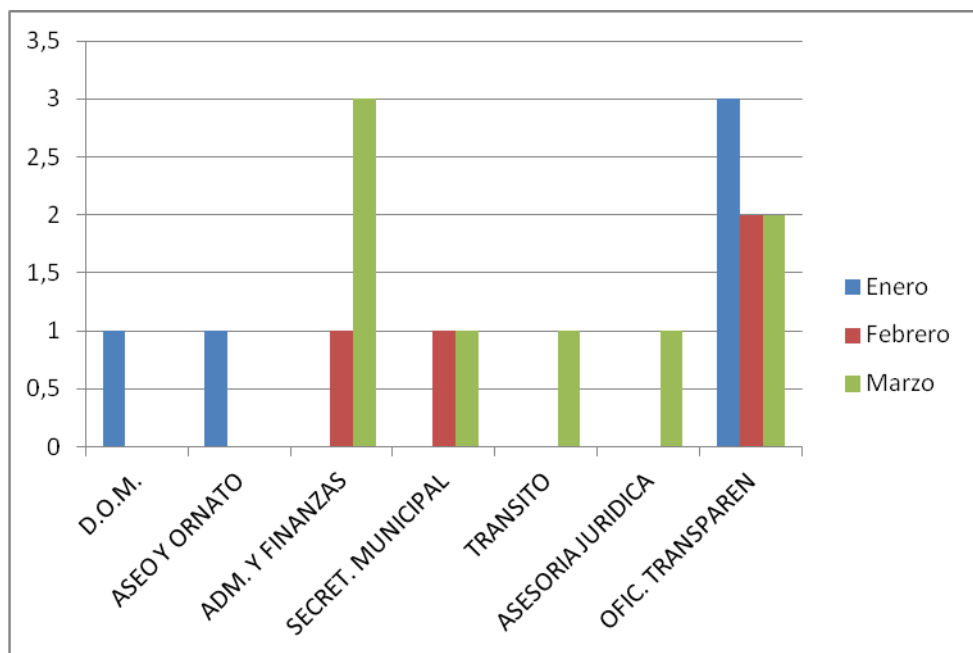
El periodo informado no refleja el real movimiento del Municipio en esta materia, dado el periodo estival, lo que incide en la disminución de trámites en general.

Resulta destacable que la ciudadanía se comunique con mayor frecuencia de manera virtual, haciendo uso de la tecnología y evitando gestiones innecesarias.

ACCESO A LA INFORMACION LEY N° 20.285 I TRIMESTRE 2013

Solicitudes Ingresadas Según Unidad de Destino

Unidad	Enero	Febrero	Marzo	Total	%
D.O.M.	1			1	5,9
ASEO Y ORNATO	1			1	5,9
ADM. Y FINANZAS		1	3	4	23,5
SECRET. MUNICIPAL		1	1	2	11,7
TRANSITO			1	1	5,9
ASESORIA JURIDICA			1	1	5,9
OFIC. TRANSPAREN	3	2	2	7	41,2
Total	5	4	8	17	100

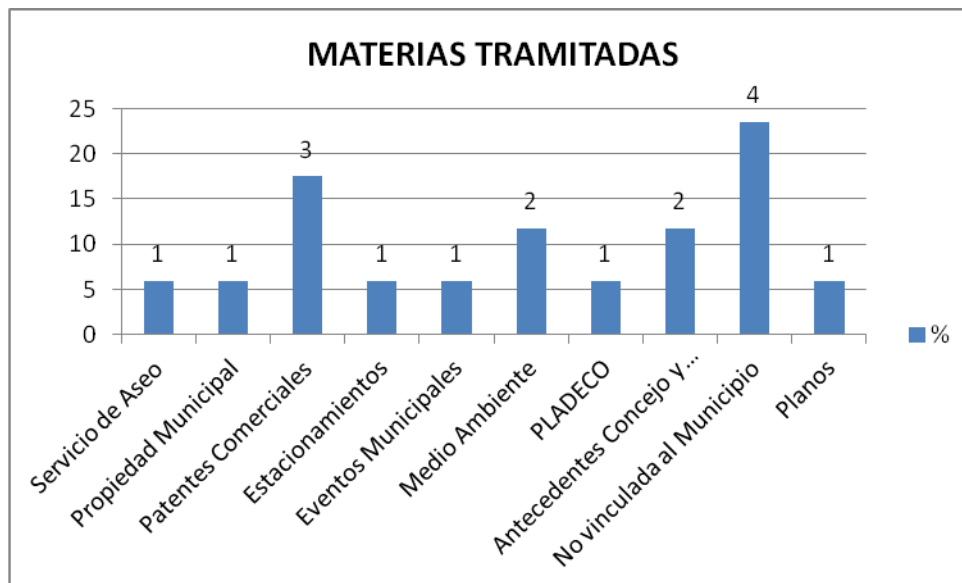


De esta información se deduce que las solicitudes de información están vinculadas con todas las áreas del Municipio, con un leve predominio de la Dirección de Administración y Finanzas en el periodo.

La mayor frecuencia presentada por la Oficina de Transparencia, está relacionada con información de todas las Direcciones, que por haber sido informadas con anterioridad, y al mantenerse actualizadas, se responden directamente al consultante. Lo anterior implica que se reducen los tiempos de respuesta.

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

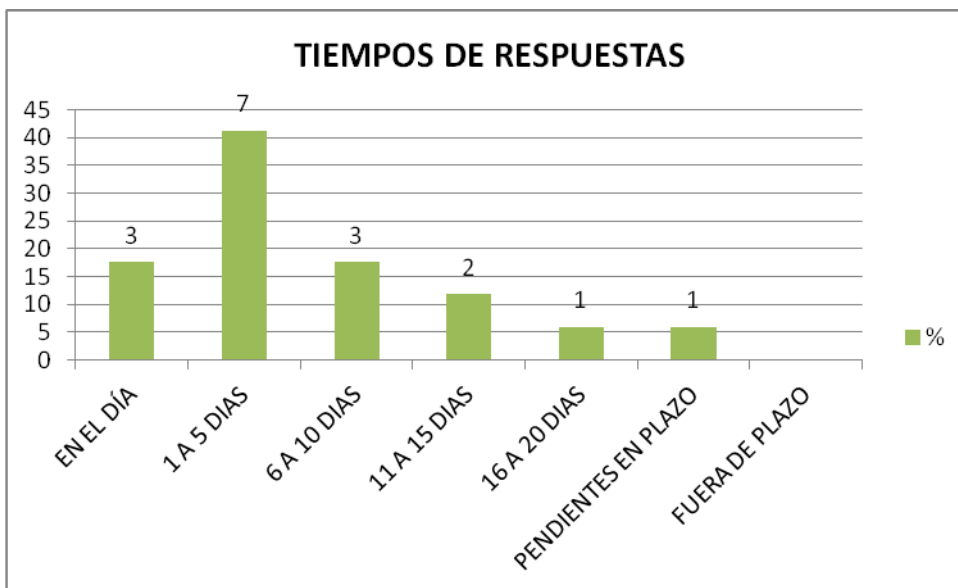
Materias	Frecuencia	%
Servicio de Aseo	1	5,9
Propiedad Municipal	1	5,9
Patentes Comerciales	3	17,5
Estacionamientos	1	5,9
Eventos Municipales	1	5,9
Medio Ambiente	2	11,8
PLADECO	1	5,9
Antecedentes Concejo y Funcionarios	2	11,8
No vinculada al Municipio	4	23,5
Planos	1	5,9
TOTAL	17	100



Los antecedentes demuestran que no existe una tendencia relevante respecto de la materia o información solicitada, ya que estas son variadas, sin embargo se presenta con una ligera preponderancia las “patentes comerciales”.

Tiempos de Respuesta de Solicitudes en días hábiles

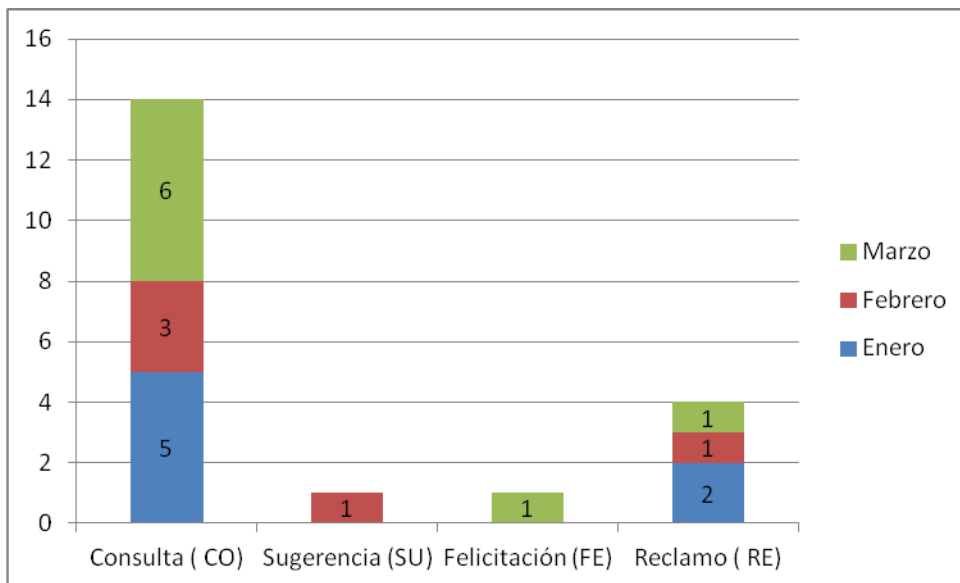
Tiempos de Respuesta	Frecuencia	%
EN EL DÍA	3	17,6
1 A 5 DIAS	7	41,2
6 A 10 DIAS	3	17,6
11 A 15 DIAS	2	11,8
16 A 20 DIAS	1	5,9
PENDIENTES EN PLAZO	1	5,9
FUERA DE PLAZO	0	0
TOTAL	17	100



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 76,40%, concentra en el periodo comprendido “en el día” a los “10 días hábiles”.

OIRS VIRTUAL I TRIMESTRE 2013
Tipos de Solicitud Ingresadas

Tipo de Solicitud	Periodo			Total	%
	Enero	Febrero	Marzo		
Consulta (CO)	5	3	6	14	70
Sugerencia (SU)	0	1	0	1	5
Felicitación (FE)	0	0	1	1	5
Reclamo (RE)	2	1	1	4	20
Total	7	5	8	20	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.

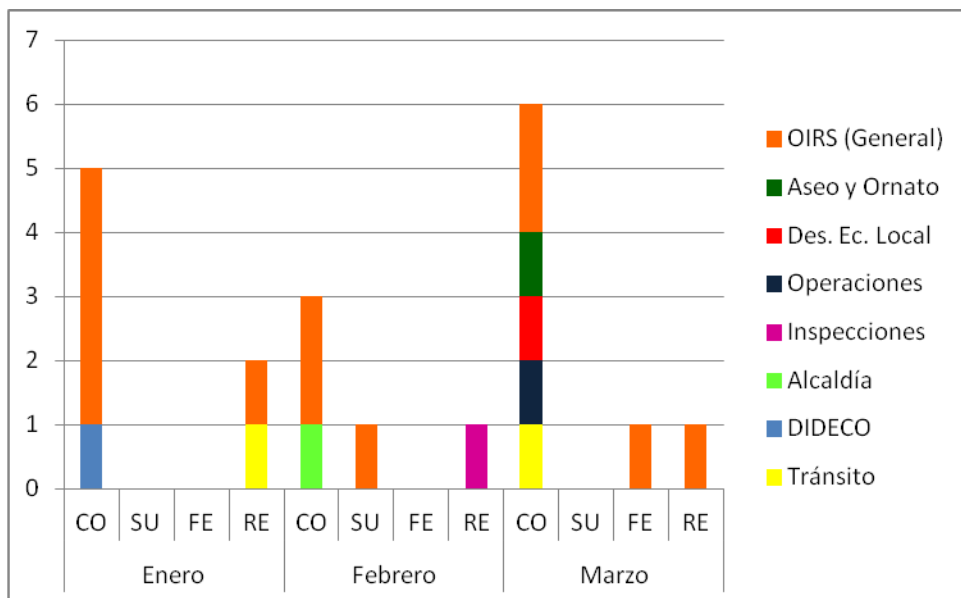
Del cuadro se desprende que en el periodo se concentra mayoritariamente el tipo de solicitud de “**consulta**”, en un 70%.

OIRS VIRTUAL I TRIMESTRE 2013

Solicitudes Ingresadas por Unidad Responsable de Respuesta

Unidad	Enero				Febrero				Marzo				Total	%
	CO	SU	FE	RE	CO	SU	FE	RE	CO	SU	FE	RE		
Tránsito				1					1				2	10
DIDECO	1												1	5
Alcaldía					1								1	5
Inspecciones								1					1	5
Operaciones									1				1	5
Des. Ec. Local									1				1	5
Aseo y Ornato									1				1	5
OIRS (General)	4			1	2	1			2		1	1	12	60
Total	5	0	0	2	3	1	0	1	6	0	1	1	20	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 evidencia que efectivamente se da tal condición (60%), lo que confiere mayor celeridad en la respuesta al usuario y reduce el trámite interno.

Cuando las solicitudes son de mayor complejidad y requieran que necesariamente la Dirección esté en conocimiento de ésta, la misma es derivada a la Unidad pertinente, y la respuesta se supedita, en tiempo y contenido a la información proporcionada por la Dirección destinataria, y ahí se está en condiciones de responder al usuario.

OIRS VIRTUAL I TRIMESTRE 2013

Requerimiento de Usuarios Según Materias y Tipo de Solicitud

Materias	Tipo de Solicitud				Frecuencia	%
	CO	SU	FE	RE		
Hora Renovación licencia Conducir				1	1	5
Cuestionario Prueba escrita Licencia Conducir	1				1	5
Maltrato Animal				1	1	5
Procedimiento Esterilización perros	1				1	5
Inscripción de propiedad	1				1	5
Antecedentes Corporación Municipal de Educ.	2				2	10
Proyecto social Centro de Acogida	1				1	5
Ficha de Protección Social	3			1	4	20
Fiscalización Inmueble abandonado				1	1	5
Mayor Información Trámites Dideco		1			1	5
Respuesta pendiente Corporación	1				1	5
Trabajo perfilado acceso poblacional	1				1	5
Apoyo Económico a MIPYME	1				1	5
Frecuencia retiro de Basura	1				1	5
Funcionamiento Semáforos	1				1	5
Gestión Tránsito			1		1	5
Total	14	1	1	4	20	100

El tipo de materias motivo de interés de los usuarios del sistema, es diverso y se vincula mayoritariamente con las funciones propias de la Institución. Sin embargo, se destacan las consultas sobre la “Ficha de Protección Social”, tema coyuntural en el periodo por lo que concitó mayor interés, y por otro lado, le siguen las materias relacionadas con la Corporación Municipal, que si bien no se encuentra en el ámbito de nuestra competencia directa, se responde al usuario el acuso recibo y se deriva consecuentemente al organismo correspondiente.

En un análisis más fino de las materias, se podría señalar que asociada a las Direcciones, independiente de la tipología de la solicitud, las más requeridas corresponden a los temas de la Dirección de Tránsito , Aseo y Ornato, y Dirección de Desarrollo Comunitario.

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	6	0	0	1	7	35
1 a 5 días	3	0	1	2	6	30
6 a 10 días	0	1	0	1	2	10
11 a 15 días	0	0	0	0	0	0
Pendientes en plazo	2	0	0	0	2	10
Fuera de plazo	3	0	0	0	3	15
Total	14	1	1	4	20	100

} 75%

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

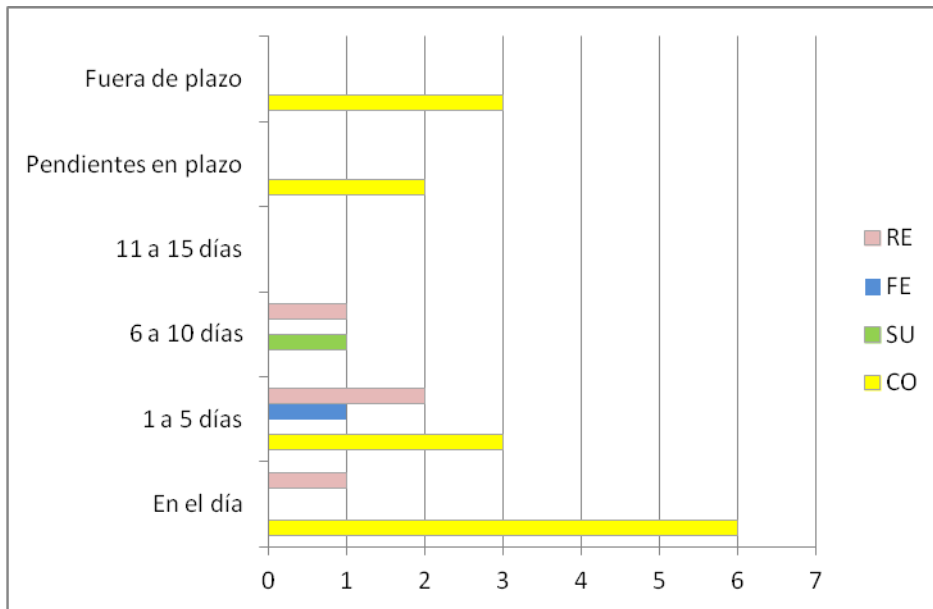
Días Hábiles

Consulta: **10**

Sugerencia: **10**

Felicitación: **5**

Reclamo: **15**



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, en término de plazos, conforme se destaca precedentemente. No obstante ello, en la práctica, 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”.

OIRS VIRTUAL I TRIMESTRE 2013
Perfil de Usuarios Consultantes

Sexo			Tramo de edad			Escolaridad		
1	Femenino	11	1	Menor de 18 años	1	1	Enseñanza Básica Incompleta	1
2	Masculino	9	2	De 19 a 24 años	2	2	Enseñanza Básica Completa	0
TOTAL		20	3	De 25 a 35 años	4	3	Enseñanza Media Incompleta	0
			4	De 36 a 45 años	5	4	Enseñanza Media Completa	4
			5	De 46 a 55 años	5	5	Enseñanza Técnico Profesional	1
			6	De 56 a 64 años	0	6	Estudios Universitarios Incomp.	1
			7	Mayor de 65 años	3	7	Estudios Universitarios Compl.	13
			TOTAL		20	TOTAL		20

Sector de Residencia Usuarios

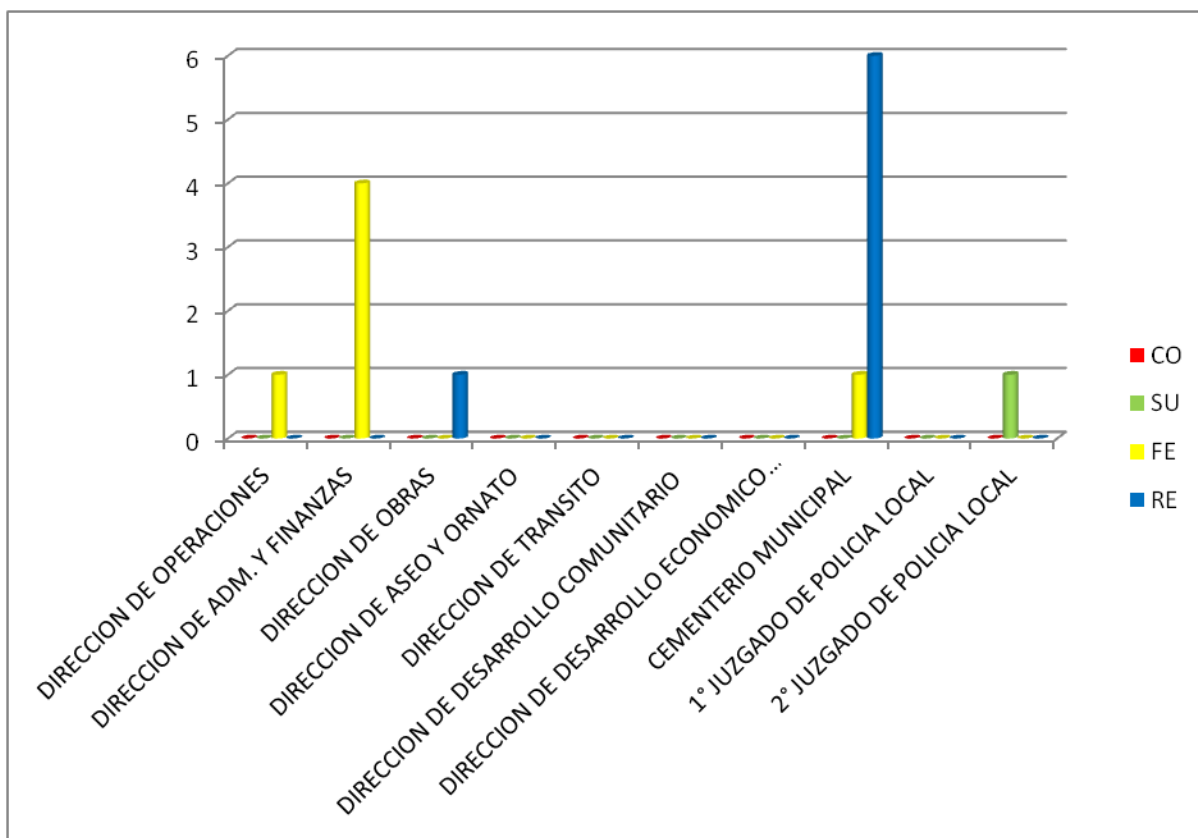
Sector	Frecuencia
Centro	1
Norte	7
Sur	0
18 Septbre	2
Norponiente	1
SurPoniente	4
Otras Comunas del país	4
No Informado	1
Total	20

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?.

No obstante lo señalado, la información aportada por los usuarios es susceptible de distorsión, dado que no está sujeta a verificación, y por tanto se basa en la premisa de la veracidad de la misma.

BUZON CIUDADANO I TRIMESTRE 2013
Solicitudes Ingresadas Según Tipo y Dirección

N°	Dirección Informante	Tipo de Solicitud				Total
		CO	SU	FE	RE	
1	DIRECCION DE OPERACIONES	0	0	1	0	1
2	DIRECCION DE ADM. Y FINANZAS	0	0	4	0	4
3	DIRECCION DE OBRAS	0	0	0	1	1
4	DIRECCION DE ASEO Y ORNATO	0	0	0	0	0
5	DIRECCION DE TRANSITO	0	0	0	0	0
6	DIRECCION DE DESARROLLO COMUNITARIO	0	0	0	0	0
7	DIRECCION DE DESARROLLO ECONOMICO LOCAL	0	0	0	0	0
8	CEMENTERIO MUNICIPAL	0	0	1	6	7
9	1° JUZGADO DE POLICIA LOCAL	0	0	0	0	0
10	2° JUZGADO DE POLICIA LOCAL	0	1	0	0	1
Total		0	1	6	7	14



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, de un total general de 14 solicitudes, las mayores frecuencias corresponden a la tipología de Reclamo (7) y a Felicitación (6).

Resulta preciso señalar que para una mayor transparencia e información a los usuarios, en próximo informe trimestral se consignarán mayores antecedentes que aporten elementos de juicio para un mejor análisis.
