



# ***INFORME ESTADISTICO***



***AÑO 2014***

## ***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 del año 2014, de las solicitudes de información ingresadas y tramitadas en el Municipio a través de Transparencia Municipal y OIRS Virtual.

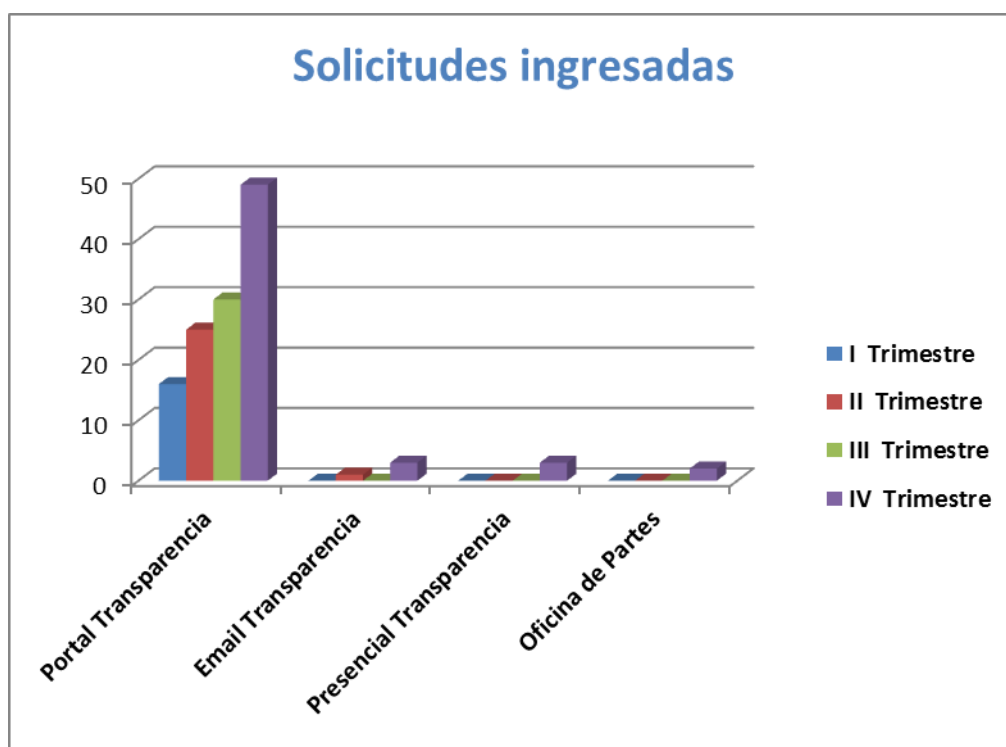
Estos instrumentos de comunicación, entre el Municipio y los ciudadanos, se han establecido, por una parte, como un imperativo legal (Ley de Transparencia), y por otra, a instancias del Municipio (OIRS Virtual), para conocer en forma directa la percepción de la comunidad respecto de la calidad de los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

En este contexto, la prioridad es que el ciudadano reciba una respuesta a su inquietud, en el menor tiempo posible, por lo que permanentemente se analizan los procedimientos, para acortar los periodos de contestación a los usuarios.

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 AÑO 2014**  
**Solicitudes Ingresadas y Tramitadas**

2014 Trimestre	Vías de Acceso Solicitudes				Total	%
	Portal Transparencia	Email Transparencia	Presencial Transparencia	Oficina de Partes		
I	16	0	0	0	16	13
II	25	1	0	0	26	20
III	30	0	0	0	30	23
IV	49	3	3	2	57	44
<b>Total</b>	<b>120</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>129</b>	<b>100%</b>



El periodo presenta el movimiento de solicitudes ingresadas a través de los diferentes medios, digital y presencial, subdividido por trimestres.

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 93% del total de solicitudes.

En el año se presentaron un total de 129 Solicitudes de Acceso a la Información, respondidas en un 100%, las que comparativamente al año 2013, representan un incremento de un 26%.

**ACCESO A LA INFORMACION LEY N° 20.285 AÑO 2014**  
**Solicitudes Ingresadas Según Unidad de Destino y/o respuesta**

Unidad	Trimestre año 2014				Total	%
	I	II	III	IV		
DESARROLLO COMUNITARIO	0	1	0	0	1	0,8
SECPLAN	0	4	6	3	13	10,0
ADM. Y FINANZAS	7	8	8	19	42	32,6
SECRETARIA MUNICIPAL	2	1	0	4	7	5,4
OPERACIONES	0	0	1	1	2	1,6
ASEO Y ORNATO C.C.	0	0	1	4	5	3,9
ADMINISTRACION MUNICIPAL/DFIC. TRANSPARENCIA	4	9	9	15	37	28,7
TRANSITO	1	0	1	3	5	3,9
ASESORIA JURIDICA	1	1	0	1	3	2,3
OBRAS MUNICIPALES	1	2	4	7	14	10,8
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>26</b>	<b>30</b>	<b>57</b>	<b>129</b>	<b>100%</b>



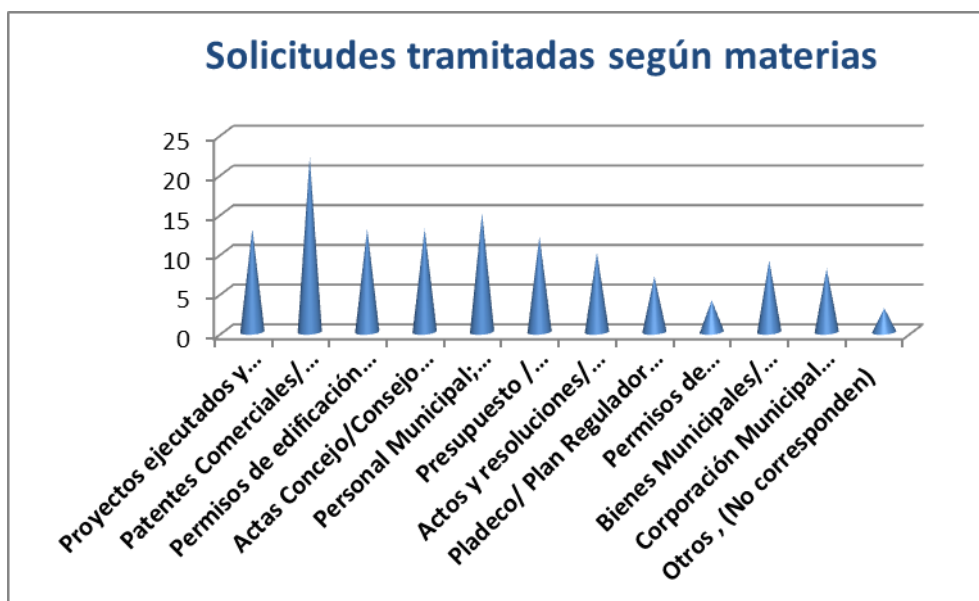
Del cuadro anterior, se colige que las solicitudes de información están vinculadas con mayor frecuencia a las Direcciones de Administración y Finanzas, Dirección de Obras Municipales, y Secretaría Comunal de Planificación, lo que se constituye en una tendencia similar al año anterior.

Otra frecuencia significativa, representada por la Administración Municipal, 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 AÑO 2014

### Solicitudes Tramitadas en el periodo Según Materias

Materias año 2014	Frecuencia	%
Proyectos ejecutados y en ejecución/ Obras en la ciudad	13	10,1
Patentes Comerciales/ Permisos	22	17,1
Permisos de edificación y Recepción/ Anteproyectos	13	10,1
Actas Concejo/Consejo Com. Org. Soc. Civil/Participación ciudadana	13	10,1
Personal Municipal; Contrataciones; Concurso público; desempeño	15	11,6
Presupuesto / Subvenciones/Transferencias/Inversiones	12	9,3
Actos y resoluciones/ Trámites	10	7,8
Pladeco/ Plan Regulador Comunal	7	5,4
Permisos de circulación/Estacionamientos	4	3,1
Bienes Municipales/ Ordenanzas/Convenios	9	6,9
Corporación Municipal (Salud/Educación)	8	6,2
Otros , (No corresponden)	3	2,3
<b>TOTAL</b>	<b>129</b>	<b>100%</b>



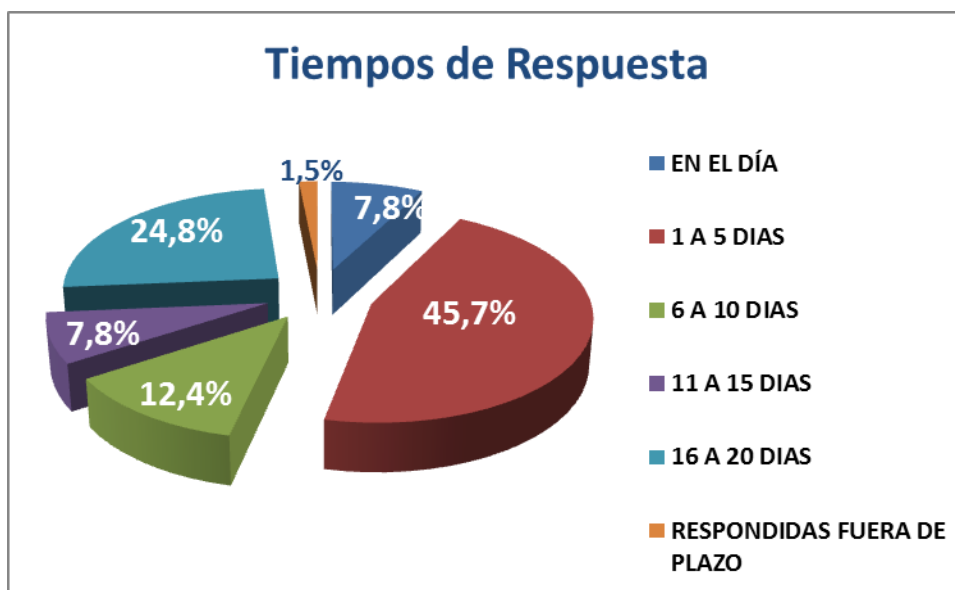
Las materias relacionadas con las solicitudes de información, se presentan en el periodo dispersas, sin grandes concentraciones que den cuenta de una tendencia puntual.

Se sostienen en el tiempo, las materias sobre Patentes Comerciales, Personal, Permisos de obras, 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 de usuarios que interactúan con el municipio a partir de trámites particulares.

## ACCESO A LA INFORMACION LEY N° 20.285 AÑO 2014

### Tiempos de Respuesta de Solicitudes en días hábiles

Tiempos de Respuesta año 2014	Frecuencia	%
EN EL DÍA	10	7,8
1 A 5 DIAS	59	45,7
6 A 10 DIAS	16	12,4
11 A 15 DIAS	10	7,8
16 A 20 DIAS	32	24,8
RESPONDIDAS FUERA DE PLAZO	2	1,5
<b>TOTAL</b>	<b>129</b>	<b>100%</b>



Resulta importante señalar, que la Ley de Transparencia N° 20.285, establece en su Art. 14º, un plazo de 20 días hábiles para responder, situación que el Municipio, en un **98,5%**, se concentra en dicho periodo.

Una frecuencia significativa lo representa el 45,7% de tiempo de respuesta entre 1 a 5 días, lo que se constituye en un factor positivo de cumplimiento de la ley, a la que se le adiciona el principio de celeridad que se complementa a éste.

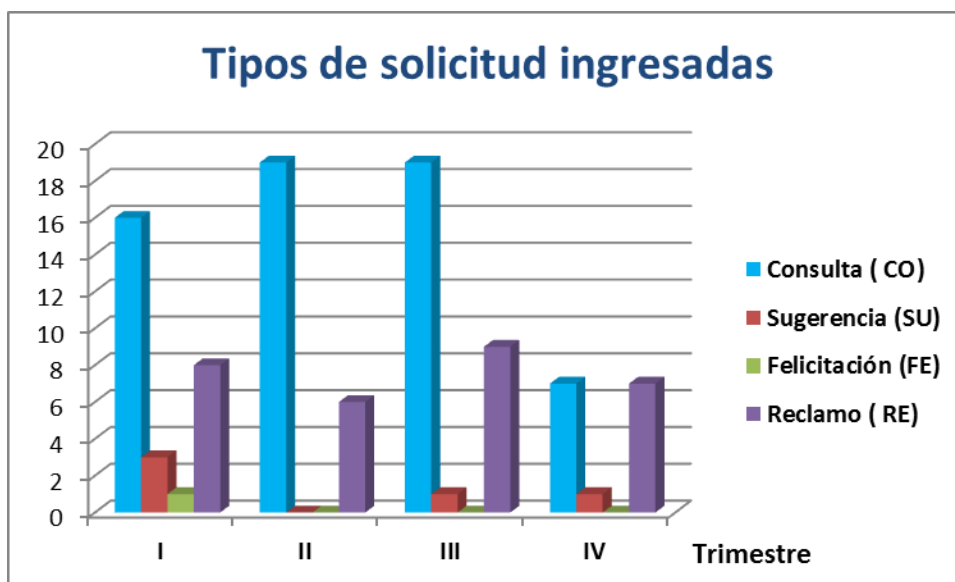
En general, los resultados indican una buena observancia de la ley, lo que impacta positivamente en los usuarios que se ven favorecidos con esta gestión.

Lo anterior, se vincula directamente con el % de cumplimiento en Transparencia Activa que obtuvo el Municipio, ante la fiscalización que anualmente realiza el Consejo para la Transparencia, el que fue de 93,43%.

## DIRS VIRTUAL AÑO 2014

### Tipos de Solicitud Ingresadas

Tipo de Solicitud	Trimestre 2014				Total	%
	I	II	III	IV		
Consulta ( CO)	16	19	19	7	61	62,9
Sugerencia (SU)	3	0	1	1	5	5,2
Felicitación (FE)	1	0	0	0	1	1,0
Reclamo ( RE)	8	6	9	7	30	30,9
<b>Total</b>	<b>28</b>	<b>25</b>	<b>29</b>	<b>15</b>	<b>97</b>	<b>100%</b>



Este procedimiento de ingreso de solicitudes se realiza exclusivamente a través de la web municipal ([www.puntaarenas.cl/](http://www.puntaarenas.cl/) Banner DIRS, Formulario ciudadano), 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 62,9%, y de **"reclamo"**, en un 30,9%. Esta condición, tanto en la tipología como en el porcentaje es una tendencia en los trimestres explorados.

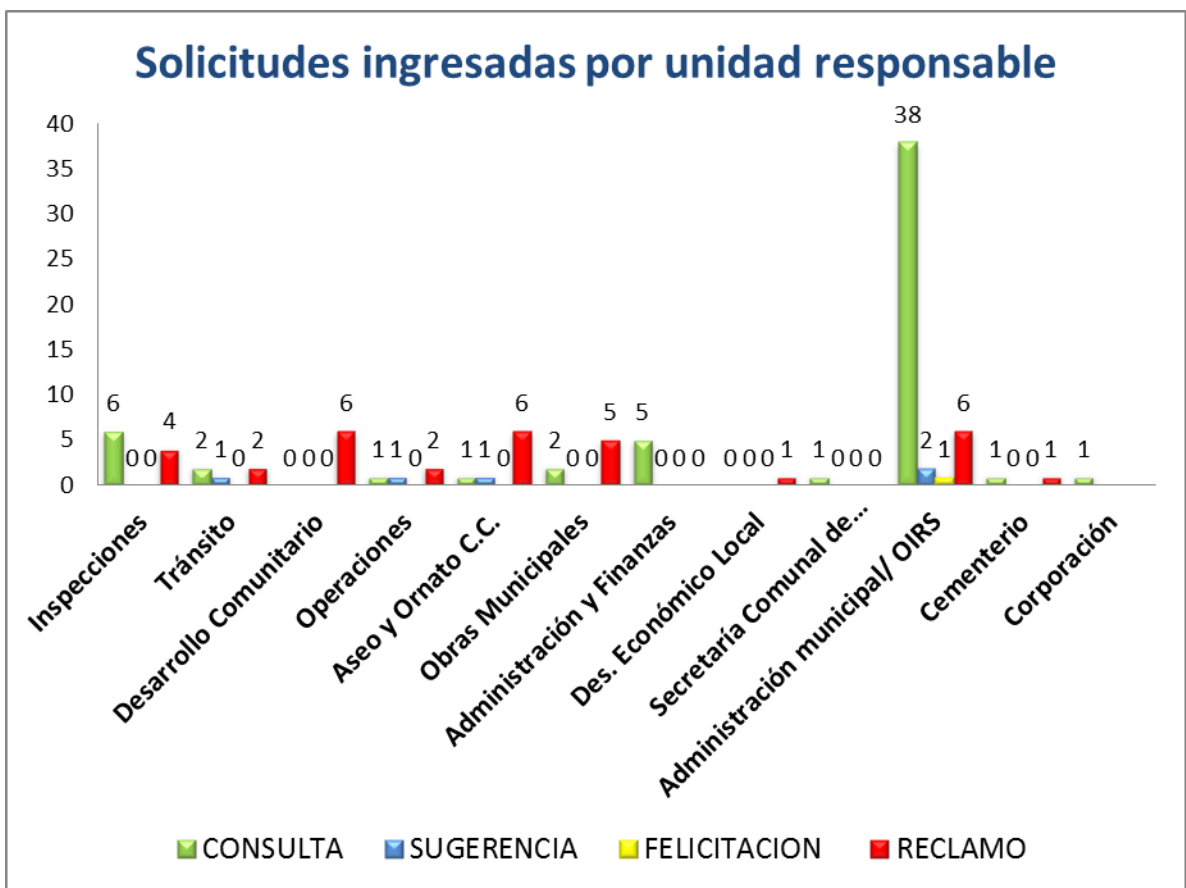
Resulta importante precisar, para efectos de los reclamos, que éstos no siempre son atribuibles a una acción deficiente o una mala atención del servicio, sino que en la generalidad, se fundamentan en reclamos por acciones, omisiones, o vulneración de derechos de terceros, y en las que solicitan se interceda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

**DIRS VIRTUAL AÑO 2014**  
**Solicitudes Ingresadas por Unidad Responsable de Respuesta**

Unidad	I Trimestre 2014				II Trimestre 2014				III Trimestre 2014				IV Trimestre 2014				Total	%
	CO	SU	FE	RE	CO	SU	FE	RE	CO	SU	FE	RE	CO	SU	FE	RE		
Inspecciones	4			3	2			1									10	10,3
Tránsito		1							2			2					5	5,2
Desarrollo Comunitario				1				2				2				1	6	6,2
Operaciones	1							1		1						1	4	4,1
Aseo y Ornato C.C.		1		1	1							3				2	8	8,2
Obras Municipales				1	1			1	4								7	7,2
Administración y Finanzas					2								3				5	5,2
Des. Económico Local								1									1	1,0
Secretaría Comunal de Planificación									1								1	1,0
Administración municipal/ DIRS	10	1	1	2	13				11			2	4	1		2	47	48,5
Cementerio	1															1	2	2,1
Corporación									1								1	1,0
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>19</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>19</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>97</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 gráfica demuestra que efectivamente se da tal condición (48,5%), lo que confiere mayor celeridad en la respuesta al usuario y reduce el trámite interno.

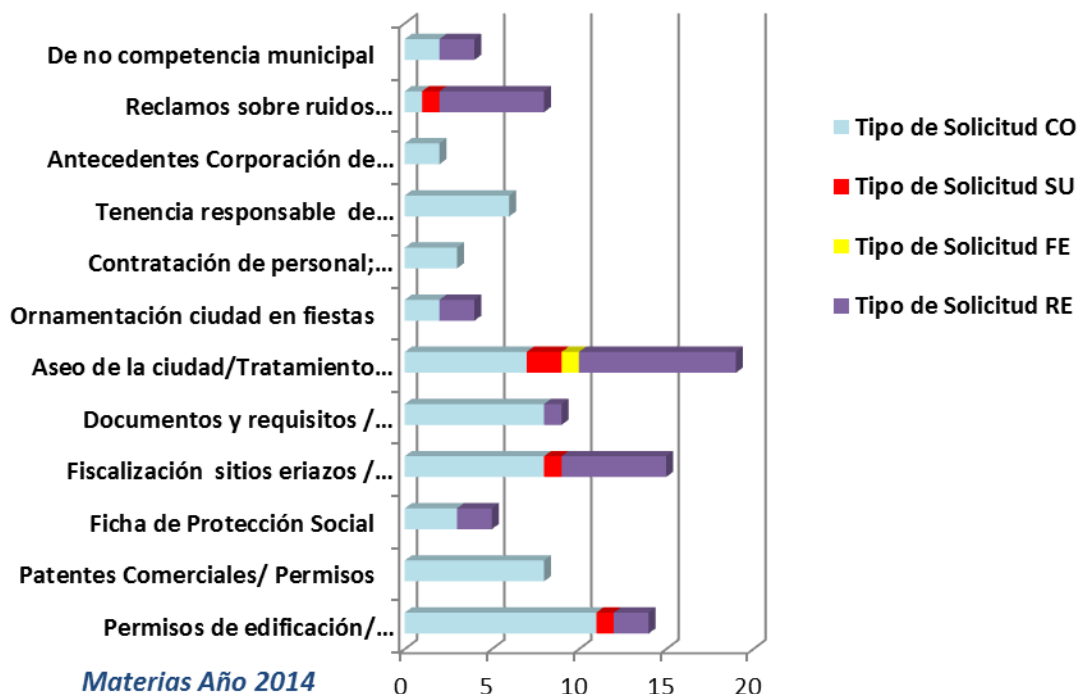
Las unidades demandadas, según las materias consultadas, y que requieren de la intervención de la unidad competente para su respuesta, no configuran una predisposición clara que las realce por sobre las otras unidades del Municipio, por lo que se podría colegir, que ellas obedecen a necesidades puntuales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

No obstante lo señalado, la generalidad de las unidades demandadas se relacionan con funciones operativas que desarrollan al interior del Municipio y que por su naturaleza impactan notoriamente en la comunidad.

**DIRS VIRTUAL AÑO 2014**  
**Requerimiento de Usuarios Según Materias y Tipo de Solicitud**

Materias Año 2014	Tipo de Solicitud				Frecuencia	%
	CO	SU	FE	RE		
Permisos de edificación/ Regularización/ Vulneración normas	11	1		2	14	14,4
Patentes Comerciales/ Permisos	8				8	8,2
Ficha de Protección Social	3			2	5	5,2
Fiscalización sitios eriazos / Tránsito/ Estacionamientos/ Construcciones/ Luminarias y otros	8	1		6	15	15,5
Documentos y requisitos / Trámites ; Programas y eventos municipales	8			1	9	9,3
Aseo de la ciudad/Tratamiento residuos domiciliarios/Basurales/ Pago Aseo/ Retiro bateas	7	2	1	9	19	19,6
Ornamentación ciudad en fiestas	2			2	4	4,1
Contratación de personal; postulación	3				3	3,1
Tenencia responsable de mascotas	6				6	6,2
Antecedentes Corporación de Educación	2				2	2,1
Reclamos sobre ruidos molestos, Plaza de Armas, cementerio, mala atención de público	1	1		6	8	8,2
De no competencia municipal	2			2	4	4,1
<b>Total</b>	<b>61</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>30</b>	<b>97</b>	<b>100%</b>

**Solicitudes según materias**



El tipo de materias, motivo de interés de los usuarios del sistema, tal como se presenta en el informe, es diverso y se vincula con todos los servicios y/o trámites que se brindan a la comunidad. Sin embargo, prevalecen las solicitudes sobre "Tratamiento de residuos domiciliarios", "Fiscalizaciones" y "Permisos de edificación".

Las materias están relacionadas con servicios que brinda el municipio y en que el usuario requiere mayor información. Consecuente con lo anterior, es importante destacar los reclamos que deben ser atendidos por la Dirección de Inspecciones, los que frecuentemente dicen relación con problemas de vecinos que vulneran alguna disposición y que requieren se cautele el cumplimiento de la legalidad de los mismos.

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.

### **DIRS VIRTUAL AÑO 2014**

#### **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	17	1		2	20	20,6
1 a 5 días	34	2	1	12	49	<b>50,5</b>
6 a 10 días	1	1	0	3	5	5,2
11 a 15 días	0	0	0	2	2	2,1
<b>Respuesta fuera de plazo</b>	1	0	0	3	4	4,1
<b>No respondidas</b>	8	1	0	7	16	16,5
<b>No susceptible de responder</b>	0	0	0	1	1	1,0
<b>Total</b>	<b>61</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>30</b>	<b>97</b>	<b>100%</b>

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

**Días Hábiles**

Consulta: 

10
----

  
 Felicitación: 

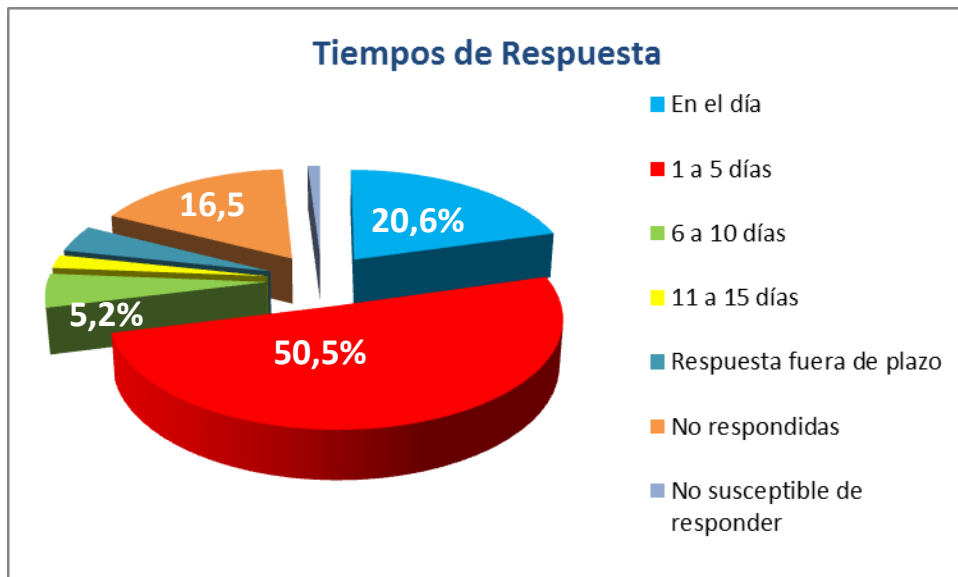
5
---

Sugerencia: 

10
----

  
 Reclamo: 

15
----



En el periodo objeto de análisis, para todas las tipologías de solicitudes, en un 71,1% de ellas, los tiempos de respuestas se concentran **“en el día” y “de 1 a 5 días”**, lo que porcentualmente se ha sostenido respecto del año anterior.

Una frecuencia significativa lo representa el 50,5% de tiempo de respuesta entre **1 a 5 días**, lo que se constituye en un factor positivo de cumplimiento de una medida autoimpuesta, la que favorece directamente a la comunidad y usuarios del sistema.

Resulta importante destacar el 20,6% de “respuestas fuera de plazo” y “No respondidas”, las que obedecen a solicitudes que implicaron una gestión o trámite, y por tanto fueron respondidas una vez concluido éste, y/o, que finalizado el periodo (año) aún se mantenían en tramitación.

En síntesis, y a la luz de los datos arrojados en este análisis, es dable señalar, que este medio es una herramienta útil para obtener una respuesta determinada y en un tiempo prudente, de modo tal, que se insta a la comunidad a comunicarse a través de éste y a emitir su opinión, para proseguir mejorando la forma en que se entregan los servicios.

## Perfil de Usuarios consultantes

Sexo			Tramo de edad			Escolaridad		
1	Femenino	56	1	Menor de 18 años	3	1	Enseñanza Básica Incompleta	2
2	Masculino	39	2	De 19 a 24 años	5	2	Enseñanza Básica Completa	4
3	No Informado	2	3	De 25 a 35 años	24	3	Enseñanza Media Incompleta	10
<b>TOTAL</b>		<b>97</b>	4	De 36 a 45 años	25	4	Enseñanza Media Completa	13
			5	De 46 a 55 años	24	5	Enseñanza Técnico Profesional	26
			6	De 56 a 64 años	13	6	Estudios Universitarios Incompletos.	3
			7	Mayor de 65 años	1	7	Estudios Universitarios Completos.	37
				No Informado	2		No Informado	2
			<b>TOTAL</b>		<b>97</b>	<b>TOTAL</b>		<b>97</b>

## Sector de Residencia Usuarios

Sector	Frecuencia
Centro	14
Norte	21
Barrio Prat	8
Norponiente	10
Barrio Sur/ Sur	15
Sur Poniente	13
Otras Comunas del país	6
Sector rural	2
No informado	8
<b>Total</b>	<b>97</b>

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 18 años y mayor de 65 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.

- Muchas Gracias por confiarnos sus intereses y motivaciones -