



ESTABLECE CANALES DE ATENCIÓN, RETROALIMENTACIÓN DE SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA EN LA I.MUNICIPALIDAD DE LA UNIÓN Y MECANISMOS DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO

La Unión, 12 de Diciembre de 2014

VISTOS:

- a) Ley Nro. 20.285 sobre acceso a la información Pública.
- b) El convenio de cooperación entre la Ilustre Municipalidad de La Unión y el Consejo para la Transparencia, aprobado mediante Decreto Exento N°1957, de fecha 20 de Marzo de 2014.
- c) Las facultades que me confiere la Ley Nro. 18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades y sus posteriores modificaciones.

DECRETO EXENTO N° 9341

1.- FORMALIZASE, a contar de esta fecha los canales de atención, retroalimentación de las Solicitudes de Acceso a la Información Pública y Mecanismos de Evaluación del Servicio, que a continuación se indican:

1.1. Canales de Atención de Público: Para la presentación y recepción de solicitudes de acceso a la información, existirán tres canales: el presencial, el formulario electrónico y el correo postal.

1. **Canal Presencial:** En Oficina de la OIRS de la I.Municipalidad de La Unión, ubicada en Arturo Prat N° 680, 1er. Piso, en horario de 08:30 a 14:00 hrs., se dispondrá de un formulario con los datos requeridos por la Ley de Transparencia, al recibir la solicitud el funcionario deberá entregar al solicitante un comprobante en el cual se especificara el número de solicitud y su fecha de recepción.
2. **Canal Formulario Electrónico:** En el portal municipal www.munilaunion.cl, link Transparencia Activa existirá un formulario electrónico, el cual deberá ser llenado por el solicitante con la información que ahí se pide para que su solicitud sea recepcionada y procesada por el Encargado de Transparencia Pasiva, al envío del mensaje arrojará un comprobante que contendrá el número de solicitud, fecha de recepción y los plazos de respuesta.
3. **Canal Correo Postal:** En el Portal de Transparencia de la Municipalidad, existirá un formulario que se pueda descargar e imprimir por parte del vecino, quien podrá enviar por correo postal la solicitud de acceso a la información. A parte del formulario descargable, estarán en el portal de transparencia todos los datos del municipio para el envío de la solicitud. Esta solicitud será recepcionada en la Oficina de Partes del Municipio y derivada el Encargado de Transparencia Pasiva para su correspondiente tramitación.

1.2. **Canales de retroalimentación:** Para la retroalimentación se considerará cualquier tipo de comunicación existente desde el usuario hacia el Municipio luego de que el solicitante comience a utilizar el servicio, ya sea para felicitar, hacer sugerencias o realizar reclamos. Toda esta retroalimentación servirá para tomar las acciones pertinentes para corregir lo que se detecta como falencia.

La presentación y recepción de comunicaciones de retroalimentación, existirán los mismos canales que de atención para la presentación de solicitudes de información: el Canal Presencial, el Formulario Electrónico y el Canal Correo Postal.

1.3. **Mecanismo de evaluación del Servicio:** Encuesta de Evaluación de solicitud de acceso a la información: El procedimiento administrativo de evaluación y su vía de ingreso podrá ser electrónica o material.

Electrónica: correo electrónico contacto@munilaunion.cl al momento de responder la solicitud de acceso a la información pública, se generará un mensaje que solicite al usuario contestar la encuesta, y para ello se adjuntará un link a la Encuesta de Evaluación.

Material: Por escrito a: Arturo Prat Nº 680, La Unión, horario de 08:30 a 14:00 horas.

- 1) **Vía correo postal:** Cuando la respuesta se haga por esta vía, se adjuntará Formulario de Encuesta de Evaluación junto al Acta de entrega de Información.
- 2) **Presencial:** Se entregará junto a Formulario de acta de entrega de información.

2.- El Encargado de Transparencia deberá realizar informes semestrales respecto de los reclamos, consultas, felicitaciones o sugerencias recibidas y llevar un control estadístico de las mismas, informe que deberá poner en conocimiento del Alcalde con copia a la Unidad de Control.

3.- El Encargado de Transparencia deberá realizar informes semestrales respecto del resultado de las Encuestas de Evaluación y llevar un control estadístico de las mismas, informe que deberá poner en conocimiento del Alcalde con copia a la Unidad de Control.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, PUBLIQUESE, CÚMPLASE Y ARCHÍVESE


MONICA DIAZ OJEDA
SECRETARÍA MUNICIPAL


MARIA ANGELICA ASTUDILLO MAUTZ
ALCALDESA

MAAM/MDO/CVU/MCC/gpp

Distribución:

- ✓ Alcaldía.
- ✓ Direcciones, Departamentos y Unidades Municipales.
- ✓ Publicar Transparencia Activa.
- ✓ Secretaria Municipal.
- ✓ Archivo Transparencia