MUNICIPALIDAD DE DOÑIHUE
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN USUARIA MUNICIPAL
PARA SOLICITANTES DE INFORMACIÓN

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN USUARIA MUNICIPAL SOLICITANTES DE INFORMACIÓN	FECHA	FOLIO
	_____/_____/201___	☐ Doñihue ☐ Lo Miranda

PRESENTACIÓN

Estimado Ciudadano,

Queremos solicitar su colaboración para responder la siguiente encuesta acerca de su experiencia con la Municipalidad de Doñihue. 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.

A. TRAYECTORIA DE LA SOLICITUD

1. ¿Cuántas veces se ha contactado usted con la Municipalidad de Doñihue para realizar solicitudes de información?

1. Una vez	1
2. Dos veces	2
3. Entre 3 y 5 veces	3
4. Más de 5 veces	4

2. 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							No lo he usado
1. Correo electrónico	1	2	3	4	5	6	7	88
2. Concurrió personalmente	1	2	3	4	5	6	7	88
3. Correo postal (carta, oficio, etc.)	1	2	3	4	5	6	7	88
4. Sitio web (formulario electrónico)	1	2	3	4	5	6	7	88

3. Respecto de su <u>última solicitud de información</u> realizada a la Municipalidad de Doñihue, ¿qué tipo de información solicitó?

1. El organigrama (departamentos y cargos)	1º
2. Las funciones y atribuciones de sus unidades	
3. Las normas por las que se rige	2º
4. Los servicios que presta	

5. Los recursos que posee (patrimonio público)	3º
6. Remuneraciones del personal	
7. Compras y adquisiciones que realiza	4º
8. Transferencias de dinero a la comunidad u otras organizaciones	
9. Forma en que se gasta el presupuesto	5º
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? _____	

4. Pensando en su <u>última solicitud de información</u>, ¿cuán satisfecho quedó usted con la respuesta entregada por parte del Municipio?

1. Muy satisfecho	4	PASE A P10
2. Satisfecho	3	PASE A P10
3. Insatisfecho	2	PASE A P8
4. Muy insatisfecho	1	PASE A P8

5. ¿Por qué razón quedó insatisfecho con la respuesta?

1. La información le fue denegada	1	PASE A P9
2. No recibió respuesta a su solicitud	2	PASE A P10
3. La información entregada no corresponde a la solicitada	3	PASE A P10
4. La respuesta no fue oportuna (llegó fuera del plazo estipulado en la Ley)	4	PASE A P10
5. La respuesta estaba incompleta en relación a mi consulta	5	PASE A P10
6. No confía en la información entregada	6	PASE A P10
7. La información fue entregada en un medio diferente al que yo solicité	7	PASE A P10
8. Otra ¿Cuál? _____	8	PASE A P10

6. Indique la razón señalada por el Municipio, para no entregarle la información.

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

7. En términos generales, ¿Cuán satisfecho quedó usted con los siguientes aspectos del servicio que le brindó la Municipalidad de Doñihue?

	Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy Insatisfecho
1. Correspondencia de la respuesta a su solicitud	4	3	2	1
2. Claridad de la información entregada	4	3	2	1
3. Tiempo de respuesta	4	3	2	1
4. Utilidad de la información	4	3	2	1
5. Atención en general	4	3	2	1

8. ¿Qué sugerencias 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 satisfactorio ha sido el servicio entregado por la Municipalidad de Doñihue? (MARQUE SÓLO UNA)

1. Mucho más satisfactorio	4
2. Más Satisfactorio	3
3. Menos satisfactorio	2
4. Mucho menos satisfactorio	1
5. No me he contactado con otros organismos públicos	0

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

1. Muy probable	3
2. Probable	2
3. Poco probable	1
4. No recurriría de nuevo	0

11. ¿Cuán probable es que usted recomiende los servicios otorgados por la Municipalidad de Doñihue a otras personas? (MARQUE SOLO UNA)

1. Muy probable	3
2. Probable	2
3. Poco probable	1
4. No lo recomendaría en absoluto	0

12. Pensando en su experiencia, ¿qué sugerencias haría usted para mejorar el servicio entregado por la Municipalidad de Doñihue?

_____
_____
_____
_____

DATOS DE CARACTERIZACIÓN

13. Sexo:

1. Hombre	1
2. Mujer	2

14. Indique su edad en años cumplidos_____

15. Su actividad principal es: (MARQUE SOLO UNA)

1. Empleador con personas a su cargo	1
2. Empleado sector público (gobierno, municipios, FFAA, empresas públicas, etc.)	2
3. Empleado sector privado	3
4. Trabajador independiente o por cuenta propia	4
5. Desempleado o cesante	5
6. Jubilado o pensionado	6
7. Dueña de casa	7
8. Estudiante	8
9. Otro	9

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

1. Educación básica incompleta	1
2. Educación básica completa	2
3. Educación media científica humanista o media técnica incompleta	3
4. Educación media científica humanista o media técnica completa	4
5. Educación superior técnico-profesional incompleta *(Instituto profesional, Centro de Formación Técnica)*	5
6. Educación superior técnico-profesional completa *(Instituto profesional, Centro de Formación Técnica)*	6
7. Educación universitaria incompleta	7
8. Educación universitaria completa	8
9. Magíster o doctorado (no incluya diplomados)	9
10. Sin educación	10
88. No sabe	88

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN