

## ENCUESTA DE SATISFACCION

### SOLICITANTE DE INFORMACIÓN

#### ESTIMADO CIUDADANO:

Queremos solicitar su colaboración para responder la siguiente encuesta acerca de su experiencia con la Corporación de Educación y Salud de Las Condes, la encuesta no le tomara 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 de la Corporación.

Dicha información es totalmente confidencial y será utilizada sólo para cálculos estadísticos, sin que quede registrado ni su nombre ni su correo electrónico.

#### TRAYECTORIA DE LA SOLICITUD

1. ¿Cuántas veces se ha conectado Usted con la Corporación de Educación y Salud de Las Condes 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 ha realizado solicitudes de información a la Corporación de Educación y Salud de Las Condes ¿Qué nota, del 1 al 7, le pondría usted a los siguientes medios?

	Nota	Nota	Nota	Nota	Nota	Nota	Nota	No usado
1. Correo electrónico	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6	<input type="radio"/> 7	<input type="radio"/>
2. Concurrió Personalmente	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6	<input type="radio"/> 7	<input type="radio"/>
3. Consulta Telefónica	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6	<input type="radio"/> 7	<input type="radio"/>
4. Sitio Web (formulario electrónico)	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6	<input type="radio"/> 7	<input type="radio"/>

3. Respecto de su última solicitud de información realizada a la Corporación de Educación y Salud de Las Condes ¿Qué tipo de información solicitó?
- El organigrama (departamentos y cargos)
  - Las funciones y atribuciones de sus unidades
  - Las normas por las que se rige
  - Los servicios que presta
  - Los recursos que posee (patrimonio público)
  - Remuneraciones del personal
  - Compras y adquisiciones que realiza
  - Transferencia de dinero a la comunidad u otras organizaciones
  - Forma en que se gasta el presupuesto
  - Trámites para tener acceso a los servicios que presta
  - Mecanismos de participación ciudadana
  - Subsidios y beneficios entregados a personas
  - Resultados de auditorías a la ejecución del presupuesto
  - Resultado de licitaciones y concesiones públicas
  - Informes de resultados de los procesos de fiscalización
  - Otro ¿Cuál?



4. Pensando en su última solicitud de información ¿Cuan Satisfecho quedo usted con la respuesta entregada por parte de la Corporación de Educación y Salud de Las Condes? (Si su respuesta es 1 o 2, pase al ítem 7)

- 0.  Muy Satisfecho
- 1.  Satisfecho
- 2.  Insatisfecho
- 3.  Muy Insatisfecho

5. Por qué razón quedo insatisfecho con la respuesta? (Si su respuesta no es la alternativa 1, pase al ítem 7)

- 0.  La información le fue denegada
- 1.  No respuesta a su solicitud
- 2.  La información entregada no corresponde a la solicitada
- 3.  La respuesta no fue oportuna (llego fuera del plazo estipulado en la Ley)
- 4.  La respuesta incompleta en razón a mi consulta
- 5.  No confía en la información entregada
- 6.  La información fue entregada en un medio diferente al que yo solicite
- 7.  Otra ¿Cuál?



6. Indique la razón señalada por la Corporación de Educación y Salud de Las Condes, para no entregarle la información

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



7. En términos generales, ¿Cuán satisfecho quedó usted con los siguientes aspectos del servicio que le brindó Corporación de Educación y Salud de Las Condes?

	Muy Satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy Insatisfecho
1. Correspondencia de la respuesta a sus solicitud	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 1
2. Claridad de la información entregada	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 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., ¿Cuan satisfactorio ha sido el Servicio entregado por la Corporación de Educación y Salud de Las Condes? (marque solo una)

0.  Mucho más satisfactorio
1.  Claridad de la información entregada
2.  Menos satisfactorio
3.  Mucho menos satisfactorio
4.  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 Corporación de Educación y Salud de Las Condes para hacer una solicitud de información? (Marque solo una)

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

11. ¿Cuán probable es que usted recomiende los servicios otorgados por la Corporación de Educación y Salud de Las Condes a otras personas? (marque solo una)

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

12. Pensando en su experiencia, ¿Qué sugerencias haría usted para mejorar el servicio entregado por la Corporación de Educación y Salud de Las Condes?



### **DATOS DE CARACTERIZACION**

13. Sexo

- 0.  Hombre
- 1.  Mujer

14. Indique su edad en años cumplidos

15. Su actividad principal: (marque solo una alternativa)

- 0.  Empleador con personas a cargo

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

16. Por favor, indique su nivel educacional (marque solo una)

0.  Educación básica incompleta
1.  Educación básica completa
2.  Educación media científica humanista o media técnica incompleta
3.  Educación media científica humanista o media técnica completa
4.  Educación superior técnico-profesional incompleta (instituto profesional, centro de formación técnica)
5.  Educación superior técnico profesional completa (instituto profesional, centro de formación técnica)
6.  Educación universitaria incompleta
7.  Educación universitaria completa
8.  Magíster o doctorado (no incluya diplomados)
9.  Sin educación
10.  No sabe