



**MUNICIPALIDAD DE QUILLON
DIRECCION DE CONTROL**

OFICIO N° 103/2022

**DE : DIRECTOR DE CONTROL
SR. DANIEL COLOMA HUEICO**

**A : ALCALDE.
SR. MIGUEL PEÑA JARA.**

MAT. : Auditoria Operativa atención de usuarios.

QUILLON, 28 DE AGOSTO 2022.-

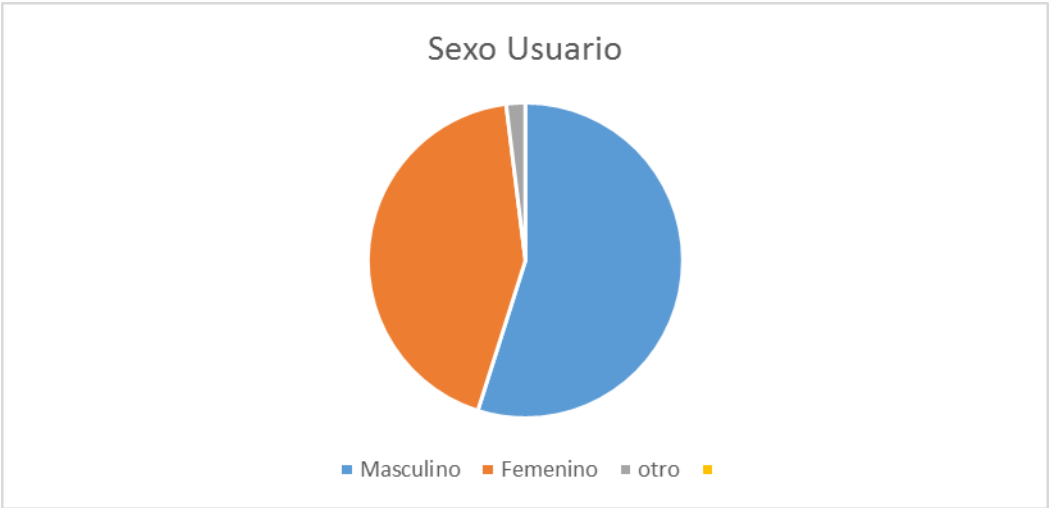
Conforme a las labores encomendadas a la Dirección de Control Interno, por la Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades, particularmente en su **artículo 29**, me permito informar a usted lo siguiente:

Durante la semana de día Lunes 22.08.2022 al día Viernes 26.08.2022, la Dirección de Control Interno, procedió a realizar una encuesta de satisfacción a los usuarios que asistieran a las distintas oficinas del Edificio consistorial, a realizar trámites de diversa índole, lo anterior, con la finalidad de conocer la percepción de los vecinos y usuarios de los servicios Municipales, y poder saber qué aspectos mejorar. El total de encuestas aplicadas fueron 51, lo que vendría a ser nuestra muestra, para los efectos de la presente Auditoria.

En cuanto a las preguntas realizadas, se pueden tabular de la siguiente forma:

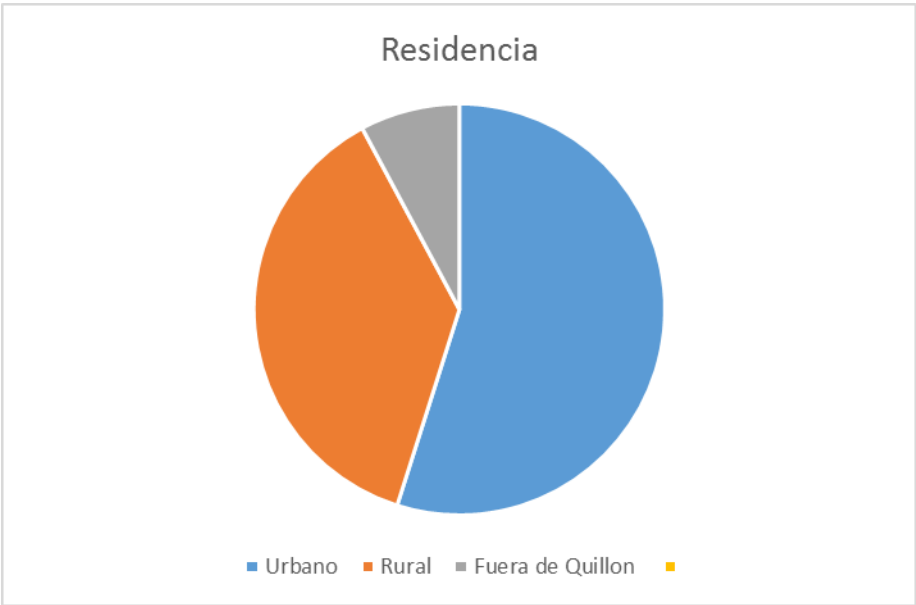
PREGUNTA N° 1:

De las 51 encuestas aplicadas, 28 fueron realizadas a personas de Sexo Masculino, 22 a personas de Sexo Femenino y 1 a Persona que se identifica con otro sexo, es decir, durante la presente semana fueron más personas de sexo masculino las que se acercaron a realizar trámites en la Municipalidad de Quillon. Lo anterior se refleja en el siguiente gráfico:



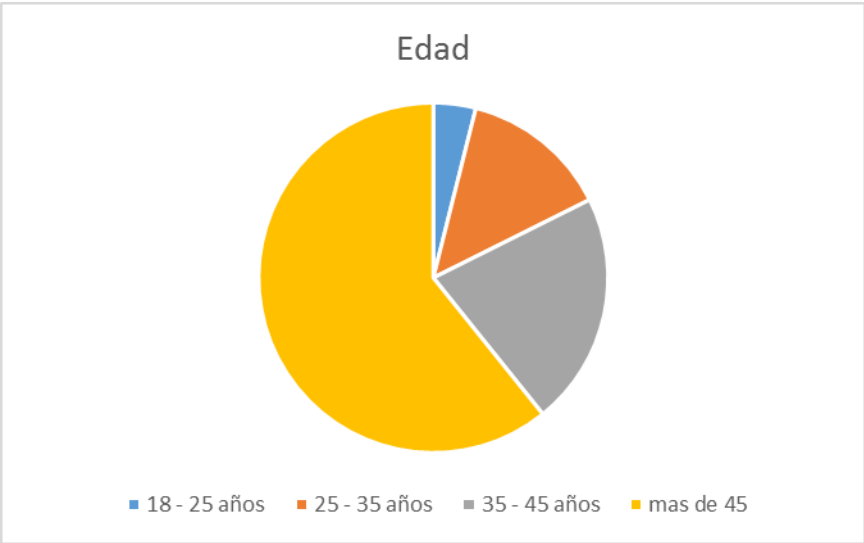
PREGUNTA N° 2

Referente al lugar de residencia de los usuarios que fueron encuestados, 28 de ellos son de Quillon Urbano, 19 de Quillon rural y solo 4 de ellos son de fuera de la comuna. Lo anterior, cobra importancia, ya que la mitad aproximadamente de la Población de Quillon reside en el sector Rural, quienes deben trasladarse hasta el centro urbano para realizar sus trámites, sin perjuicio, de que se realizan constantemente operativos para acercar los servicios a dichos vecinos. Lo anterior se grafica de la siguiente manera.



PREGUNTA N° 3

Que dice relación con la edad de los Usuarios de la Municipalidad de Quillon, estos se pueden segregar de la siguiente forma:



Es decir, gran parte de los usuarios de la Municipalidad de Quillon, y que deciden hacer sus trámites de manera presencial son personas mayores de 45 años, y en muchos casos personas Adultos Mayores, lo anterior, debido a que personas más jóvenes prefieren realizar dichos tramites vía On Line.

PREGUNTA N° 4

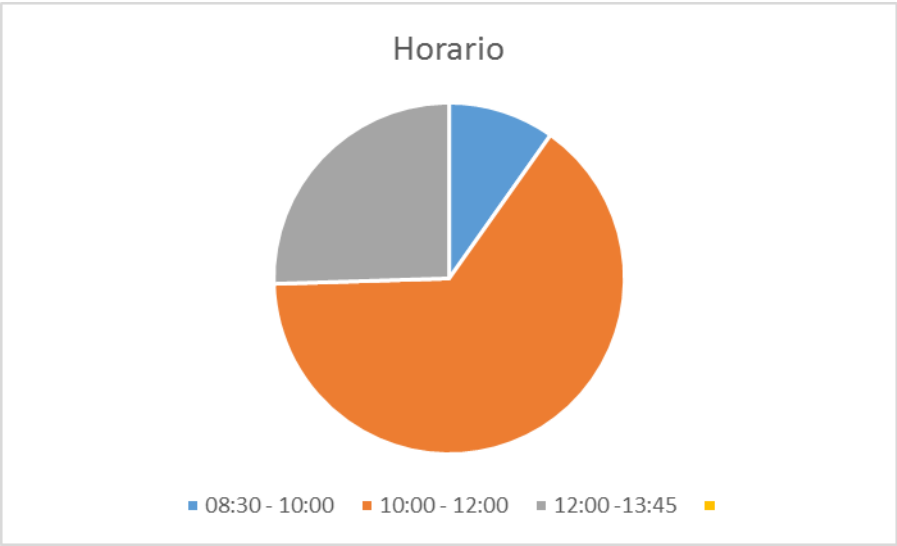
Que dice relación con la oficina que los usuarios se dirigieron a hacer su trámite, se puede graficar de la siguiente forma:



Lo anterior, sin perjuicio de que existen usuarios que se dirigen a más de 1 oficina para poder realizar su trámite de forma integral, sin embargo, se puede apreciar que las oficinas más solicitas son la Dirección de obras Municipales, seguidas de la oficina de Rentas y Patentes, y el Departamento de Transito.

PREGUNTA N° 5

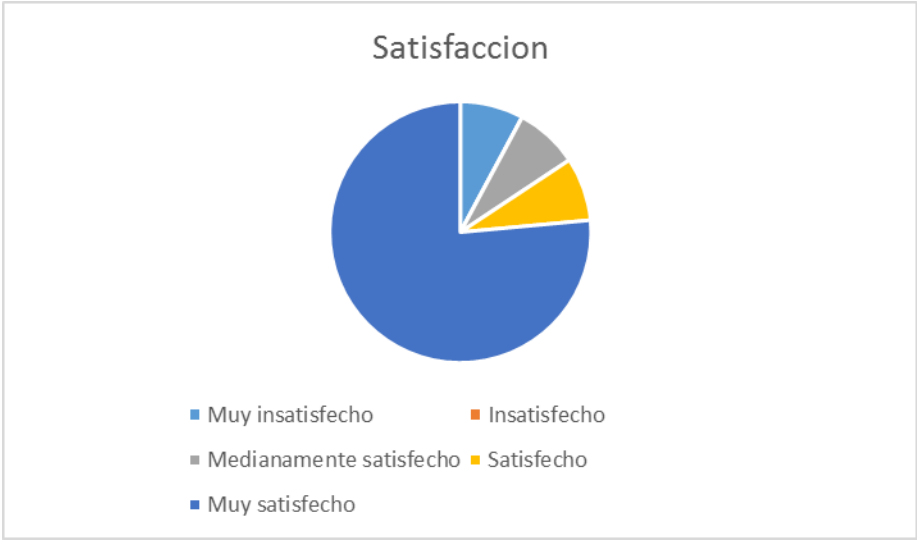
Que dice relación con el horario en que los usuarios se acercaron al Municipio a realizar su trámite, este se grafica de la Siguiente forma:



Es decir, la mayor cantidad de usuarios se dirige al municipio en horario de 10:00 horas a 12:00 horas, donde además se logra recopilar información, que en términos generales el tiempo de espera para poder realizar sus trámites es de menos de 1 hora, es más, en muchos casos solo es de minutos. Además los usuarios refieren, que se acercan al municipio a realizar un trámite aislado, pero solo en algunos casos, son trámites de seguimiento que ya han iniciado un tiempo atrás.

PREGUNTA N° 10

Que dice relación con el nivel de satisfacción, en virtud de la atención entregada por el Funcionario, se grafica de la siguiente manera:

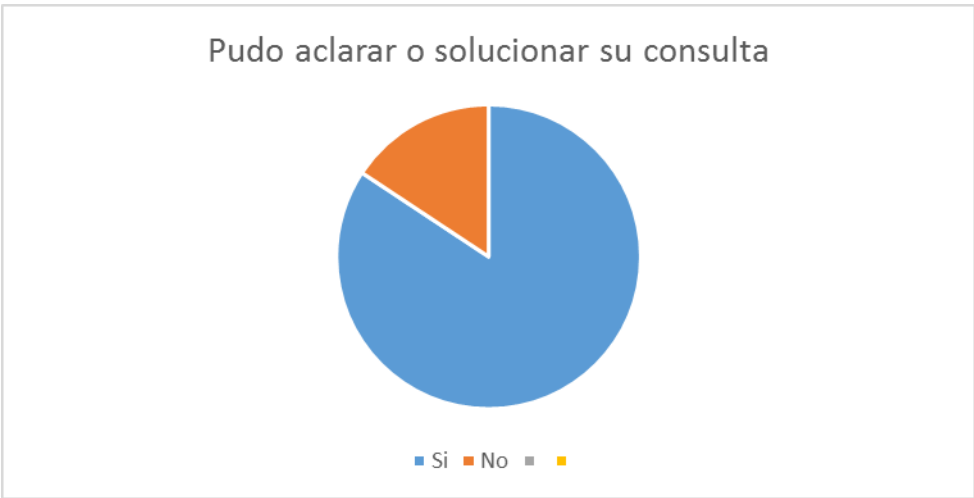


Es decir, de los usuarios encuestados **un 76.4% manifestó** que se encuentra muy satisfecho con la atención entregada en la Municipalidad de Quillon, y solo un 7.8% manifestó su absoluta disconformidad y un nivel de absoluta insatisfacción. Lo cual, sin lugar a dudas, es un gran incentivo anímico, para seguir realizando las cosas de buena forma, poniendo atención principal en las vecinas y vecinos de la Comuna

de Quillon, y poder mejorar los aspectos negativos, que conforme a la encuesta aplicada, son radicados en algunas oficinas particulares.

PREGUNTA N° 11

Que dice relación si el usuario pudo aclarar o no su duda o realizar de manera efectiva su trámite, se grafica de la siguiente forma:



Es decir, coincidente con la pregunta anterior un 84.3% de los usuarios encuestados, dicen que efectivamente pudieron realizar su trámite satisfactoriamente o aclarar las dudas respectivas, y solo un 15.6% manifiesta que no logro aclarar sus dudas o resolver su trámite.

Por último, la encuesta realizaba una pregunta abierta a los usuarios, donde podían manifestar como mejorar la atención entregada, donde en términos generales, la gente manifestaba su nivel de conformidad con la atención entregada, sin embargo, muchas opiniones dicen relación con obtener una **respuesta certera** al trámite que se realiza y **al tiempo que puede tomar realizar su trámite**, en el sentido de agilizar el tiempo de revisión de expedientes (observación realizada mayormente a la Dirección de obras Municipales).

Sin otro particular, y esperando que el presente estudio sirva de guía para poder mejorar, la atención al usuario, que es la principal función de los funcionarios Municipales.

DANIEL COLOMA HUEICO
DIRECTOR DE CONTROL