

VILLARRICA, 24 MAYO 2019

**VISTOS:**

1. El Convenio de cooperación suscrito entre la Ilustre Municipalidad de Villarrica y el Consejo para la Transparencia de fecha 27 de Septiembre del 2013, mediante el cual se implementa el Modelo de Gestión en Transparencia Municipal.
2. Decreto Alcaldicio N°947 de fecha 08 de julio de 2014, mediante el cual se aprueba el convenio referido en el punto anterior.
3. Decreto Alcaldicio N°984 de fecha 15 de julio de 2014, mediante el cual se aprueba los canales de atención y retroalimentación de las solicitudes de Acceso a la Información Pública.
4. Decreto Alcaldicio N°790 de fecha 31 de mayo de 2018, mediante el cual se actualizan los canales de atención y retroalimentación de las solicitudes de Acceso a la Información Pública.
5. Ley N°20.285 sobre acceso a la información pública y su reglamento.
6. Ley N° 19.890, base de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado.
7. Las facultades que me confiere el D.F.L. N° 1 de 2006, del Ministerio del Interior, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades.

**CONSIDERANDO:**

- La necesidad del Municipio de mantener actualizados los canales de atención, retroalimentación y contacto, referentes a solicitudes de información, aprobadas en el decreto singularizado en el punto tres de los vistos precedentes.
- El interés del Municipio de dar cumplimiento a cada una de las obligaciones adquiridas al suscribir el Convenio singularizado en el punto uno de los vistos precedentes, mediante el cual se busca dar ejecución al Modelo de Gestión para la Transparencia.

**DECRETO:**

1. **ACTUALIZESE**, a contar de esta fecha los canales de atención y retroalimentación de solicitudes de Acceso a la Información Pública, que a continuación se detallan:

- 1.1 CANAL DE ATENCIÓN DE SOLICITUDES PRESENCIAL.

Los requirentes podrán entregar presencialmente sus solicitudes en la Oficina de Partes. En dicha oficina, también se mantendrán copias de un formulario que permita facilitar la presentación de solicitudes, el cual se anexa al presente decreto.

Dirección: Avenida Pedro de Valdivia #810, 1° piso, Villarrica.

Horarios de Atención: lunes a viernes de 08:00hrs a 14:00hrs.

Unidad Responsable: Secretaría Municipal.

Unidad Responsable: Secretaría Municipal

Departamento Encargado: Oficina de Partes

Funcionario Encargado: Patricio Esparza Esparza



#### 1.2 CANAL DE ATENCIÓN DE SOLICITUDES POR CORREO POSTAL

Si se desea enviar una solicitud de información de conformidad a la Ley N°20.285 mediante correo postal, puede realizarse enviándola a la siguiente dirección:  
Casilla 10 D, Ilustre Municipalidad de Villarrica, Avenida Pedro de Valdivia 810, Villarrica.

Unidad Responsable: Secretaría Municipal

Funcionario Responsable: Néstor Burgos Riquelme

#### 1.3 CANAL DE ATENCIÓN DE SOLICITUDES POR INTERNET

En el portal web [www.portaltransparencia.cl](http://www.portaltransparencia.cl), se podrá acceder a la información que según dicta la Ley N°20.285 sobre Acceso a la Información Pública, este Municipio debe publicar y mantener actualizada en forma mensual. El enlace directo a la página de este Municipio dentro del portal web mencionado es el siguiente:

<https://www.portaltransparencia.cl/PortalPdT/pdtfa?codOrganismo=MU339>

Dentro del mismo portal web, se pueden realizar solicitudes de información mediante formulario online disponible.

En la página web oficial de este Municipio, [www.villarrica.org](http://www.villarrica.org), se mantendrán de forma permanente enlaces directos a la página web de transparencia activa y al formulario online de solicitudes de información.

#### 1.4 RETROALIMENTACIÓN Y CONTACTO

A cada respuesta a solicitudes de información se proporcionará encuesta de satisfacción, la cual se anexa al presente decreto, de manera que las personas solicitantes puedan evaluar la gestión del Municipio al respecto, y de esta manera, poder mejorar el proceso de entrega de información.

El canal electrónico de contacto es mediante el siguiente correo electrónico:

[transparencia@munivillarrica.cl](mailto:transparencia@munivillarrica.cl)

Unidad Responsable: Secretaría Municipal

Departamento Encargado: Oficina de Transparencia

Funcionario Encargado: Patricio Riquelme Echeverría

Los canales telefónicos de contacto son los teléfonos 045-2-206500, 045-2-206539 y 045-2-206611, de lunes a viernes de 08:00hrs a 14:00hrs

2. **PUBLÍQUESE**, la presente información en las páginas web del Municipio [www.villarrica.org](http://www.villarrica.org) y página de Transparencia Municipal.



**ANOTESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVESE.**



**NESTOR BURGOS RIQUELME**  
SECRETARIO MUNICIPAL



**PABLO ASTETE MERMOUD**  
ALCALDE

**PAM/NBR/pre**

**Distribución:**

- Consejo para la Transparencia
- Secretaría Municipal
- Control
- Oficina de Partes



# SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN - LEY 20.285

## ACUSE DE RECIBO ENTREGAR AL SOLICITANTE

### 9.- DATOS DE PRESENTACIÓN DE LA SOLICITUD (DE USO EXCLUSIVO DEL ORGANISMOS REQUERIDO)

Llenar sólo en caso que este formulario sea utilizado, además, para efectuar el acuse de recibo de la solicitud.

- Código de la solicitud: \_\_\_\_\_
- Fecha y hora de presentación de la solicitud: \_\_\_\_\_
- Unidad u Oficina que recepcionó la solicitud: \_\_\_\_\_
- Fecha en que se deberá evacuar la respuesta a esta solicitud<sup>17</sup>: 20 días hábiles
- Timbre de recepción: \_\_\_\_\_
- Usted podrá hacer seguimiento a su solicitud:
  - a) Por vía electrónica en el sitio web [WWW.PORTALTRANSPARENCIA.CL](http://WWW.PORTALTRANSPARENCIA.CL), ingresando el código de la solicitud.
  - b) Consulta al teléfono del organismo 45-2206611

### INFORMACIÓN ADICIONAL SOBRE EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA:

- ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO: El procedimiento para dar respuesta a su Solicitud consta de las siguientes etapas:

i. **Etapas de presentación y recepción de la solicitud de acceso a la información:** conformada por el ingreso o presentación de la solicitud de acceso a la información y su recepción por parte del órgano público.

ii. **Etapas de análisis formal de la solicitud de acceso a la información:** conformada por la verificación de competencia del órgano; revisión de los aspectos formales de la solicitud y eventual subsanación; búsqueda de la información; y, cuando corresponda, determinación, notificación y eventual oposición de los terceros cuyos derechos pudieran verse afectados.

iii. **Etapas de resolución de la solicitud de acceso a la información:** conformada por la revisión de fondo de la solicitud, la preparación y firma del acto administrativo de respuesta por parte del órgano de la Administración del Estado y su notificación al peticionario.

iv. **Etapas de cumplimiento de lo resuelto:** conformada por el eventual cobro de los costos directos de reproducción y la entrega efectiva de la información y certificación de la misma.

- **SUBSANACIÓN:** Si su solicitud no cumple con todos los requisitos señalados en el artículo 12 de la Ley de Transparencia, se le podrá pedir que la subsane o corrija, para lo cual tendrá un plazo de 5 días contados desde la notificación del requerimiento de subsanación. Si usted no responde dentro de este plazo, se tendrá por desistido de su petición.

- **AMPARO ANTE EL CONSEJO PARA LA TRANSPARENCIA:** El plazo para dar respuesta a su solicitud es de 20 días hábiles y excepcionalmente puede ser prorrogado por otros 10 días hábiles, cuando existan circunstancias que hagan difícil reunir la información solicitada, caso en que la Institución requerida comunicará al solicitante, antes del vencimiento del plazo, la prórroga y sus fundamentos. En caso de vencer el plazo señalado anteriormente sin obtener respuesta o de ser denegada, total o parcialmente su solicitud, podrá recurrir ante el Consejo para la Transparencia, dentro del plazo de 15 días contado desde que haya expirado el plazo señalado o desde la notificación de la denegación.

<sup>17</sup> De acuerdo a la Ley de Transparencia, la respuesta a su solicitud se entregará en el plazo máximo de 20 días hábiles, que vence en la fecha señalada. Sin perjuicio de lo anterior, dicho plazo podrá ser prorrogado por otros 10 días hábiles, cuando existan circunstancias que hagan difícil reunir la información solicitada, lo que le será comunicado en el plazo y la forma que dispone la ley.

## SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN - LEY 20.285

<b>4.- MEDIO DE ENVÍO O RETIRO DE LA INFORMACIÓN SOLICITADA**</b> Deseo recibir la información vía:
<input type="checkbox"/> Correo electrónico <sup>7</sup> : _____ <input type="checkbox"/> Carta certificada <sup>8</sup> : _____ <input type="checkbox"/> Retiro directo en oficina <sup>9</sup> : _____
<b>5.- FORMATO DE ENTREGA DE LA INFORMACIÓN**<sup>10</sup></b> Deseo que la información me sea entregada en formato:
<input type="checkbox"/> Telemático (sólo aplicable en el caso que escogió en el número 5, como medio de envío el correo electrónico). Podrá especificar la aplicación correspondiente (por ejemplo Word, Excel o PDF). _____
<input type="checkbox"/> Físico: Indicar Tipo de Soporte <input type="checkbox"/> Papel <sup>11</sup> _____ <input type="checkbox"/> Medios magnéticos <sup>12</sup> _____ <input type="checkbox"/> Medios electrónicos <sup>13</sup> _____ <input type="checkbox"/> Medios ópticos <sup>14</sup> _____
<b>6.- OBSERVACIONES**<sup>15</sup></b>
<b>7.- REQUIERE ACUSE DE RECIBO DE LA SOLICITUD**</b> De acuerdo al artículo 30 de la Ley N°19.880, el solicitante debe señalarlo expresamente:
<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
<b>8.- FIRMA DEL SOLICITANTE**<sup>16</sup></b>

7 Indicar si desea que la información le sea remitida por correo electrónico. Si la respuesta es afirmativa señalar la dirección exacta a la cual desea le sea enviada. En caso de no señalarla, la información se enviará a la dirección electrónica mencionada en el número 1.3. del presente formulario.

8 Indicar si desea que la información le sea remitida por carta certificada. Si la respuesta es afirmativa señalar la dirección postal a la cual desea le sea enviada. En caso de no señalarla, la información se enviará a la dirección consignada en el punto 1.3 del presente formulario.

9 Indicar si desea retirar la información directamente desde alguna de las oficinas del órgano o servicio. La indicación de las oficinas del órgano se encuentran disponibles en el directorio de organismos regulados del Portal de Transparencia [www.portaltransparencia.cl](http://www.portaltransparencia.cl)

10 Podrá indicar si prefiere que la información le sea entregada en soporte físico, sea en papel (fotocopia, impresión, braille, etcétera), medios electrónicos (memorias, pendrives, etcétera), medios magnéticos (cintas de video, cintas de audio, diskettes, discos duros, cintas magnéticas, etcétera) o medios ópticos (CD, DVD, BLU RAY, etcétera).

11 Por ejemplo, fotocopia, impresión, Braille.

12 Por ejemplo, cintas de video, cintas de audio, diskettes, discos duros, cintas magnéticas, etc.

13 Por ejemplo, memorias, pendrives, etc.

14 Por ejemplo, CD, DVD, BLU RAY, etc.

15 En este campo usted en su calidad de solicitante podrá poner en conocimiento del órgano alguna circunstancia que considere relevante para efectos del acceso o entrega de la información requerida. Por ejemplo: señalar que debe invertir excesivo tiempo y recursos para trasladarse hacia el lugar donde se encuentra la información, se le presentan dificultades para el acceso al transporte público o se trata de localidades que quedan aisladas durante algunos periodos de tiempo, o que tiene problemas de movilidad o desplazamiento (por ejemplo, personas con discapacidad).

16 En su calidad de solicitante deberá estampar su firma o lo deberá hacer su apoderado por cualquier medio habilitado, entre los cuales se entiende comprendidos la firma electrónica firme o avanzada. La firma hológrafa sólo es exigible tratándose de solicitudes de acceso a la información realizadas por medios materiales (carta o formulario). Si usted no supiere o no pudiese firmar, se dejará testimonio de esta circunstancia en el apartado "Observaciones", expresando el motivo por el cual no firma; y procederá a estampar la impresión digital del pulgar de su mano derecha o en su defecto de cualquier otro dedo.



\_\_\_\_\_

### Encuesta de Satisfacción Usuario/a Municipal Solicitudes de Información

Estimado Ciudadano, Queremos solicitar su colaboración para responder la siguiente encuesta acerca de su experiencia al ejercer su derecho de acceso a la información pública a través de la Municipalidad de Villarrica. La información que Ud. nos proporcione, será útil para mejorar el proceso de gestión de entrega de información por parte del municipio.

Dicha información es totalmente confidencial y será utilizada para cálculos estadísticos, sin que quede registrado ni su nombre ni correo electrónico. Una vez contestada, favor enviar a **transparencia@portalvillarrica.cl**

Agradecemos su Colaboración.

#### A. TRAYECTORIA DE LA SOLICITUD

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

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

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 LE HE USADO
	1	2	3	4	5	6	7	
1. Correo electrónico								
2. Concurrió personalmente								
3. Correo postal (carta, oficio, etc.)								
4. Sitio web (formulario electrónico)								



3. Respecto de su última solicitud de información realizada a la Ilustre Municipalidad de Villarrica, favor de indicar con cuál de los siguientes temas se relaciona:

1. El organigrama (departamentos y cargos)	
2. Las funciones y atribuciones de sus unidades	
3. Las normas por las que se rige	
4. Los servicios que presta	
5. Los recursos que posee (patrimonio público)	
6. Remuneraciones del personal	
7. Compras y adquisiciones que realiza	
8. Transferencias de dinero a la comunidad u otras organizaciones	
9. Forma en que se gasta el presupuesto	
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 última solicitud de información, ¿cuán satisfecho quedó usted con la respuesta entregada por parte del Municipio?

1. Muy satisfecho	
2. Satisfecho	
3. Insatisfecho	
4. Muy insatisfecho	

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

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



6. Si la información que usted solicitó, fue reservada o denegada, indique la razón señalada por el Municipio, para no entregarle la información.

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

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

	Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				

8. ¿Qué sugerencias haría usted para mejorar la manera en que se entrega la información solicitada a los ciudadanos?



9. De haber solicitado información a otros organismos públicos, y en relación con su experiencia en dichas ocasiones, ¿Cuán satisfactorio ha sido el servicio entregado por la Ilustre Municipalidad de Villarrica? (marque solo una)

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

10. Pensando en el futuro, si fuera necesario, ¿Cuán probable es que usted vuelva a recurrir a la Ilustre Municipalidad de Villarrica para hacer una solicitud de información? (marque solo una)

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

11. ¿Cuán probable es que usted recomiende los servicios otorgados por la Ilustre Municipalidad de Villarrica a otras personas? (marque solo una)

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

13. Sexo

1. Hombre	
2. Mujer	

14. Indique su edad en años cumplidos

Años.

**Muchas Gracias Por Su Colaboración**