



República de Chile
Provincia de Linares
Dirección de Administración y Finanzas
Departamento Patentes y Rentas Municipales

Parral,

DECRETO EXENTO N°

VISTOS

1. El Decreto Exento N°225 de fecha 18 enero 2023 que aprueba el Programa de Mejoramiento de la Gestión Municipal para el año 2023. Aprobó para Patentes y Rentas Municipales la meta de "Confeccionar manual de procedimiento para la medición de la satisfacción de usuarios y usuarias".
2. La sentencia definitiva de fecha 10 de junio del 2021 dictada por el Tribunal Electoral Regional del Maule.
3. Acta de proclamación de fecha 16 de junio del 2021 del Tribunal Electoral Regional del Maule.
4. Decreto Afecto N°1.282 de fecha 29 de junio de 2021, que con fecha 28 de junio 2021, la Sra. Paula Retamal Urrutia, asume el cargo de Alcaldesa Titular de la Comuna de Parral.
5. Lo establecido en el Estatuto Administrativo Municipal, Ley 18.883.
6. Las facultades que me confieren la Ley N°18.695 de 1988, Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades, sus modificaciones posteriores, y legislación vigente.

CONSIDERANDO

1. **Que**, el Departamento de Patentes y Rentas por segundo año se encuentra aplicando una encuesta de satisfacción a usuarios y usuarias, lo cual ha permitido mejorar procesos internos en relación a la calidad de atención que se entrega a la comunidad.
2. **Que**, tener establecido un manual de procedimiento para la aplicación de encuestas de forma anual, permitirá marcar un antecedente histórico en mejorar cada año la atención al público, además de definir tiempos y responsables.
3. Que, resulta necesario dar cumplimiento al Programa de Mejoramiento de la Gestión Municipal para el año 2023.

DECRETO

1. **AUTORÍCESE**, el manual de procedimiento para la medición de la satisfacción de usuarias y usuarios del Departamento de Patentes y Rentas Municipales.
2. **FÍJASE**, como texto del procedimiento, el siguiente:

MANUAL	PROCEDIMIENTO
MEDICIÓN SATISFACCIÓN USUARIAS Y USUARIOS	

I. INTRODUCCIÓN

El Departamento de Patentes y Rentas Municipales perteneciente a la Dirección de Administración y Finanzas de la Ilustre Municipalidad de Parral, tiene como función garantizar la entrega de información para trámites de patentes municipales, permisos, entre otros. Por lo anterior es que, como departamento estamos en constante avance en mejorar los procesos y atención a los usuarios(as) de la comuna.

Este procedimiento se lleva a cabo mediante la aplicación de una encuesta de satisfacción a los usuarios(as) sobre los principales servicios que presta la oficina. La selección de los usuarios a responder la encuesta se realizará al azar hasta llegar al número de encuestas fijadas.



Las encuestas son llevadas a cabo por los funcionarios del departamento de Patentes y Rentas Municipales, de manera anual.

El proceso de medición y mejoramiento de la satisfacción de los usuarios(as) nos permitirá comprobar cada año si los cambios dados han tenido los resultados esperados, para avanzar en una entrega eficiente y eficaz del servicio a la comunidad.

II. OBJETIVO

Medir la satisfacción de los usuarios(as) respecto a los diversos servicios prestados, logrando información relevante de acuerdo a edad, género y educación.

III. ALCANCES

Este procedimiento aplica para el departamento de Patentes y Rentas Municipales, respecto a la atención de público entregada por los funcionarios.

IV. DEFINICIONES

- **ENCUESTA DE SATISFACCIÓN:** Técnica de recolección de información a través de un cuestionario elaborado para recoger y procesar los datos.
- **SATISFACCIÓN USUARIOS(AS):** Es la percepción de los usuarios(as) sobre diferentes aspectos de la atención recibida, que determinan si responden o no a sus necesidades y expectativas.

V. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

A continuación, se detallan las principales actividades necesarias para poder realizar la aplicación de encuestas de satisfacción, determinando responsables y tiempo a utilizar en cada tarea.

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	MEDIO DE VERIFICACIÓN	TIEMPO
01	Elaborar la encuesta de satisfacción de los usuarios(as)	Jefe departamento de Patentes	Encuesta de satisfacción	4 horas
02	Socializar encuesta de satisfacción con los funcionarios del departamento, uso del instrumento y metodología para aplicarla	Jefe departamento de Patentes		20 minutos
03	Colocar a disposición la encuesta de satisfacción en buzón de la oficina de patentes	Funcionarios del departamento	Encuestas de satisfacción disponibles en buzón	10 minutos
04	Aplicar encuesta para la evaluación de la atención realizada	Funcionarios del departamento	Encuestas respondidas	5 minutos
05	Tabulación de la información recolectada a través de las encuestas	Funcionarios del departamento	Hoja tabulación	2 horas
06	Elaborar informe anual	Jefe departamento de Patentes	Informe	2 horas
07	Entrega de informe: Alcaldía, Dirección de Administración y Finanzas	Jefe departamento de Patentes	Correo electrónico	5 minutos

VI. FORMATO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

El formato permite poder obtener una percepción de como los usuarios(as) califican la atención entregada por el funcionario, según sea el trámite, categorizando por edad, género y nivel de estudios. De selección múltiple y rápida aplicación, manteniendo siempre el resguardo de una respuesta anónima, no incluyendo datos personales. Se presenta un formato tipo, el cual puede ser actualizado cada año si es necesario.



ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE PARRAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
DEPARTAMENTO DE PATENTES Y RENTAS MUNICIPALES

FOLIO:

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A CONTRIBUYENTES - USUARI@S

Esta encuesta es confidencial y anónima con el fin de medir la percepción del contribuyente/usuario(a) en el servicio entregado por los funcionarios del Departamento de Patentes y Rentas Municipales.

Para que esta encuesta sea válida es necesario que marque con una X lo que procede:

EDAD	<input type="checkbox"/> 18 a 30 años	<input type="checkbox"/> 31 a 50 años	<input type="checkbox"/> Más de 51 años
GÉNERO	<input type="checkbox"/> Masculino	<input type="checkbox"/> Femenino	<input type="checkbox"/> No definido
EDUCACIÓN	<input type="checkbox"/> Sin estudio	<input type="checkbox"/> E. Básica	<input type="checkbox"/> E. Media
	<input type="checkbox"/> E. Técnico	<input type="checkbox"/> E. Universitaria	

1. ¿Qué trámite está realizando?

<input type="checkbox"/> Permiso ambulante/estacionado	<input type="checkbox"/> Patente Comercial
<input type="checkbox"/> Feria Libre	<input type="checkbox"/> Permisos de Carreras/Bingos/Rodeos/Circo

2. ¿Cómo fue la atención que recibió por parte del funcionario(a)?

<input type="checkbox"/> Mala	<input type="checkbox"/> Regular	<input type="checkbox"/> Buena	<input type="checkbox"/> Excelente
-------------------------------	----------------------------------	--------------------------------	------------------------------------

3. ¿Se dio respuesta a su consulta/trámite/solicitud/reclamo?

<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Incompleta
-----------------------------	-----------------------------	-------------------------------------

4. En relación al tiempo de espera. ¿Cómo lo calificaría?

<input type="checkbox"/> Extenso	<input type="checkbox"/> Regular	<input type="checkbox"/> Apropiado	<input type="checkbox"/> Rápido
----------------------------------	----------------------------------	------------------------------------	---------------------------------

5. ¿Qué tan satisfecho se encuentra de nuestro servicio en general?

<input type="checkbox"/> Insatisfecho	<input type="checkbox"/> Neutral	<input type="checkbox"/> Satisfecho	<input type="checkbox"/> Muy Satisfecho
---------------------------------------	----------------------------------	-------------------------------------	---

6. ¿Tiene UD. alguna sugerencia o comentario?

VII. TABULACIÓN DE LAS ENCUESTAS

Al ser una encuesta de aplicación anual, se deben resguardar las encuestas, para realizar la tabulación en el mes de diciembre de cada año. Los resultados obtenidos serán informados a través de correo electrónico a la Dirección de Administración y Finanzas; además de su derivación al alcalde(sa).

VIII. RESPALDO DE INFORMES

Se considerará un archivador para almacenar los informes en papel, incorporando sus respectivas encuestas y tabulaciones. Además de un archivo digital, almacenado en correo electrónico institucional y/o carpeta local (computador).

3. **ESTABLÉZCASE**, que el presente manual de procedimiento comenzará a regir desde la fecha de su aprobación.
4. **PUBLÍQUESE**, en la página web municipal - Portal de Transparencia, sección de “Marco Normativo” como: “Manual de procedimiento de satisfacción de usuarios(as) del Departamento de Patentes y Rentas Municipales”.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y ARCHÍVESE



ALEJANDRA ROMAN CLAVIJO
SECRETARIA MUNICIPAL



PAULA RETAMAL URRUTIA
ALCALDESA DE PARRAL

PRU/ARC/CLP/clp

DISTRIBUCIÓN

1. Oficina de Partes
2. Departamento Patentes y Rentas Municipales (cristofer.larenas@parral.cl)
3. Dirección de Administración y Finanzas (paulina.manriquez@parral.cl)
4. Departamento de Informática (felipe.langevin@parral.cl)