|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ENCUESTA DE SATISFACCIÓN USUARIA MUNICIPAL SOLICITANTES DE INFORMACIÓN** | FECHA | | FOLIO |
| / | /20 |  |

**PRESENTACIÓN**

Estimado Ciudadano,

**LA ENCUESTA ES VOLUNTARIA**

Queremos solicitar su colaboración para responder la siguiente encuesta acerca de su experiencia con la Municipalidad de La Requínoa. La encuesta no le tomará 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.

# Encierre en un círculo la alternativa seleccionada

1. **TRAYECTORIA DE LA SOLICITUD**
   1. ¿Cuántas veces se ha contactado usted con la Municipalidad de La Requínoa para realizar solicitudes de información?

|  |
| --- |
| 1. Una vez |
| 2. Dos veces |
| 3. Tres, cuatro o cinco veces |
| 4. Seis o más veces |

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Nota** | | | | | | |
| 1. Correo electrónico | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 2. Concurrió personalmente | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 3. Correo postal (carta, oficio, etc.) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 4. Sitio web (formulario  electrónico) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

* 1. Respecto de su última solicitud de información realizada a la Municipalidad de La Requínoa, ¿qué tipo de información solicitó?

|  |
| --- |
| 1. El organigrama (departamentos y cargos) |
| 2. Las funciones y atribuciones de sus unidades |
| 3. Las normas por las que se rige |
| 4. Los servicios que presta |
| 5. Los recursos que posee (patrimonio público) |

|  |
| --- |
| 6. Remuneraciones del personal |
| 7. Compras y adquisiciones que realiza |
| 8. Transferencias de dinero a la comunidad u otras organizaciones |
| 9. Forma en que se gasta el presupuesto |
| 10. Trámites para tener acceso a los servicios que presta |
| 11. Mecanismos de participación ciudadana |
| 12. Subsidios y beneficios entregados a personas |
| 13. Resultado de auditorías a la ejecución del presupuesto |
| 14. Resultados de licitaciones y concesiones públicas |
| 15. Informes de resultados de los procesos de fiscalización |
| 16. Otro ¿Cuál? |

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

|  |
| --- |
| 1. Muy satisfecho |
| 2. Satisfecho |
| 3. Insatisfecho |
| 4. Muy insatisfecho |

* 1. En el caso de que haya quedado insatisfecho o muy insatisfecho con la respuesta de la Municipalidad, ¿por qué razón quedó insatisfecho o muy insatisfecho con la respuesta?

(no contestar si en la pregunta anterior su respuesta fue 1 o 2)

|  |
| --- |
| 1. La información le fue denegada |
| 2. No recibió respuesta a su solicitud |
| 3. La información entregada no corresponde a la solicitada |
| 4. La respuesta no fue oportuna (llegó fuera del plazo estipulado en la Ley) |
| 5. La respuesta estaba incompleta en relación a mi consulta |
| 6. No confía en la información entregada |
| 7. La información fue entregada en un medio diferente al que yo solicité |
| 8. Otra ¿Cuál? |

* 1. Si la Municipalidad le negó la información solicitada, indique la razón señalada por el Municipio, para no entregarle la información.

|  |
| --- |
| 1. Por afectar la seguridad nacional |
| 2. Por afectar el debido cumplimiento de las funciones institucionales |
| 3. Por afectar el interés nacional |
| 4. No se encuentra la información |
| 5. La información no existe |
| 6. La información solicitada está en posesión de otro órgano o servicio |
| 7. Por oposición de un tercero |
| 8. No se dan razones |
| 9. Otra ¿Cuál? |

* 1. Si la información solicitada fue entregada por la Municipalidad y usted quedó satisfecho, ¿cuán satisfecho quedó usted con los siguientes aspectos del servicio que le brindó la Municipalidad de La Requínoa? (marque con una X la alternativa seleccionada)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Muy**  **satisfecho** | **Satisfecho** | **Insatisfecho** | **Muy**  **Insatisfecho** |
| 1. La respuesta fue adecuada a su  solicitud |  |  |  |  |
| 2. Claridad de la información entregada |  |  |  |  |
| 3. Tiempo de respuesta |  |  |  |  |
| 4. Utilidad de la información |  |  |  |  |
| 5. Atención en general |  |  |  |  |

* 1. ¿Qué sugerencias haría usted para mejorar la manera en que se entrega la información solicitada a los ciudadanos?
  2. 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 La Requínoa? (MARQUE SÓLO UNA)Indique al menos 1 servicio público

|  |
| --- |
| 1. Mucho más satisfactorio |
| 2. Más Satisfactorio |
| 3. Menos satisfactorio |
| 4. Mucho menos satisfactorio |
| 5. No me he contactado con otros organismos  públicos |
| 6. Nombre Servicio Público: |

* 1. Pensando en el futuro, si fuera necesario, ¿cuán probable es que usted vuelva a recurrir a la Municipalidad de La Requínoapara hacer una solicitud de información? (MARQUE SOLO UNA)

|  |
| --- |
| 1. Muy probable |
| 2. Probable |
| 3. Poco probable |
| 4. No recurriría de nuevo |

* 1. ¿Cuán probable es que usted recomiende los servicios otorgados por la Municipalidad de La Requínoaa otras personas? (MARQUE SOLO UNA)

|  |
| --- |
| 1. Muy probable |
| 2. Probable |
| 3. Poco probable |
| 4. No lo recomendaría en absoluto |

1. Sexo:
2. Hombre
3. Mujer
4. Indique su edad en años cumplidos
5. Comuna en que reside:
6. 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 o por cuenta propia |
| 5. Desempleado o cesante |
| 6. Jubilado o pensionado |
| 7. Dueña de casa |
| 8. Estudiante |
| 9. Funcionario de ONG |
| 10. Otra actividad(Especifique): |

1. Por favor, indique su nivel educacional (MARQUE SOLO UNA)

|  |
| --- |
| 1. Educación básica incompleta |
| 2. Educación básica completa |
| 3. Educación media científica humanista o media técnica incompleta |
| 4. Educación media científica humanista o media técnica completa |
| 5. Educación superior técnico-profesional incompleta *(Instituto profesional, Centro de Formación Técnica)* |
| 6. Educación superior técnico-profesional completa *(Instituto profesional, Centro de Formación Técnica)* |
| 7. Educación universitaria incompleta |
| 8. Educación universitaria completa |
| 9. Magíster o doctorado (no incluya diplomados) |
| 10. Sin educación |
| 11. No sabe |

# MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN