

Parral, 11 FEB. 2022

DECRETO EXENTO N° 658 /

VISTOS:

- 1.- Las facultades de la Ley 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades
- 2.- La Ley 18.883, Estatuto Administrativo para Funcionarios Municipales.
- 3.- El Art. 98 de la Ley 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades
- 4.- El Decreto de PMGM 2022 Exento N° 33 de 04/01/2022, modificado en lo que interesa por el Decreto Exento N° 306 de 19/01/2022

CONSIDERANDO:

- 1.- La necesidad de contar con un procedimiento que permita identificar a la mayoría de los usuarios y usuarias, actuales y potenciales de los servicios municipales; b) para garantizar a usuarios y usuarias actuales y potenciales información oportuna y completa de todos los servicios y c) además un procedimiento de detección de necesidades de mejoramiento de infraestructura de los espacios de atención de usuarios y usuarias de todos los servicios municipales.
- 2.- Que este procedimiento deberá implementarse en aquellas unidades que tengan atención de usuarios externos, comprendiendo sin embargo que los instrumentos a aplicar son de respuesta voluntaria por los clientes o usuarios de la Municipalidad.
- 3.- Que siendo la primera vez que se aplica un procedimiento de esta naturaleza y alcance en la municipalidad de Parral y entendiendo que la primera intención de nuestros clientes o usuarios es obtener el servicio o trámite por el cual se acercaron a la municipalidad y que no está internalizado el responder a instrumentos de medición de ninguna categoría en el Municipio se comenzará con algo simple, que no tome mucho tiempo, claro y de pocas preguntas, que resulte en una consulta breve pero precisa de lo que tratamos de medir

DECRETO:

- 1.- Aplíquese dos instrumentos de medición, consistentes en dos encuestas,** una con identificación usuaria más evaluación de la atención recibida y la otra respecto de necesidades de infraestructura de diversos espacios de atención de público. Una vez aplicado el instrumento durante el presente año y hasta el mes de Noviembre se deberán hacer llegar las encuestas a la Oficina de OIRS, dependiente de la Secretaría Municipal.
- 2.-** Se establece que cada Unidad será especialmente responsable de informar cabalmente y de la manera más adecuada a sus usuarios de los servicios que presta, considerando las particularidades y diversas realidades de los clientes que cada uno atiende, pudiendo utilizar redes sociales, dípticos o trípticos, charlas informativas, reuniones de trabajo etc.

3.- Incorpórese los textos de los dos instrumentos creados a continuación y como anexos, debiendo entenderse formar parte del presente decreto para todos los efectos legales.

ANOTESE, REFRENDESE, CUMPLASE, PUBLIQUESE



ALEJANDRA ROMAN CLAVIJO
SECRETARIA MUNICIPAL

PAULA RETAMAL URRUTIA
ALCALDESA DE PARRAL

PRU/ARC/arc
Dist.: Secretaría, Departamentos, Partes.



ENCUESTA DE SATISFACCION AL USUARIO

Usted y su opinión son lo más importante para nuestro municipio. Por ello, lo invitamos a indicarnos su opinión respecto a los servicios prestados por el municipio.

A continuación **marque con una X** y/o responda las siguientes consultas según corresponda:

EDAD	☐	18 a 30 años	☐	31 a 50 años	☐	Más de 51 años
GENERO	☐	Masculino	☐	Femenino	☐	Sin Especificar

INDIQUE EL DEPARTAMENTO AL CUAL DIRIGE SU SOLICITUD:

SU SOLICITUD FUE RESPONDIDA					
SI	☐	NO	☐	INCOMPLETA	☐

¿QUÉ TAN SATISFECHO SE ENCUENTRA CON EL DEPARTAMENTO AL CUAL INGRESO SU SOLICITUD?					
Satisfecho	☐	Neutral	☐	Insatisfecho	☐

COMO CALIFICARIA EL TIEMPO DE RESPUESTA A SU SOLICITUD	
Entregado después del plazo indicado	☐
Entregado dentro del plazo indicado	☐
Entregado antes del plazo indicado	☐

COMO CALIFICARÍA EL PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR LA SOLICITUD					
Muy difícil	☐	De mediana dificultad	☐	Fácil y claro	☐

¿Tiene usted alguna sugerencia o comentario que hacerle al municipio?

Muchas gracias por su tiempo



ENCUESTA NECESIDADES DE MEJORAMIENTO DE INFRAESTRUCTURA

Usted y su opinión son lo más importante para nuestro municipio. Por ello lo invitamos a indicarnos su opinión respecto a la infraestructura del municipio.

A continuación **marque con una X** y/o responda las siguientes consultas según corresponda:

Según su opinión que le falta a la oficina donde usted se atiende,

- Espacio
- Iluminación
- Aire Acondicionado
- Escritorios
- Sillas
- Repisas
- Pintura
- Pisos (Flotante, cerámica etc.)
- Totem de atención
- Un solo edificio municipal
- Baños para el público

Si	No
Si	No
Si	No
Si	No
Si	No
Si	No
Si	No
Si	No
Si	No
Si	No
Si	No

Muchas gracias por su colaboración