

# ATENCIÓN A USUARIOS 2014

Subdirección de Ventanilla Única



**SANTIAGO**  
Ilustre Municipalidad

LA DIRECCIÓN DE VENTANILLA ÚNICA ES LA UNIDAD ENCARGADA DE RECIBIR AL USUARIO, ORIENTARLO Y GESTIONAR LOS DISTINTOS TRÁMITES Y SERVICIOS MUNICIPALES AL INTERIOR DE LA ORGANIZACIÓN, LA ATENCIÓN SE ENTREGA PRESENCIALMENTE, VÍA TELEFONO O POR MAIL.

### OBJETIVOS PRINCIPALES

- Otorgar un servicio integral al usuario.
- Velar por el cumplimiento oportuno de las respuestas a las demandas de los usuarios.
- Velar por los derechos de los usuarios a recibir un trato justo y digno.

LA DIRECCIÓN DE VENTANILLA ÚNICA SE ENCUENTRA ORGANIZADA EN TRES ÁREAS DE TRABAJO.

1. Unidad de Ventanilla Única: es la unidad encargada de entregar en forma presencial el servicio de recepción y gestión de los trámites de los usuarios de las Direcciones de Obras, Rentas e Inspección General entre otras unidades.
2. Orientación Técnica: es la Unidad encargada de orientar al usuario en materias relacionadas con Plan Regulador, Ley General de Urbanismo y Construcciones, Ley de Rentas, Alcoholes y ordenanzas municipales, entre otras materias y de entregar la zonificación para las actividades comerciales, trámite fundamental para el otorgamiento de patentes.
3. Aló Santiago: unidad encargada de la atención telefónica de la línea 800203011, central telefónica, línea de emergencias de seguridad 1406; y de los correos electrónicos de la casilla institucional

# Atención presencial

---

**Módulos: Ejecutivos**

**Profesionales**

# TOTAL DE ATENCIONES OTORGADAS

Durante el año 2014 el total de solicitudes de atención gestionadas a través del sistema de tótem (dispensador y organizador de atención) fue de un total de **119,089** solicitudes, de las cuales un **86 %** corresponde al ingreso de documentos en oficina de partes, y un **14%** corresponde a usuarios que concurren a realizar consultas o zonificar expedientes de patentes con el equipo de arquitectos.

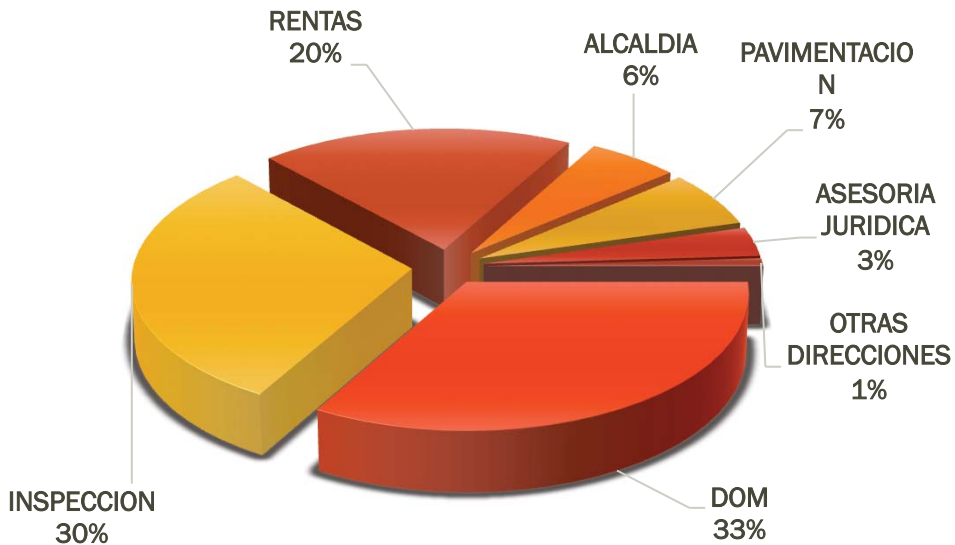
ATENCIÓN PRESENCIAL (VENTANILLA ÚNICA)	ene	Feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	total	total promedio diario(1)
ARQUITECTO ESTABLES	1.048	952	1.073	1.055	878	994	1.064	1.047	839	996	1.000	780	<b>11.726</b>	51
EJECUTIVOS	8.843	7.297	9.006	8.985	8.898	8.117	9.085	8.984	7.590	8.507	8.547	8.923	<b>102.782</b>	447
ARQUITECTO APOYO	318	344	348	402	386	296	422	564	407	387	382	325	<b>4.581</b>	20
<b>TOTAL VENTANILLA</b>	<b>10.209</b>	<b>8.593</b>	<b>10.427</b>	<b>10.442</b>	<b>10.162</b>	<b>9.407</b>	<b>10.571</b>	<b>10.595</b>	<b>8.836</b>	<b>9.890</b>	<b>9.929</b>	<b>10.028</b>	<b>119.089</b>	<b>518</b>
PROM. DIARIO MENSUAL	510	430	521	522	508	470	529	530	442	495	496	501		

ATENCIÓN PRESENCIAL

# INGRESOS SEGÚN SISTEMA

## SISTEMA DE GESTION DOCUMENTAL

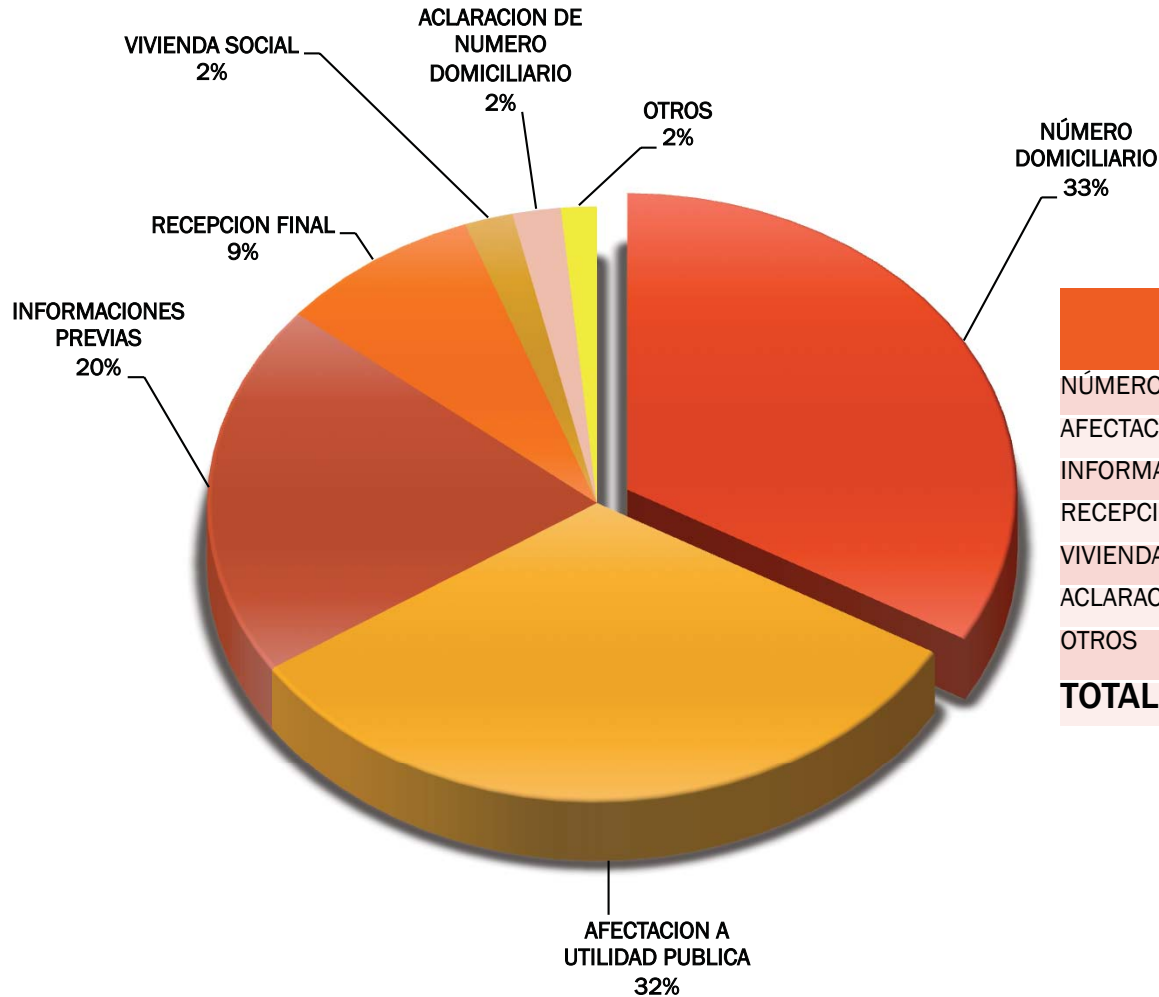
De un total de 25,763 trámites ingresados en el Sistema de Gestión Documental, un 33% fueron derivados a la Dirección de Obras, seguido de la Dirección de Fiscalización con 30%.



DIRECCIÓN MUNICIPAL	TOTAL INGRESOS
DIRECCIÓN DE OBRAS	8566
DIRECCIÓN DE FISCALIZACIÓN	7728
ALCALDIA	1491
SUBDIRECCIÓN DE RENTAS Y FINANZAS	5098
SUBDIRECCIÓN DE PAVIMENTACIÓN	1731
DIRECCION DE ASESORIA JURÍDICA	905
OTRAS DIRECCIONES MUNICIPALES	244
Total general	25763

ATENCIÓN PRESENCIAL

# INGRESOS SEGÚN SISTEMA

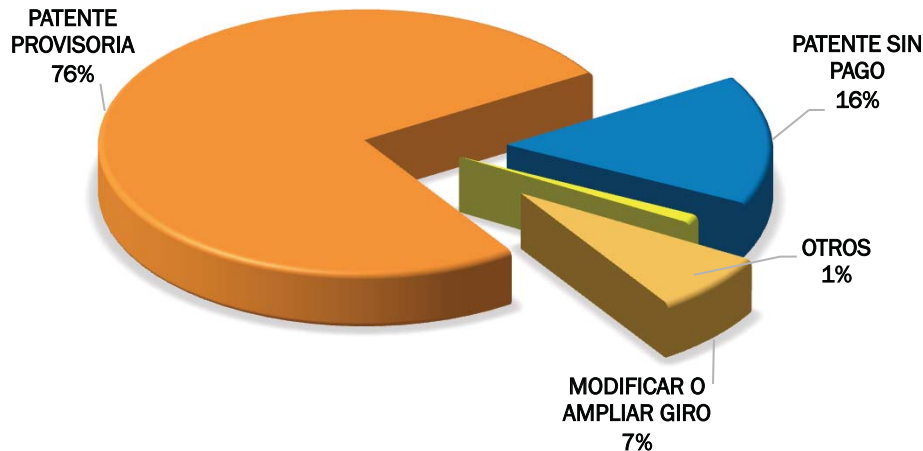


TIPO TRÁMITE	TOTAL GENERAL
NÚMERO DOMICILIARIO	9531
AFECTACION A UTILIDAD PUBLICA	9234
INFORMACIONES PREVIAS	5810
RECEPCION FINAL	2422
VIVIENDA SOCIAL	578
ACLARACION DE NUMERO DOMICILIARIO	577
OTROS	426
<b>TOTAL DE INGRESOS</b>	<b>25,578</b>

ATENCIÓN PRESENCIAL

## SISTEMA DE TRAMITACIÓN DE PATENTES (GRM)

TIPO DE TRÁMITE	MES												Total general	%
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
INFORME TECNICO	1	1		2	2	1		3	1	2	1	1	15	0%
MODIFICAR O AMPLIAR GIRO	15	14	16	20	17	16	30	24	25	23	24	21	245	7%
PATENTE DEFINITIVA	2		4		1		6	3		2		2	20	1%
PATENTE PROVISORIA	216	198	252	264	325	43	78	282	225	221	222	199	2525	76%
PATENTE SIN PAGO	15	22	21	17	27	98	71	57	62	54	44	42	530	16%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>249</b>	<b>235</b>	<b>293</b>	<b>303</b>	<b>372</b>	<b>158</b>	<b>185</b>	<b>369</b>	<b>313</b>	<b>302</b>	<b>291</b>	<b>265</b>	<b>3.335</b>	<b>100%</b>



ATENCIÓN PRESENCIAL



# Atención telefónica

---

**Líneas: 800 203011**

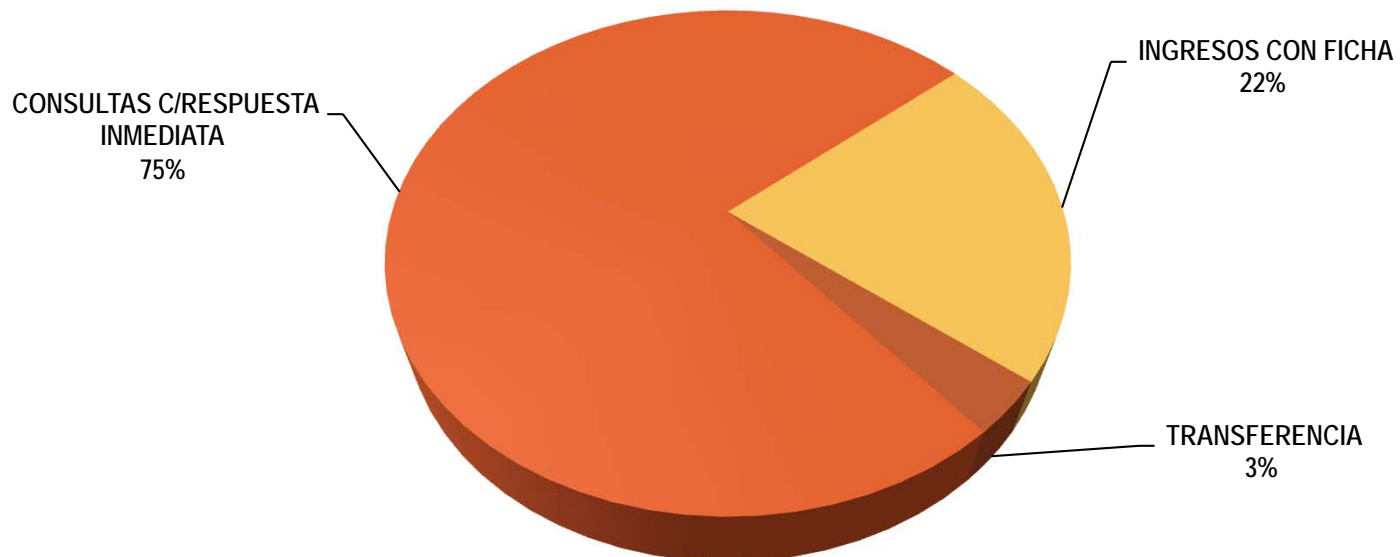
**1406**

**27136000**

# LLAMADAS TELEFONICAS RECIBIDAS

TIPO SOLICITUD	ENE	FRB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL ANUAL
CONSULTAS C/RESPUESTA INMEDIATA	17.735	11.776	15.753	12.009	13.155	11.371	13.827	14.721	10.577	13.285	11.542	10.313	156.064
INGRESOS CON FICHA	3.415	3.242	4.001	3.704	3.920	3.708	3.301	3.681	3.057	3.812	5.469	3.750	45.060
TRANSFERENCIA	465	602	713	613	721	772	690	612	462	554	404	423	7.031
TOTAL GENERAL	21.615	15.620	20.467	16.326	17.796	15.851	17.818	19.014	14.096	17.651	17.415	14.486	208.155

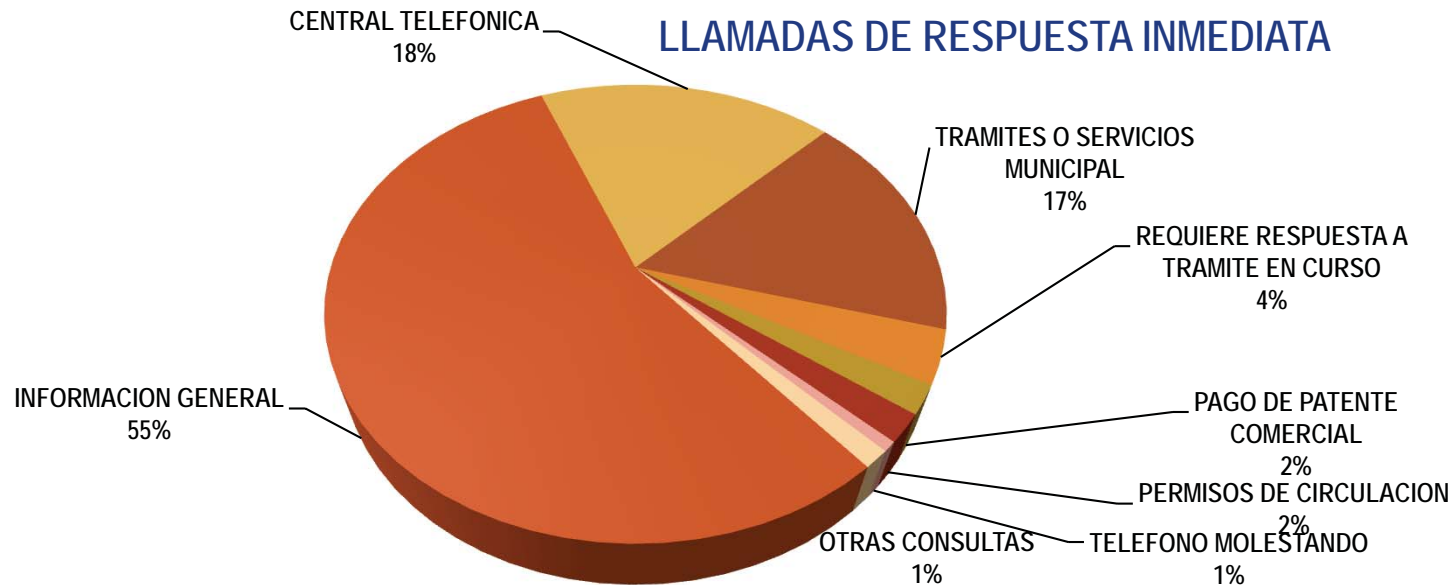
**DISTRIBUCION LLAMADAS TOTALES**



ATENCIÓN TELEFÓNICA

# LLAMADAS DE RESPUESTA INMEDIATA

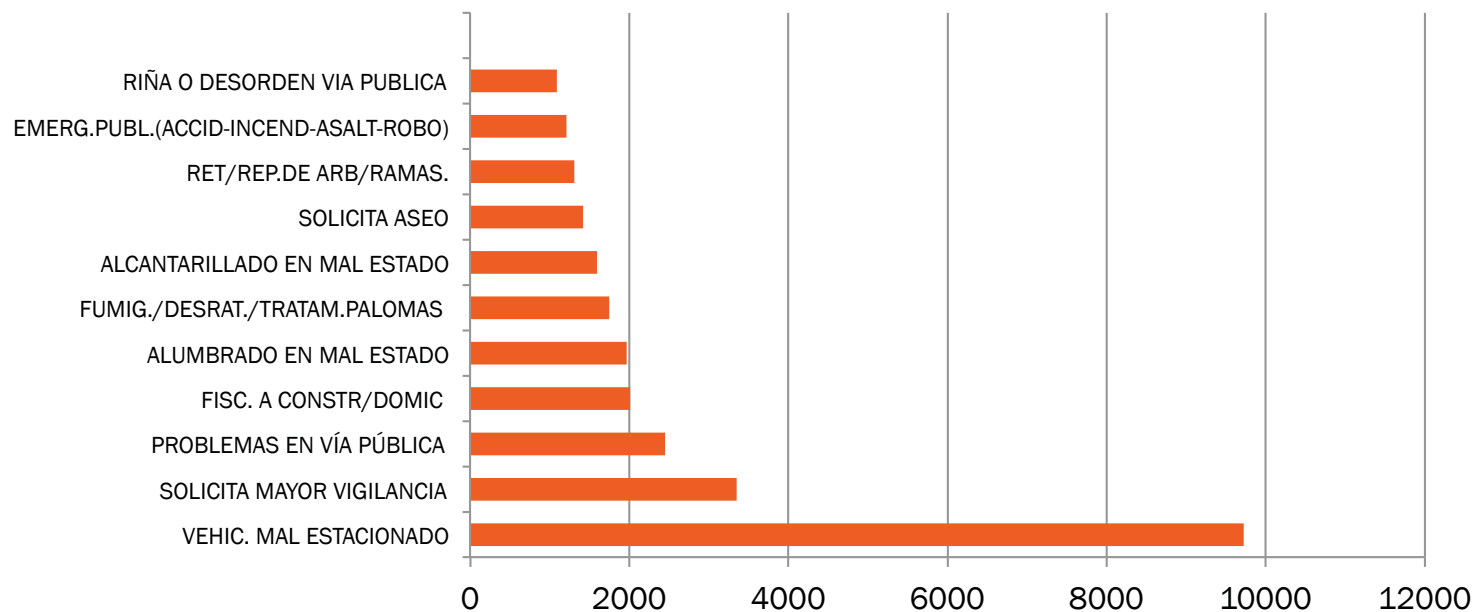
TIPO SOLICITUD	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL ANUAL
INFORMACIÓN GENERAL	11.240	6.896	9.250	7.303	7.821	5.676	7.027	8.228	5.516	6.280	5.566	5.232	86.035
CENTRAL TELEFÓNICA	2.142	1.909	2.052	1.622	1.632	2.015	2.238	2.386	2.060	3.778	3852	3306	28.992
TRAMITES O SERVICIOS MUNICIPAL	2.357	1.963	2.855	2.013	2.467	2.686	2.382	2.437	1.948	2.329	1464	1169	26.070
REQUIERE RESPUESTA A TRAMITE EN CURSO	485	340	545	519	631	563	587	568	421	491	335	290	5.775
PAGO DE PATENTE COMERCIAL	1.008	143	76	41	66	114	1.271	269	53	50	33	19	3.143
PERMISOS DE CIRCULACIÓN	193	212	622	308	182	108	94	554	417	162	98	111	3.061
TELÉFONO MOLESTANDO	144	134	142	97	73	78	72	112	53	43	54	46	1.048
OTRAS CONSULTAS	166	179	211	106	283	131	156	167	109	152	140	140	1.940
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>17.735</b>	<b>11.776</b>	<b>15.753</b>	<b>12.009</b>	<b>13.155</b>	<b>11.371</b>	<b>13.827</b>	<b>14.721</b>	<b>10.577</b>	<b>13.285</b>	<b>11.542</b>	<b>10.313</b>	<b>156.064</b>



ATENCIÓN TELEFÓNICA

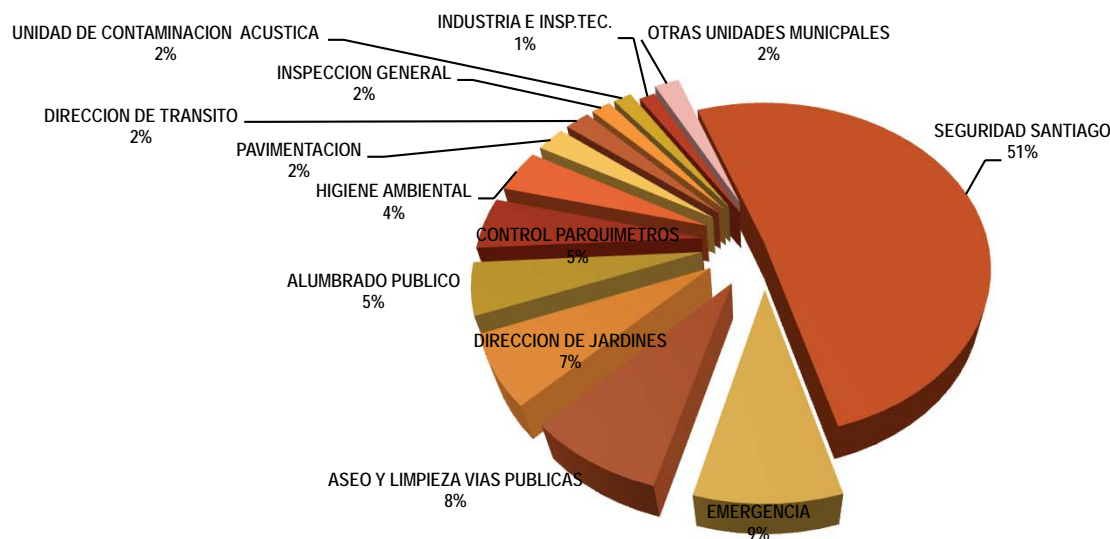
# LLAMADAS SEGÚN TIPO DE PROBLEMA

TIPO SOLICITUD	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL ANUAL
VEHIC. MAL ESTACIONADO	529	437	777	749	824	789	746	963	758	966	1317	864	9719
SOLICITA MAYOR VIGILANCIA	287	280	287	253	308	269	259	289	250	237	358	273	3350
PROBLEMAS EN VÍA PÚBLICA	172	148	173	193	189	180	214	225	168	200	327	264	2453
FISC. A CONSTR/DOMIC	197	198	278	175	160	137	135	146	105	140	203	136	2010
ALUMBRADO EN MAL ESTADO	118	123	158	162	249	220	190	147	129	145	183	142	1966
FUMIG./DESRAT./TRATAM.PALOMAS	218	213	211	129	114	65	66	92	98	139	289	116	1750
ALCANTARILLADO EN MAL ESTADO	145	99	134	146	170	137	141	165	92	102	140	120	1591
SOLICITA ASEO	112	135	115	78	99	91	81	98	91	126	206	184	1416
RET/REP.DE ARB/RAMAS.	146	159	179	120	95	88	61	53	52	92	122	146	1313
EMERG.PUBL.(ACCID-INCEND-ASALT-ROBO)	74	98	86	92	93	111	68	132	92	108	118	137	1209
RIÑA O DESORDEN VIA PUBLICA	78	85	117	90	79	77	61	74	89	78	151	108	1087
OTRAS SOLICITUDES	1339	1267	1486	1517	1540	1544	1279	1297	1133	1479	2055	1260	17196
	3415	3242	4001	3704	3920	3708	3301	3681	3057	3812	5469	3750	45060



# LLAMADAS SEGÚN DIRECCIÓN MUNICIPAL

TIPO SOLICITUD	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	TOTAL ANUAL
SEGURIDAD SANTIAGO	1595	1560	1931	1773	1931	1843	1747	1948	1756	1944	2957	2015	23000
EMERGENCIA	299	210	250	462	504	487	273	309	207	249	342	310	3902
ASEO Y LIMPIEZA VIAS PUBLICAS	303	311	328	244	244	297	231	239	245	359	509	380	3690
DIRECCION DE JARDINES	268	268	353	273	304	278	200	171	137	235	305	237	3029
ALUMBRADO PUBLICO	138	143	172	196	274	262	209	171	142	177	201	158	2243
CONTROL PARQUIMETROS	129	96	171	168	140	126	168	276	160	242	326	226	2228
HIGIENE AMBIENTAL	239	224	220	143	121	74	73	101	104	151	300	120	1870
PAVIMENTACION	78	84	155	106	91	67	93	111	56	104	113	59	1117
DIRECCION DE TRANSITO	103	85	91	90	78	79	73	97	55	79	79	46	955
INSPECCION GENERAL	66	67	89	59	45	45	62	77	53	50	88	51	752
UNIDAD DE CONTAMINACIÓN ACÚSTICA	49	69	89	75	52	40	38	51	31	68	98	48	708
INDUSTRIA E INSP.TEC.	60	50	74	47	46	44	50	44	42	60	55	36	608
OTRAS UNIDADES MUNICIPALES	88	75	78	68	90	66	84	86	69	94	96	64	958
TOTAL GENERAL	3415	3242	4001	3704	3920	3708	3301	3681	3057	3812	5469	3750	45060



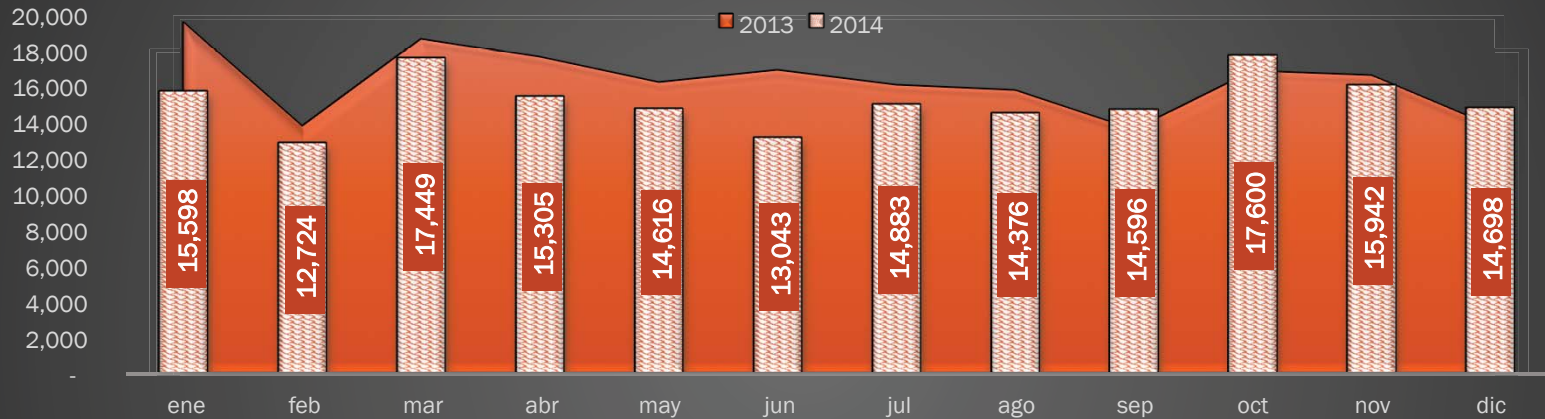
ATENCIÓN TELEFÓNICA

# COMPARACIÓN GESTIÓN

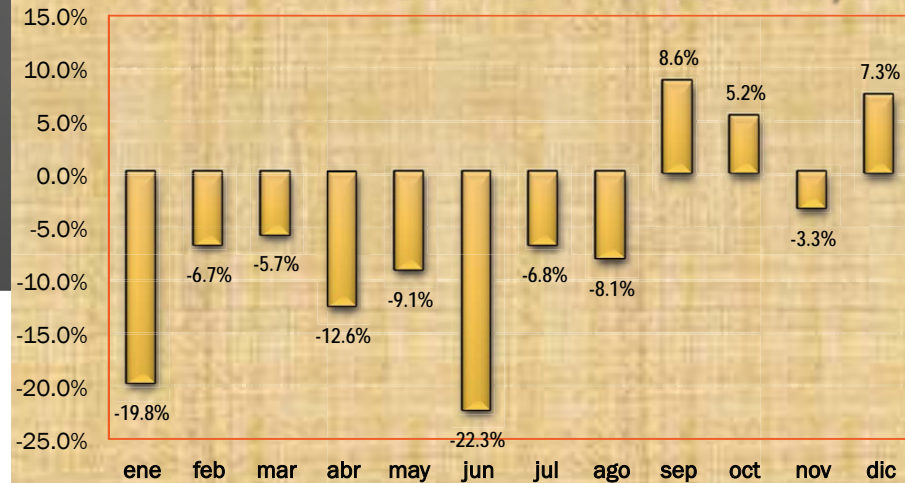
---

AÑOS 2013-2014

## Comparación atenciones totales en Aló Santiago años 2013/2014

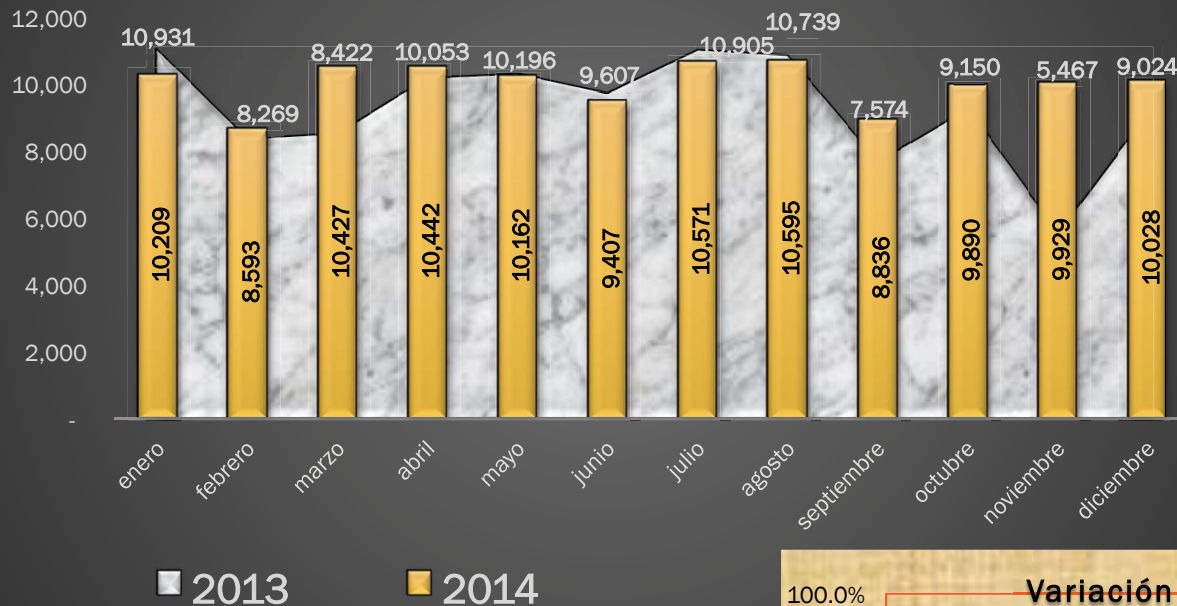


## Variación en % años 2013/2014



# COMPARACIÓN AÑOS 2013-2014

Comparación atenciones presenciales  
Ventanilla Única años 2013-2014



2013 2014



COMPARACIÓN 2013-2014