



**SANTIAGO**  
Ilustre Municipalidad

# INFORME DE CONTROL DE GESTIÓN



JUNIO 2014



**SANTIAGO**  
Secplan

## RESUMEN EJECUTIVO JUNIO 2014

### MÓDULO 1: PLANES ANUALES DE ACCIÓN MUNICIPAL

#### 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 junio 2014 corresponde a un **85,93%**.

En relación con las Unidades de Apoyo, se observa que el nivel de avance promedio efectivo de la planificación de las actividades de las unidades de apoyo durante el mes de junio 2014 correspondió a un **84,01%**.

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

Las cifras de las unidades de negocio de las corporaciones muestran un promedio de avance de un **76,89%** destacándose Teatro Municipal, que presenta el mayor avance.

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

En este apartado, se presentan tres cuadros que clasifican el rendimiento de las metas durante el mes observado. Dicho rendimiento es medido como “Nivel de Criticidad” que identifica tres niveles:

**Crítico**, es decir, aquellas metas que lograron desde un 0% hasta un 50% de cumplimiento en relación al valor esperado para el período medido.

**Regular**, se refiere a aquellas metas que se sitúan entre el 51% y el 99% de cumplimiento en relación al valor esperado para el período en estudio.

**Óptimo**, es el nivel que contiene a las metas que han logrado un 100% de cumplimiento, respecto del avance esperado para el mes observado.

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

UNIDADES DE NEGOCIO		
Nivel Criticidad	JUNIO 2014	
	N° metas	%
Crítico	24	19%
Regular	39	32%
Óptimo	60	49%
<b>Total</b>	<b>123</b>	<b>100%</b>

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

UNIDADES DE APOYO		
Nivel Criticidad	JUNIO 2014	
	N° metas	%
Crítico	5	11%
Regular	19	42%
Óptimo	21	47%
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

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

CORPORACIONES		
Nivel Criticidad	JUNIO 2014	
	N° metas	%
Crítico	5	23%
Regular	9	41%
Óptimo	8	36%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

### III. RESUMEN FINAL

Del total de 190 metas de la IMS, correspondientes a 32 unidades que tienen planificación de sus metas para este mes de junio, se obtiene que sólo 89 de ellas presentan un nivel de avance óptimo, representado el 47% del total



## MÓDULO 3: INVERSIONES

### I. RESUMEN EJECUTIVO

Bajo este contexto, en junio la cartera de inversiones alcanzó a 189 iniciativas por un monto de \$ 98.176.199.804, considerando que existen iniciativas que por encontrarse en un nivel de desarrollo muy preliminar no pueden ser valoradas, por lo que este monto, mes a mes de ira ajustando de acuerdo al avance de los proyectos.

### II. ESTADO CARTERA DE PROYECTOS MES DE JUNIO

#### i) Proyectos en Idea

Durante el mes de junio se registraron 69 proyectos en esta etapa, lo que equivale al 37%. Estas iniciativas constituyen el gran desafío de la gestión de la Subdirección, ya que deben avanzar a las etapas de diseño y/o ejecución.

#### ii) Proyectos en Diseño

Durante el mes de junio, se encuentran 30 proyectos en etapa de diseño, que comprende el proceso licitación para el diseño en particular, fundamentalmente diseños de arquitectura y especialidades y la realización de las propuestas concretas de diseño, con montos de inversión requeridos para ejecutar los proyectos.

#### iii) Proyectos en Ejecución

Dentro de la cartera de proyectos, en junio 40 de ellos se encuentran en etapa de ejecución, 17 están en licitación para implementar los diseños elaborados y 23 en ejecución de obras de los diseños, tal como se aprecia en la siguiente tabla.

En licitación de ejecución existen tres proyectos relevantes que permitirán recuperar y poner en valor el patrimonio arquitectónico y cultural de Santiago como reparación del Palacio Cousiño, del Palacio Álamos y de la parroquia Santa Ana. También un importante proyecto de recuperación de espacio público como calle Placer

#### iv) Proyectos Terminados

A junio se encuentran 50 iniciativas terminadas, lo que representa un 26% de la cartera de proyectos y en su gran mayoría se vinculan a proyectos de infraestructura deportiva y mejoramiento de multicanchas.

En junio finalizan las obras de mejoramiento de ciclovía Rosas en el tramo de Brasil a Matucana y anexo a ello, se realiza un tramo de nueva ciclovía por Matucana, entre Martínez de Rozas y Rosas.

## MÓDULO 4: 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 junio 2014, por unidad municipal y los temas más frecuentes de los usuarios de la comuna. Así como el nivel de respuesta de las unidades municipales frente al ingreso de documentación en sus oficinas de partes.

El objetivo de la unidad de control de gestión municipal es medir el nivel de respuesta de estos requerimientos por parte de las unidades municipales e identificar territorialmente, los temas más demandados por los usuarios.

En junio el requerimiento más mencionado por los usuarios, corresponde a “Vehículo mal estacionado”, que representa el 26% de los requerimientos, sólo un 2% menos que en el mes pasado.

### II. SITUACIÓN CUANTITATIVA ALÓ SANTIAGO

El volumen total de atenciones en junio por Aló Santiago fue de 4.088, de las cuales el 3.701 (el 91%) generó requerimientos a las distintas unidades municipales, siendo las más demandadas: En Seguridad Vecinal e Información; Emergencia y Protección Civil; Aseo y Limpieza Urbana; Alumbrado Público; y Ornato, Parques y Jardines. El resto corresponde a agradecimientos, sugerencias, derivaciones telefónicas y solicitudes de información.

Si revisamos el detalle de los temas dentro de las Unidades Municipales, las diez solicitudes más recurrentes son:

- En **Seguridad Vecinal e Información**: Vehículos mal estacionados (960); Solicita mayor vigilancia (263); Problemas en vía pública (154); Emergencia pública (78), Entrevista con Seguridad (77).
- En **Emergencia y Protección Civil**: Solicita nylon (295); Alcantarillado en mal estado (155).
- En **Aseo y Limpieza Urbana**: Solicita Aseo (86).
- En **Alumbrado Público**: Alumbrado en mal estado (248).
- En **Ornato, Parques y Jardines**: Solicita poda de árboles (80).

Si el análisis es por Barrio, en junio, es el barrio Balmaceda es el que concentra los mayores requerimientos en las áreas analizadas en el gráfico, seguido por Lira; Parque Almagro; Bogotá; y Centro Histórico.

Por último, si se analiza el nivel de respuesta de estos 3.701 requerimientos para las Unidades Municipales durante el mes de junio, en el siguiente cuadro se puede observar que **Seguridad Vecinal e Información** es la unidad municipal que mayoritariamente respondió y cerró sus requerimientos de usuarios.

### III. SITUACIÓN CUANTITATIVA DERIVACIONES DOCUMENTALES

Durante el mes de junio, ingresaron **58.672** documentos al sistema de gestión de requerimientos municipales a través de las 18 oficinas de partes; de los cuales **11.241** documentos, es decir, un 19% se encontraban pendientes a fines del mes, y **47.441** documentos, equivalente a un 81% estaba terminado.

Si se analiza el nivel de respuesta, según la procedencia del requerimiento (interno o externo), se tiene que en junio la I. Municipalidad finalizó con un porcentaje mayor de requerimientos que provenientes de la propia institución, representado el 57% del volumen total.

## MÓDULO 5: COMPROMISOS COMUNITARIOS

Este módulo medirá el nivel de respuesta de los requerimientos de la comunidad, a través de las Audiencias Alcaldicias, compromisos de la Alcaldesa en Terreno, y compromisos de las Mesas Barriales que se derivan a las unidades municipales para dar respuesta. Estos requerimientos se presentarán territorializados.

### I. AUDIENCIAS CON ALCALDESA

Durante junio, fueron 5 audiencias que consideraron a 7 vecinos y 7 organizaciones atendidas:

#### Síntesis de Audiencias solicitadas a la Sra. Alcaldesa y Administradora Municipal

SÍNTESIS UNIDAD DE AUDIENCIAS JUNIO 2014	
Eventos Audiencias Junio	5
N° Vecinos atendidos	7
N° Organizaciones atendidas	7
<b>Total Vecinos y Organizaciones atendidas en audiencia</b>	<b>14</b>

Eventos Audiencias Administradora Municipal Junio	1
<b>Total Funcionarios atendidos</b>	<b>3</b>

El número de compromisos contraídos luego de las audiencias con las organizaciones y vecinos se distribuyen según unidad municipal de la siguiente forma:

**Cuadro 26: Gestiones Post Audiencias, según Dirección o Servicio Municipal**

<b>GESTIONES POST AUDIENCIA TABLA DE COMPROMISOS<sup>1</sup></b>	
Secretaría Comunal de Planificación	3
Dirección de Desarrollo Comunitario	6
Subdirección de Cultura	3
Subdirección de Desarrollo Económico Local	2
Dirección de Obras Municipales	3
Dirección de Aseo, Ornato y Medio Ambiente	2
Dirección de Tránsito y Transporte Público	1
Departamento de Inspección	5
Subdirección de Emergencia y Protección Civil	1
Dirección de Seguridad Vecinal e Información	4
Corporación para el Desarrollo de Santiago	1
Comité de Vía Pública	3
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>

## II. ALCALDESA EN TERRENO

En las actividades en terreno de la Alcaldesa se adquirieron 83 compromisos de las agrupaciones 1,3, 7, 8, 9 y 10, los que fueron distribuidos en las unidades municipales y respondidos en un 53%, de la siguiente forma:

**Cuadro 29: Compromisos Derivados por dirección, indicando respuestas recepcionadas y pendientes**

<b>N° Compromisos derivados</b>		<b>N° Respuestas Recepcionadas</b>	<b>N° Respuestas Pendientes</b>
<b>TOTAL</b>	<b>83</b>	<b>57</b>	<b>26</b>

## III. MESAS BARRIALES

Durante marzo se contrajeron 68 compromisos en las mesas barriales, consideradas como metas anuales, las que se distribuyeron por temática y unidad de intervención. Las temáticas con más compromisos fueron Medioambiente, seguridad y aseo. Se presentan los avances de junio respecto de los compromisos adquiridos en marzo

<sup>1</sup> Gestiones realizadas posterior a las audiencias, son los compromisos pactados en audiencias que se derivan a las Direcciones Municipales pertinentes.

Al analizar el nivel de respuesta de las unidades municipales a junio, respecto de los compromisos que se derivan de estas mesas barriales, se tiene que el 69% de los compromisos se han respondido, 1 punto porcentual más que en el mes anterior.

## MÓDULO 6: TRANSPARENCIA

A continuación se presentan las principales estadísticas asociadas a las consultas ciudadanas realizadas a la Unidad de Transparencia, de la Dirección de Asesoría Jurídica.

**Cuadro 33: Solicitudes por mes realizadas a la Unidad de Transparencia, 2013-2014**

SOLICITUDES POR MES		
Meses	Año 2013	Año 2014
Enero	38	63
Febrero	46	49
Marzo	59	64
Abril	61	79
Mayo	80	92
Junio	65	67
Julio	65	
Agosto	63	
Septiembre	34	
Octubre	53	
Noviembre	39	
Diciembre	64	
<b>TOTAL</b>	<b>667</b>	<b>414</b>