



INFORME ESTADISTICO



IV TRIMESTRE 2013

Solicitudes de información tramitadas a través de:

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



Introducción

La información contenida en este documento presenta los resultados estadísticos de los meses de Octubre, Noviembre y Diciembre 2013 (IV trimestre), de las solicitudes de información ingresadas y tramitadas en el Municipio a través de Ley de Transparencia y OIRS Virtual.

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) 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.

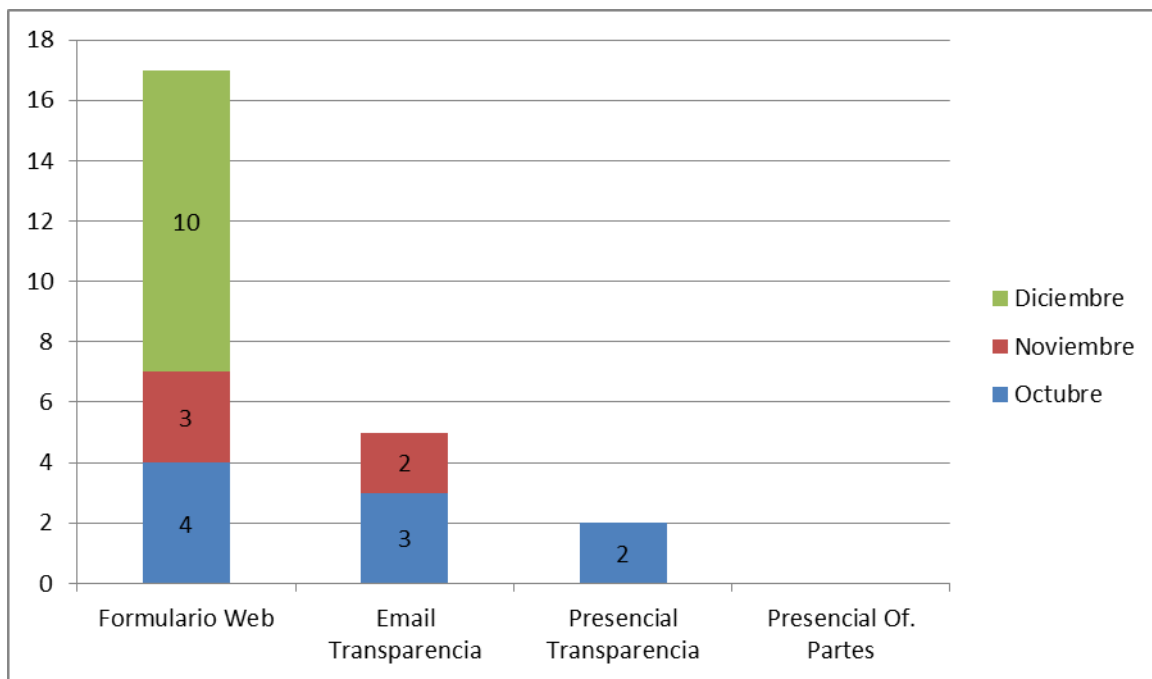
Asumimos el compromiso de persistir en este propósito, lo que nos permitirá identificar los nudos críticos en la prestación de servicios y consecuentemente definir los lineamientos y prioridades en su resolución.

En el presente informe no se incorpora información de Buzón Ciudadano, dado que como su operatividad es de gestión directa de cada unidad municipal, resulta compleja la sistematización centralizada.

ACCESO A LA INFORMACION LEY N° 20.285 IV TRIMESTRE 2013

Solicitudes Ingresadas y Tramitadas

2013 Mes	Vias de Acceso Solicitudes				Total	%
	Formulario Web	Email Transparencia	Presencial Transparencia	Presencial Of. Partes		
Octubre	4	3	2	0	9	37,5
Noviembre	3	2	0	0	5	20,8
Diciembre	10	0	0	0	10	41,7
Total	17	5	2	0	24	100



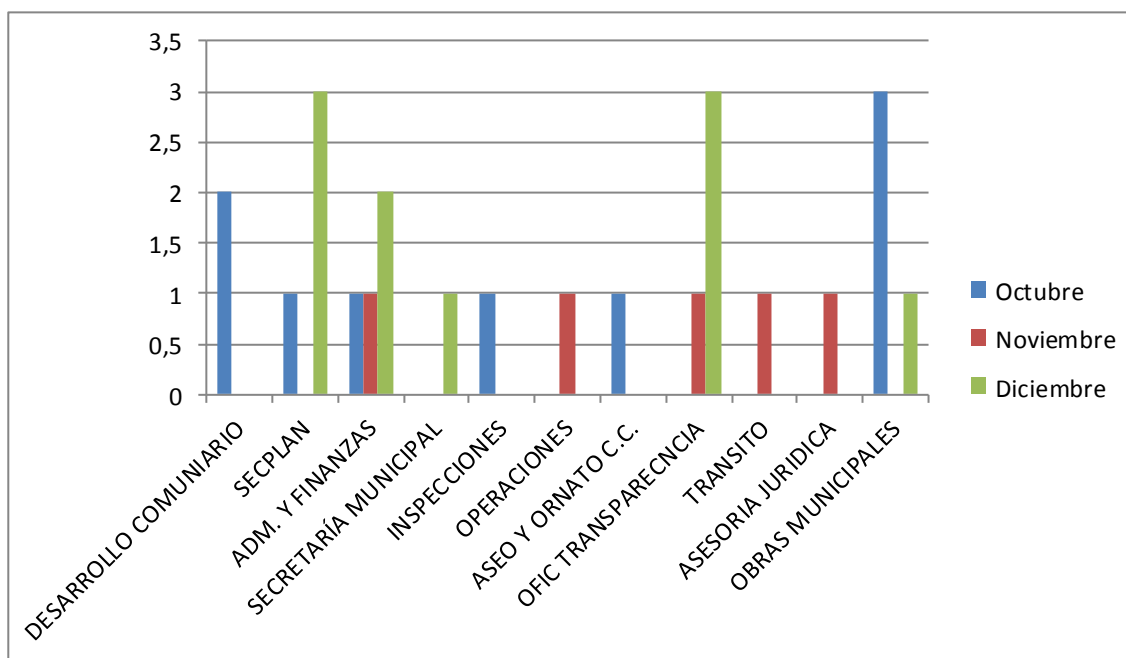
El periodo presenta idéntico movimiento de solicitudes respecto del trimestre anterior, a pesar de movilización de funcionarios por espacio de un mes, lo que no influyó en el cumplimiento de la Ley de Transparencia.

Se mantiene, de manera sostenida, el acceso a la información a través de la vía de ingreso “web municipal; portal de transparencia”, lo que constituye un 70,80% del total de solicitudes.

En el año se presentaron un total de 95 Solicitudes de Acceso a la Información, respondidas en un 100%, las que comparativamente al año 2012, representan un incremento de un 11%.

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

Unidad	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	%
DESARROLLO COMUNITARIO	2			2	
SECPLAN	1		3	4	
ADM. Y FINANZAS	1	1	2	4	
SECRETARIA MUNICIPAL			1	1	
INSPECCIONES	1			1	
OPERACIONES		1		1	
ASEO Y ORNATO C.C.	1			1	
OFIC. TRANSPARENCIA		1	3	4	
TRANSITO		1		1	
ASESORIA JURIDICA		1		1	
OBRAS MUNICIPALES	3		1	4	
Total	9	5	10	24	100



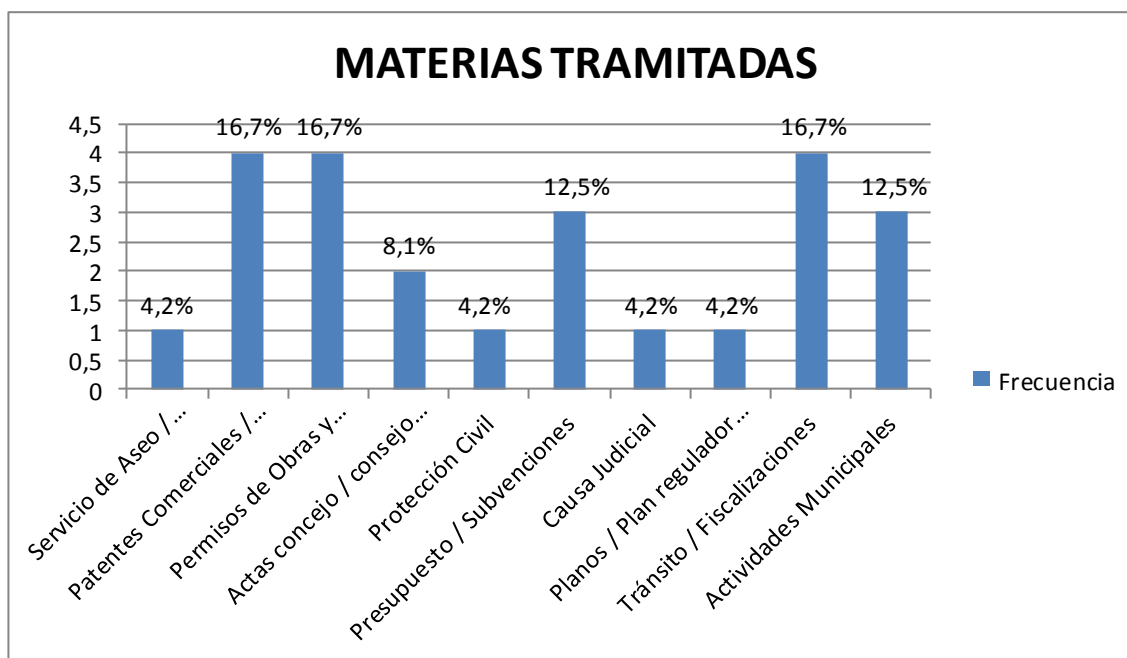
Del cuadro anterior, se colige que las solicitudes de información están vinculadas con mayor frecuencia a las Direcciones de SECPLAN, Administración y Finanzas y Dirección de Obras Municipales, lo que se constituye en una tendencia respecto de periodos anteriores.

Otra frecuencia significativa, representada por la Oficina de Transparencia, corresponde a información que ya está exhibida, o bien fue solicitada y está disponible en archivo, por tanto se responden directamente.

ACCESO A LA INFORMACION LEY N° 20.285 IV TRIMESTRE 2013

Solicitudes Tramitadas en el periodo Según Materias

Materias	Frecuencia	%
Servicio de Aseo/Volúmenes residuos sólidos	1	4,2
Patentes Comerciales/Alcoholes	4	16,7
Permisos de Obras y Recepción	4	16,7
Actas Concejo/Consejo Com. Org. Soc. Civil	2	8,1
Protección Civil	1	4,2
Presupuesto / Subvenciones	3	12,5
Causa Judicial	1	4,2
Planos/Plan regulador Comunal	1	4,2
Tránsito/Fiscalizaciones	4	16,7
Actividades Municipales	3	12,5
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.

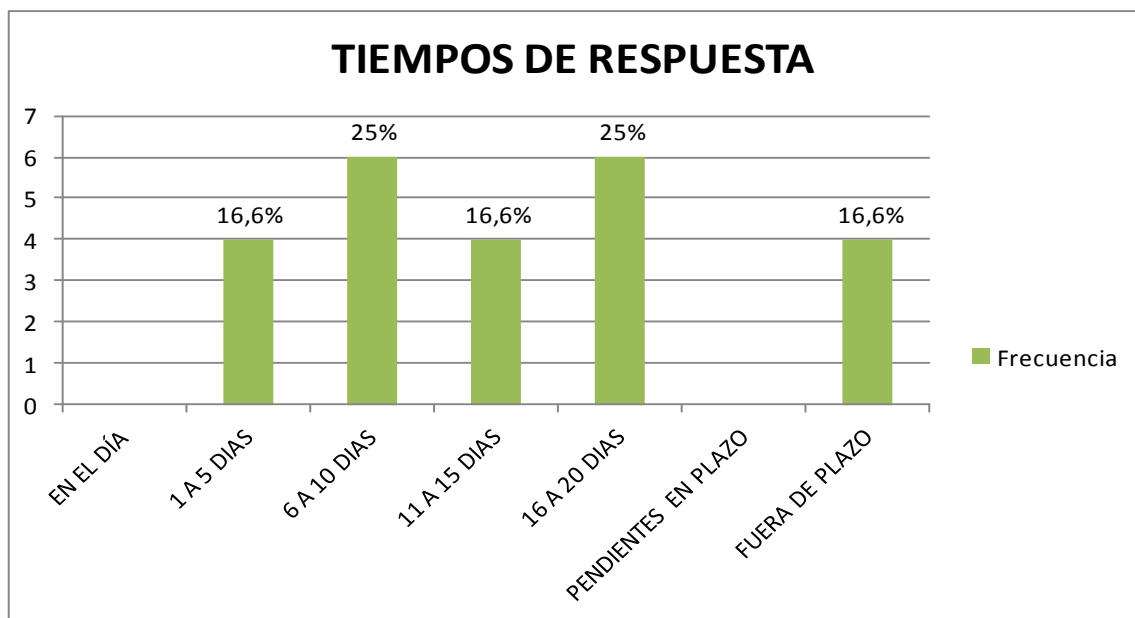
Se sostienen en el tiempo, las materias sobre Permisos de obras, Patentes Comerciales, Tránsito/Fiscalizaciones, entre otras, las que son propias del servicio que brinda el Municipio a la comunidad, por lo que se infiere, que las solicitudes obedecen a necesidades particulares del momento.

ACCESO A LA INFORMACION LEY N° 20.285 IV TRIMESTRE 2013

Tiempos de Respuesta de Solicitudes en días hábiles

Tiempos de Respuesta	Frecuencia	%
EN EL DÍA	0	0
1 A 5 DIAS	4	16,6
6 A 10 DIAS	6	25,0
11 A 15 DIAS	4	16,6
16 A 20 DIAS	6	25,0
PENDIENTES EN PLAZO	0	0
RESPONDIDAS FUERA DE PLAZO	4	16,6
TOTAL	24	99,80

83,2%



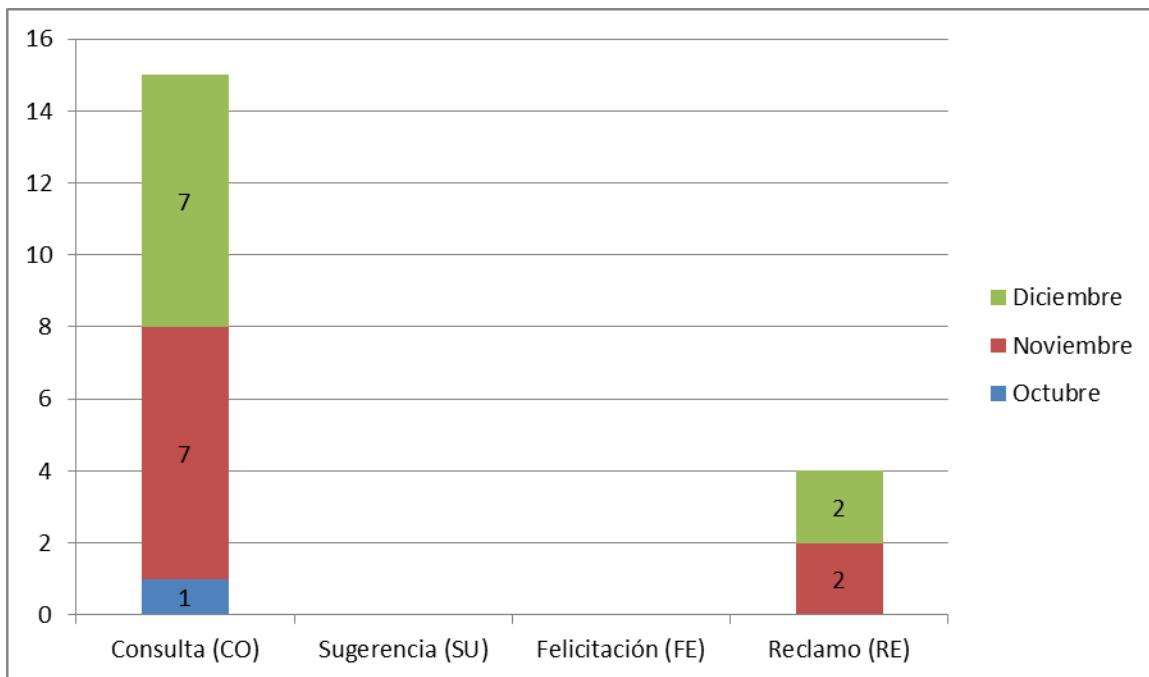
Resulta importante señalar, que la Ley de Transparencia N° 20,285, establece en su Art. 14°, un plazo de 20 días hábiles para responder, situación que el Municipio, en un 83,2%, concentra en el periodo.

Una frecuencia significativa representa el 16,6% de tiempo de respuesta fuera de plazo, atribuible, por una parte, a que por su naturaleza, demandan un importante esfuerzo en su preparación, dado que abarcan diversas materias y/o periodos de tiempo, y por otra, que se solicitaron en periodo en que los funcionarios se encontraban en movilización, la que se proyectó por un tiempo prolongado.

OIRS VIRTUAL IV TRIMESTRE 2013

Tipos de Solicitud Ingresadas

Tipo de Solicitud	Periodo			Total	%
	Octubre	Noviembre	Diciembre		
Consulta (CO)	1	7	7	15	78,9
Sugerencia (SU)	0	0	0	0	0
Felicitación (FE)	0	0	0	0	0
Reclamo (RE)	0	2	2	4	21,1
Total	1	9	9	19	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 78,9%, y de “**reclamo**”, en un 21,1%. Esta condición, tanto en la tipología como en el porcentaje difieren de la tendencia respecto de la información del I, II y III trimestre 2013.

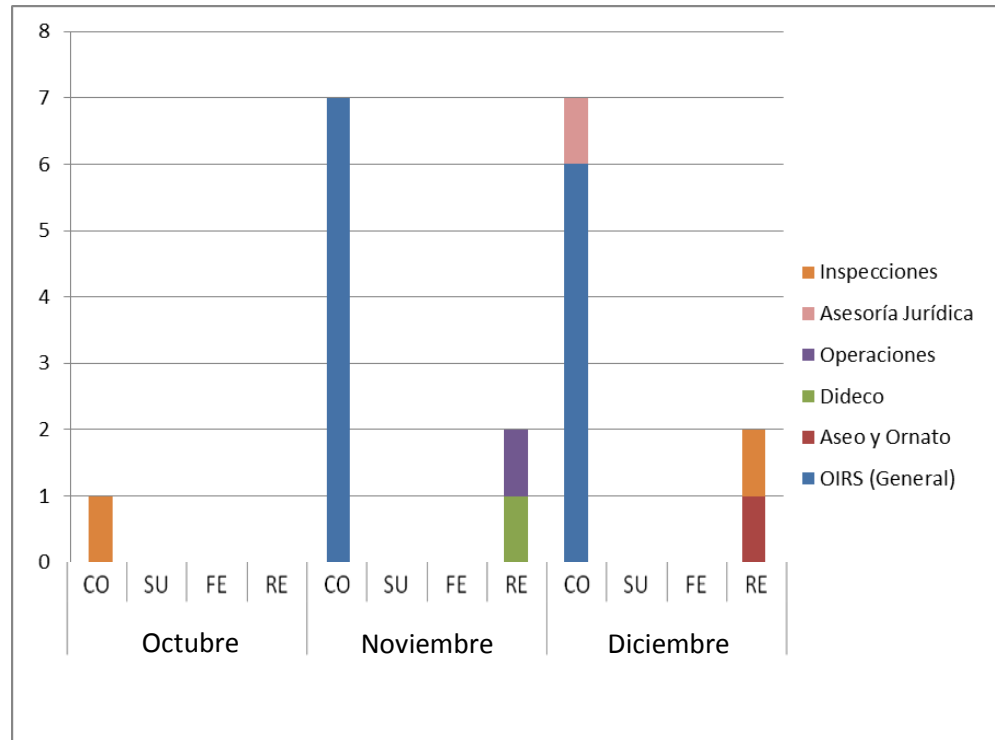
Resulta importante precisar, para efectos de los reclamos, que éstos no siempre son atribuibles a una acción deficiente o una mala atención del servicio, sino que en la generalidad, se fundamentan en reclamos por acciones, omisiones, vulneración de derechos de terceros, y en las que solicitan se interceda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

OIRS VIRTUAL IV TRIMESTRE 2013

Solicitudes Ingresadas por Unidad Responsable de Respuesta

Unidad	Octubre				Noviembre				Diciembre				Total	%
	CO	SU	FE	RE	CO	SU	FE	RE	CO	SU	FE	RE		
Inspecciones	1											1	2	10,5
Asesoría Jurídica									1				1	5,3
Operaciones								1					1	5,3
Dideco								1					1	5,3
Aseo y Ornato												1	1	5,3
OIRS (General)					7				6				13	68,3
Total	1	0	0	0	7	0	0	2	7	0	0	2	19	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 (68,3%), lo que confiere mayor celeridad en la respuesta al usuario y reduce el trámite interno.

Las unidades demandadas, según las materias consultadas, no configuran una predisposición clara que las realce por sobre las otras unidades del Municipio, por lo que se podría colegir, que ellas obedecen a necesidades puntuales de los solicitantes, y por tanto no constituyen una tendencia digna de resaltar.

OIRS VIRTUAL IV 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	5,3
Proyectos PAIC 2014	1				1	5,3
Ficha de Protección Social	2				2	10,5
Fiscalización sitios eriazos y/o basurales clandestinos/ Tránsito/	1			1	2	10,5
Documentos y requisitos / trámites municipales	5			1	6	31,6
Tratamiento residuos domiciliarios				1	1	5,3
Normativa legal tenencia neumáticos	1				1	5,3
Programa tenencia responsable mascotas	3				3	15,7
Antecedentes Corporación de Educación	2				2	10,5
Total	15	0	0	4	19	100

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

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 IV 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				7	36,8
1 a 5 días	5			1	6	31,6
6 a 10 días	1			1	2	10,5
11 a 15 días					0	
Pendientes en plazo					0	
Fuera de plazo	2			2	4	21,1
Total	15	0	0	4	19	100

} 68,4%

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

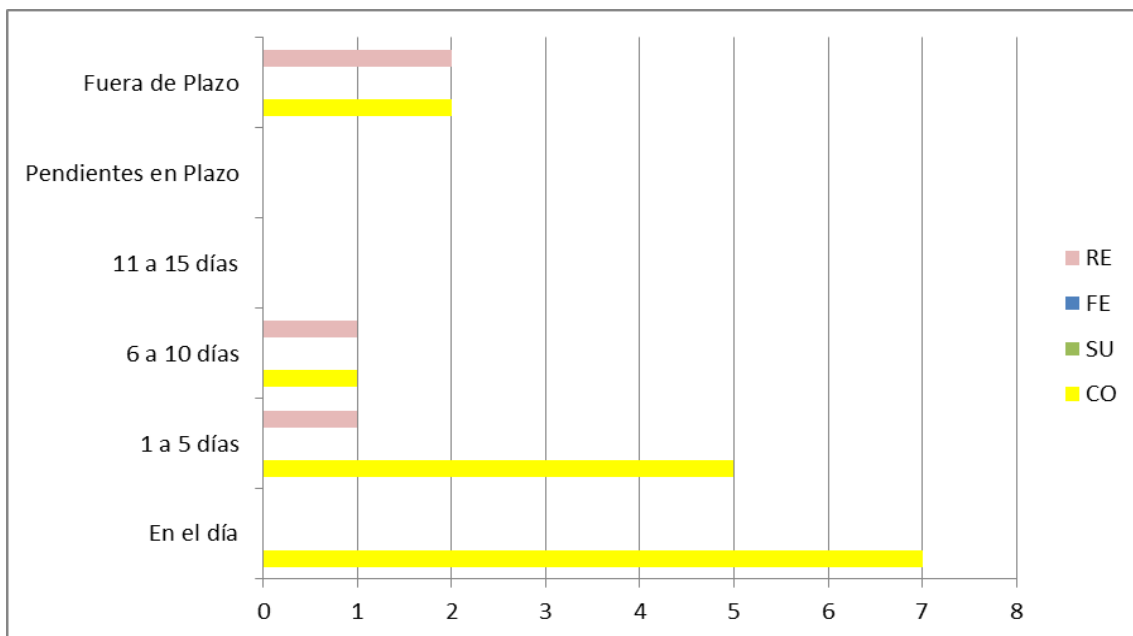
Días Hábiles

Consulta: **10**

Sugerencia: **10**

Felicitación: **5**

Reclamo: **15**



En el periodo objeto de análisis, para todas las tipologías de solicitudes, en un 68,4% de ellas, los tiempos de respuestas se concentran “en el día” y “de 1 a 5 días”, lo que porcentualmente se ha sostenido respecto de los trimestres anteriores (65% ,71% y 75% respectivamente). Resulta importante destacar el 21,1% de “respuestas fuera de plazo”, las que obedecen a solicitudes que implicaron una gestión o trámite, y por tanto fueron respondidas una vez concluido éste.

OIRS VIRTUAL IV TRIMESTRE 2013

Perfil de Usuarios Consultantes

Sexo			Tramo de edad			Escolaridad		
1	Femenino	13	1	Menor de 18 años		1	Enseñanza Básica Incompleta	2
2	Masculino	6	2	De 19 a 24 años	1	2	Enseñanza Básica Completa	1
TOTAL		19	3	De 25 a 35 años	8	3	Enseñanza Media Incompleta	2
			4	De 36 a 45 años	7	4	Enseñanza Media Completa	2
			5	De 46 a 55 años	2	5	Enseñanza Técnico Profesional	1
			6	De 56 a 64 años	1	6	Estudios Universitarios Incompletos.	2
			7	Mayor de 65 años		7	Estudios Universitarios Completos.	9
				No Informado			No Informado	
			TOTAL		19	TOTAL		19

Sector de Residencia Usuarios

Sector	Frecuencia
Norte	7
Sur	3
SurPoniente	1
Otras Comunas del país	2
Sector rural	2
No informado	4
Total	19

El perfil de los usuarios del sistema se destaca en el cuadro expuesto precedentemente, 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 19 años y 64 años, 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.