

MUNICIPALIDAD DE PUCON

SECRETARIA MUNICIPAL

DECRETO EXENTO: N° 3571

PUCON, 26 DIC 2022

VISTOS:

- 1.- El Decreto Exento N° 3004 del 08.11.2022, que aprueba la Modificación del Reglamento Interno de funcionamiento del Municipio.
- 2.- La Ley N° 19.880 que establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la administración del estado.
- 3.- La Ley N° 3.063 y sus posteriores modificaciones establece la ley de Rentas Municipales.
- 4.- La Ley N° 20.500 establece la participación ciudadana en la gestión pública.
- 5.- La Ley N° 18.880 aprueba el Estatuto Administrativo para Funcionarios Municipales.
- 6.-El Reglamento Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias.
- 7.- Las atribuciones que me confiere Ley N° 18.695 "Orgánica Constitucional de Municipalidades" y sus posteriores modificaciones contenidas en la Ley N° 20.742 de primero de abril del dos mil catorce.

CONSIDERANDO:

- 1.- La necesidad de formalizar una oficina para recibir y responder a las necesidades de la comunidad en forma oportuna.
- 2.- En consideración el aumento de las consultas ciudadanas y con el fin de agilizár las respuestas en plazo y forma.

DECRETO:

- 1.- APRUEBASE, la creación de la oficina de información sugerencia y reclamos OIRS.
- 2.- APRUEBASE, el Reglamento Interno de funcionamiento OIRS.

3.- APRUEBASE, la designación de los siguientes funcionarios Sr. Cristian Rubén Martínez Sanhueza, Sr. José Luis Earle Iturra Muñoz.

ANOTESE, COMUNIQUESE, PUBLIQUESE Y ARCHIVESE.



CBM / IP

DISTRIBUCIÓN

- Of. Parte
- Publicar página web
- Administración Municipal.
- Of. OIRS

REGLAMENTO OFICINA DE INFORMACIONES, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

NORMATIVA APLICABLE

Ley N° 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades.

Ley N° 19.880, Bases de los Procedimientos Administrativos de los Órganos de Estado.

Ley N° 20.285, Acceso a la Información Pública.

Ley N° 18.883, Estatuto Administrativo para Funcionarios Municipales.

Decreto N° 1.672 de agosto de 2011, que aprueba Ordenanza Municipal de Participación Ciudadana.

Artículo N° 1: Las normas precedentes regulan el ingreso, tramitación, registro, seguimiento y registro de solicitudes de información, felicitaciones, reclamos y sugerencias, las que serán tramitadas por la oficina OIRS de la municipalidad de Pucón, excluyendo las solicitudes que competen al Departamento de Salud y Educación Municipal que serán derivadas a esas unidades.

Artículo N° 2: La oficina de informaciones, reclamos y sugerencias, depende directamente de la Secretaría Municipal, esta unidad enmarcada en la participación ciudadana, tiene por objeto transformarse en la unidad que permita interactuar con la comunidad, como un canal de atención a los usuarios que concurren a la municipalidad, ya sea en el ejercicio de sus derechos o en cumplimiento de sus deberes, orientando, informando y atendiendo sus reclamos, sugerencias y felicitaciones, la información obtenida por esta unidad servirá para retroalimentar la gestión municipal.

Artículo 3: Las solicitudes ingresadas a oficina OIRS, serán clasificadas de la siguiente forma:

- 1- Consultas:** Corresponde a demandas de orientación e información concerniente a derechos, beneficios, obligaciones, trámites, puntos de acceso, etc., si esto requiere una respuesta simple se dará de inmediato, si la solicitud requiere un análisis técnico se derivará a la unidad correspondiente para que de respuesta dentro de los plazos establecidos.
- 2- Sugerencias:** Es aquella que propone una idea mediante la cual se puede dar una mejora al servicio, esto se planteará a la Directora de Secretaría Municipal, tomando la sugerencia la cual será analizada para dirimir si es necesario derivar a la unidad a la cual corresponda.
- 3- Felicitaciones:** Son aquella manifestaciones de forma verbal o escritas orientadas hacia unidad o personas individualizadas enfocadas en la calidad del servicio entregado, un buen trato u otro aspecto que el usuario desee destacar. Esta felicitación será derivada a la unidad

correspondiente para que el director tome conocimiento y destaque de la forma en la cual estime conveniente.

- 4- **Reclamos:** son aquella manifestaciones de forma verbal o escritas orientadas hacia unidad o personas individualizadas enfocadas en la calidad del servicio entregado, mal trato u otro aspecto al cual el usuario desee manifestar. Este reclamo será derivada a la unidad correspondiente para que el director tome conocimiento y así tome medidas las cuales estime correspondiente.

Artículo 4: Para tener una cadena de información fluida entre la OIRS y las distintas unidades municipales, se nombrara mediante decreto a los funcionarios encargados de recepcionar y dar respuesta a los requerimientos solicitados por OIRS., los que serán nombrados en los siguientes cargos.

- a) **Receptor:** Es el funcionario que tendrá la responsabilidad de ingresar las solicitudes realizadas por medio de la OIRS, entregando número correlativo de registro a las solicitudes ingresadas. Este funcionario deberá velar por entregar dentro de los plazos correspondientes las solicitudes ingresadas.
- b) **Derivador:** Será la Secretaria Municipal, quien diariamente tomara conocimiento de las solicitudes ingresadas por OIRS y derivara a las Direcciones Municipales correspondientes.
- c) **Responsable de respuestas:** Director o jefe de departamento titular o subrogante el cual tendrá la obligación de dar respuesta en los plazos estipulados.
- d) **Finalizados de respuesta:** Es el administrador municipal titular o subrogante, deberá verificar las respuestas entregadas, el medio en que fue realizado y de tener conformidad con lo anterior.

Artículo 5: Los directores de cada dirección deberán dar respuesta a las solicitudes de OIRS, será nombrado por decreto municipal tanto como el titular de dar respuesta como también el subrogante de este.

Artículo 6: El funcionario receptor de la solicitud ingresada a la OIRS mediante los formularios en papel, como también por canales digitales dispuestos por la municipalidad, deberá verificar si la solicitud cuenta de forma obligatoria con la siguiente información: nombre del solicitante, domicilio, correo electrónico, teléfono y forma en la cual desea recibir respuesta.

Artículo 7: Las solicitudes ingresadas a la OIRS en formulario papel, se le otorgara en forma automática un numero de registro único, correlativo y cronológico. Las solicitudes en formato digital una vez ingresadas se le asignaran un número correlativo de registro y a su vez por el mismo medio se informara al solicitante el número asignado a su solicitud, ¿números correlativos separados por papel y digital?

Artículo 8: Las solicitudes bajo la ley de acceso a la información concerniente a la ley N° 20.285 (ley de transparencia) deberán ser ingresadas por los canales digitales dispuestos por la municipalidad en su página Web, si fuese mediante documento papel debe ser ingresado por Oficinas de Partes de la Municipalidad.

Artículo 9: Plazos para dar respuesta a las solicitudes serán los siguientes:

- a) Dos días hábiles, si es una consulta simple que no requiere una respuesta técnica ni jurídica.
- b) Cinco días hábiles, si la solicitud fuere para la emisión de certificados.

- c) Diez días hábiles, si la solicitud incidiera en un reclamo.
- d) Veinte días hábiles, si la solicitud requiere de una respuesta técnica que compete a otras unidades municipales.

Artículo 10: Los plazos antes señalados, serán suspendidos si dentro del tiempo estipulado sean solicitados nuevos antecedentes que se pidan agregar a la solicitud inicial, otorgando un nuevo plazo en base a los establecidos en este reglamento, de no aportar nuevos antecedentes la solicitud será cancelada,

Artículo 11: En cuanto a la atención diaria a los usuarios, se les orientara a la utilización de los medios digitales otorgados por medio de la página Web municipal, para lo cual la municipalidad dispondrá para su uso de formulario electrónico.

Artículo 12: Los formularios oficina OIRS en formato papel, serán confeccionados en papel reciclado, con el fin de promover la reutilización de este material.

Artículo 13: Todas aquellas situaciones no contempladas en el presente reglamento que demanden ajustes y modificaciones de este, serán comunicadas para ser resueltas por la Secretaría Municipal.

Artículo 14: La OIRS llevará un registro e informe estadístico trimestral, con el objeto de ser presentado un comité revisor conformado por el administrador municipal, secretaría municipal, el cual tendrá como labor principal revisar las solicitudes ingresadas en OIRS, esto para evaluar medidas que puedan ser sugeridas al Sr. alcalde y por este medio mejorar aquellos aspectos que se consideren pertinentes.

Lo dispuesto en el presente reglamento es sin perjuicio de lo señalado en el artículo 151 de la ley orgánica constitucional de municipalidades, que establece las reglas por las cuales se sujetaran los reclamos interpuestos contra la municipalidad sus resoluciones y omisiones, que se estime que vulneren o afecten los intereses general de la comunidad o los propios.



OIRS ILUSTRE MUNICIPALIDAD
PUCÓN

FORMULARIO DE SOLICITUD CIUDADANA

IDENTIFICACIÓN DEL SOLITANTE

Nº Folio

Nombre _____ Rut _____
Edad _____ Teléfono _____ E-Mail _____
Dirección _____

IDENTIFICACIÓN DEL SOLICITANTE

(En caso de ser distinto al reclamante)

Nombre _____ Rut _____
Edad _____ Teléfono _____ E-Mail _____
Dirección _____

Reclamo Sugerencia Felicitación Información

FECHA

ANSWER

Firma y timbre receptor

Firma solicitante

Si desea consultar sobre su nota, puede llamar al fono _____ E-mail _____
(oficina de informacion, reclamos y sugerencias) MUNICIPALIDAD DE PUCÓN.