



# ***INFORME ESTADISTICO***



***AÑO 2015***

***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 2015, de las solicitudes de información ingresadas y tramitadas en el Municipio a través de Transparencia Municipal y OIRS Virtual.

Por tercer año consecutivo, nos hemos propuesto consolidar la información del ejercicio anual de estos instrumentos de comunicación, entre el Municipio y los ciudadanos, los que resultan de un mandato legal (Ley de Transparencia) y a instancias del Municipio (OIRS Virtual),

El propósito fundamental de este análisis es mostrar las tendencias respecto de la información y servicios demandados, y las formas y tiempo de respuestas del Municipio.

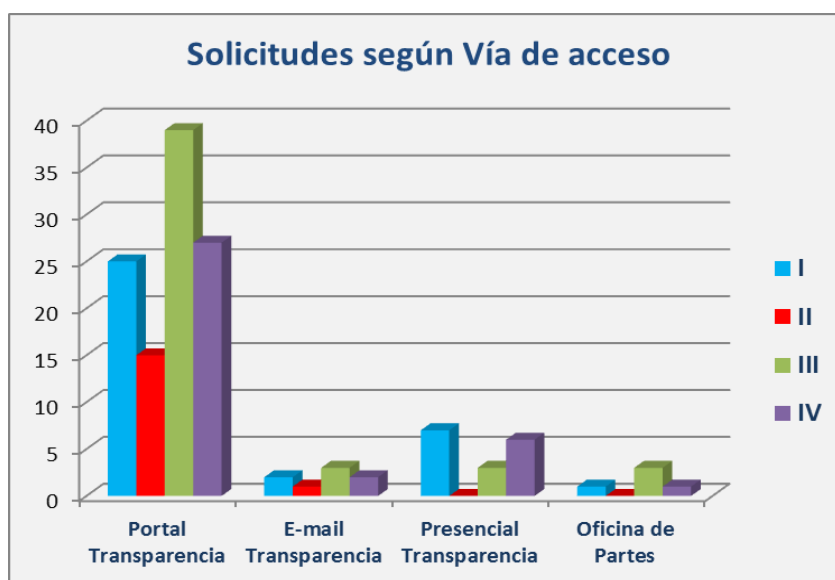
En este contexto, la prioridad es que el ciudadano reciba la atención requerida, y/o resuelva el problema que le aqueja, con la mayor celeridad posible y a plena satisfacción de lo solicitado.

Asimismo, este análisis posibilita identificar los temas que mayoritariamente le interesan a la comunidad, y consecuentemente establecer las modificaciones y/o correcciones que ameriten, para mejorar finalmente la calidad del servicio que se brinda.

## ACCESO A LA INFORMACION LEY N° 20.285 AÑO 2015

### Solicitudes Ingresadas y Tramitadas

2015 Trimestre	Vías de Acceso Solicitudes				Total	%
	Portal Transparencia	Email Transparencia	Presencial Transparencia	Oficina de Partes		
I	25	2	7	1	35	25,9
II	15	1	0	0	16	11,9
III	39	3	3	3	48	35,5
IV	27	2	6	1	36	26,7
<b>Total</b>	<b>106</b>	<b>8</b>	<b>16</b>	<b>5</b>	<b>135</b>	<b>100%</b>



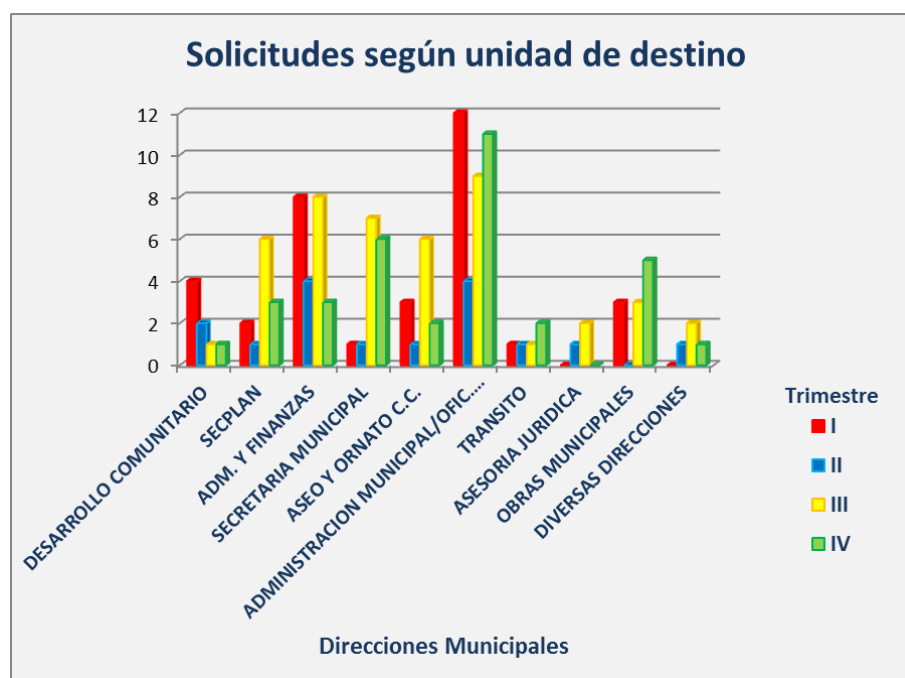
El periodo presenta el movimiento de solicitudes ingresadas a través de los diferentes medios, digital y presencial, subdividido por trimestres.

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 78,5% del total de solicitudes.

En el año se presentaron un total de 135 Solicitudes de Acceso a la Información, respondidas en un 100%, las que comparativamente respecto de años anteriores, representan un leve incremento.

**ACCESO A LA INFORMACION LEY N° 20.285 AÑO 2015**  
**Solicitudes Ingresadas Según Unidad de Destino y/o respuesta**

Unidad	Trimestre año 2015				Total	%
	I	II	III	IV		
DESARROLLO COMUNITARIO	4	2	1	1	8	5.9
SECPAN	2	1	6	3	12	8.9
ADM. Y FINANZAS	8	4	8	3	23	17.0
SECRETARIA MUNICIPAL	1	1	7	6	15	11.1
OPERACIONES	0	0	0	1	1	0.7
ASEO Y ORNATO C.C.	3	1	6	2	12	8.9
ADMINISTRACION MUNICIPAL/OFIC. TRANSPARENCIA/INFORMATICA	12	4	9	11	36	26.7
TRANSITO	1	1	1	2	5	3.7
ASESORIA JURIDICA	0	1	2	0	3	2.3
OBRAS MUNICIPALES	3	0	3	5	11	8.2
INSPECCIONES	1	0	0	0	1	0.7
ALCALDIA	0	0	1	1	2	1.5
CONTROL	0	0	1	0	1	0.7
DIVERSAS DIRECCIONES	0	1	2	1	4	3.0
CEMENTERIO	0	0	1	0	1	0.7
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>16</b>	<b>48</b>	<b>36</b>	<b>135</b>	<b>100%</b>



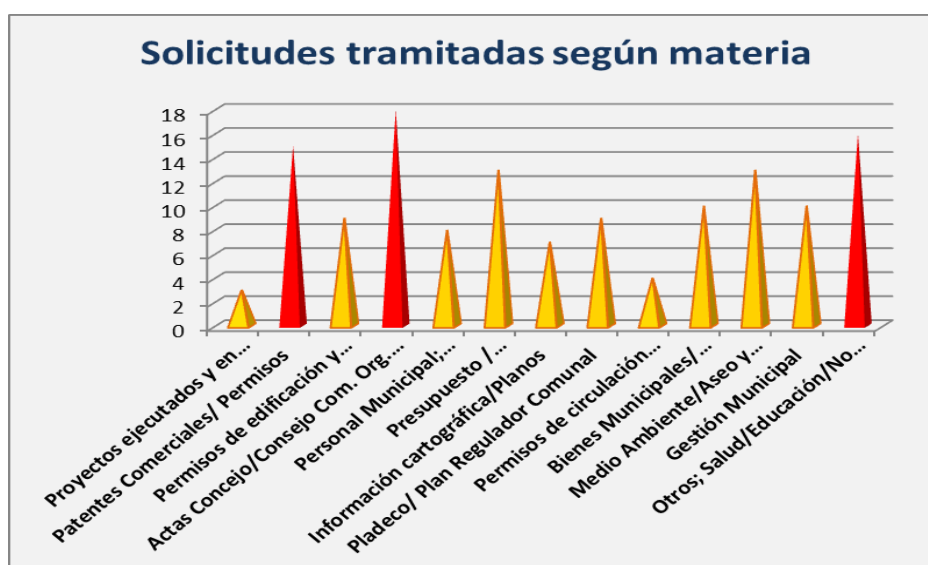
Del cuadro anterior, se colige que las solicitudes de información están vinculadas con mayor frecuencia a las Direcciones de Administración y Finanzas, Secretaría Municipal, Dirección de Aseo y Ornato, Secretaría Comunal de Planificación, y Dirección de Obras Municipales, lo que se constituye en una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

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 2015

### Solicitudes Tramitadas en el periodo Según Materias

Materias año 2015	Frecuencia	%
Proyectos ejecutados y en ejecución/ Obras en la ciudad	3	2,2
Patentes Comerciales/ Permisos	15	11,1
Permisos de edificación y Recepción/ Anteproyectos	9	6,7
Actas Concejo/Consejo Com. Org. Soc. Civil/Participación ciudadana/Org. Comunit	18	13,3
Personal Municipal; Contrataciones; Concurso público; remuneraciones	8	5,9
Presupuesto / Subvenciones/Transferencias/Inversiones/Licitaciones	13	9,6
Información cartográfica/Planos	7	5,2
Pladeco/ Plan Regulador Comunal	9	6,7
Permisos de circulación/Estacionamientos/Tránsito	4	3,0
Bienes Municipales/ Ordenanzas/Convenios	10	7,4
Medio Ambiente/Aseo y Ornato/Residuos sólidos/Vertedero/Control canino	13	9,6
Gestión Municipal	10	7,4
Otros; Salud/Educación/No corresponden/Derivación	16	11,9
<b>TOTAL</b>	<b>135</b>	<b>100%</b>



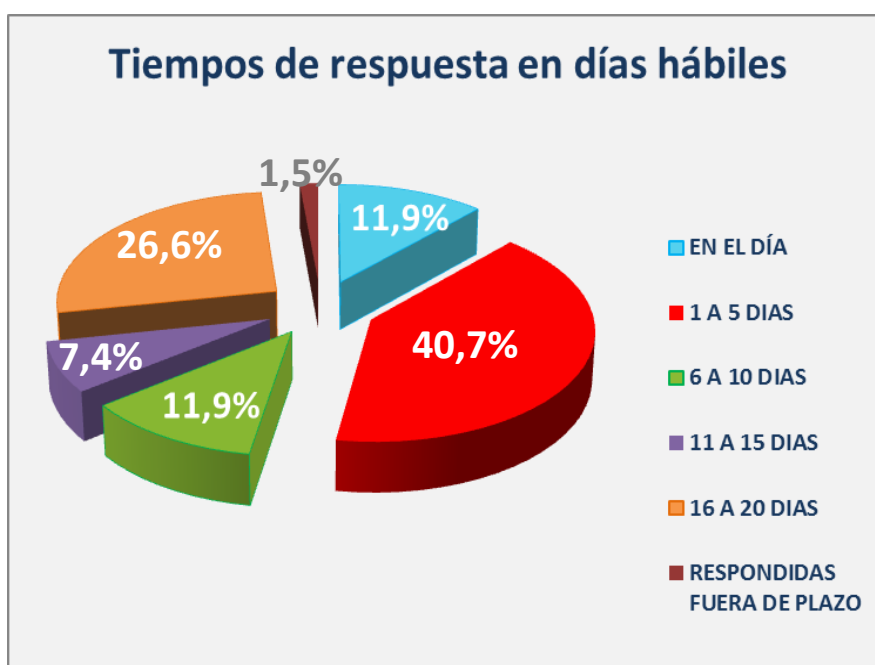
Las materias relacionadas con las solicitudes de información, se presentan en el periodo dispersas, sin grandes concentraciones que den cuenta de una tendencia puntual.

Sin embargo, se destacan levemente las solicitudes vinculadas al Concejo Municipal y la participación ciudadana; al Área de Educación y Salud de la Corporación Municipal, mismas que son derivadas por corresponder a otro órgano de competencia; y aquellas sobre Patentes Comerciales y Permisos, entre otras.

Cabe hacer presente que en virtud del principio de Transparencia de la función pública, los actos resoluciones, sus fundamentos, los documentos y procedimientos, deben estar a disposición de quien lo solicite, lo que se reafirma mediante el tipo de requerimientos, los que están referidos a materias propias de las funciones del Municipio.

**ACCESO A LA INFORMACION LEY N° 20.285 AÑO 2015**  
**Tiempos de Respuesta de Solicitudes en días hábiles**

Tiempos de Respuesta año 2015	Frecuencia	%
EN EL DÍA	16	11,9
1 A 5 DIAS	55	40,7
6 A 10 DIAS	16	11,9
11 A 15 DIAS	10	7,4
16 A 20 DIAS	36	26,6
RESPONDIDAS FUERA DE PLAZO	2	1,5
<b>TOTAL</b>	<b>135</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.

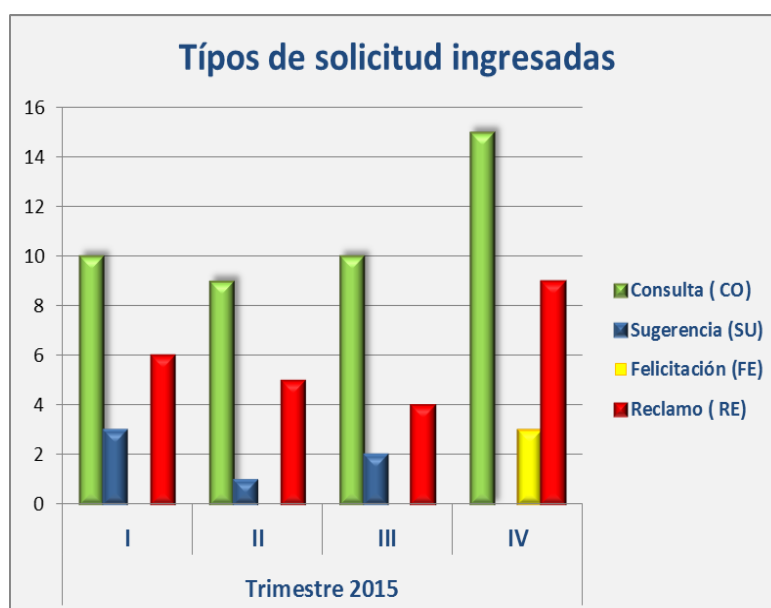
Una frecuencia significativa lo representa el 52,6% de tiempo de respuesta entre el día y de 1 a 5 días, lo que se constituye en un factor positivo de cumplimiento de la ley, a la que se le adiciona el principio de celeridad que se complementa a éste.

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.

## DIRS VIRTUAL AÑO 2015

### Tipos de Solicitud Ingresadas

Tipo de Solicitud	Trimestre 2015				Total	%
	I	II	III	IV		
Consulta (CO)	10	9	10	15	44	57,1
Sugerencia (SU)	3	1	2	0	6	7,8
Felicitación (FE)	0	0	0	3	3	3,9
Reclamo (RE)	6	5	4	9	24	31,2
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>15</b>	<b>16</b>	<b>27</b>	<b>77</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.

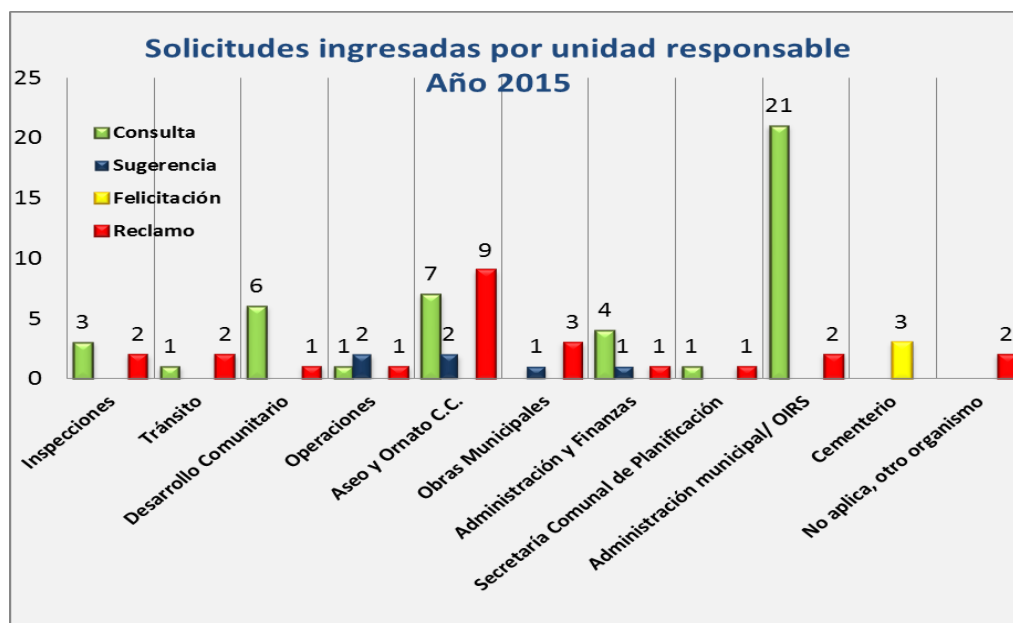
Del cuadro se desprende que en el periodo se concentra mayoritariamente el tipo de solicitud de **"consulta"**, en un 57,1%, y de **"reclamo"**, en un 31,2%. Esta condición, tanto en la tipología como en el porcentaje es de tendencia similar en los trimestres explorados y en los años anteriores.

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, conforme a las facultades que en las materias le asiste al Municipio.

**OIRS VIRTUAL AÑO 2015**  
**Solicitudes Ingresadas por Unidad Responsable de Respuesta**

Unidad	I Trimestre 2015				II Trimestre 2015				III Trimestre 2015				IV Trimestre 2015				Total	%
	CO	SU	FE	RE	CO	SU	FE	RE	CO	SU	FE	RE	CO	SU	FE	RE		
Inspecciones	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3	0	0	1	5	6,5
Tránsito	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3,9
Desarrollo Comunitario	1	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	1	0	0	1	7	9,1
Operaciones	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	4	5,2
Aseo y Ornato C.C.	1	1	0	2	2	1	0	3	1	0	0	1	3	0	0	3	18	23,3
Obras Municipales	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	4	5,2
Administración y Finanzas	1	0	0	0	2	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	6	7,8
Secretaría Comunal de Planificación	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2,6
Administración municipal/ OIRS	6	0	0	0	4	0	0	0	3	0	0	0	8	0	0	2	23	29,9
Cementerio	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	3	3,9
No Aplica, otro organismo	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	2	2,6
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>15</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>9</b>	<b>77</b>	<b>100%</b>

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



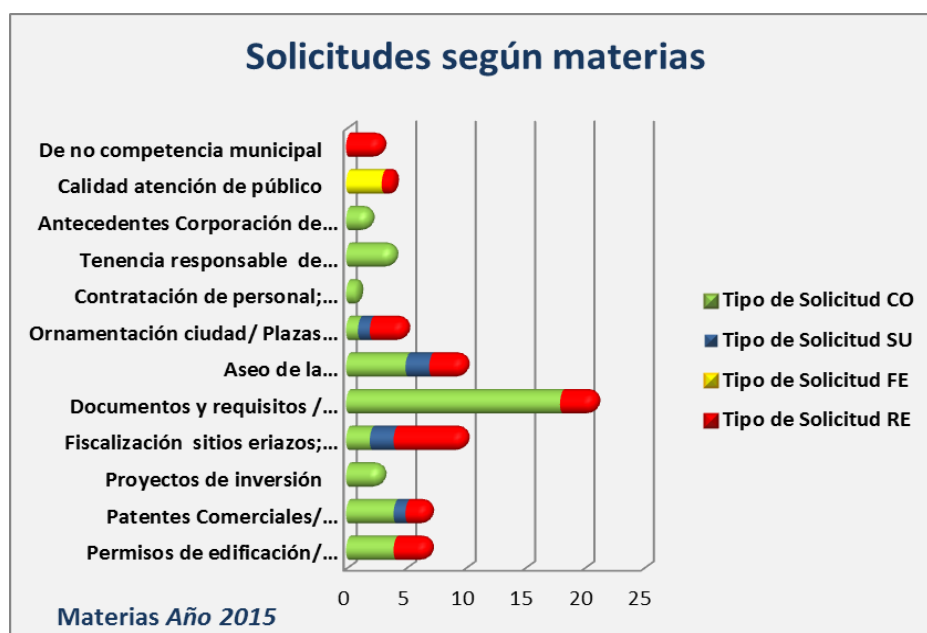
El manual de procedimiento, establece que se privilegiará, en el caso de ser susceptible, que la respuesta se realice en forma directa por la OIRS, de allí que la gráfica demuestra que efectivamente se da tal condición (29,9%).

Las restantes frecuencias se focalizan en la Dirección de Aseo y Ornato, (23,3%) y en menor medida en otras unidades, todas ellas responsables de materias que por su naturaleza impactan claramente en la vida cotidiana de la comunidad.



**DIRS VIRTUAL AÑO 2015**  
**Requerimiento de Usuarios Según Materias y Tipo de Solicitud**

Materias Año 2015	Tipo de Solicitud				Frecuencia	%
	CO	SU	FE	RE		
Permisos de edificación/ Regularización/ Vulneración normas constructivas/Subdivisiones/	4			3	7	9,1
Patentes Comerciales/ Permisos/Derechos /Pago Aseo	4	1		2	7	9,1
Proyectos de Inversión	3				3	3,9
Fiscalización sitios eriazos ; Tránsito; Estacionamientos; Construcciones/ Luminarias en mal estado y otros	2	2		6	10	13,0
Documentos y requisitos / Trámites / Programas y eventos municipales/Servicios diversos	18			3	21	27,2
Aseo de la ciudad/Tratamiento residuos domiciliarios/Basurales/ Poda árboles/Reparación calles	5	2		3	10	13,0
Ornamentación ciudad/ Plazas y juegos Infantiles	1	1		3	5	6,5
Contratación de personal; postulación	1				1	1,3
Tenencia responsable de mascotas	4				4	5,2
Calidad atención de público			3	1	4	5,2
Antecedentes Corporación de Educación	2				2	2,6
De no competencia municipal				3	3	3,9
<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>24</b>	<b>77</b>	<b>100%</b>



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 "Documentos y requisitos para realización de trámites o acceso a servicios diversos".

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.

**OIRS VIRTUAL AÑO 2015**  
**Tiempos de Respuesta de Solicitudes en días hábiles**  
**Según Tipo de Solicitud**

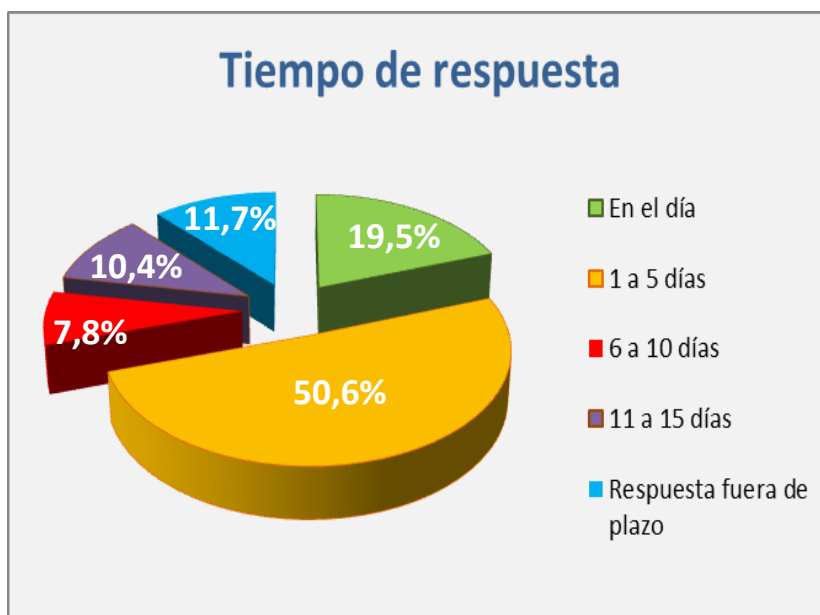
Tiempo de Respuesta	Tipo de Solicitud				Frecuencia	%
	CO	SU	FE	RE		
En el día	11	0	0	4	15	19,5
1 a 5 días	24	5	3	7	39	50,6
6 a 10 días	4	0	0	2	6	7,8
11 a 15 días	1	0	0	7	8	10,4
Respuesta fuera de plazo	4	1	0	4	9	11,7
No respondidas	0	0	0	0	0	0
No susceptible de responder	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>24</b>	<b>77</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	41	1	Menor de 18 años	5	1	Enseñanza Básica Incompleta	4
2	Masculino	36	2	De 19 a 24 años	7	2	Enseñanza Básica Completa	1
3	No Informado	0	3	De 25 a 35 años	23	3	Enseñanza Media Incompleta	4
<b>TOTAL</b>		<b>77</b>	4	De 36 a 45 años	17	4	Enseñanza Media Completa	14
			5	De 46 a 55 años	16	5	Enseñanza Técnico Profesional	15
			6	De 56 a 64 años	7	6	Estudios Universitarios Incompletos.	1
			7	Mayor de 65 años	2	7	Estudios Universitarios Completos.	38
				No Informado	0		No Informado	0
			<b>TOTAL</b>		<b>77</b>	<b>TOTAL</b>		<b>77</b>

## Sector de Residencia Usuarios

Sector	Frecuencia
Centro	12
Norte	24
Barrio Prat	3
Norponiente	6
Barrio Sur/ Sur	5
18 Septiembre	1
Sur Poniente	11
Otras Comunas del país	5
Sector rural	6
No informado	4
<b>Total</b>	<b>77</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** -