

## Encuesta de Satisfacción Usuaría Municipal Solicitudes de Información

Estimado Ciudadano, Queremos solicitar su colaboración para responder la siguiente encuesta acerca de su experiencia con la Municipalidad de La Unión. La encuesta no 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 municipio.

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

### A. Trayectoria de la Solicitud

1-¿Cuántas veces se ha contactado usted con la I. Municipalidad de La Unión para realizar solicitudes de información?

- Una vez
- Dos veces
- Entre 3 y 5 veces
- Más de 5 veces

2- Respecto a 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?

Medio	Nota
▪ Correo Electrónico	
▪ Concurrió Personalmente	
▪ Correo postal	
▪ D-Sitio Web	

3- Respecto de su última solicitud de información realizada a la Municipalidad de La Unión, ¿qué tipo de información solicitó?

- El Organigrama
- Funciones y atribuciones de sus unidades
- Las normas por las que se rige
- Servicios prestados
- Recursos que posee
- Remuneración del personal
- Compras y Adquisiciones
- Transferencias de Dinero
- Forma de gasto del presupuesto
- Trámites para acceder a los servicios que presta
- Mecanismos de participación ciudadana

- Subsidios y beneficios entregados
- Resultados de Auditorías de ejecución del presupuesto
- Resultado de licitaciones y concesiones públicas
- Informes de resultados de procesos de fiscalización
- Otro

Especifique aquí en caso de responder Otro : \_\_\_\_\_

4- Pensando en su última solicitud de información, ¿Cuán satisfecho quedo usted con la respuesta entregada por parte del municipio?

- Muy Satisfecho
- Satisfecho
- Insatisfecho
- Muy Insatisfecho

5- ¿Porque razón quedo insatisfecho con la respuesta?

- La información fue denegada
- No recibió respuesta a su solicitud
- La información entregada no corresponde a la solicitada
- La respuesta no fue oportuna
- La respuesta estaba incompleta
- No confía en la información entregada
- La información fue entregada en un medio diferente al solicitado
- Otra

Especifique aquí en caso de responder Otra : \_\_\_\_\_

6- Indique la razón señalada por el municipio, para no entregar la información

- Por afectar la seguridad nacional
- Por afectar el debido cumplimiento de las funciones institucionales
- Por afectar el interés nacional
- No se encuentra la información
- La información no existe
- La información solicitada está en poder de otro organismo
- Por posesión de un tercero
- No se dan razones
- Otra

Especifique aquí en caso de responder Otra : \_\_\_\_\_

7- En términos generales, ¿Cuan satisfecho quedo usted con los siguientes aspectos del servicio que le brindo la Municipalidad de La Unión?

a) Correspondencia de la respuesta a su solicitud:

- Muy Satisfecho
- Satisfecho
- Insatisfecho
- Muy Insatisfecho

b) Claridad de la Información entregada:

- Muy Satisfecho
- Satisfecho
- Insatisfecho
- Muy Insatisfecho

c) Tiempo respuesta:

- Muy Satisfecho
- Satisfecho
- Insatisfecho
- Muy Insatisfecho

d) Atención en general:

- Muy Satisfecho
- Satisfecho
- Insatisfecho
- Muy Insatisfecho

8- ¿Que sugerencia haría usted para mejorar la manera en que se entrega la información solicitada a los ciudadanos?

9- En comparación a su experiencia con otros organismos públicos, tales como ministerios, servicios, etc., ¿Cuán satisfecho ha sido el servicio entregado por la Municipalidad de La Unión?

- Mucho más satisfactorio
- Más satisfactorio
- Menos satisfactorio
- Mucho menos satisfactorio
- No he contactado con otros

10- Pensando en el futuro, si fuera necesario, ¿Cuan probable es que usted vuelva a recurrir a la Municipalidad de La Unión para hacer una solicitud de información?

- Muy Probable
- Probable
- No recurriría de nuevo

11- ¿Cuan probable es que usted recomiende los servicios otorgados por la Municipalidad de La Unión a otras personas?

- Muy Probable
- Probable
- No recurriría de nuevo

12- Pensando en su experiencia, ¿Qué sugerencias haría usted para mejorar el servicio entregado por la Municipalidad de La Unión?

**B. Datos de Caracterización**

1-Sexo:

- Femenino
- Masculino

2-Edad:\_\_\_\_\_

3-Actividad Principal:

- Empleador con personas a su cargo
- Empleado sector público
- Empleado sector privado
- Trabajador Independiente
- Desempleado
- Cesante
- Jubilado o pensionado
- Dueña de Casa
- Estudiante
- Otra

Especifique aquí en caso de responder Otra : \_\_\_\_\_

4-Nivel de estudios

- Educación Básica incompleta
- Educación Básica completa
- Educación Media científica humanista- técnico/profesional incompleta
- Educación Media científica humanista- técnico/profesional completa
- Educación técnico-superior incompleta
- Educación técnico-superior completa
- Educación universitaria incompleta
- Educación universitaria completa
- Magíster o Doctorado
- Sin Educación
- No sabe