[](http://www.google.cl/imgres?imgurl=http://1.bp.blogspot.com/_rZtzRMacsdY/TUjD_U_xacI/AAAAAAAAABM/zngv9HfrHdA/s1600/Logo+Muni+resolucionok.jpg&imgrefurl=http://recuperavertientes.blogspot.com/2011/01/recuperando-nuestra-identidad.html&h=745&w=1600&sz=144&tbnid=ljzvvxXXA79u6M:&tbnh=56&tbnw=120&zoom=1&usg=__Ja_wqSxzjfoFsaZBCzhCPCxvi3A=&docid=3fmxCjbg_TGmIM&sa=X&ei=ZBMlUuWfJcbmiwKHoICQBQ&ved=0CC0Q9QEwAA&dur=2746)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ENCUESTA DE SATISFACCION**  **USUARIA MUNICIPAL**  **SOLICITANTES DE INFORMACION** | **Fecha de Solicitud**  -----------/--------------/2022 .- | **Numero de solicitud**  **--------------------------/** |

Estimado Ciudadano,

Queremos solicitar su colaboración para responder la siguiente encuentra acerca de su experiencia con la Municipalidad de Talcahuano. La encuesta no le tomara más de 10 minutos de su tiempo. La información que Ud. Nos proporcione, será muy útil, para mejorar el proceso de gestión de entrega de información del Municipio.-

Dicha información es totalmente confidencial y será utilizada sólo para cálculos estadísticos, sin que quede registrado ni su nombre ni su correo electrónico.-

Agradecemos su colaboración.

|  |
| --- |
| 1. TRAYECTORIA DE LA SOLICITUD |

1. **¿ Cuantas veces se ha contactado usted con la Municipalidad de Talcahuano para realizar solicitudes de información.- ( marque con una X su alternativa)**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Una Vez |  |
| 1. Dos veces |  |
| 1. Entre 3 y 5 veces |  |
| 1. Más de cinco veces |  |

1. **Respecto de los canales de comunicación a través de los cuales usted ha realizado solicitudes de información al Municipio ¿ qué nota, del 1al 7, le pondría usted a los siguientes medios?.-**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | NOTAS | | | | | |  | No lo he usado |
| 1. Correo Electrónico | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |  |
| 1. Concurrió personalmente | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |  |
| 1. Correo postal (carta, oficio, etc.) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |  |
| 1. Sitio web (formulario electrónico) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |  |

1. **Respecto de su última solicitud de información realizada a la Municipalidad de Talcahuano, ¿qué tipo de información solicito?.-**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. El organigrama (departamentos y cargos) |  |
| 1. Las funciones y atribuciones de sus unidades |  |
| 1. Las normas por las que se rige |  |
| 1. Los servicios que presta |  |
| 1. Los recursos que posee (patrimonio público) |  |
| 1. Remuneraciones del personal |  |
| 1. Compras y adquisiciones que realiza |  |
| 1. Transferencias de dinero a la comunidad u otras organizaciones |  |
| 1. Forma en que se gasta el presupuesto |  |
| 1. Trámites para tener acceso a los servicios que presta |  |
| 1. Mecanismos de participación ciudadana |  |
| 1. Subsidios y beneficios entregados a personas |  |
| 1. Resultados de auditorías a la ejecución del presupuesto |  |
| 1. Resultado de licitaciones y concesiones públicas |  |
| 1. Informe de resultados de los procesos de fiscalización |  |
| 1. Otro ¿Cuál?   ------------------------------------------------------------------------------------- |  |

1. **Pensando en su última solicitud de información, ¿cuán satisfecho quedó usted con la respuesta entregado por parte del Municipio?**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Muy satisfecho |  |
| 1. Satisfecho |  |
| 1. Insatisfecho |  |
| 1. Muy insatisfecho |  |

1. **¿Por qué razón quedo insatisfecho con la respuesta?**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. La información le fue denegada |  |
| 1. No recibió respuesta de la solicitud |  |
| 1. La información entregada no corresponde a la solicitada |  |
| 1. La respuesta no fue oportuna (llegó fuera de plazo estipulada por la Ley |  |
| 1. La respuesta estaba incompleta en relación a mi consulta |  |
| 1. No confía en la información entregada |  |
| 1. La información fue entregada en un medio diferente al que yo solicite |  |
| 1. Otra ¿Cuál?   ------------------------------------------------------------------------------------------------ |  |

1. **Indique la razón señalada por el Municipio, para no entregarle la información.-**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Por afectar la seguridad nacional |  |
| 1. Por afectar el debido cumplimiento de las funciones institucionales |  |
| 1. Por afectar el interés nacional |  |
| 1. No se encuentra la información |  |
| 1. La información no existe |  |
| 1. La información solicitada esta en posesión de otro órgano o servicio |  |
| 1. Por oposición de un tercero |  |
| 1. No se da razones |  |
| 1. Otra ¿Cuál?   --------------------------------------------------------------------------------------------- |  |

1. **En términos generales, ¿cuán satisfecho quedó usted con los siguientes aspectos del servicio que le brindo la Municipalidad de Talcahuano?**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Muy  satisfecho | Satisfecho | Insatisfecho | Muy  insatisfecho |
| 1. Correspondencia de la respuesta a su solicitud |  |  |  |  |
| 2.Claridad de la información entregada |  |  |  |  |
| 3.Tiempo de respuesta |  |  |  |  |
| 4.Utilidad de la información |  |  |  |  |
| 5.Atencion en general |  |  |  |  |

1. **¿Qué sugerencias haría usted para mejorar la manera la manera en que se entrega la información solicitada a los ciudadanos?**

------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

1. **En comparación a su experiencia con otros organismos públicos, tales como ministerios, servicios, etc., ¿ cuán satisfactorio ha sido el servicio entregado por la Municipalidad de Talcahuano ( MARQUE SOLO UNA).-**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Muy satisfecho |  |
| 1. Mas satisfactorio |  |
| 1. Menos Satisfactorio |  |
| 1. Mucho menos satisfactorio |  |
| 1. No me he contactado con otros organismos públicos |  |

10**.- Pensando en el futuro, si fuera necesario, ¿ cuán probable es que usted vuelva a recurrir a la Municipalidad de Talcahuano para hacer una solicitud de información (MARQUE SOLO UNA).-**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Muy probable |  |
| 1. Probable |  |
| 1. Poco probable |  |
| 1. No recurriría de nuevo |  |

11**.- ¿Cuan probable es que usted recomiende los servicios otorgados por la Municipalidad de Talcahuano a otras personas? (MARQUE SOLO UNA).-**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Muy probable |  |
| 1. probable |  |
| 1. Poco probable |  |
| 1. No lo recomendaría en absoluto |  |

12.- **Pensando en su experiencia, ¿ qué sugerencias haría usted para mejorar el servicio entregado por la Municipalidad de Talcahuano?.-**

---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

|  |
| --- |
| DATOS DE CARACTERIZACION |

**13.- Sexo.-**

|  |  |
| --- | --- |
| Hombre |  |
| Mujer |  |

**14.- Indique su edad en años cumplidos**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/

**15.- Su actividad principal es: (MARQUE SOLO UNA).-**

|  |  |
| --- | --- |
| 1.- Empleador con personas a su cargo |  |
| 2.- Empleado sector público (gobierno, municipios, FFAA, empresas públicas. Etc.) |  |
| 3.- Empleado sector privado |  |
| 4.- Trabajador independiente por cuenta propia |  |
| 5.- Desempleado o cesante |  |
| 6.- Jubilado o pensionado |  |
| 7.- Dueña de casa |  |
| 8.- Estudiante |  |
| 9.- Otro |  |

Por favor, remita su encuesta al siguiente correo electrónico

[transparencia@talcahuano.cl](mailto:transparencia@talcahuano.cl)

**Personal a cargo de la oficina de Transparencia de la Municipalidad de**

**Talcahuano agradece su participación en esta encuesta.-**

****