



**SANTIAGO**  
Ilustre Municipalidad

# INFORME DE CONTROL DE GESTIÓN



Enero de 2014



**SANTIAGO**  
Secplan

**RESUMEN EJECUTIVO**

**SISTEMA CONTROL DE GESTIÓN MUNICIPAL ENERO 2014**

**MÓDULO PLANES DE ACCIÓN**

**I.- EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE METAS SEGÚN DIRECCIÓN/UNIDAD.**

**a) Ámbito de Gestión Municipal:**

En el siguiente cuadro se observa que el nivel de avance promedio efectivo de la planificación de las actividades de las unidades de negocio durante el mes de enero 2014 corresponde a un 55,43%. Las Direcciones de Tránsito y Transporte Público, Desarrollo Económico e Inspección, cumplieron con su avance esperado en enero.

(\* ) Las metas de la Dirección de Salud comienzan su ejecución en febrero.

En relación con las Unidades de Apoyo, se observa que el nivel de avance promedio efectivo corresponde a un 58,77%. Ninguna de las unidades cumplió con su avance esperado en el mes de enero. Las Direcciones de Comunicaciones, SECPLAN, y Administración y Finanzas son las que menos se desviaron de su meta.

(\* ) Las metas de Relaciones Internacionales y Vía Pública comienzan su ejecución en febrero.

**b) Ámbito de gestión correspondiente a Corporaciones**

Las cifras de las unidades de negocio de las corporaciones muestran un promedio de avance de un 84,77%, destacándose Santiago Innova, que presenta el mayor avance.

(\* ) Las metas del Teatro Municipal comienzan su ejecución en febrero.

**II.- EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE METAS SEGÚN NIVEL DE CRITICIDAD**

Se entiende como nivel de criticidad, al más bajo porcentaje de avance alcanzado por las actividades involucradas en la meta, en relación con los plazos considerados en la carta Gantt del Plan de Acción de las Unidades y que considera temas como la gestión, decisión, coordinación interna, y externa. La situación es la siguiente:

**Cuadro N° 1: Nivel de Criticidad en el cumplimiento de las metas correspondiente a las Unidades de Negocios en el ámbito Municipal, al mes de enero 2014.**

Nivel Criticidad	ENERO 2014	
	N°metas	%
Crítico	39	46,43%
Regular	7	8,33%
Óptimo	38	45,24%
<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>100%</b>

**Cuadro N° 2: Nivel de Criticidad en el cumplimiento de las metas correspondiente a las Unidades de Apoyo en el ámbito Municipal**

Nivel Criticidad	ENERO 2014	
	N°metas	%
Crítico	15	45,5%
Regular	2	6%
Óptimo	16	48,5%
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>100%</b>

**Cuadro N° 3: Nivel de Criticidad en el cumplimiento de las metas correspondiente a las Corporaciones asociadas a la Gestión Municipal**

Nivel Criticidad	ENERO 2014	
	N°metas	%
Crítico	3	23,1%
Regular	2	15,4%
Óptimo	8	61,5%
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

### III. RESUMEN FINAL

**Cuadro N° 7: Nivel de Criticidad en el cumplimiento de las metas**

Nivel Criticidad	ENERO 2014	
	N°metas	%
Crítico	58	43,6%
Regular	13	9,7%
Óptimo	62	46,7%
<b>Total</b>	<b>133</b>	<b>100%</b>

## MODULO PRESUPUESTARIO

### V. EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA AL 31 DE ENERO DE 2014.

#### PRESUPUESTO DE INGRESOS

		. ENERO 2013	. ENERO 2014	CRECIM.
		PERCIBIDO	PERCIBIDO	PERCIBIDO
<b>03</b>	Tributos sobre el uso de bienes y la realización de actividades	20.541.239.817	25.731.644.177	25,27%
<b>03.01</b>	Patentes y Tasas por Derechos	20.063.567.987	24.162.042.435	20,43%
<b>03.02</b>	Permisos y Licencias	477.671.830	563.570.421	17,98%
<b>03.02.001</b>	Permisos de Circulación	106.123.820	116.436.758	9,72%
<b>03.02.002</b>	Licencias de Conducir y similares	371.548.010	447.133.663	20,34%
<b>03.02.002.001</b>	Licencias de Conducir	41.385.393	48.955.168	18,29%
<b>03.02.002.999</b>	Otros	330.162.617	398.178.495	20,60%
<b>03.03</b>	Participación en Impuesto Territorial	0	1.006.031.321	
<b>05</b>	Transferencias Corrientes	95.380.000	1.262.854.141	1224,02%
<b>05.03</b>	De Otras Entidades Públicas	95.380.000	1.262.854.141	1224,02%
<b>06</b>	Rentas de la Propiedad	2.242.523	685.123.371	30451,45%
<b>07</b>	Ingresos de Operación	56.848.401	109.834.898	93,21%
<b>07.02</b>	Venta de Servicios	56.848.401	109.834.898	93,21%
<b>08</b>	Otros Ingresos Corrientes	564.361.634	799.643.082	41,69%
<b>08.01</b>	Recuperaciones y Reembolsos por Licencias Médicas	0	13.929.683	
<b>08.02</b>	Multas y Sanciones Pecuniarias	523.013.332	712.525.536	36,23%
<b>08.03</b>	Participación del Fondo Común Municipal	2	15.437.840	
<b>08.04</b>	Fondos de Terceros	3.254.049	1.706.264	-47,56%
<b>08.99</b>	Otros	38.094.251	56.043.759	47,12%
<b>10</b>	Venta de Activos No Financieros	0	6.153.000	
<b>12</b>	Recuperación de Préstamos	272.168.510	369.706.811	35,84%
<b>13</b>	Transferencias para Gastos de Capital	627.898.141		-100,00%
<b>15</b>	Saldo Inicial de Caja	8.271.247.000	11.102.441.000	34,23%
<b>TOTALES</b>		<b>30.431.386.026</b>	<b>40.067.400.480</b>	<b>31,66%</b>

La ejecución al cierre de enero muestra un favorable rendimiento de ingresos que permite verificar lo proyectado en el Presupuesto inicial 2014, aún cuando el resultado sea parcial y la tasa de crecimiento final no proyectable. No obstante todos los ingresos propios muestran un percibido mayor a igual fecha de 2013.

Destacan en tal sentido, los siguientes ingresos.

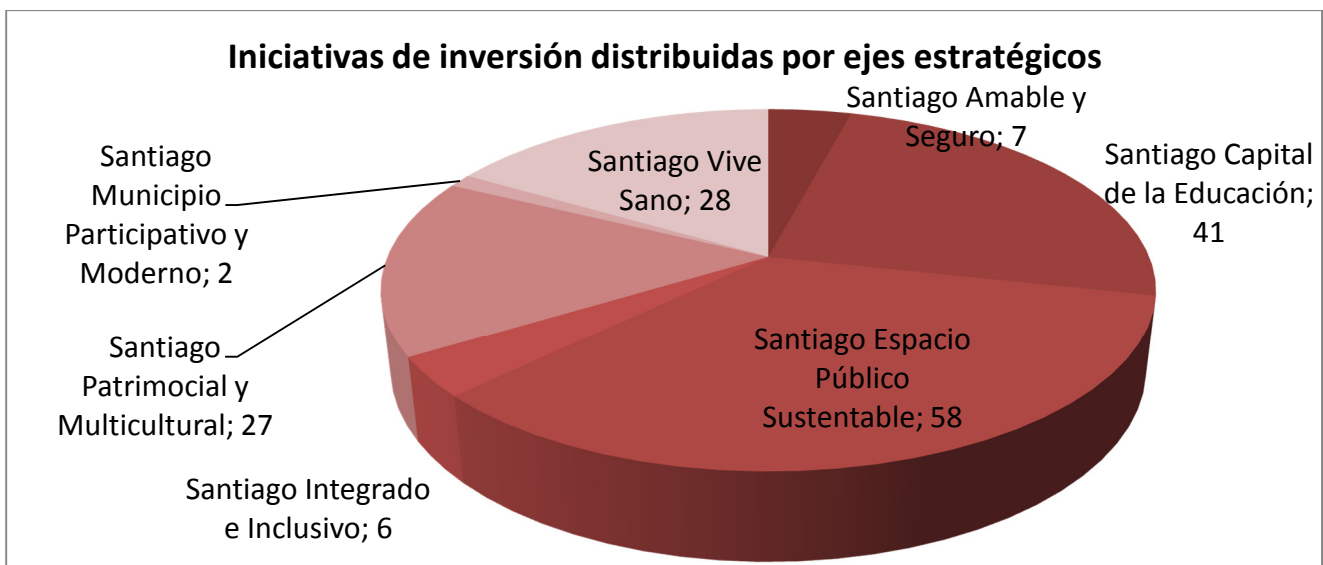
- Patentes y Tasas por derecho
- Otros Licencias de conducir y similares
- Participación Impuesto Territorial
- Multas y Sanciones Pecuniarias
- Recuperación de Préstamos

## MODULO INVERSIONES

### 1. RESUMEN EJECUTIVO

Durante el año 2013, fueron seleccionadas y priorizadas 169 iniciativas a llevar a cabo por la presente administración Municipal. Se encuentran distribuidas en las 7 líneas estratégicas, Santiago Amable y Seguro, Santiago Capital de la Educación, Santiago Espacio Público Sustentable, Santiago Integrado e Inclusivo, Santiago Participativo y Moderno, Santiago Patrimonial y Multicultural, Santiago Vive Sano.

Estos se distribuyen, de la siguiente manera:



### 2. HITOS PRIMER TRIMESTRE DE LA CARTERA DE INVERSION

Los hitos más relevantes de la cartera de inversión para el primer semestre del año 2014, se distribuyen en:

#### a) Inauguración Obras

En esta categoría se encuentran:

- Piscina Olímpica Temperada Cubierta
- Escuela de Ballet y Coro Teatro Municipal
- Ciclo recreo vía 42K, etapas 1 y 3
- Mejoramiento varios recintos Educativos Comunes
- Señalética Barrio Franklin
- Huerto Vertical Escuela Benjamín Vicuña Mackenna
- Suministro de Sistema de Tele vigilancia Barrio Franklin
- Reparación Puente Padre Hurtado

#### b) Inicio Obras

En esta categoría se encuentran:

- Mejoramiento Palacio Álamos
- Mejoramiento Plaza de Armas
- Mejoramiento varios recintos Educacionales Comunes
- Reparación Parroquia Santa Ana
- Mejoramiento Posada del Corregidor
- Proyecto Paseo Placer
- Mejoramiento Portal Bulnes (fines primer trimestre)

c) Evaluación Iniciativas en Sistema Nacional de Inversiones

En esta categoría se encuentran:

- Londres 38
- Rehabilitación Centro Cultural Gran Circo Teatro
- Aula Magna Instituto Nacional
- Parroquia San Saturnino
- Centro Producción Escénica Teatro Municipal
- Palacio La Alhambra
- Iluminación Ornamental Edificios Plaza de Armas

## MÓDULO CALIDAD DE LA ATENCIÓN

### I. ANTECEDENTES GENERALES:

El presente informe es una radiografía de la información sobre las solicitudes que ingresan a través de la plataforma de atención “Aló Santiago”, correspondiente al mes de enero 2014, por unidad municipal y temas frecuentes.

El objetivo de la unidad de control de gestión municipal es incorporar durante ese año 2014 la medición de calidad de la atención en los servicios básicos municipales e ir contrastando esta información con la frecuencia de solicitudes y reclamos que entran por la plataforma Aló Santiago.

### II. SITUACION CUANTITATIVA ALÓ SANTIAGO

#### Datos relevantes:

- El volumen total de atenciones en enero por esta vía fue de 15.126, de las cuales se derivaron 3.248, a las distintas unidades municipales.

La Unidad de Seguridad es la más requerida seguida de Aseo, Jardines, Emergencia, Higiene y Parquímetros:

- Dentro de los tipos de solicitudes más recurrentes en **Seguridad** se encuentran los vehículos mal estacionados (452); mayor vigilancia (239); y problemas en vía pública (161).
- Dentro de **Aseo**, las solicitudes más recurrentes son la realización de aseo en la vía (178), inspección de aseo (68), contenedores (41) y retiro de escombros (43).



## SANTIAGO Secplan

- Dentro de **Jardines**, las solicitudes más recurrentes son retiro y reposición de árboles (86), poda de árboles (71) y hermosamiento de jardines (38).
- Dentro de **Emergencia**, las solicitudes más recurrentes son arreglo de alcantarillado en mal estado (100), y retiro y reposición de árboles/ramas (44).
- Dentro de **Higiene** las solicitudes más recurrentes son fumigación, desratización y tratamiento de palomas (179) y la labor educativa a dueño de mascotas (22).
- Dentro de **Parquímetros**, lo más requerido es la inspección de vehículos mal estacionados (182).

De los 15.126 llamados ingresados al Aló Santiago durante enero, 5.448 fueron solicitudes de información (36,0%), 4.668 fueron solicitudes de servicios municipales (30,9%) y 4.668 fueron reclamos o denuncias (19,3%).

Dentro de los reclamos o denuncias, las tipologías más frecuentes se señalan en el siguiente cuadro:

Tipo de reclamo o sugerencia	N°	%
Vehículos mal estacionados	634	21,7%
Problemas de seguridad	581	19,9%
Requiere respuesta por trámite en curso o reclamo por demora	502	17,2%
Reclamos por aseo	222	7,6%
Temas de fiscalización	200	6,8%
Fiscalización a construcciones	131	4,5%
Alcantarillados o sumideros en mal estado	128	4,4%
Problemas de alumbrado	100	3,4%
Otros reclamos	422	14,5%
<b>TOTAL</b>	<b>2.920</b>	<b>100%</b>

### III. SITUACION CUANTITATIVA DERIVACIONES DOCUMENTALES

Durante el mes de enero, ingresaron **2.131** documentos al sistema de gestión documental, a través de la oficina de partes de la Secretaría Municipal; de los cuales **587** (lo que equivale al 27,5% de los documentos) se encontraban pendientes de derivación a fines de enero.