

marc 57093



**UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

R.5981

"Implementación de una Oficina de Información Reclamos y  
Sugerencias en la Municipalidad de Quilpué orientado a un  
Desarrollo Eficaz y Eficiente"

**TESIS PARA OPTAR AL TÍTULO DE**  
**ADMINISTRADOR PÚBLICO Y AL GRADO DE LICENCIADO EN**  
**ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

Alumna

**ANDREA GLORIA JORQUERA ARELLANO**

Profesor Guía

**Eduardo Sepúlveda Muñoz**

Valparaíso, Julio 2008

## *DEDICATORIA*

*Dedico este trabajo a la persona más fuerte y esforzada que he conocido,  
aquella que ha dado todo por mí y sin la cual jamás podría haber llegado a  
este punto.*

*La persona más importante de mi vida, mi ejemplo de coraje y entereza.  
Con mucho cariño, esto es para ti mamá.*

## *AGRADECIMIENTOS*

*En este largo proceso de cinco años, no puedo dejar de darle mis sinceros agradecimientos a todas aquellas personas que me apoyaron, creyeron en mí y jamás me dejaron sola.*

*Agradezco también aquellas personas que colaboraron conmigo en este proceso: al Sr. Filiberto Núñez Zúñiga, Administrador Municipal de Quilpué y ex profesor, que con su inmensa voluntad me apoyó en esta aventura e hizo posible realizarla; a su secretaria, Paula Pereira por su paciencia y cariño; al Sr. Eduardo Sepúlveda, por aceptar ser mi guía de tesis y acompañarme en este desafío.*

*A mis amigos de la Universidad, a mi familia y en especial a mi mamá.*

*Sin el apoyo de todos ustedes, no habría llegado hasta aquí.*

*A todos muchísimas gracias.*

## ÍNDICE

	PÁGINA
<b>CAPÍTULO I: PRESENTACIÓN</b>	<b>7</b>
1. TÍTULO	7
2. RESUMEN	7
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO O ASPECTOS FUNDAMENTALES</b>	<b>9</b>
1. LA REFORMA Y MODERNIZACIÓN DEL ESTADO EN CHILE	9
1.1. Programa de Reforma y Modernización del Estado (PRYME)	9
1.2. Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG)	10
1.2.1. Programa Marco Básico	11
1.2.2. Programa Marco Avanzado	11
1.2.3. El Rol de la Dirección de Presupuestos (DIPRES)	11
1.3. Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TICs) al Servicio del Ciudadano.	12
1.3.1 Agenda Digital	13
1.3.2. Proyecto “Ventanilla de Trámites Municipales”	14
2. OFICINAS DE INFORMACIÓN, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (OIRS): MODELO INTEGRAL DE ATENCIÓN AL USUARIO	16
2.1. Objetivos de las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS)	17
2.2. Funciones de las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS)	17
2.3. Modelo de Atención OIRS: “Modelo Integral de Atención al Usuarios”	17
2.3.1. Implementación del Modelo Integral de Atención al Usuarios	18
3. ORGÁNICA DE LAS MUNICIPALIDADES EN CHILE	22
4. ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE QUILPUÉ	23
4.1. Reseña Histórica Institucional, Datos Geográficos y Demográficos de la Comuna de Quilpué	23
4.2. Organización y Funcionamiento de la Municipalidad de Quilpué	24

<b>CAPÍTULO III:</b>	<b>ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>25</b>
1.	EXPERIENCIA DE MUNICIPALIDAD DE VIÑA DEL MAR EN MATERIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.	25
2.	EXPERIENCIA DE MUNICIPALIDAD DE VALPARAÍSO EN MATERIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.	28
3.	DIAGNÓSTICO DE MUNICIPALIDAD DE QUILPUÉ EN MATERIA DE ATENCIÓN CIUDADANA.	30
<b>CAPÍTULO IV:</b>	<b>DESARROLLO DEL TRABAJO</b>	<b>31</b>
1.	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	31
2.	HIPÓTESIS	32
3.	OBJETIVOS	33
3.1	Objetivo General	33
3.2	Objetivos Específicos	33
4.	METODOLOGÍA	34
4.1.	Tipo de Investigación	34
4.2.	Obtención de datos.	34
<b>CAPÍTULO V:</b>	<b>DISCUSIÓN Y ANÁLISIS DE ENCUESTAS</b>	<b>35</b>
1.	ANÁLISIS DE ENCUESTAS EN MUNICIPALIDAD DE QUILPUÉ.	35
1.1.	Encuesta a Directivos y Jefaturas.	35
1.1.1.	Resumen de Tabulación.	35
1.1.2.	Análisis de Resultados Obtenidos.	37
1.2.	Encuesta a Funcionarios Municipales.	40
1.2.1.	Resumen de Tabulación.	40
1.2.2.	Análisis de Resultados Obtenidos.	42
1.3.	Encuesta a Usuarios / Beneficiarios.	47
1.3.1.	Resumen de Tabulación.	47
1.3.2.	Análisis de Resultados Obtenidos.	49
1.4.	Conclusiones Generales Respecto a los Tipos de Encuestas Aplicadas	53
<b>CAPÍTULO VI:</b>	<b>PROPUESTAS Y APORTES PARA LA SOLUCIÓN DE LA PROBLEMÁTICA PLANTEADA.</b>	<b>54</b>
1.	PROPUESTAS DE LINEAMIENTOS RESPECTO A LA IMPLANTACIÓN DE UNA OIRS EN LA MUNICIPALIDAD DE QUILPUÉ.	54



2. PROPUESTA DE PLAN DE DIFUSIÓN DE LA NUEVA OIRS.	55
3. CONCLUSION GLOBAL	57
BIBLIOGRAFÍA	58
ANEXOS.	59
1. ANEXO Nº 1: MODELO INTEGRAL DE ATENCIÓN AL USUARIO	59
2. ANEXO Nº 2: ORGANIGRAMA GENERAL DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	60
3. ANEXO Nº 3: FICHA DE LA COMUNA DE QUILPUÉ	61
4. ANEXO Nº 4: ORGANIGRAMA DE LA MUNICIPALIDAD DE QUILPUÉ	62
5. ANEXO Nº 5: TABULACIÓN DE ENCUESTA A DIRECTIVOS Y JEFATURAS.	63
6. ANEXO Nº 6: TABULACIÓN DE ENCUESTA A FUNCIONARIOS	64
7. ANEXO Nº 7: TABULACIÓN ENCUESTA A USUARIOS	65
7.1    HOJA Nº 1	65
7.2    HOJA Nº 2	66
8. ANEXO Nº 8: TABULACIÓN DE PREGUNTA Nº 7 DE ENCUESTA A USUARIOS	67
8.1.    HOJA Nº 1	67
8.2.    HOJA Nº 2	68
9. ANEXO Nº 9: FORMATO DE FORMULARIO DE SOLICITUD MUNICIPIO DE QUILPUÉ	69
10. ANEXO Nº 10: PÚBLICO ATENDIDO EN MUNICIPALIDAD DE QUILPUÉ	70
10.1.    DEPARTAMENTOS CON ATENCIÓN DE PÚBLICO	70
10.2    PÚBLICO ATENDIDO POR ÁREA	71
11. ANEXO Nº 11: ENCUESTA A DIRECTIVOS Y JEFATURAS MUNICIPALIDAD DE QUILPUÉ	72
12. ANEXO Nº 12: ENCUESTA A FUNCIONARIOS MUNICIPALIDAD DE QUILPUÉ	74
13. ANEXO Nº 13: ENCUESTA A USUARIOS/BENEFICIARIOS MUNICIPALIDAD DE QUILPUÉ	76
14. ANEXO Nº 14: PAUTA GENERAL DE ENTREVISTA	78
15. ANEXO Nº 15: FORMULARIO ÚNICO DE ATENCIÓN MUNICIPALIDAD DE QUILPUÉ	79

## **CAPÍTULO I. PRESENTACIÓN**

### **1. TÍTULO**

**“Implementación de una Oficina de Información Reclamos y Sugerencias en la Municipalidad de Quilpué orientada a un Desarrollo Eficaz y Eficiente”**

### **2. RESUMEN**

En el marco de la Modernización del Estado es de gran importancia integrar a la gestión de las Municipalidades del país una unidad administrativa llamada Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS); como medio eficaz de vincular a la Municipalidad con la gente de la comuna.

En el caso particular de Quilpué, esta modalidad debe, además, involucrar necesariamente un área virtual, pues de esta manera, las personas podrán tener el Municipio a su disposición las 24 horas del día, los 365 días del año. Todo esto entrará en marcha con el “Proyecto de Ventanilla de Trámites Municipales”, promovido por la SUBDERE<sup>1</sup>. Para aquellos que no tengan acceso a Internet, se debe entregar la opción de hacer sus consultas en una oficina, que en esta oportunidad adoptaría la forma de “ventanilla única”, la cual sería la encargada de canalizar las iniciativas de los vecinos de la comuna de manera que puedan hacer más rápida y eficiente la generación de respuestas por parte de la Municipalidad.

Tomando en cuenta que la implementación de este tipo de oficinas ha resultado tremendamente beneficiosa para Ministerios, Gobiernos Regionales y Servicios Públicos en general, además de Municipios vecinos como Valparaíso y Viña del Mar, el Municipio de Quilpué ha decidido sumarse a este éxito como una forma de resolver sus propios problemas.

---

<sup>1</sup> Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo, del Ministerio del Interior.

La Reforma y Modernización del Estado comprende una serie de áreas, una de las principales es la atención del usuario. Desde el año 1990, el Gobierno de Chile impulsa esta modernización en la atención, mediante un Decreto Supremo que crea las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) para el público usuario de la Administración Pública.

El decreto de creación de las OIRS, manda que Ministerios, Servicios Públicos, Intendencias, Gobernaciones y Empresas Públicas creadas por ley implanten este tipo de oficinas. A pesar de que el decreto no incluye a las Municipalidades, a lo largo de los años, muchas de ellas han implantado este tipo de oficinas adoptando diferentes nombres; ventanilla única, plataforma de atención, son algunas de ellas.

Considerando que los Municipios son verdaderos Gobiernos Locales, que atienden público diariamente por la naturaleza de sus funciones, resulta lógico adoptar la medida de implantar este tipo de oficinas como medio de mejorar la calidad del servicio prestado, a través de una unidad administrativa especializada en atención de público.

El desarrollo del siguiente trabajo muestra un análisis, a partir de la explicación de una serie de datos recopilados, de por qué es necesario implantar una OIRS en la Municipalidad de Quilpué que incluya los componentes precisos para dar completa satisfacción a sus usuarios, contribuyendo de esta forma, a un mejoramiento de su gestión en los diferentes departamentos del Municipio.

## CAPÍTULO II.

### MARCO TEÓRICO O ASPECTOS FUNDAMENTALES

#### 1. LA REFORMA Y MODERNIZACIÓN DEL ESTADO EN CHILE

Los procesos de reforma y modernización del Estado han ocupado parte importante de los esfuerzos de los gobiernos y de los estados en las últimas décadas.

A partir del año 1990, la Modernización del Estado se convierte para el Gobierno de Chile en su mayor preocupación. Desde el punto de vista de la Administración, significa una fundamental variación en la organización y funcionamiento del aparato estatal. Esto se traduce en el fortalecimiento de su rol como “promotor del bien común”<sup>2</sup> dentro de la sociedad, todo esto a través de la aplicación de una nueva política pública de desarrollo, enfatizada en la equidad e igualdad de oportunidades, con especial preocupación de los sectores más desprotegidos.

##### 1.1. Programa de Reforma y Modernización del Estado (PRYME)

“El Proyecto de Reforma y Modernización del Estado (PRYME) nace como una división del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, creado en el año 2000 y orientado a la modernización y la incorporación de tecnologías de información (TICs) para el mejoramiento de la gestión pública”.<sup>3</sup>

Este proyecto se sustenta en la estructuración de un Estado al servicio del ciudadano, basado en siete principios orientadores<sup>4</sup>:

- **Estado Democrático y Participativo.**
- **Estado Transparente.**
- **Estado Unitario Descentralizado.**
- **Estado Solidario.**
- **Estado fuerte para enfrentar requerimientos presentes y futuros.**
- **Estado más eficiente y eficaz.**
- **Estado normativo y subsidiario.**

<sup>2</sup> Este rol se consagra en la Constitución Política de Chile de 1980, y sus modificaciones, artículo 1°, inciso 4.

<sup>3</sup> Extracto de página web: <http://www.modernizacion.cl/1350/propertyname-2154.html>, consultada el 10 de junio de 2008. Sitio desarrollado por Ministerio Secretaría General de la Presidencia.

<sup>4</sup> “Proyecto de Reforma y Modernización del Estado”. Revista Chilena de Administración Pública “Estado, Gobierno y Gestión Pública” N° 1, 2002. Ministerio Secretaría General de la Presidencia (SEGPRES)

Cada uno de estos principios persigue, también, la modernización de la gestión pública, en relación al **mejoramiento de la oportunidad y calidad de los servicios entregados a los usuarios, clientes, beneficiarios o “administrados”**<sup>5</sup>. Lo anterior se traduce en un especial énfasis en el trato entregado a los ciudadanos.

El Ministerio Secretaría General de la Presidencia (SEGPRES), encargado de liderar el PRYME, bajo el Gobierno del Ex Presidente de la República, Sr. Ricardo Lagos Escobar, define las siguientes áreas en el proceso modernizador del Estado<sup>6</sup>:

- Nueva institucionalidad
- Transparencia y Probidad
- Gobierno Electrónico
- **Modernización de la Gestión Pública (Mejoramiento en calidad de servicio)**
- Descentralización
- Participación Ciudadana en la Gestión

## 1.2. Programas de Mejoramiento de la Gestión (PMG)

A partir del año 1998, con la implementación de la Ley N° 19.553<sup>7</sup>, se da inicio a los Programas de Mejoramiento de la Gestión (PMG) en los Servicios Públicos, los cuales ofrecen incentivos de carácter monetario a cambio del cumplimiento de objetivos o metas de gestión. El incremento en los sueldos corresponderá al 5% si el logro de las metas es igual o superior al 90%, y al 2,5% si el logro de metas es inferior al 90%, pero igual o superior al 75%.<sup>8</sup>

El objetivo principal de los PMG ha sido desarrollar sistemas de gestión basados en el mejoramiento de las prácticas dentro de las Instituciones del Estado en cinco áreas correspondientes al denominado Programa Marco. Estas áreas son<sup>9</sup>: Recursos Humanos, **Calidad de Atención al Usuario**, Planificación / Control / Gestión Territorial, Administración Financiera y Enfoque de Género.

<sup>5</sup> Administrado: Término establecido expresamente en el Decreto Supremo N° 680 del 21 de Septiembre de 1990, del Ministerio del Interior que crea las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias, OIRS, para referirse a toda persona que recurra a la Administración Pública, los usuarios.

<sup>6</sup> Fuente: página Web <http://www.modernizacion.cl/1537/article-175698.html> [consulta: 17 de junio de 2008]. Sitio desarrollado por Ministerio Secretaría General de la Presidencia, Gobierno de Chile.

<sup>7</sup> Ley N° 19.553 que concede Asignaciones de Modernización, de febrero de 1998, Decreto N° 475 de mayo de 1998 y sus modificaciones.

<sup>8</sup> Documento Técnico: “Programa de Mejoramiento de la Gestión año 2008, Programa Marco”, Julio de 2007, DIPRES.

<sup>9</sup> Documento Técnico: “Programa de Mejoramiento de la Gestión año 2008, Programa Marco”, Julio de 2007, DIPRES.

El Programa Marco es un conjunto de áreas de mejoramiento de la gestión, comunes para todas las instituciones del sector público. Cada área del Programa Marco, está conformada por sistemas, establecidos por el marco de política en el ámbito de la modernización del sector público. Cada sistema se desarrolla en etapas a las que se le han definido requisitos técnicos. Es así como encontramos un Programa Marco Básico y un Programa Marco Avanzado, cada uno comprende estados de avance en las diferentes etapas de las áreas y sistemas correspondientes a los PMG. Estos son controlados y apoyados por la Dirección de Presupuestos del Ministerio de Hacienda (DIPRES).

### **1.2.1. Programa Marco Básico.**

El Documento Técnico elaborado por la DIPRES, “Programa de Mejoramiento de la Gestión año 2008, Programa Marco”, señala que el Programa Marco Básico es aquel que “incluye aquellos sistemas esenciales para un desarrollo eficaz y transparente de la gestión de los servicios respondiendo a las definiciones de política en el ámbito de la modernización de la gestión del sector público. Su evaluación o certificación técnica es interna al sector público, apoyado por una Red de Expertos<sup>10</sup>”.

### **1.2.2. Programa Marco Avanzado.**

El Programa Marco Avanzado, es el Programa Marco Básico más la incorporación de las exigencias de la Norma ISO 9001:2000<sup>11</sup>, estas últimas en orden a estandarizar y certificar cada uno de los sistemas del PMG a través de organismos especializados en Normas ISO, externos al Ejecutivo<sup>12</sup>.

### **1.2.3. El Rol de la Dirección de Presupuestos (DIPRES).**

En el marco del control de la Gestión Pública, la Dirección de Presupuestos (DIPRES), adopta un rol de apoyo a los servicios públicos entregándoles herramientas y pautas de evaluación, en relación a las diferentes áreas que tocan los PMG, propiciando

---

<sup>10</sup> Corresponde a: Secretaría General de la Presidencia, Secretaría General de Gobierno, Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo, Dirección Nacional del Servicio Civil, Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno, Contraloría General de la República, Superintendencia de Seguridad Social, Servicio Nacional de la Mujer, Dirección de Compras y Contrataciones Públicas y Dirección de Presupuestos.

<sup>11</sup> Elaborada por el Comité Técnico ISO/TC176 de ISO Organización Internacional para la Estandarización, y especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad que pueden utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones, para certificación o con fines contractuales.

<sup>12</sup> Fuente: Documento Técnico: “Programa de Mejoramiento de la Gestión año 2008, Programa Marco”, Julio de 2007, DIPRES.

su consolidación como instrumento de promoción de excelencia en las Instituciones Públicas.

El sistema de control de gestión implantado por la DIPRES, “comprende herramientas como: indicadores de desempeño; evaluaciones de programas e institucional (comprehensiva del gasto); formato estándar de presentación de programas a financiamiento en el presupuesto (fondo concursable); programas de mejoramiento de la gestión (PMG), éste último vinculado a un pago por desempeño a los funcionarios; y balance de gestión integral (BGI). Estas iniciativas buscan de una u otra manera tratar de estimular cambios en la gestión del aparato público, ligando éstos a la necesidad de generar información para una mejor formulación presupuestaria, lo que debería traducirse en un mejor uso del gasto público”<sup>13</sup>.

### **1.3. Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs) al servicio del ciudadano.**

“Las tecnologías de la información y de las comunicaciones (TICs) son un término que se utiliza actualmente para hacer referencia a una gama amplia de servicios, aplicaciones, y tecnologías, que utilizan diversos tipos de equipos y de programas informáticos, y que a menudo se transmiten a través de las redes de telecomunicaciones.

Las TICs incluyen conocidos servicios de telecomunicaciones tales como telefonía, telefonía móvil y fax, que se utilizan combinados con soporte físico y lógico para constituir la base de una gama de otros servicios, como el correo electrónico, la transferencia de archivos de un ordenador a otro, y, en especial, Internet, que potencialmente permite que estén conectados todos los ordenadores, dando con ello acceso a fuentes de conocimiento e información almacenados en ordenadores de todo el mundo.

La importancia de las TICs no es la tecnología en sí, sino el hecho de que permita el acceso al conocimiento, la información, y las comunicaciones: elementos cada vez más importantes en la interacción económica y social de los tiempos actuales”<sup>14</sup>.

---

<sup>13</sup> Dirección de Presupuestos. 2008. Control de Gestión: Aspectos Metodológicos, Definiciones Estratégicas. Santiago de Chile: Dipres. Disponible en: [http://www.dipres.cl/control\\_gestion/definiciones/Metodologia.html](http://www.dipres.cl/control_gestion/definiciones/Metodologia.html) [Consulta: 17 junio 2008].

<sup>14</sup> Fuente: Comisión de las Comunidades Europeas: Comunicación de la Comisión al Consejo y al Parlamento Europeo; Tecnologías de la información y de la comunicación en el ámbito del desarrollo. El papel de las TIC en la política comunitaria de desarrollo; Bruselas, 14.12.2001; COM(2001)770 final; p.3

Proporcionan cambios relevantes en la provisión de servicios y respecto a la relación con el usuario, la promoción y la incorporación gradual y responsable de nuevas tecnologías de la información y la comunicación al servicio de algunos valores como son la transparencia en la gestión pública, la eficacia, la agilidad, es decir, ahorrar tiempo y distancias y un tercer valor que es la inclusión y la participación ciudadana.

En la actualidad se reconoce mundialmente el poder y las oportunidades que otorgan las tecnologías de información y comunicación (TICs) para acelerar el crecimiento económico y la inclusión social de los países. Es por ello, que el Gobierno de Chile las ha tomado como instrumento clave en la promoción de iniciativas de Modernización del Estado como son: la Agenda Digital y el Proyecto “Ventanilla de Trámites Municipales”.

### **1.3.1. Agenda Digital<sup>15</sup>.**

La Agenda Digital (AD) es el resultado de un trabajo iniciado en abril del año 2003 con la constitución del Grupo de Acción Digital (GAD), presidido por el Coordinador Gubernamental de Tecnologías de Información y Comunicación, conformado por instituciones de gobierno, organizaciones representativas del ámbito empresarial, sector académico y de otros poderes del Estado.

Su objetivo es contribuir al desarrollo de Chile mediante el empleo de las tecnologías de información y comunicación (TICs) para incrementar la competitividad, la igualdad de oportunidades, las libertades individuales, la calidad de vida y la eficiencia y transparencia del sector público, enriqueciendo al mismo tiempo la identidad cultural de la Nación y de sus pueblos originarios.

La Agenda Digital se propone que Chile sea un país desarrollado en lo digital para el Bicentenario. Esto significa:

- Contar con una sólida y segura infraestructura de información de banda ancha, disponible en todo el país –incluyendo la zona austral–, accesible para todos los chilenos y chilenas, sea desde sus hogares, lugares de trabajo o desde una red de Infocentros y cibercafés de alcance nacional y local.
- Tener una población activa, alfabetizada digitalmente y una fuerza de trabajo, mayoritariamente calificada en el manejo usuario de TICs e Internet.

---

<sup>15</sup> Fuente: “Chile 2004-2006, Agenda Digital te acerca el futuro”, Grupo de Acción Digital, Segunda Edición corregida Agosto 2004.

- Disponer de un Estado en línea al servicio del ciudadano, donde Gobierno, Congreso, Poder Judicial, Gobiernos Regionales y **Municipios** contribuyan desde sus respectivos ámbitos al desarrollo digital del país.
- Ampliar la conectividad de las empresas a la Red e intensificar el uso avanzado de Internet en sus negocios, incluido un comercio electrónico altamente desarrollado. Alcanzar una masa crítica de empresas TICs, capaz de competir internacionalmente.
- Contar con un marco jurídico-normativo moderno que facilite el desarrollo de la sociedad de la información, asegurando la libertad de expresión, la democracia, la transparencia, el acceso al conocimiento y la cultura, así como la protección de los derechos de creadores e innovadores, de empresarios, trabajadores y consumidores.

Como base para cumplir su objetivo, actualmente, la Agenda Digital estableció un Plan de Acción 2008-2010 con seis áreas de acción: Incremento de la Conectividad y Acceso; Gobierno Electrónico; Adopción de TICs en Empresas; Educación y Capacitación; potenciación de servicios tecnológicos globales; y mejoramiento de condiciones del entorno. Dentro de las 24 iniciativas que señala el documento<sup>16</sup>, para el desarrollo de este trabajo, la iniciativa N° 5 es la de mayor importancia pues señala: *“Profundización del Desarrollo de Gobierno Electrónico Local: Se favorecerán políticas de desarrollo digital en Gobiernos Locales, de manera de acortar la brecha en este sector”*. Dentro de esta iniciativa, se destaca el Proyecto “Ventanilla de Trámites Municipales” bajo la supervisión de la Subsecretaría de Desarrollo Regional (SUBDERE).

### 1.3.2. Proyecto “Ventanilla de Trámites Municipales”<sup>17</sup>.

El Proyecto “Ventanilla de Trámites Municipales” es una iniciativa digital a través de Internet que permite el procesamiento centralizado y estandarizado de los trámites municipales más demandados por las personas y empresas.

Esta solución permite inicialmente automatizar los siguientes nueve trámites:

---

<sup>16</sup> Documento: “Plan de Acción Digital 2008-2010”, Ministerio de Economía, Secretaría Ejecutiva Estrategia Digital, Santiago, abril de 2008.

<sup>17</sup>Fuente: Ministerio del Interior, Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo (SUBDERE), Resumen Ejecutivo Proyecto Ventanilla de Trámites Municipales, Disponible en: [http://www.subdere.gov.cl/1510/articles-68169\\_recurso\\_1.pdf](http://www.subdere.gov.cl/1510/articles-68169_recurso_1.pdf) [Consultada el 8 de Mayo de 2008]

1. Obtención de Patentes Municipales (comerciales, industriales, profesionales y de microempresa familiar).
2. Renovación de Patentes Municipales (comerciales, industriales, profesionales y de microempresa familiar).
3. Obtención de Patentes de Alcoholes.
4. Renovación de Patentes de Alcoholes.
5. Otorgamiento de Certificados de Obras (número, zonificación y no expropiación).
6. Otorgamiento Permiso de Edificación.
7. Otorgamiento de Certificado de Recepción de Obras.
8. Otorgamiento Permiso de Demolición.
9. Otorgamiento Permiso de uso de Bienes Nacionales de Uso Público.

El Gobierno de Chile ha suscrito con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), el Contrato de Préstamo 1585/OC-CH para financiar el Programa Fortalecimiento de la Estrategia Digital de Chile.

El propósito de este Programa es contribuir a una mayor y mejor participación del país en la era digital, aumentando el acceso y uso de las Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación como factor de desarrollo, a través del fortalecimiento institucional y la implementación de una serie de iniciativas de carácter estratégico.

El organismo ejecutor del Programa es la Subsecretaría de Economía del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción. Esta institución coordina a los seis organismos coejecutores de las actividades que componen esta iniciativa: 1) Proyecto de Reforma y Modernización del Estado (PRYME) del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, 2) Dirección de Compras y Contratación Pública del Ministerio de Hacienda, 3) Subsecretaría de Telecomunicaciones del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones, 4) Programa Campaña de Alfabetización Digital del Ministerio de Educación, 5) Subsecretaría de Salud del Ministerio de Salud y 6) La Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo (SUBDERE) del Ministerio del Interior.

Este Proyecto agregará valor a los servicios de trámites que prestan los municipios, fortalecerá su área de atención a público y permitirá racionalizar los recursos técnicos e iniciativas de integración con otros servicios públicos.

## 2. SISTEMA OFICINAS DE INFORMACIÓN RECLAMOS Y SUGERENCIAS (OIRS): MODELO INTEGRAL DE ATENCIÓN AL USUARIO

Las oficinas de información, reclamos y sugerencias son **unidades administrativas** “destinadas a asistir al público usuario de la Administración del Estado, en su derecho a presentar peticiones, sugerencias o reclamos. Deben contribuir a facilitar la atención de toda persona que realice gestiones en las entidades públicas, ya sea en el ejercicio de sus derechos o en cumplimiento de sus deberes, orientándola, informándola y atendiendo sus reclamos y sugerencias, con el propósito de que reciba los servicios que prestan las instituciones en las mejores condiciones de eficiencia y oportunidad”.<sup>18</sup>

Dicho concepto se enmarca en las líneas de pensamiento establecidas por la Presidenta de la República en su programa de gobierno 2006-2010:

*“Necesitamos que nuestro Estado rinda más y trate mejor a la gente. No puede ser que demasiados chilenos se sientan solos y desprotegidos porque se encuentran con una oficina pública cualquiera, que no los toma en cuenta y, a menudo, los tramita y posterga”*

*“Cuando un/a ciudadano/a acude a un servicio público a postular a un beneficio, solicitar un certificado o realizar un trámite, no va a pedir un favor, sino a ejercer un derecho”<sup>19</sup>.*

En el desarrollo de un Buen Gobierno Local, es fundamental contar con este tipo de unidades administrativas que fortalecen el accionar de los Municipios, proporcionando el apoyo necesario a los usuarios en el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones. Además, constituyen la primera instancia de acercamiento entre los vecinos y el Municipio, para resolver sus dudas y/o insatisfacciones respecto de la atención brindada.

---

<sup>18</sup> Ministerio del Interior Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo, octubre 2002, DICCIONARIO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA CHILENA, 2ª Edición, Santiago de Chile, Impreso en LOM Ediciones.

<sup>19</sup> Michelle Bachelet, Presidenta de la República, Carta a los ciudadanos, Programa de Gobierno 2006-2010.

## **2.1. Objetivo de las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS):**

Su objetivo principal es, conforme a lo que establece el texto legal que da origen a las OIRS<sup>20</sup>, “*ser un espacio capaz de brindar a la ciudadanía los mejores mecanismos que faciliten el acceso a la información y el ejercicio de sus derechos ciudadanos*”.

## **2.2. Funciones de las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS):**

De acuerdo al artículo 2° del Decreto Supremo N° 680, a las OIRS les corresponderá:

**a) Informar al administrado (usuario) sobre:**

- Organización, funcionamiento y competencias de la Institución.
- Servicios prestados.
- Requisitos y formalidades para acceder a las prestaciones.
- Plazos para la tramitación de solicitudes.
- Documentación y antecedentes necesarios que se deben adjuntar a la solicitud.
- Procedimientos para la tramitación.
- Personal responsable de la tramitación.
- Ubicación, competencia y horarios de otras reparticiones del Aparato Estatal relacionadas con las prestaciones requeridas.

**b) Asistir al administrado** ante cualquier dificultad que encontrare en la tramitación de su prestación, es decir, proporcionar orientación al interesado en los pasos a seguir de su trámite.

**c) Recibir y estudiar las sugerencias** manifestadas por lo usuarios como una manera de estar en constante mejoría del servicio entregado.

**d) Recibir los reclamos que los administrados** presenten ante la Institución, en relación a: deficiencias, abusos, faltas, omisiones o cualquier otra irregularidad que afecte el interés personal legítimo del usuario.

## **2.3. Modelo de Atención OIRS: “Modelo Integral de Atención al Usuario”**

“El Modelo Integral de Atención al Usuario es la coordinación de los espacios de atención de usuarios en el Servicio Público correspondiente, basado en una perspectiva

---

<sup>20</sup> Decreto Supremo N° 680 del 21 de Septiembre de 1990, del Ministerio del Interior que establece la creación de las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias, OIRS.

comunicacional, que ayuda a mejorar la relación entre el Gobierno y los Ciudadanos, por medio de la modernización de la gestión de las reparticiones públicas.

El Modelo Integral de Atención al Usuario, propuesto por la Secretaría General de Gobierno, tiene como fin que la OIRS se coordine con todos los espacios de comunicación de la Institución (oficinas de información, reclamos y sugerencias, teléfonos de información, buzones presenciales o virtuales, móviles, centros de documentación u otro espacio que realice atención de público) para trabajar una metodología común de atención, derivación y registro. Mirando a más largo plazo, se pretende que los usuarios sean atendidos de la misma manera en cualquier repartición pública, mostrando unidad en la forma en que el Gobierno comunica sus servicios, programas sociales, beneficios y prioridades”<sup>21</sup>. (Ver anexo N° 1)

### 2.3.1. Implementación del Modelo Integral de Atención al Usuario.

De acuerdo al Diccionario de Administración Pública Chilena<sup>22</sup>, “implementar” es la “aplicación de un conjunto de métodos mediante los cuales se ejecutan los planes de la organización”, desde el punto de vista administrativo.

Implementar el Modelo Integral de Atención al Usuario, significa hacer una modificación en la estructura organizacional de la Institución, repartición o servicio en el que se pretenda establecer la reforma. Esto quiere decir que, se requiere incluir en el organigrama institucional una nueva unidad administrativa llamada **OIRS**.

El desafío implica desarrollar metodologías y estrategias de asistencia técnica y evaluación para la Institución que compromete las metas y acciones para ejecutar el proceso.

Este proceso cuenta con seis etapas<sup>23</sup>:

**1° Etapa:** La Institución hace un diagnóstico de su situación actual en materia de atención al ciudadano, y la contrasta con la Guía Metodológica Sistema de Información Reclamos y Sugerencias (OIRS) y presenta un informe a la Secretaría General de Gobierno (SEGEOB) para su validación.

<sup>21</sup> Información extraída de página web: <http://www.defensa.cl/oirs/index.htm>, consultada el 8 de mayo de 2008. Sitio perteneciente a Ministerio de Defensa Nacional, Gobierno de Chile.

<sup>22</sup> Ministerio del Interior Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo, octubre 2002, DICCIONARIO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA CHILENA, 2ª Edición, Santiago de Chile, Impreso en LOM Ediciones.

<sup>23</sup> Documento Técnico: “Programa de Mejoramiento de la Gestión año 2008, Programa Marco”, Julio de 2007, DIPRES.

Para tal efecto, la Institución necesita:

- Identificar la situación actual de las oficinas, realizar comparaciones con el estándar señalado en Guía Metodológica, y establecer las diferencias o brechas de funcionamiento.
- Identificar instrumentos de registro, recolección y análisis de datos sobre solicitudes ciudadanas.

**2° Etapa:** Se elabora un plan general, de acuerdo a los resultados del diagnóstico, para implementar una OIRS relacionada con la misión y objetivos estratégicos institucionales.

Presenta informe a la SEGEOB para validación. El plan especifica:

- Objetivo General y específicos del plan.
- Instrumentos y descriptores del registro de solicitudes.
- Los instrumentos y medios para la difusión.
- Metodología a utilizar para la Atención de Usuarios.
- Indicadores de resultados para evaluar la gestión de la oficina, y metas para estos indicadores.

Luego de lo anterior, la Institución confecciona un programa de trabajo de acuerdo al Plan General de Aplicación del Modelo, y presenta el informe a la SEGEOB para validación, el que incluye:

- Principales hitos de la implementación de las OIRS de acuerdo al modelo.
- Cronograma de implementación, identificando las actividades, plazos y responsables.

**3° Etapa:** Resultados de la implementación parcial de la OIRS, en base a la Guía Metodológica y su propio plan de trabajo previamente definido. Realizar las siguientes actividades:

- Implementar metodología de Atención y derivación de usuarios, incorporando sistemas de registro y seguimiento.
- Mostrar el análisis de los instrumentos y medios de difusión.
- Capacitar a los funcionarios para asegurar el nivel de conocimientos y destrezas adecuado para el desempeño de las funciones de las OIRS, dispuesto en Párrafo II, Título II de la Ley N° 18.834<sup>24</sup>.
- Identificar brechas entre resultados efectivos y metas comprometidas.

<sup>24</sup> Ley que aprueba Estatuto Administrativo, Ministerio del Interior, con fecha de publicación 23 de Septiembre de 1989 y sus modificaciones.

**4° Etapa:** Resultados de la implementación total de la OIRS, en base a la Guía Metodológica. Se incorporan a las actividades de la etapa anterior las siguientes:

- Operar los instrumentos de trabajo implementados para la entrega de información a través de las OIRS, de acuerdo al diseño de la etapa anterior.
- Evaluar el funcionamiento de las OIRS, midiendo los niveles de satisfacción de los usuarios/as.
- Analizar el perfil de usuarios/as a los que atiende la OIRS.
- Medir los indicadores de resultados para evaluar la gestión de la oficina respecto de los resultados y sugerencias recibidos.

La Institución elabora informe de resultado y lo presenta a la SEGEGOB para aprobación, considerando:

- Informes Ejecutivos de las evaluaciones realizadas.
- Identificación de resultados y recomendaciones para los siguientes períodos.

La Institución diseña un Programa de Seguimiento de las recomendaciones formuladas en el Informe de Resultados.

**5° Etapa:** La Institución aplica el Programa de Seguimiento de las recomendaciones diseñado en la etapa anterior respecto a las OIRS, en base a Guía Metodológica e informa sus resultados a la SEGEGOB, perfecciona la implementación de la(s) OIRS pasando a un Sistema Integral de Atención a Cliente(a)s, Usuario(a)s y Beneficiario(a)s, establecido por SEGEGOB en la guía metodológica 2007. Para lo cual debe realizar las siguientes actividades:

- Diagnosticar todos los espacios de atención existentes, y vincularlos a las definiciones estratégicas institucionales en materias de atención a Cliente(a)s, Usuario(a)s y Beneficiario(a)s.
- Diagnosticar los instrumentos de trabajo para los espacios de atención, determinando las brechas entre el estado actual y el Sistema Integral de Atención a Usuarías y Usuarios establecido por SEGEGOB.

La Institución diseña el Sistema Integral de Atención a Cliente(a)s, Usuario(a)s y Beneficiario(a)s con procedimientos de atención y derivación, sistema de seguimiento y plan de difusión.

Se elabora un Plan de Trabajo para la implementación del Sistema Integral de Atención a Cliente(a)s, Usuario(a)s y Beneficiario(a)s, en el año en curso y el siguiente, y se presenta a la SEGEOB para validación. Éste incluye:

- Objetivos del Sistema Integral de Atención a Cliente(a)s, Usuario(a)s y Beneficiario(a)s, metas e indicadores de calidad.
- Cronograma de implementación, identificando las actividades, plazos y responsables.

**6° Etapa:** La Institución implementa el Sistema Integral de Atención a Cliente(a)s, Usuario(a)s y Beneficiario(a)s validado por SEGEOB, según Guía Metodológica 2007, con base al programa de trabajo antes definido, para lo cual debe realizar al menos las siguientes actividades:

- Implementar procedimientos de atención y derivación de solicitudes para todos los espacios de atención.
- Implementar sistema de registro y seguimiento de solicitudes.
- Ejecutar el Plan de difusión.
- Capacitar a los funcionarios para asegurar el desempeño adecuado del Sistema Integral de Atención a Cliente(a) s, Usuario(a) s y Beneficiario(a) s.
- Medir los Indicadores de calidad de atención para evaluar el cumplimiento de metas.

La Institución elabora Informe de Resultado de la implementación del Sistema Integral de Atención a Cliente(a)s, Usuario(a)s y Beneficiario(a)s y lo presenta a la SEGEOB, considerando:

- Informes Ejecutivos con perfiles de Cliente(a)s, Usuario(a)s y Beneficiario(a)s y encuestas de satisfacción aplicadas.
- Identificación de Resultados y recomendaciones para los siguientes períodos.

La Institución diseña el Programa de Seguimiento de las recomendaciones formuladas en los Informes de Resultado e informa sus resultados a la SEGEOB, implementa los compromisos establecidos en el programa de Seguimiento del año anterior y deberá al menos mantener el grado de desarrollo del sistema de acuerdo a cada una de las etapas tipificadas.

Será requisito para la incorporación al Programa Marco Avanzado que los servicios tengan cumplidas todas las etapas finales del Programa Marco Básico



correspondiente al año en curso. En el caso de Instituciones que al año siguiente les falte cumplir una o más etapas del Programa Marco Básico deberán mantenerse en él.<sup>25</sup>

### 3. ORGÁNICA DE LAS MUNICIPALIDADES EN CHILE

La Constitución Política de la República de Chile de 1980 establece en su Artículo 3º, incisos 1º y 2º que: *“El Estado de Chile es unitario. La administración del Estado será funcional y territorialmente descentralizada o desconcentrada en su caso, de conformidad a la ley”*. Más adelante, en el artículo N° 110, inciso 1º señala que: *“Para lo efectos de la administración local, las provincias se dividirán en comunas”*.

Luego en el Artículo N° 118, inciso 1º plantea: *“La administración local de cada comuna o agrupación de comunas que determine la ley reside en una Municipalidad...”*. Continúa en el inciso 4º diciendo que: *“Las Municipalidades son corporaciones autónomas de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio, cuya finalidad es satisfacer las necesidades de la comunidad local y asegurar su participación en el progreso económico, social y cultural de la comuna”*.

Nuestra Carta Fundamental es clara al consagrar, en los artículos señalados en el párrafo anterior, la preeminencia de los Municipios en materia de administración del territorio local y destaca su autonomía. Sin embargo, no deberá de interpretarse dicha autonomía como un “Gobierno Particular”, pues la Administración del Estado en Chile es un todo integral, por ello, es principio y exigencia que las Municipalidades actúen coordinadamente, en unidad de acción. (Ver anexo N° 2)

Por otra parte, nuestra Constitución Política de la República determina que todo lo que se refiera a las funciones y atribuciones de las Municipalidades será materia de una Ley Orgánica Constitucional<sup>26</sup>, la Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades

<sup>25</sup> Fuente: Documento Técnico: “Programa de Mejoramiento de la Gestión año 2008, Programa Marco”, Julio de 2007, DIPRES.

<sup>26</sup> Ley que la Constitución denomina expresamente como tal, y cuya aprobación, modificación o derogación exige un quórum de votación de 4/7 de los miembros senadores y diputados en ejercicio. Las materias de L.O.C. no admiten delegación en el Ejecutivo de la Potestad legislativa, por lo tanto, no se pueden regular por DFL. Requieren siempre, como trámite previo a su promulgación e indispensable para su validez, del control de constitucionalidad del Tribunal Constitucional. Ministerio del Interior Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo, octubre 2002, DICCIONARIO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA CHILENA, 2ª Edición, Santiago de Chile, Impreso en LOM Ediciones.

Nº 18.695<sup>27</sup>. Dicha ley señala las materias de competencia municipal: Funciones y Atribuciones del Alcalde y el Concejo; Patrimonio y Financiamiento Municipales; Organización Interna; Régimen de Bienes; Personal; Fiscalización; Participación Ciudadana (Instancias de participación, audiencias públicas y oficinas de reclamos, y plebiscitos comunales); Elecciones Municipales (Presentación de candidaturas, inscripción de candidatos, escrutinio de mesas receptoras de sufragios, escrutinio general y calificación de elecciones); y Corporaciones, Fundaciones y Asociaciones Municipales.

## 4. ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE QUILPUÉ

### 4.1. Reseña Histórica Institucional, Datos Geográficos y Demográficos de la Comuna de Quilpué.

La comuna de Quilpué nace como Municipalidad Independiente, por Decreto Supremo del 14 de Octubre de 1893, bajo el Gobierno del Presidente don Jorge Montt Álvarez. Luego de la promulgación de la Ley de Comuna Autónoma, el 22 de Diciembre de 1891, promovida por don Manuel José Irrázaval<sup>28</sup>. El 25 de Abril de 1898 por decreto del entonces Presidente, Federico Errázuriz y su Ministro del Interior, Carlos Walker, se confiere el título de Ciudad a la Villa de Quilpué.

El primer Alcalde de Quilpué fue don Silvestre de la Paz Prado, en el año 1893. La primera planta municipal la conformaron seis funcionarios. Hacia el año 1900, el personal municipal se había cuadruplicado llegando a ser 24 funcionarios, clasificados de la siguiente manera: Personal Alcaldía y Administrativos (seis); Personal Policía Comunal (doce); y Personal Policía de Aseo (seis).<sup>29</sup>

Con el pasar del tiempo y el crecimiento demográfico de la comuna, se amplía la planta de funcionarios municipales. Así, en la década del 30 habían sesenta y cinco (65) funcionarios, en la década del 50 se contaba con noventa (90) funcionarios, en la década

<sup>27</sup> L.O.C. Municipalidades, publicada en el Diario Oficial el 31 de marzo de 1988 y sus modificaciones

<sup>28</sup> Quien inició una campaña para establecer el sistema de Comuna Autónoma y la libertad electoral, temas que comenzaron a discutirse en el Senado en noviembre de 1890. Información disponible en Sitio Web [http://www.icarito.cl/medio/articulo/0,0,38035857\\_172985957\\_182395503\\_1,00.html](http://www.icarito.cl/medio/articulo/0,0,38035857_172985957_182395503_1,00.html) [Fecha de consulta 01 de julio de 2008].

<sup>29</sup> Fuente: "I. Municipalidad de Quilpué 1893-1993: Un Siglo de Historia", J. J. López Azcarate, Diseñado e impreso en Imprenta y Litografía Soto Ltda. 1993. 1ª Edición.

del 80 la planta ascendía a ciento veintiún (121) funcionarios, en la década del 90 se tenía ciento cuarenta y nueve (149) funcionarios, hasta llegar a nuestros días, cuando la planta llega a estar conformada por ciento sesenta y siete (167) funcionarios.

Quilpué se ubica 20 Kms. al este de Valparaíso, en el Valle de Marga Marga, es una de las treinta y ocho (38) comunas que constituyen la V Región de Valparaíso. Su superficie abarca 536,9 Kms<sup>2</sup>. La población alcanza a los 149.581 habitantes de los cuales un 98,95% corresponde a población urbana y un 1,05% corresponde a población rural.

En relación al porcentaje de población regional, la comuna de Quilpué corresponde al 8,79%.<sup>30</sup> (Ver anexo N° 3)

#### **4.2. Organización y Funcionamiento de la Municipalidad de Quilpué<sup>31</sup>.**

La organización, funcionamiento y coordinación de la Municipalidad de Quilpué se rige por el Reglamento N° 6 del 31 de octubre de 1988. Dicho reglamento, describe en detalle las funciones y atribuciones de cada Dirección del Municipio, ellas dependerán directamente del Alcalde.

El Título III, sobre las Unidades Municipales, en los Capítulos I al IX indica el nombre, objetivo y funciones de cada una de ellas.

Cabe señalar, que el esquema realizado en la época de dictación del Reglamento N° 6, del 31 de octubre de 1988, ha sufrido algunas modificaciones hasta nuestros días, debido al surgimiento de nuevas necesidades y conforme a las modificaciones vigentes en la Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades N° 18.695.

---

<sup>30</sup> Fuente: Información comunal de Quilpué, Sistema de Información Municipal, Gobierno de Chile, Ministerio del Interior, Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo. Disponible en Sitio Web <http://www.sinim.cl/> [Consultada el 01 de julio de 2008].

<sup>31</sup> Fuente: Reglamento N° 6, de 31 octubre de 1988 que aprueba estructura, funciones y coordinación de la Municipalidad de Quilpué. Firmado por don Fernando Márquez Espinoza, el Alcalde de la época y su Secretario Municipal, don Javier Mondragón Martínez.

## **CAPÍTULO III.**

### **ANTECEDENTES DEL TRABAJO**

#### **1. EXPERIENCIA DE LA MUNICIPALIDAD DE VIÑA DEL MAR<sup>32</sup>**

En el año 1998 comienza, en el Municipio de Viña del Mar, el diseño de la “ventanilla única”. Con la llegada del Alcalde Dr. Kaplán, se pone en marcha el proyecto, pues correspondía a una de sus prioridades de gestión, incluida en su Programa de Gestión.

Se contratan los servicios de una empresa llamada Proexis S.A., que les vende un sistema computacional de almacenamiento y recuperación de datos adecuado a las necesidades de la comuna viñamarina. El costo para el Municipio fue de \$50.000.000 de pesos.

Como primer paso, antes de la implantación, la Municipalidad de Viña del Mar, hace una lista de todos los servicios entregados por el Municipio, clasificados por departamento. Para la puesta en marcha se realizaron las siguientes acciones previamente:

1. Definir “nudos críticos”, es decir, qué departamentos generaban mayor desorden en su gestión dentro de su unidad: Los departamentos más conflictivos, por desordenes e irregularidades, eran Rentas, Obras y Tránsito.
2. Seleccionar el personal que sería capacitado en el manejo del nuevo software.
3. Capacitar el personal seleccionado: ejecutivas de atención de público, personal de callcenter a cargo de una línea 800, monitores del servicio vía virtual.
4. Montaje de la Plataforma de Atención de Público: Hoy en día cuentan con ocho (8) módulos que atienden diariamente desde las 9:00 hrs. hasta las 14:00 hrs.

Se acondiciona además de siete (7) cajas que reciben pagos de todos los trámites realizables en los módulos de atención (pago de patentes, permisos de circulación, licencias de conducir, etc.); habilitado con diferentes medios de pago (cheque, redcompra, tarjetas de crédito y efectivo). Esta plataforma se ubica en la Alcaldía

---

<sup>32</sup> Fuente: Entrevista a la Jefa de Ventanilla Única de la Municipalidad de Viña del Mar, Sra. Luzmila Madariaga. [Fecha de Entrevista 11 de abril de 2008] Formato de entrevista en anexo N° 14

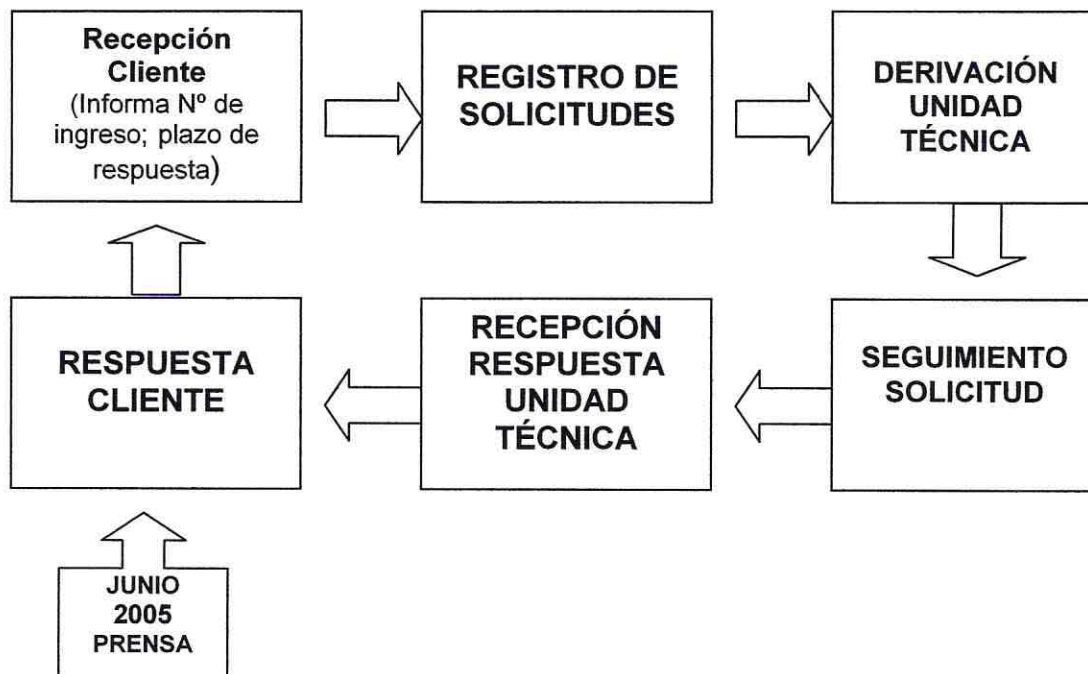
El objetivo de concentrar todo en un solo lugar, permitió hacer más expedita la atención y mejorar el nivel de satisfacción de usuarios.

5. El departamento de Social, cuenta con su propia ventanilla única, que opera en un edificio aparte.

El sistema de ingreso de solicitudes se hacía manejando el software computacional, mediante el ingreso de la solicitud e inmediata derivación al departamento respectivo. Luego la Jefa de La Ventanilla Única, realizaba un seguimiento a cada solicitud; fiscalizando de tal manera, que se cumpliesen a cabalidad los plazos de respuesta a los vecinos de la comuna.

El objetivo de contar con una asistencia por módulo hace más personal la atención, se acondicionaron con mobiliarios confortables para que la persona se sienta lo más cómoda posible mientras permanezca en el Municipio.

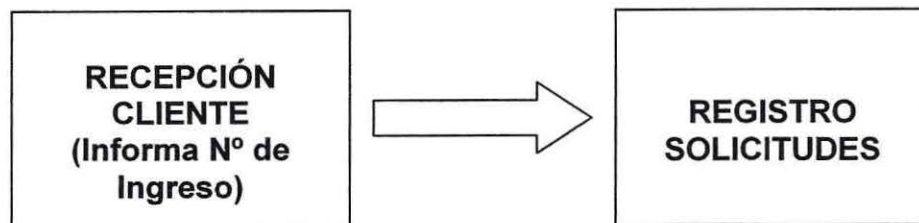
El modelo de atención de la ventanilla única era el siguiente:



El año 2005 la ventanilla única corta el sistema de respuesta al ciudadano para entregarlo al Departamento de Prensa.

Con la llegada de la nueva Alcaldesa Sra. Virginia Reginato, el sistema ventanilla única se cambia por el de "Ficha Vecino" en el año 2007. El cual tiene como dato clave para ingresar cualquier solicitud, reclamo y/o sugerencia; como también; acceder a cualquier prestación del Municipio, el N° de Cédula de Identidad, sin él no es posible transacción alguna.

El sistema Ficha Vecino es el siguiente:



El cambio de sistema ventanilla única por el de ficha vecino, no permite hacer un seguimiento a las solicitudes por parte de una unidad diferente a la que fue derivada dicha solicitud. Esa es una de las falencias encontradas.

Por otra parte, el hecho de pedir el N° de Cedula de Identidad, hace más segura la gestión para el usuario, pues sin tal N°, no es posible acceder al sistema.

Como desafíos futuros, la Municipalidad de Viña del Mar se plantea:

- ✓ Ampliar el espacio de atención con que se cuenta actualmente, dotándolo de más módulos y mayor cantidad de cajas receptoras de pagos.
- ✓ Mejorar las condiciones de atención en la ventanilla de atención social, pues se encuentra separada de la que opera en el Edificio Principal y es necesario igualar en materia de acceso a minusválidos, confort en la sala de espera, distribución del espacio físico y cantidad de funcionarios.
- ✓ Como medida general, se tiene presente que la capacitación permanente de funcionarios es la clave para entregar cada vez un mejor servicio a la comunidad.

## 2. EXPERIENCIA DE MUNICIPALIDAD DE VALPARAÍSO<sup>33</sup>

En el caso de la Municipalidad de Valparaíso, ésta realizó un estudio por departamento o sector y observó que existían procesos comunes, como la atención de público, en los distintos departamentos y se decidió juntarlos en una sola área.

Se industrializa el proceso con amplia fiscalización de los funcionarios, surgen interrogantes como:

- ¿Por qué un funcionario atiende 10 personas diariamente, mientras que otro atiende a 30 personas?
- ¿Falta capacitación?
- ¿Falta motivación?

Se capacita a 100 funcionarios de todas las unidades, produciéndose, a la vez, una intercapacitación de áreas, por ejemplo, el que era experto en rentas le explicaba a los demás sobre su área, lo mismo pasó con obras, tránsito, operativa y aseo, etc.

Se trabajó con personal de planta, a contrata y honorarios, se incluyen los dos últimos pues suelen hacer mejor el trabajo por motivación de llegar a ser funcionario de planta.

Se crea entonces, la Plataforma de Atención de Público junto a la creación de la Dirección de Ciudadanía y Servicios, con el objetivo de controlar la atención ciudadana de todas las unidades.

Actualmente, la Plataforma de Atención opera con 17 módulos de atención de público, que atiende cualquier motivo de concurrencia al Municipio. La modalidad de atención se basa en un software computacional que está en la entrada de la Plataforma y entrega un N° de atención electrónico de acuerdo al tipo de trámite o solicitud del usuario. Además, cuentan con 10 cajas que reciben pagos por conceptos de patentes, permisos de circulación, licencias de conducir, aseo, etc.

---

<sup>33</sup> Fuente: Entrevista al Jefe de Unidad de Modernización, Proyecto de Modernización Municipal, de la Municipalidad de Valparaíso. Sr. Cristian Ibarra Muñoz. [Fecha de Entrevista 26 de junio de 2008] Formato de entrevista en anexo N° 14

Como desafíos futuros, encontramos:

- ✓ La creación de una Plataforma de Atención de Usuarios especializado en el área social, acondicionado con baños para mujeres, hombres, discapacitados y mudadores para bebés. Otro de los proyectos de esta nueva Plataforma es el acondicionamiento de un área de guardería pensado en el público que acuda con niños, dotado con juegos para hacer más amena la espera en la sala.
- ✓ La implementación de un Callcenter, línea telefónica gratuita a disposición de la ciudadanía, dotado de personal altamente capacitado para brindar respuesta a las inquietudes de la comunidad que acceda.

Para evaluar la puesta en marcha del proyecto, en diciembre del 2007, se hizo una encuesta de satisfacción a los usuarios, repetida en mayo del 2008, con resultados de progreso satisfactorio.

El éxito de la implantación de esta Plataforma de Atención al Usuario se atribuye a: contar con un PMG alineado con la estrategia de desarrollo Institucional, permitiendo la capacitación permanente de los funcionarios, acompañado de incentivos monetarios (PMG) y una orientación clara al servicio de los ciudadanos de la comuna.

### **3. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA MUNICIPALIDAD DE QUILPUÉ EN MATERIA DE ATENCIÓN CIUDADANA.**

El medio de recepción de solicitudes con que cuenta el Municipio es la “providencia”, corresponde a un documento que cuenta con un N° de registro, nombre del remitente, materia, oficina de destino, fecha de ingreso y fecha de respuesta. Cada providencia es ingresada a un sistema de Gestión Documental y canalizada al departamento respectivo.

Existe un formulario de registro de cada providencia, canalizado a través de la unidad “Oficina de Partes”, que cumple funciones de oficina de Información.

El formulario a llenar por el ciudadano, actualmente, es una hoja tamaño oficio con formato de carta, dirigida al Alcalde (Ver Formato Formulario en Anexo N° 9), que permite al ciudadano plantear su problema y al finalizar debe registrar sus datos personales: nombre, cédula de identidad, dirección y teléfono de contacto.

Una vez que la carta está lista, un funcionario de la Oficina de Partes, la envía al Secretario Municipal para aprobación, luego del visto bueno, la ingresa al sistema de gestión documental, le asigna un N° de providencia y la canaliza al departamento respectivo. Luego de ello, otro funcionario escanea el documento y lo ingresa a un archivo computacional.

Es posible identificar en el desarrollo del proceso de ingreso de solicitudes, que la Municipalidad cuenta con dos mecanismos:

1. Manual, que inicia el ingreso de la solicitud, mediante la carta tipo dirigida al Alcalde; y
2. Computacional, que es que cierra el proceso de la solicitud, a través del registro de la información en el sistema computacional del Municipio, el Sistema de Gestión Documental.

## CAPÍTULO IV.

### DESARROLLO DEL TRABAJO

#### 1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El Municipio es la principal puerta de entrada de los ciudadanos hacia el Estado; en la búsqueda de satisfacción a sus demandas por algunos bienes y servicios públicos que éste otorga. Además, debe dar respuestas entregando al ciudadano estos servicios, si está dentro de sus competencias y/o, de lo contrario, proporcionar la orientación e información necesaria o, en su defecto, derivarlo a los servicios o instituciones públicas que puedan resolver su petición.

Para este efecto, es de gran ayuda contar con una oficina de atención de público, dotada de personal altamente capacitado, para entregar información, recibir reclamos y/o estudiar sugerencias que surjan de la comunidad.

El problema se origina cuando nos encontramos frente a múltiples oficinas de atención de público, con distintos tipos de información referentes a trámites o beneficios de su exclusiva competencia. Nos enfrentamos, entonces, a la disgregación de las diferentes unidades o departamentos de un Municipio.

Es éste el caso de la Municipalidad de Quilpué, pues debido a que sus dependencias se encuentran en distintos puntos de la comuna, no es capaz de dar respuestas oportunas y ágiles a requerimientos, necesidades y/o sugerencias, de la comunidad; esto deteriora la calidad de atención a sus usuarios / beneficiarios y produce descontento en la ciudadanía.

Es posible, a priori, atribuir a la problemática señalada las siguientes posibles razones:

- Carencia de tecnología adecuada.
- Falta de competencias técnicas de los funcionarios a cargo.
- Falta de información entre los departamentos del Municipio, pues no se encuentran en red.

Surge, luego, el siguiente cuestionamiento:

¿Es la implementación de una OIRS, en la Municipalidad de Quilpué, la manera de entregar a sus usuarios / beneficiarios una más eficaz, eficiente, oportuna y ágil atención?

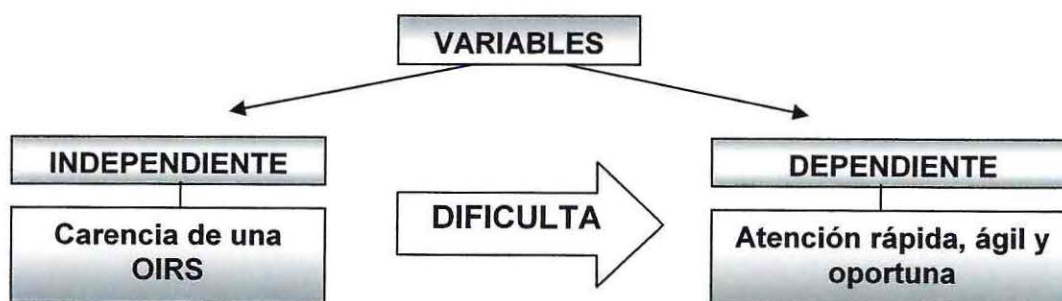
## 2. HIPÓTESIS

*“La carencia de una Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) dificulta entregar a los usuarios / beneficiarios, de la Municipalidad de Quilpué, una atención rápida, ágil y oportuna”.*

Se relacionan en el planteamiento de esta “hipótesis de investigación” (o de trabajo), dos variables: una Dependiente y otra Independiente.

Estamos frente a una “Hipótesis que establece relaciones de causalidad”, es decir, establece una relación de causa – efecto. Este tipo de hipótesis que relaciona dos variables, una dependiente de la otra, se les llama “Hipótesis causal bivariada”.

Bajo esta lógica, la existencia de una OIRS condiciona la calidad de la atención en el municipio de Quilpué.



### 3. OBJETIVOS

#### 3.1. Objetivo General.

- ✓ Establecer los lineamientos de cómo será la implementación de una eficaz Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) en la Municipalidad de Quilpué.

#### 3.2. Objetivos Específicos.

- ✓ Diagnosticar la situación actual del Municipio de Quilpué, en materia de información, reclamos y sugerencias; contrastándola con la situación esperada luego de la implantación de la OIRS.
- ✓ Verificar la existencia de mecanismos que faciliten el acceso a la información por parte de la ciudadanía (Ventanilla única, líneas telefónicas, oficina virtual). O en su defecto el estudio de su factibilidad de implementación.
- ✓ Proponer un plan de difusión a la comunidad de cómo será la nueva OIRS del Municipio de Quilpue, para así, integrar a la gente al proceso.

## 4. METODOLOGÍA

### 4.1. Tipo de Investigación

De acuerdo con la clasificación de los tipos de investigación, realizada por Gordon Dankhe (1986) existen cuatro tipos: exploratoria, descriptiva, correlacional y explicativa. Considerando que el objetivo de esta investigación es determinar las causas y el por qué de los hechos, se define de tipo: **EXPLICATIVA**.

Se tratará de hacer un diagnóstico de la realidad actual del Municipio de Quilpué, respecto de su modo de operar en materia de información, reclamos y sugerencias. Así como también, se darán razones de por qué es importante y necesario crear la unidad administrativa de la OIRS para dar respuesta a las demandas ciudadanas de forma más eficiente, ágil y oportuna.

La explicación en esta investigación se abocará a la relación directa de dos variables, planteadas en la hipótesis, que demuestran las causas y efectos del fenómeno en estudio.

Para el diagnóstico de la situación actual del Municipio, me abocaré a la revisión de los resultados y conclusiones extraídas de encuestas aplicadas a directivos y jefaturas, funcionarios y usuarios. Paralelamente, se revisarán las experiencias de Municipios vecinos: Valparaíso y Viña del Mar, a modo de antecedente.

### 4.2. Obtención de datos

Para probar mi hipótesis aplicaré como instrumento de medición tres encuestas orientadas a:

- ✓ Directivos y Jefaturas; (Ver anexo N° 11)
- ✓ Funcionarios (Ver anexo N° 12) ; y
- ✓ Usuarios (Ver anexo N° 13)

Los tres tipos de encuestas contienen preguntas dicotómicas, de alternativas y abiertas; orientadas a obtener una visión de los tres segmentos respecto a la información y atención de público en el Municipio.

## CAPÍTULO V. DISCUSIÓN Y ANÁLISIS DE ENCUESTAS

### 1. APLICACIÓN DE ENCUESTAS EN MUNICIPALIDAD DE QUILPUÉ.

#### 1.1. Encuesta a Directivos y Jefaturas.

- ✓ Muestra: 12 personas (directivos y jefaturas) de diferentes departamentos elegidos aleatoriamente.
- ✓ Objetivo: Obtener la visión y aporte de los escalafones más altos dentro del Municipio.

##### 1.1.1. Resumen de Tabulación

A continuación un resumen de la tabulación de la información recogida, por pregunta. (Ver Anexo N° 5)

Pregunta N° 1: ¿Su Institución cuenta con una sistematización de metodologías de atención de usuarios/as (presencial, telefónico, virtual, etc.)?

SI	NO
11	1
92%	8%

Pregunta N° 2 a: ¿Su Institución cuenta con instrumentos para medir el nivel de satisfacción de los usuarios/as?

SI	NO
4	8
33%	67%

Pregunta N° 2 b: Califique la calidad de los instrumentos de acuerdo a la siguiente escala:

EXELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA
0	0	3	1	0
0%	0%	75%	25%	0%

Pregunta N° 3 a: ¿Los espacios de Atención de Público de su Institución cuentan con Instrumentos de registro y recolección de datos manuales? Indicar cuáles.

SI	NO
8	4
67%	33%

Pregunta N° 3 b: ¿Los espacios de Atención de Público de su Institución cuentan con Instrumentos de registro y recolección de datos computacionales? Indicar cuáles.

SI	NO
10	2
83%	17%

Pregunta N° 4: ¿Cuenta su Institución con un Plan Anual de Difusión de Actividades, de acuerdo al perfil del usuario(a)s, y beneficiario(a)s?

SI	NO
6	6
50%	50%

Pregunta N° 5: ¿Cuenta su Institución con una Carta de derechos ciudadanos a disposición de los usuarios / beneficiarios?

SI	NO
0	12
0%	100%

Pregunta N° 6: ¿Cuenta su Institución con un sistema de seguimiento a las solicitudes ciudadanas? Indicar cuales.

SI	NO
12	0
100%	0%

Pregunta N° 7: ¿Quisiera Ud. hacer algún aporte o tocar algún tema no contemplado en la encuesta que considere importante agregar?

SI	NO
6	6
50%	50%

### 1.1.2. Análisis de Resultados Obtenidos.

- ✓ En la pregunta N° 1, que señala: *¿Su Institución cuenta con una sistematización de metodologías de atención de usuarios/as (presencial, telefónico, virtual, etc.)?*

El 92%, de los encuestados dice contar con sistematización de metodologías de atención al usuario, contra un encuestado, correspondiente al 8%, que dice no contar con tales instrumentos. Esto demuestra que en el escalafón mayor, la mayoría está en conocimiento de los métodos de atención de público con que cuenta el Municipio.

- ✓ En la pregunta N° 2 se hace una subdivisión, N° 2 a y N° 2 b.

La pregunta N° 2 a, *¿Su Institución cuenta con instrumentos para medir el nivel de satisfacción de los usuarios/as?*

El 67% de los encuestados señala no contar con instrumentos para medir satisfacción ciudadana, mientras que el 33% que admite contar con ellos. El porcentaje de encuestados que declara contar con instrumentos de medición, nombra dos: Libro de Reclamos y Sugerencias y Correo Electrónico.

En la segunda parte de la pregunta, N° 2 b; que plantea lo siguiente: *Califique la calidad de los instrumentos de acuerdo a la siguiente escala:*

- *Excelente*
- *Buena*
- *Regular*
- *Mala*
- *Muy mala*

El 75% califica los instrumentos como regulares, mientras que el 25% los califica como malos. Cabe señalar que las otras alternativas de excelente, bueno y muy malos no fueron seleccionadas por ninguno de los encuestados, esto demuestra que los directivos y jefaturas asumen que sus sistemas están en la media, que no son óptimos pero tampoco son pésimos. La razón la atribuyen a la falta de expresión de los usuarios, pues no manifiestan su disconformidad si así lo sienten.

- ✓ En la pregunta N° 3 se hace una subdivisión, N° 2 a y N° 2 b.

La pregunta N° 3 a: *¿Los espacios de Atención de Público de su Institución cuentan con Instrumentos de registro y recolección de datos manuales? Indicar cuáles.*

Un 67% declara contar con ellos e indica que son solicitudes varias que el ciudadano puede realizar en los distintos departamentos y varían de forma, de acuerdo a la unidad. Por otra parte, un 33% dice no contar con instrumentos manuales.

La pregunta N° 3 b, *¿Los espacios de Atención de Público de su Institución cuentan con Instrumentos de registro y recolección de datos computacionales? Indicar cuáles.*

El 83% de los encuestados declara contar con sistemas computacionales, los que varían de acuerdo a cada departamento, pero el que se repite en todas las respuestas positivas es el sistema de gestión documental.

- ✓ En la pregunta N° 4, *¿Cuenta su Institución con un Plan Anual de Difusión de Actividades, de acuerdo al perfil del usuario(a)s, y beneficiario(a)s?*

Las respuestas están igualmente divididas, 50% piensa que si y 50% piensa que no.

- ✓ Referente a de la pregunta N° 5, *¿Cuenta su Institución con una Carta de derechos ciudadanos a disposición de los usuarios / beneficiarios?*

El 100% de los encuestados declara que no existe a disposición de la ciudadanía una carta de derechos ciudadanos, la cual es un medio de información masiva hacia los

vecinos de la comuna, si se publica en un lugar visible de la Municipalidad o en su página Web.

✓ Acerca de la pregunta N° 6, *¿Cuenta su Institución con un sistema de seguimiento a las solicitudes ciudadanas? Indicar cuáles.*

La respuesta es afirmativa en un 100%, todos los encuestados declaran contar con un seguimiento de solicitudes ciudadanas, que es el Sistema de Gestión Documental.

✓ En la pregunta N° 7, *¿Quisiera Ud. hacer algún aporte o tocar algún tema no contemplado en la encuesta que considere importante agregar?*

La mitad de los encuestados dice no, o la deja en blanco.

El otro 50%, hace aportes como:

- Centralizar una plataforma de atención ciudadana, tipo ventanilla única para todos los departamentos.
- Ampliar los espacios de atención de público.
- Contar con un libro de reclamos y sugerencias virtual, disponible a través de la página Web de la Institución.
- Crear una red de información entre los organismos públicos de la comuna y la Municipalidad, para entregar así, información clara y oportuna al vecino.
- Crear un plan de difusión de los programas que se realizan dentro del Municipio.

## 1.2. Encuesta a Funcionarios Municipales.

- ✓ Muestra: La selección se hizo bajo el criterio del escalafón: 20 funcionarios entre profesionales y técnicos; y 20 funcionarios entre administrativos y auxiliares. Cabe señalar que se mezclaron en las dos categorías funcionarios de planta, a contrata y a honorarios.
- ✓ Objetivo: Obtener la perspectiva de los funcionarios sobre los espacios de atención con que cuenta la Municipalidad y cómo es su funcionamiento.

### 1.2.1. Resumen de Tabulación.

A continuación se presenta un resumen de la tabulación de la encuesta aplicada (Ver anexo N° 6), a la muestra seleccionada de funcionarios, por pregunta, dividida en dos grupos:

1. Profesionales y Técnicos.
2. Administrativos y Auxiliares.

Pregunta N° 1a: ¿Considera Ud. que los usuarios / beneficiarios conocen los procedimientos a seguir para acceder a los beneficios y servicios que entrega el Municipio?

Profesionales y Técnicos		Administrativos y Auxiliares	
SI	NO	SI	NO
5	15	6	14
25%	75%	30%	70%

Pregunta N° 1b: Si su respuesta es no, ¿atribuye alguna razón? Explique brevemente.

Profesionales y Técnicos		Administrativos y Auxiliares	
Responde	NO responde	Responde	NO responde
15	5	14	6
75%	25%	70%	30%

Pregunta N° 2a: ¿Considera Ud. que el Municipio cuenta con los sistemas de información necesarios para realizar sus funciones y atender a sus usuarios eficientemente?

Profesionales y Técnicos		Administrativos y Auxiliares	
SI	NO	SI	NO
9	11	9	11
45%	55%	45%	55%

Pregunta N° 2b: ¿Cómo mejoraría Ud. la situación actual?

Profesionales y Técnicos		Administrativos y Auxiliares	
Responde	NO responde	Responde	NO responde
20	0	15	5
100%	0%	75%	25%

Pregunta N° 3: ¿Cómo evaluaría Ud. la atención otorgada por el Municipio en materia de información, reclamos y/o sugerencias?

Profesionales y Técnicos				
Excelente	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo
0	5	13	1	1
0%	25%	65%	5%	5%

Administrativos y Auxiliares				
Excelente	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo
1	10	7	2	0
5%	50%	35%	10%	0%

Pregunta N° 4: ¿Considera Ud. que los usuarios / beneficiarios saben cuáles son sus derechos y obligaciones?

Profesionales y Técnicos		Administrativos y Auxiliares	
SI	NO	SI	NO
6	14	3	17
30%	70%	15%	85%

Pregunta N° 5: ¿Considera Ud. que los usuarios / beneficiarios saben dónde dirigirse para ejercer sus derechos?

Profesionales y Técnicos		Administrativos y Auxiliares	
SI	NO	SI	NO
5	15	5	15
25%	75%	25%	75%

Pregunta N° 6: En su opinión, ¿Qué mecanismo (s) genera (n) una mejor atención a los usuarios? Nombre máximo 3.

Profesionales y Técnicos		Administrativos y Auxiliares	
Responde	NO responde	Responde	NO responde
19	1	18	2
95%	5%	90%	10%

Pregunta N° 7: ¿Quisiera hacer algún aporte o tocar algún tema no contemplado en la encuesta que considere importante agregar?

Profesionales y Técnicos		Administrativos y Auxiliares	
Responde	NO responde	Responde	NO responde
11	9	8	12
55%	45%	40%	60%

### 1.2.2. Análisis de Resultados Obtenidos.

✓ En la pregunta N° 1 a: *¿Considera Ud. que los usuarios / beneficiarios conocen los procedimientos a seguir para acceder a los beneficios y servicios que entrega el Municipio?*

El grupo de profesionales y técnicos, considera que los usuarios del Municipio no conocen los procedimientos a seguir para acceder a las prestaciones y servicios que

entrega la Municipalidad, esta parte del grupo corresponde al 75%. Ocurre algo similar con el grupo de administrativos y auxiliares, pues el 70% manifiesta la misma situación.

Esto demuestra que los funcionarios, de ambos grupos, perciben una ciudadanía desinformada ante el Municipio, por lo tanto, ajenos a sus beneficios como habitante de la comuna.

✓ En la pregunta N° 1b: *Si su respuesta es no, ¿atribuye alguna razón? Explique brevemente.*

En el caso de esta pregunta, dependiente de lo que haya respondido en la anterior, tanto el grupo de profesionales y técnicos como el de administrativos y auxiliares coincide, unánimemente (100%), en que la razón desinformación del usuario se debe a la falta de difusión de programas, planes y proyectos, por parte del Municipio. Esto impide que la totalidad de la ciudadanía acceda a beneficios como becas, subsidios, entre otros.

✓ Respecto a la pregunta N° 2 a: *¿Considera Ud. que el Municipio cuenta con los sistemas de información necesarios para realizar sus funciones y atender a sus usuarios eficientemente?*

En este caso, la opinión de los funcionarios de ambos grupos es idéntica, un 55% cree que si se cuenta con los sistemas de información necesarios, para el desarrollo de las funciones municipales, versus un 45% que opina lo contrario.

✓ En la pregunta 2 b: *¿Cómo mejoraría Ud. la situación actual?*

El 45% que dice no contar con los sistemas de información necesarios para el desarrollo de las funciones, plantea una serie de maneras de optimizar el escenario actual, entre ellas destacan:

- Capacitación de Funcionarios Permanente: Indican que el factor de la capacitación incide altamente en la calidad del servicio entregado a la comunidad, es determinante en la agilización de los procesos.
- Potencialización del sitio Web: Los funcionarios señalan que la mejor manera de asistir al ciudadano es brindarle una alternativa de atención, que evite su concurrencia al Municipio, esta es, la Página Web. Permitir la realización de trámites vía Internet, subir al sitio Web toda la información disponible en los

espacios de atención presenciales, respecto de la Municipalidad (beneficios, programas, requisitos de trámites, pagos en línea, consultas, etc.)

- ✓ En la pregunta N° 3: *¿Cómo evaluaría Ud. la atención otorgada por el Municipio en materia de información, reclamos y/o sugerencias?*

El grupo de profesionales y técnicos califica la atención como regular, con un 65% de las preferencias. Un 25% declara que la atención es buena, un 10% cree que la atención proporcionada es mala y muy mala en algunos casos.

Es importante señalar que ningún funcionario de este grupo calificó la atención de excelente, esto indica que están concientes de que siempre es posible mejorar.

El grupo de administrativos y auxiliares, califica en un 50% la atención como buena, mientras que un 35% cree que la calidad de la atención es regular y un 10% señala que es mala. Las opiniones apuntan a que este grupo califica en su mayoría la atención como buena, e incluso, de excelente (un funcionario, correspondiente al 5%).

Es importante señalar que ningún funcionario calificó la atención, otorgada por el Municipio a las personas, como muy mala, a diferencia del grupo de profesionales y técnicos.

- ✓ La pregunta N° 4, que dice: *¿Considera Ud. que los usuarios / beneficiarios saben cuáles son sus derechos y obligaciones?*

La apreciación del grupo de profesionales y técnicos, es un 15% menor a la del grupo de administrativos y auxiliares. La razón puede deberse a que el último grupo está en mayor contacto con los usuarios y puede dar una opinión sobre la base de su experiencia en terreno. La mayoría de los funcionarios administrativos y auxiliares están en los espacios de atención de público y tienen contacto con él diariamente.

El grupo de profesionales y técnicos, suele estar en oficinas propias, realizando labores de índole técnica, como estudios de planos, de proyectos de infraestructura, estudios contables, elaborando informes para los directivos y jefaturas o simplemente

asesorando en materias de su exclusiva competencia como arquitectura, ingeniería, informática, derecho, administración y finanzas, etc.

✓ En la pregunta N° 5: *¿Considera Ud. que los usuarios / beneficiarios saben dónde dirigirse para ejercer sus derechos?*

La opinión es igual en los dos grupos de funcionarios, un 75% cree que los usuarios no saben dónde dirigirse a realizar sus peticiones, consultas y/o trámites. Mientras que el 25% restante considera que los usuarios saben perfectamente dónde dirigirse para ejercer sus derechos y obligaciones.

La división de las respuestas puede deberse a que la muestra tomó funcionarios de diferentes departamentos, por lo que la percepción del personal de Social u Operativa y Aseo puede estar representada en el 75%, mientras que el 25% restante corresponde, en su mayoría, a personas que acuden al departamento de Rentas a pagar patentes o declarar capitales propios, están habituadas a hacerlo año a año y podrían estar en conocimiento de sus derechos. Lo mismo ocurre con Tránsito, en la renovación de patentes o permisos de circulación.

✓ En relación a la pregunta N° 6, que señala lo siguiente: *En su opinión, ¿Qué mecanismo (s) genera (n) una mejor atención a los usuarios? Nombre máximo 3.*

El promedio de respuesta en los dos grupos de funcionarios es del 92,5% versus un 7,5% que la deja en blanco.

Del porcentaje de funcionarios, de ambos grupos, concuerda en los siguientes mecanismos para generar una mejor atención:

- Contar con una Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS), que se encargue de atender sólo público y que además haga más placentera su estancia en la Municipalidad, ya que, de acuerdo a la Guía Metodológica del Modelo Integral de Atención al Usuario, se debe contar con espacios acondicionados para brindar al público asistente una atención de primera calidad.

- Contar con un edificio que agrupe a todos los departamentos de la Municipalidad con el objeto de unificar la atención, evitando la pérdida de tiempo en ir a distintos puntos de la comuna para hacer varios trámites o solicitudes.
  - Contar con funcionarios capacitados y con vocación de servicio, esto permite reducir los reclamos por mala atención, pues se contaría con personal especial para atender público. Es importante incluir en la selección de los funcionarios la aplicación de test psicológicos que permitan evidenciar actitudes potencialmente agresivas, que irían en contra del prestigio de la Institución.
  - La tecnificación de los diferentes departamentos por igual, promueve mejores condiciones de trabajo, ya que al contar con equipos y sistemas de alta tecnología facilita el desempeño del funcionario y hace más ágil y expedita la atención.
  - Otro punto importante y que se repite dentro de la encuesta es la Difusión, es vital mantener a la comunidad informada, mediante diarios, revistas mensuales o trimestrales que cuenten con la información necesaria para que el usuario pueda acceder a tiempo a los servicios y beneficios entregados por el Municipio, sin quedar fuera de los plazos preestablecidos.
- ✓ En la pregunta N° 7, que dice: *¿Quisiera hacer algún aporte o tocar algún tema no contemplado en la encuesta que considere importante agregar?*

Se reiteran todos los temas expuestos en preguntas anteriores y agrega otros, como:

- Aumentar la cantidad de funcionarios, para evitar aglomeraciones de gente y hacer más ágil y rápida la atención.
- Incluir incentivos al cumplimiento de metas, no sólo de carácter monetario, como por ejemplo: anotaciones de mérito en la hoja de vida del funcionario o felicitaciones de parte de las jefaturas y las direcciones, cuando sea el caso.
- La posibilidad de hacer trámites en línea, evitando con esto, largas filas y tiempo de espera en los espacios de atención de público.

### 1.3. Encuesta a Usuarios / Beneficiarios.

- ✓ Muestra: 30 personas.
- ✓ Lugar: Diferentes departamentos del Municipio de Quilpue que atienden público.
- ✓ Horario: Entre las 9:00 hrs. y las 14:30 hrs.
- ✓ Objetivo: Obtener la visión de la ciudadanía respecto del servicio brindado por el Municipio a la comunidad.

#### 1.3.1. Resumen de Tabulación.

A continuación se presenta un resumen de la tabulación de la información obtenida en la encuesta aplicada a usuarios de la Municipalidad de Quilpué (ver anexo N° 7), por pregunta.

Pregunta N° 1 ¿Considera Ud. que el Municipio le otorga una atención oportuna, ágil y de calidad?

SI	NO
15	15
50%	50%

Pregunta N° 2 ¿Cree Ud. que el Municipio satisface sus demandas como vecino de la comuna?

SI	NO
16	14
53%	47%

Pregunta N° 3 ¿Cómo evalúa Ud. la atención del personal de la Municipalidad de Quilpué, en general?

EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA
1	14	9	3	3
3%	47%	30%	10%	10%

Pregunta N° 4: ¿Ha recibido Ud., oportunamente, información de parte de la Municipalidad sobre beneficios y/o programas (subsidios, becas, etc.)?

SI	NO
6	24
20%	80%

Pregunta N° 5: ¿Le gustaría que hubiese un solo lugar a donde dirigirse (ventanilla única) para realizar algún trámite, solicitud, reclamo y/o sugerencia?

SI	NO
26	4
87%	13%

Pregunta N° 6: ¿Cuál de las siguientes modalidades de atención ocupa Ud. habitualmente?

Presencial	Virtual	Telefónica	Todas
27	5	1	1
79%	15%	3%	3%

Pregunta N° 7: ¿Cuál sería su aporte para mejorar el sistema actual de atención ciudadana? De acuerdo a la tabulación de los tipos de aportes, a continuación se presenta un resumen (Ver anexo N° 8):

MÁS PERSONAL	MÁS ASIST. SOCIALES	MEJORAR ATENCIÓN Y TRATO	UNIFICACIÓN DE TRÁMITES E INFORMACIÓN	MÁS INFORMACIÓN	OTRA	NO CONTESTA
13	3	11	6	4	2	8
28%	6%	23%	13%	9%	4%	17%

### 1.3.2. Análisis de Resultados Obtenidos.

- ✓ En la pregunta N° 1: *¿Considera Ud. que el Municipio le otorga una atención oportuna, ágil y de calidad?*

Podemos apreciar que las opiniones están divididas igualmente en la mitad. 50% de los encuestados plantea que Sí, contra un 50% que dice NO.

Luego de la revisión de las encuesta, podemos apreciar que el 50% que dice Sí recibir una atención oportuna, ágil y de calidad, corresponde a personas que concurren por motivos de pago de patentes, declaración de capitales propios, y trámites de obras o tránsito. Mientras que el 50% de los encuestados que dice NO recibir una atención oportuna, ágil y de calidad, corresponde a usuarios que concurren por motivos de solicitud de beneficios sociales (ficha de protección social, subsidios y/o vivienda) o bien, que van en busca de información sobre aquellos.

- ✓ En la pregunta N° 2: *¿Cree Ud. que el Municipio satisface sus demandas como vecino de la comuna?*

La opinión de los encuestados tiene una leve inclinación a la opción afirmativa con un 53% de las preferencias, versus un 47% que afirma NO creer que el Municipio satisfaga sus demandas como vecino de la comuna.

Tal como ocurre en la pregunta N° 1, el porcentaje que Sí considera contar con un Municipio que atienda y satisfaga sus demandas, pertenece a aquellas personas que acuden por motivos de trámites (Lic. de conducir, pago de patentes y/o aprobación de proyectos de obras). El porcentaje que manifiesta lo contrario, es público que acude al Municipio por motivos de beneficios sociales y/o informaciones varias.

Podemos afirmar que, el segmento de usuarios que se siente insatisfecho es el que acude a solicitar cosas (beneficios, información), mientras que el segmento que se siente satisfecho corresponde a usuarios que concurren a realizar trámites, es decir, que representan ingresos para la Municipalidad, y no gastos, como el segmento menos satisfecho.

- ✓ En relación a la pregunta N° 3: *¿Cómo evalúa Ud. la atención del personal de la Municipalidad de Quilpué, en general?*

Un 47% califica la atención como buena, un 30% la evalúa como regular y un 20% la califica de mala o muy mala.

Volvemos a encontrarnos con diferencias en las respuestas, de acuerdo al motivo de concurrencia al Municipio.

La mayoría de las personas que acuden por información, beneficios sociales y/o audiencias con el Alcalde, califica la atención de regular, mala o muy mala. Cabe señalar que la única persona que calificó la atención como excelente, acudía para solicitar un puente de acceso a su hogar.

Por otra parte, el público que acude a realizar trámites, califica la atención de buena o regular.

Si bien la atención es calificada en su mayoría como buena (47%), siempre existe la posibilidad de mejorar.

- ✓ En la pregunta N° 4: *¿Ha recibido Ud., oportunamente, información de parte de la Municipalidad sobre beneficios y/o programas (subsidios, becas, etc.)?*

Un 80% de los encuestados declara no recibir información oportuna referente a beneficios y/o programas, contra un 20% que afirma ser informado oportunamente por la Municipalidad en estas materias.

En este caso, las respuestas no tienen diferencia en cuanto al motivo de concurrencia al Municipio, pues tanto contribuyentes como beneficiarios dicen no ser informados oportunamente.

- ✓ Respecto a la pregunta N° 5: *¿Le gustaría que hubiese un solo lugar a donde dirigirse (ventanilla única) para realizar algún trámite, solicitud, reclamo y/o sugerencia?*

Un 87% concuerda en que le gustaría concentrar las prestaciones de la Municipalidad en un solo lugar físico, una ventanilla única, que permita hacer más expedita la atención y los tiempos de espera, sin tener que desplazarse por diversos puntos de la comuna para realizar sus trámites, pagos y para ser informado de diversas materias.

✓ En la pregunta N° 6: *¿Cuál de las siguientes modalidades de atención ocupa Ud. habitualmente?*

Un 79% opta por la atención presencial, mientras un 18% realiza sus consultas de manera virtual o telefónica y tan solo un 3% declara ocupar todos los métodos de atención.

La razón de que un 79% prefiera la atención presencial se atribuye a la falta de una página Web que permita realizar trámites en línea.

✓ En la pregunta N° 7: *¿Cuál sería su aporte para mejorar el sistema actual de atención ciudadana?*

El 83% de los encuestados la responde, mientras que el 17% restante la deja en blanco.

De acuerdo a los resultados obtenidos, el porcentaje de encuestados que contesta la pregunta se refiere a cinco aspectos:

- Aumentar la cantidad de personal. (28%)
- Mejorar la calidad de la atención. (23%)
- Unificación de trámites en un solo espacio físico. (13%)
- Proporcionar a la comunidad más información. (9%)
- Contar en el Departamento Social con mayor cantidad de asistentes sociales. (6%)

Sólo un 4% de los encuestados brinda otro tipo de aportes, como: mayor agilidad en la aprobación de carpetas dentro de la dirección de obras y extender el horario de atención de 8:30 a 17:00 hrs.

El porcentaje de usuarios que propone aumentar la cantidad de funcionarios (28%), demuestra que la dotación con que cuentan no es suficiente para la cantidad de público que acude diariamente al Municipio.

Un 23% de los encuestados declara que la calidad de la atención y el trato brindado al ciudadano es un tema que se debe mejorar, pues manifiestan que en reiteradas ocasiones son atendidos de mala gana, esto desprestigia el sector público y falsea el objetivo principal del Estado que es propender al bien común.

El 13% de los encuestados declara que no es debidamente informado, y que es responsabilidad del Municipio difundir sus programas y planes de manera masiva. Esto permite que la Municipalidad cumpla con su principal objetivo, que es contribuir al desarrollo económico, social y cultural de la comuna de la mejor manera posible.

Hubo un 6% que propuso contar con mayor cantidad de asistentes sociales en la ventanilla del departamento social, pues muchas veces hay una sola para atender un público de 200 personas diarias. De esta manera se evitaría aglomeraciones y disminuirían los tiempos de espera.

#### **1.4. Conclusiones Generales Respecto a los Tres Tipos de Encuestas Aplicadas.**

- ✓ La visión general de Directivos y Jefaturas, funcionarios (profesionales, técnicos, administrativos y auxiliares) y de los usuarios, respecto al mejor mecanismo para entregar una atención rápida, ágil y oportuna es contar con una Oficina de Información, Reclamos y Sugerencia, dotado de personal altamente capacitado, que cuente con la tecnología adecuada y que esté al tanto de toda la información que el usuario pudiese solicitar, esto es, plazos para postular a beneficios, documentación requerida para trámites, información de planes y programas de beneficio social como becas, subsidios, etc.
- ✓ Es de primera necesidad, contar con un solo Edificio Municipal, que agrupe a todos los departamentos. De manera que la comunidad tenga claro dónde debe dirigirse para ejercer sus derechos ciudadanos.
- ✓ Son los funcionarios los más interesados en ser capacitados constantemente, para entregar el servicio de calidad que demanda la comunidad.
- ✓ El público contribuyente está más satisfecho con la atención brindada, mientras que el público beneficiario se siente mal atendido y por lo mismo, indefenso ante el Municipio en el ejercicio de sus derechos.
- ✓ La opinión de todos los encuestados es que la Municipalidad debe difundir masivamente la información de interés para la comunidad, referente a los servicios que brinda y los beneficios a los que es posible acceder. Esto mejorará el nivel de satisfacción de los usuarios, ya que sumando esto a todo lo anteriormente planteado, genera una atención integral que promueva las líneas de pensamiento del Gobierno Central en el Gobierno Comunal.

## **CAPÍTULO VI.**

### **PROPUESTAS Y APORTES PARA LA SOLUCIÓN DE LA PROBLEMÁTICA PLANTEADA**

#### **1. PROPUESTA DE LINEAMIENTOS RESPECTO A LA IMPLANTACIÓN DE UNA OIRS EN LA MUNICIPALIDAD DE QUILPUÉ.**

Luego de revisar la información obtenida a través de las encuestas aplicadas, la consideración de las experiencias de Municipalidades vecinas como Valparaíso y Viña del Mar y el diagnóstico de la situación actual en el Municipio de Quilpué, puedo establecer los siguientes lineamientos para la implantación de una eficaz y eficiente OIRS en la Municipalidad de Quilpué:

1. Definir claramente los productos y/o servicios entregados por el Municipio de acuerdo a cada departamento y sección.
2. Disponer de un espacio amplio y acondicionado con el mobiliario y tecnología adecuada para la instalación de la nueva unidad administrativa OIRS.
3. Seleccionar cuidadosamente el personal que integrará la nueva OIRS, es decir, escoger funcionarios bajo el criterio de clara orientación al servicio público.
4. Capacitar al personal que integrará la nueva OIRS, esto es, hacerles una inducción y entrenamiento en materia de calidad de atención al usuario, complementado con el debido manejo de las tecnologías de información y comunicaciones (TICs).
5. Confeccionar un sistema de registro y seguimiento que permita obtener los datos que la Municipalidad requiera para la tramitación correspondiente y generar puntos de control de la misma, también debe contener la información necesaria para conocer el perfil del usuario, lo cual favorece la focalización de los servicios que entrega.
6. Contar con mecanismos de medición del nivel de atención como: encuestas de satisfacción orientadas a directivos y jefaturas, funcionarios y usuarios. Con el objeto de obtener la visión de los tres segmentos involucrados, para mejorar constantemente el funcionamiento de la OIRS.

7. Habilitar una línea telefónica 800, con personal perfectamente informado de las materias municipales, para brindar a los usuarios respuestas precisas y claras a sus consultas.
8. Establecer un formulario de registro de solicitudes, reclamos y sugerencias estándar, que permita la canalización expedita al departamento respectivo. (Ver anexo N° 15)
9. Elaborar una carta de derechos ciudadanos, para poner a la ciudadanía en conocimiento sus derechos y cómo debe ejercerlos.
10. Realizar planes de difusión de los espacios de atención, es preciso desarrollar un plan que contenga objetivos claros con una programación de las actividades a realizar para dar a conocer la existencia de los espacios, los servicios que prestan, las prioridades gubernamentales que se incorporan en ellos y la forma en que se puede acceder, así como los medios e instrumentos de información que se utilizan.

## **2. PROPUESTA DE UN PLAN DE DIFUSIÓN A LA COMUNIDAD DE LA NUEVA OIRS.**

Es preciso que la Municipalidad elabore un plan de difusión de la nueva OIRS, que permita a los usuarios entrar en conocimiento de todos los servicios y beneficios que otorga el Municipio a la comunidad, como: programas, requisitos para postular a beneficios (subsidios, becas), pasos a seguir en la realización de trámites (patentes, licencias de conducir, permisos de circulación, etc.). La difusión permite llegar a los ciudadanos de manera más efectiva y rápida, pues no es necesario que concurran al Municipio para enterarse de sus actividades y programas, pueden saberlo mediante prensa, folletos informativos, etc.

El plan de difusión que propongo debe contener los siguientes elementos:

1. Preparación de un cronograma de actividades mensuales a desarrollar por el Municipio.
2. Contar con profesionales especializados en el área de las comunicaciones que sirvan de asesores en la elaboración del plan de difusión, como periodistas y publicistas.



3. Difundir la información a través de distintos canales como: radios, diarios, folletos, revistas, juntas de vecinos, clubes deportivos, trípticos, carteles, entre otros. Con el fin de llegar a todos los segmentos de la comuna.
4. Promover el acceso de los usuarios a la página Web de la Municipalidad, que debe contener la información necesaria y precisa de los servicios y beneficios brindados.

Mediante la difusión, es posible integrar a los ciudadanos en el proceso de construcción de la nueva OIRS, de manera que sientan el compromiso del Municipio con la comunidad por mejorar y optimizar los espacios de atención de público y la calidad del servicio entregado.

### 3. CONCLUSION GLOBAL

Luego de revisar y analizar la información recopilada a través de las encuestas, el diagnóstico realizado sobre la situación actual de la Municipalidad de Quilpué en materia de atención de público y del tratamiento de solicitudes, y tomando además en cuenta las experiencias de Municipalidades vecinas como Viña del Mar y Valparaíso, puedo concluir que es vital la existencia o implementación de una Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) dentro del Municipio de Quilpué, que esté totalmente dotada de los más idóneos funcionarios y la tecnología adecuada para el desarrollo de sus funciones, pues esta Oficina representa la cara visible del Municipio, su presentación ante la comunidad. Por lo tanto, debe ponerse principal esfuerzo en contar con una OIRS que sea eficaz y que en lo posible logre ser eficiente en sus procedimientos y en la calidad de la atención ofrecida.

La implementación de la nueva OIRS permitirá al usuario salir satisfecho de la Institución, pues habrá recibido un servicio de alta calidad, una atención y trato cordial, información actualizada sobre materias de competencia municipal y oportunidad en su gestión. Principalmente, significará para todos (usuarios y funcionarios) un paso adelante en la Modernización de la Gestión Municipal.

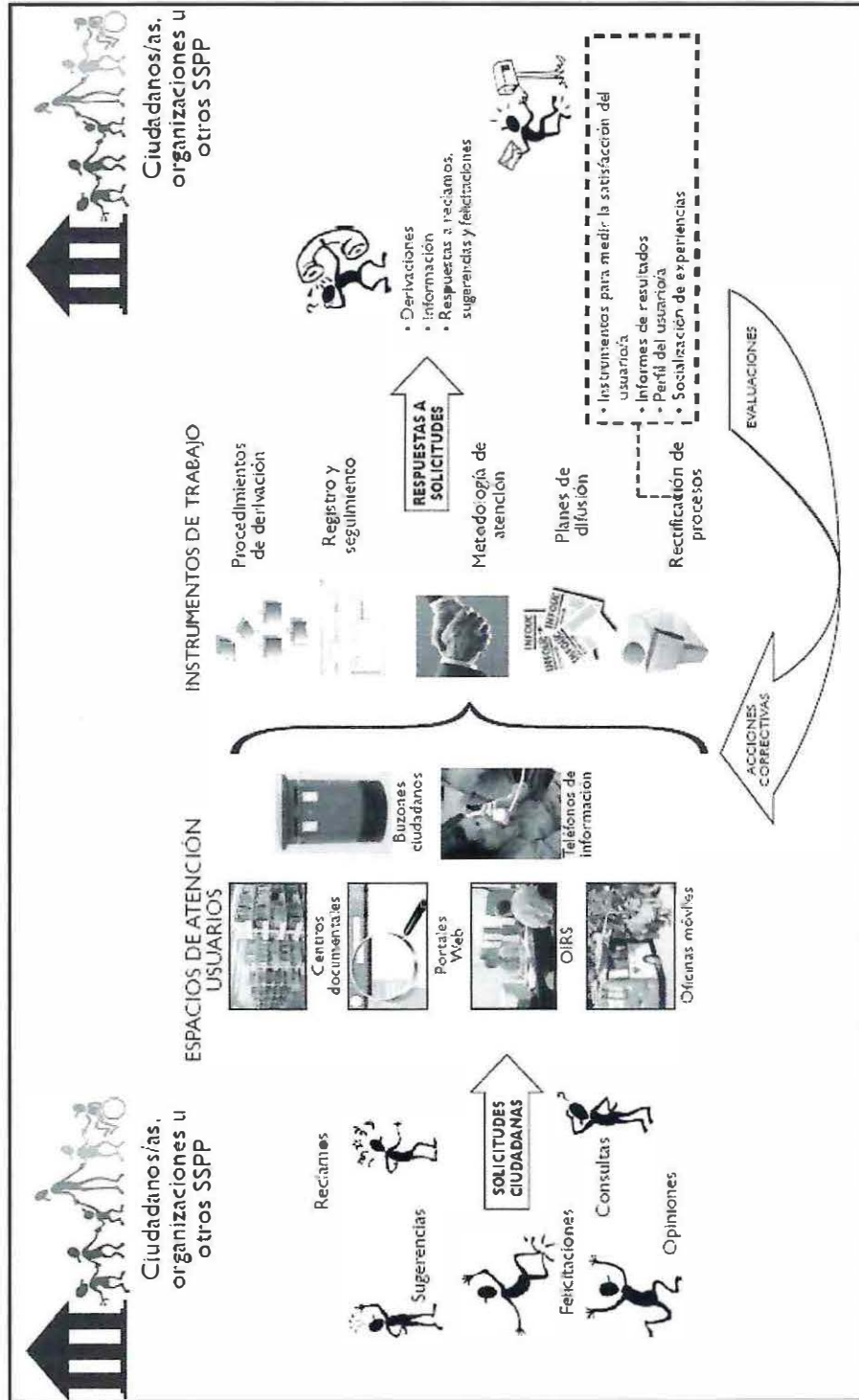
## BIBLIOGRAFÍA

1. Decreto Supremo N° 680 que crea las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias, del 21 de Septiembre de 1990, del Ministerio del Interior.
2. Ley N° 19.880 de Procedimiento Administrativo.
3. Documento Técnico: “Programa de Mejoramiento de la Gestión año 2008, Programa Marco”, Julio de 2007, DIPRES.
4. Documento: “Plan de Acción Digital 2008-2010”, Ministerio de Economía, Secretaría Ejecutiva Estrategia Digital, Santiago, abril de 2008.
5. DICCIONARIO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA CHILENA, 2ª Edición, Santiago de Chile, Impreso en LOM Ediciones.
6. Ley N° 19.553 que concede Asignaciones de Modernización, de febrero de 1998, Decreto N° 475 de mayo de 1998 y sus modificaciones.
7. “Como se hace una tesis: Técnicas y procedimientos de Estudio”; versión castellana de Lucía baranda y Alberto Clavería Ibáñez, Humberto Eco, 1982
8. GUÍA METODOLÓGICA 2006: SISTEMA OFICINAS DE INFORMACIÓN RECLAMOS Y SUGERENCIAS, Ministerio Secretaría General de Gobierno, 4° Edición Año 2006, Editorial Atenas
9. <http://www.modernizacion.cl>
10. <http://www.dipres.cl>
11. <http://www.subdere.cl>
12. <http://www.sinim.cl>
13. <http://www.munivina.cl>
14. <http://www.quilpue.cl>

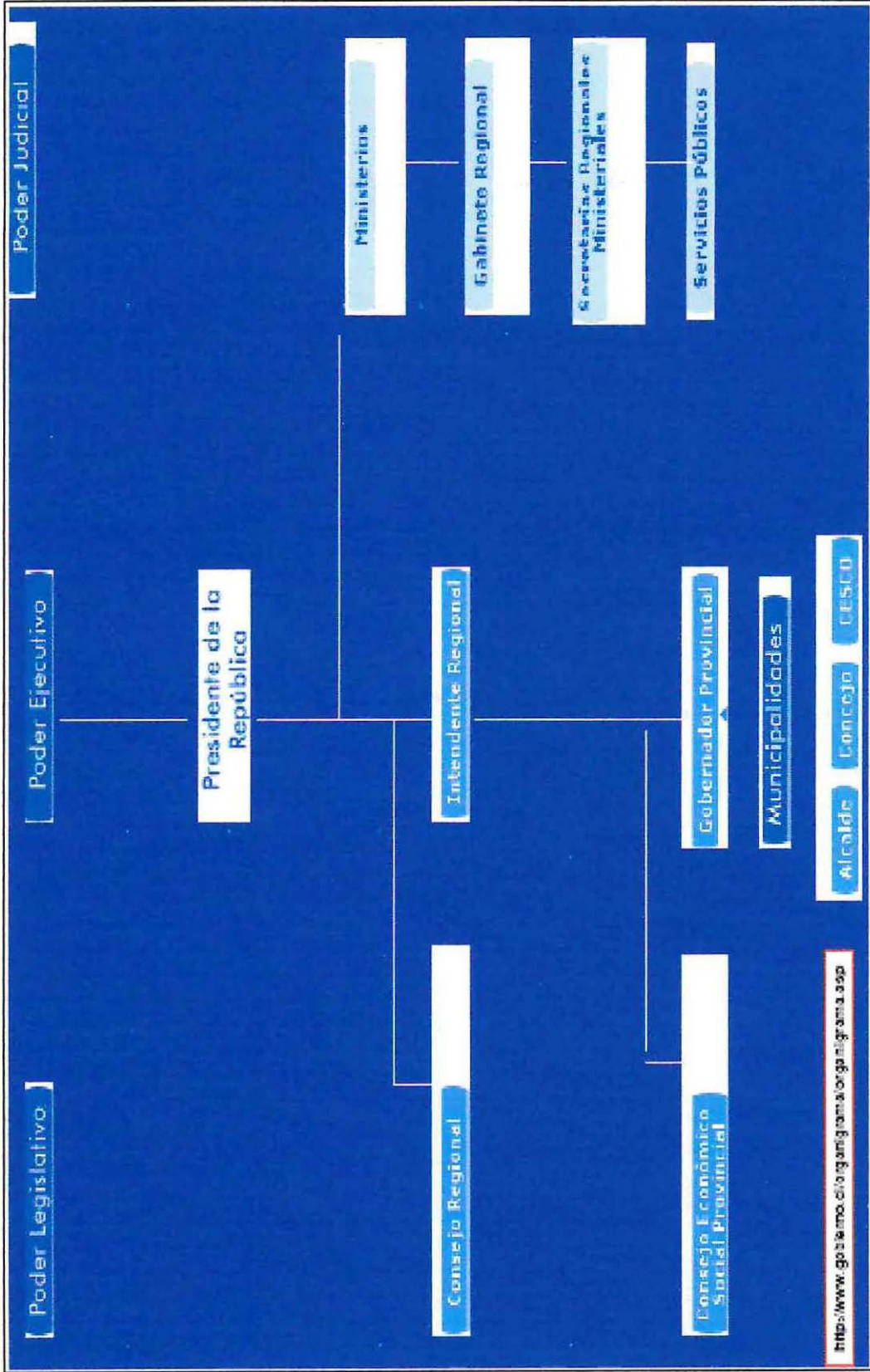
## ANEXOS

### 1. ANEXO Nº 1:

#### MODELO INTEGRAL DE ATENCIÓN AL USUARIO/A



## 2. ANEXO N° 2: ORGANIGRAMA DE GENERAL DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

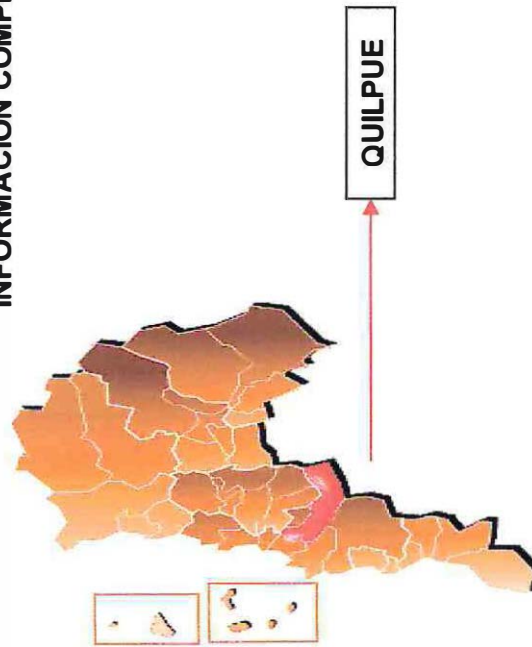


### 3. ANEXO N° 3: FICHA DE LA COMUNA DE QUILPUE.

#### ANTECEDENTES GENERALES

ALCALDE	Mauricio Viñambres Adasme
PARTIDO POLITICO	PS
PACTO	Concertación de Partidos por la Democracia
DIRECCION	Vicuña Mackenna N° 684
TELEFONO	(32) 2910710 - 2910129 - 2910031
FAX	(32) 2913283
WEB	<a href="http://www.quilpue.cl">www.quilpue.cl</a>
EMAIL	<a href="mailto:contacto@quilpue.cl">contacto@quilpue.cl</a>

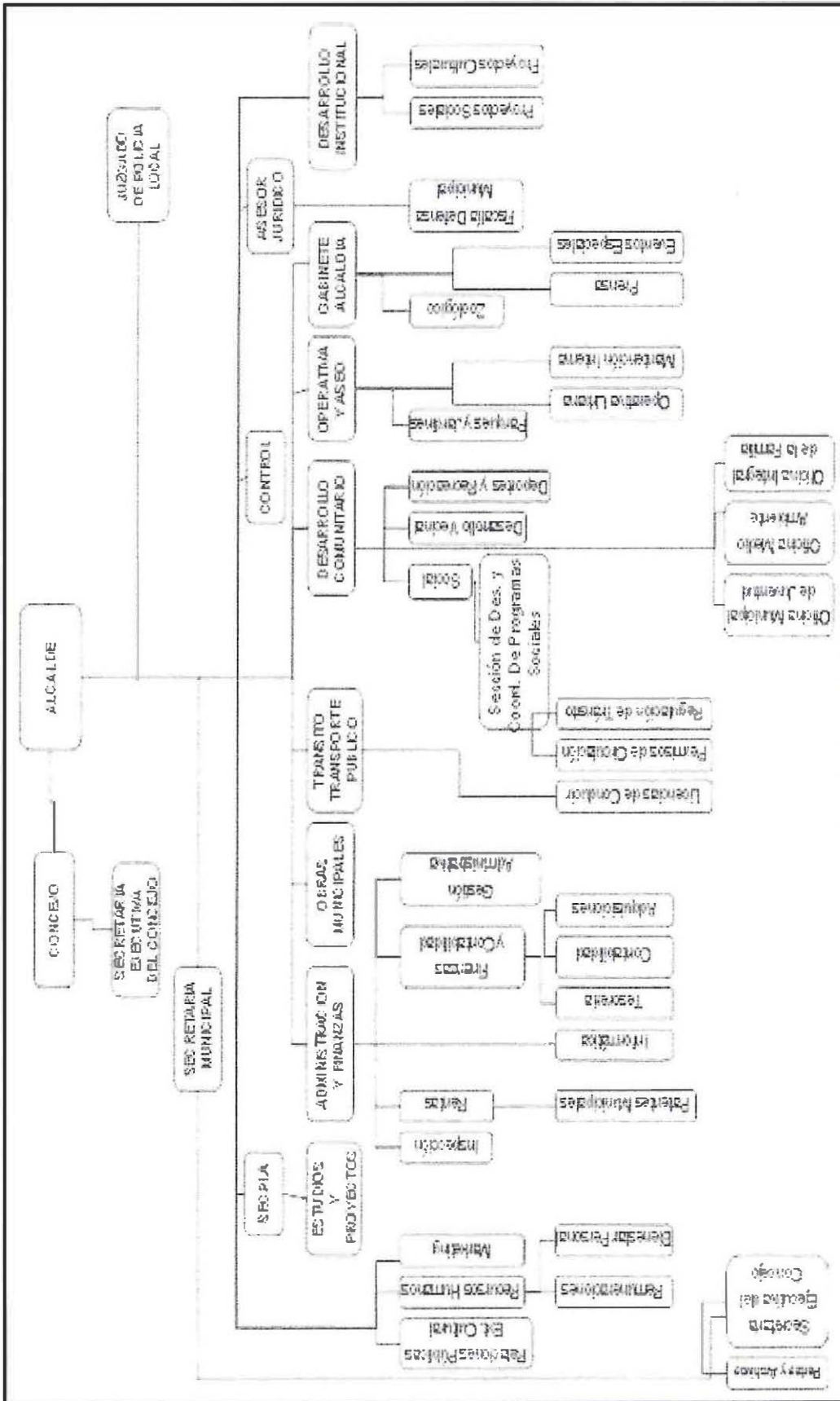
#### INFORMACION COMPLEMENTARIA (Periodo 2007-Anual)



Densidad de Población por Km2	278,60
Población Comunal Estimada para el Año (por el INE)	149.581
Población Masculina Estimada para el Año (por el INE)	72.699
Población Femenina Estimada para el Año (por el INE)	76.882
Porcentaje de Población Rural	1,05
Porcentaje de Población Urbana	98,95
Superficie Comunal (km2)	536,90
Porcentaje Población Comunal en Relación a la Población Regional	8,79

Fuente: <http://www.sinim.cl/>

4. ANEXO N° 4: ORGANIGRAMA DE LA MUNICIPALIDAD DE QUILPUE



5. ANEXO N° 5:

TABULACIÓN ENCUESTA DIRECTIVOS Y JEFAATURAS

ENCUESTA		ENCUESTA DIRECTIVOS Y JEFAATURAS MUNICIPALIDAD QUILPUE																				
		N°1		N°2a		N°2b						N°3a		N°3b		N°4		N°5		N°6		N°7
		SI	NO	SI	NO	EXCEL.	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1		X			X						X		X			X		X			X	
2		X			X						X		X			X		X			X	
3		X			X			X			X		X			X		X			X	
4		X			X			X			X		X			X		X			X	
5		X			X						X		X			X		X			X	
6		X			X			X			X		X			X		X			X	
7			X		X				X		X		X			X		X			X	
8		X			X						X		X			X		X			X	
9		X			X						X		X			X		X			X	
10		X			X						X		X			X		X			X	
11		X			X						X		X			X		X			X	
12		X			X						X		X			X		X			X	
<b>TOTAL</b>		<b>11</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>12</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>6</b>
<b>%</b>		<b>92</b>	<b>8</b>	<b>33</b>	<b>67</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>75</b>	<b>25</b>	<b>0</b>	<b>67</b>	<b>33</b>	<b>83</b>	<b>17</b>	<b>50</b>	<b>50</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>50</b>

**1. ANEXO N° 6: TABULACIÓN ENCUESTA A FUNCIONARIOS.**

N°		ENCUESTA A FUNCIONARIOS MUNICIPALIDAD DE QUILPUE										ENCUESTA A FUNCIONARIOS MUNICIPALES Y AUXILIARES														
		GRUPO 1: PROFESIONALES Y TECNICOS					PREGUNTAS					GRUPO 2: ADMINISTRATIVOS Y AUXILIARES														
		N° 1a		N° 2a		N° 3			N° 4		N° 5		N° 1a		N° 2a		N° 3			N° 4		N° 5				
SI	NO	SI	NO	E	B	R	M	MM	SI	NO	SI	NO	SI	NO	E	B	R	M	MM	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	X					X			X									X								
2	X					X			X									X								
3		X				X												X								
4	X					X			X									X								
5		X				X			X									X								
6	X					X			X									X								
7	X					X			X									X								
8	X					X			X									X								
9	X					X			X									X								
10	X					X			X									X								
11	X					X			X									X								
12	X					X			X									X								
13	X					X			X									X								
14	X					X			X									X								
15	X					X			X									X								
16	X					X			X									X								
17	X					X			X									X								
18	X					X			X									X								
19		X							X									X								
20		X							X									X								
<b>TOTALES</b>	<b>3</b>	<b>13</b>	<b>7</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>12</b>	<b>2</b>	<b>14</b>	<b>6</b>	<b>14</b>	<b>9</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>17</b>	<b>5</b>	<b>15</b>	
<b>%</b>	<b>25</b>	<b>75</b>	<b>55</b>	<b>45</b>	<b>0</b>	<b>25</b>	<b>65</b>	<b>5</b>	<b>30</b>	<b>70</b>	<b>21</b>	<b>79</b>	<b>30</b>	<b>70</b>	<b>45</b>	<b>55</b>	<b>5</b>	<b>50</b>	<b>35</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>15</b>	<b>85</b>	<b>25</b>	<b>75</b>	

**7. ANEXO N° 7: TABULACIÓN ENCUESTA A USUARIOS/ BENEFICIARIOS.**

**7.1. HOJA N°1.**

ENCUESTA N°	MOTIVO DE CONCURRENCIA AL MUNICIPIO	PREGUNTAS																								
		N° 1		N° 2		N° 3				N° 4		N° 5		N° 6												
		SI	NO	SI	NO	E	B	R	M	MM	SI	NO	SI	NO	SI	NO	P	V	T	TA						
1	LIC. CONDUCIR	X		X		X						X				X										
2	LIC. CONDUCIR	X		X			X					X									X					
3	TRAMITE OBRAS	X			X																					
4	TRAMITE OBRAS	X		X																						
5	FICHA PROTECCION SOCIAL	X		X					X																	
6	FICHA PROTECCION SOCIAL	X		X																						
7	PENSION ASISTENCIAL	X			X																					
8	SOLICITA PASARELA	X		X			X																			
9	FICHA PROTECCIÓN SOCIAL	X		X																						
10	BECA DE ESTUDIO	X		X					X																	
11	FICHA PROTECCION SOCIAL	X		X																						
12	FICHA PROTECCION SOCIAL	X			X																					
13	VIVIENDA	X		X																						
14	INFORMACION VARIA	X		X																						
15	PATROCINIO	X		X																						
16	INFORMACION REFORMA PREVISIONAL	X																								
17	PATENTES/CAPITAL PROPIO	X		X																						
18	PATENTES/CAPITAL PROPIO	X		X																						
19	PATENTES/CAPITAL PROPIO	X		X																						
20	SERNAC	X		X																						
21	TRÁMITE OBRAS	X		X																						
22	SOLICITA SEMAFORO	X		X																						
23	VIVIENDA	X		X																						
24	VIVIENDA	X		X																						

7.2. HOJA N º2.

ENCUESTA A USUARIOS/ BEBECIARIOS MUNICIPALIDAD DE QUILPUE																	
PREGUNTAS																	
ENCUESTA N°	MOTIVO DE CONCURRENCIA AL MUNICIPIO	N° 1	N° 2	N° 3			N° 4	N° 5	N° 6								
25	AUDIENCIA	X	X			X	X		X								
26	AUDIENCIA	X	X	X			X		X								
27	INFORMACION	X	X			X	X		X								
28	PATENTES/CAPITAL PROPIO	X	X		X		X		X		X	X					
29	LIC. CONDUCIR	X	X		X		X		X		X	X					
30	LIC. CONDUCIR	X	X			X	X		X		X	X					
<b>TOTAL</b>		<b>15</b>	<b>15</b>	<b>14</b>	<b>1</b>	<b>14</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>24</b>	<b>26</b>	<b>4</b>	<b>27</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>%</b>		<b>50</b>	<b>50</b>	<b>47</b>	<b>3</b>	<b>47</b>	<b>30</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>20</b>	<b>80</b>	<b>87</b>	<b>13</b>	<b>79</b>	<b>15</b>	<b>3</b>	<b>3</b>

**8. ANEXO N° 8: TABULACIÓN DE PREGUNTA N° 7 DE ENCUESTA A USUARIOS.  
8.1 HOJA N° 1.**

ENCUESTA N°	TIPO DE APORTE										NO CONTESTA	
	MAS PERSONAL PARA ATENDER	MAS ASISTENTES SOCIALES DISPONIBLES	MEJOR ATENCION Y TRATO	UNIFICACIÓN DE TRAMITES E INFORMACION	MAS INFORMACIÓN	OTRA	NO CONTESTA					
1	X											
2												X
3	X							X				
4	X											
5	X											
6	X	X	X									X
7	X	X	X									
8												X
9									X			
10												X
11	X		X									
12								X		X		
13	X	X	X								X	
14											X	
15	X							X		X		
16								X		X		
17												X
18								X				
19								X				
20											X	
21			X									
22			X									
23												X

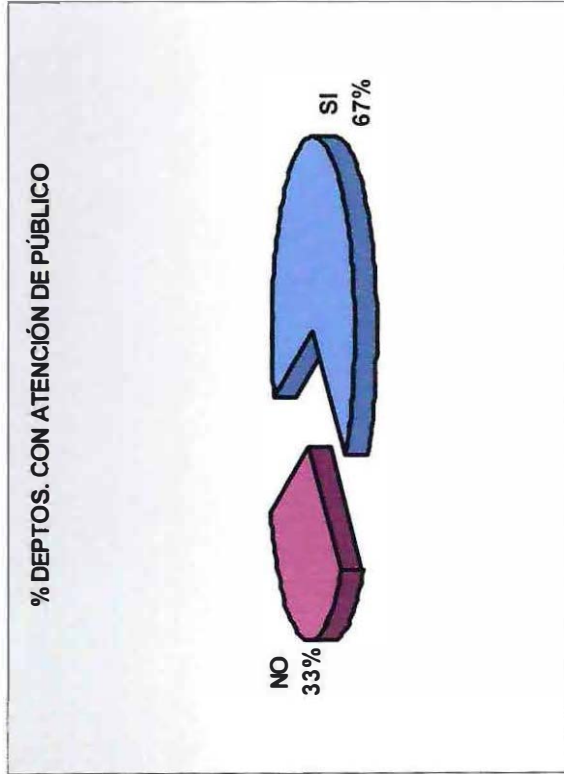
**8.2 HOJA Nº 2.**

ENCUESTA Nº	TIPO DE APORTE							
	MAS PERSONAL PARA ATENDER	MAS ASISTENTES SOCIALES DISPONIBLES	MEJOR ATENCION Y TRATO	UNIFICACIÓN DE TRAMITES E INFORMACION	MAS INFORMACIÓN	OTRA	NO CONTESTA	
24	X		X					
25	X		X					
26	X		X					
27			X					
28	X							
29							X	
30	X		X					
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>3</b>	<b>11</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	
<b>%</b>	<b>28</b>	<b>6</b>	<b>23</b>	<b>13</b>	<b>9</b>	<b>4</b>	<b>17</b>	



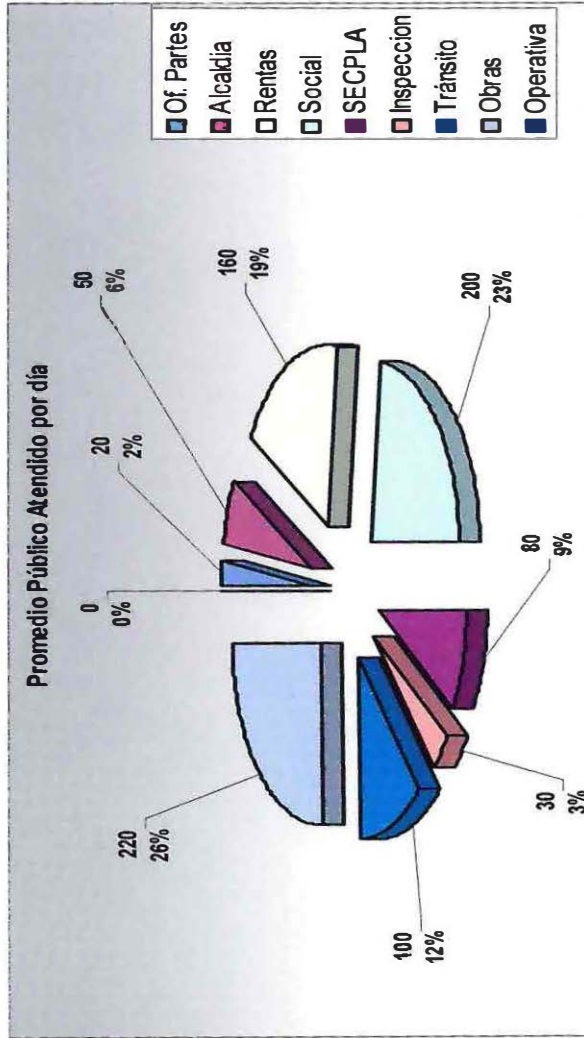
## 10. ANEXO N° 10: PÚBLICO ATENDIDO EN MUNICIPALIDAD DE QUILPUÉ.

### 10.1. DEPARTAMENTOS CON ATENCIÓN DE PÚBLICO.



ATIENDEN PÚBLICO		
SI	NO	TOTAL
8	4	12

### 10.2. PÚBLICO ATENDIDO POR ÁREA DIARIAMENTE EN MUNICIPALIDAD DE QUILPUÉ.



Unidades	Personas Atendidas por día
Of. Partes	20
Alcaldía	50
Rentas	160
Social	200
SECPLA	80
Inspección	30
Tránsito	100
Obras	220
Operativa y Aseo	0
<b>Total</b>	<b>860</b>



11. ANEXO Nº 11



**ENCUESTA DIRECTIVOS Y JEFATURAS MUNICIPALIDAD DE QUILPUÉ**

Instrucciones:

Seleccione la alternativa de su preferencia marcándola con una X

Unidad:.....

Cargo:.....

1.- ¿Su Institución cuenta con una sistematización de metodologías de atención de usuarios/as (presencial, telefónico, virtual, etc.)?

SI	NO

2 a.- ¿Su Institución cuenta con instrumentos para medir el nivel de satisfacción de los usuarios/as?

SI	NO

Indicar cuáles.....

2 b.- Califique la calidad de los instrumentos de acuerdo a la siguiente escala:

- Excelente
- Buena
- Regular
- Mala
- Muy mala

3 a.- ¿Los espacios de Atención de Público de su Institución cuentan con Instrumentos de registro y recolección de datos manuales?

SI	NO

Indicar cuáles.....

3 b.- ¿Los espacios de Atención de Público de su Institución cuentan con Instrumentos de registro y recolección de datos computacionales?

SI	NO

Indicar cuáles.....



4.- ¿Cuenta su Institución con un Plan Anual de Difusión de Actividades, de acuerdo al perfil del usuario(a)s, y beneficiario(a)s?

SI	NO

5.- ¿Cuenta su Institución con una Carta de derechos ciudadanos a disposición de los usuarios / beneficiarios?

SI	NO

6.- ¿Cuenta su Institución con un sistema de seguimiento a las solicitudes ciudadanas?

SI	NO

Indicar cuál.....

7.- ¿Quisiera Ud. hacer algún aporte o tocar algún tema no contemplado en la encuesta que considere importante agregar?

SI	NO

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



**12. ANEXO N° 12:**

**ENCUESTA A FUNCIONARIOS DE MUNICIPALIDAD DE QUILPUÉ**

Instrucciones:

Marque la alternativa de su preferencia con una X

Unidad:.....

Escalafón : a) Profesional                      b) Técnico      c) Administrativo      d) Auxiliar

1 a.- ¿Considera Ud. que los usuarios / beneficiarios conocen los procedimientos a seguir para acceder a los beneficios y servicios que entrega el Municipio?

Si	No

1 b.- Si su respuesta es no, ¿atribuye alguna razón? Explique brevemente.

.....  
 .....  
 .....

2 a.- ¿Considera Ud. que el Municipio cuenta con los sistemas de información necesarios para realizar sus funciones y atender a sus usuarios eficientemente?

Si	No

2 b.- ¿Cómo mejoraría Ud. la situación actual?

.....  
 .....  
 .....

3.- ¿Cómo evaluaría Ud. la atención otorgada por el Municipio en materia de información, reclamos y/o sugerencias?

- Excelente
- Buena
- Regular
- Mala
- Muy mala

4.- ¿Considera Ud. que los usuarios / beneficiarios saben cuáles son sus derechos y obligaciones?

Si	No



5.- ¿Considera Ud. que los usuarios / beneficiarios saben dónde dirigirse para ejercer sus derechos?

Si	NO

6.- En su opinión, ¿Qué mecanismo (s) genera (n) una mejor atención a los usuarios?  
Nombre máximo 3.

.....  
.....  
.....

7. ¿Quisiera hacer algún aporte o tocar algún tema no contemplado en la encuesta que considere importante agregar?

.....  
.....  
.....



**13. ANEXO Nº 13:  
ENCUESTA A USUARIOS / BENEFICIARIOS DE MUNICIPALIDAD DE QUILPUÉ**



Instrucciones:

Marque la alternativa de su preferencia con una X

Nombre:.....

Motivo de Concurrencia al Municipio.....

1.- ¿Considera Ud. que el Municipio le otorga una atención oportuna, ágil y de calidad?

Si	No

2.- ¿Cree Ud. que el Municipio satisface sus demandas como vecino de la comuna?

Si	No

3.- ¿Cómo evalúa Ud. la atención del personal de la Municipalidad de Quilpue, en general?

- Excelente
- Buena
- Regular
- Mala
- Muy mala

4.- ¿Ha recibido Ud., oportunamente, información de parte de la Municipalidad sobre beneficios y/o programas (subsidios, becas, etc.)?

Si	No



5.- ¿Le gustaría que hubiese un solo lugar a donde dirigirse (ventanilla única) para realizar algún trámite, solicitud, reclamo y/o sugerencia?

Si	No

6.- ¿Cuál de las siguientes modalidades de atención ocupa Ud. habitualmente?

Presencial	Virtual	Telefónica	Todas

7.- ¿Cuál sería su aporte para mejorar el sistema actual de atención ciudadana?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



**14. ANEXO N° 14:**

**PAUTA GENERAL DE ENTREVISTA**

**Objetivo:** conocer la experiencia de Municipios vecinos a Quilpué, en materia de atención ciudadana.

**NOMBRE DEL ENTREVISTADO.....**

**INSTITUCIÓN.....**

**CARGO.....**

1. ¿Cómo nace la iniciativa de implementar una unidad de atención exclusiva a ciudadanos en diferentes materias del Municipio?
2. ¿Cuáles son las acciones o pasos a seguir en la implementación del nuevo sistema?
3. ¿Cómo es la situación actual en materia de atención de público?
4. ¿Que beneficios trajo la implantación del nuevo sistema?
5. ¿Qué costos implicó la puesta en marcha?
6. ¿Cuáles son los desafíos que se plantean actualmente para seguir mejorando?



**ANEXO N° 15.**  
**FORMULARIO UNICO DE ATENCIÓN MUNICIPALIDAD DE QUILPUE**

N° de Documento:.....

**Identificación del Usuario:**

**NOMBRE:**.....

**DIRECCIÓN:**.....

**TELÉFONO DE CONTACTO:**.....

**CORREO ELECTRÓNICO:**.....

**Indique Tipo:**

1. SOLICITUD
2. RECLAMO
3. SUGERENCIA
4. FELICITACIONES

**Materia o Asunto:**


**Funcionario por el que fue atendido:**.....

**Fecha de Recepción:**.....

**Timbre de la Unidad Receptora**

**Firma del usuario**