



SANTIAGO
Ilustre Municipalidad

INFORME DE CONTROL DE GESTIÓN



Abril 2014



SANTIAGO
Secplan

RESUMEN EJECUTIVO
CONTROL DE GESTIÓN MUNICIPAL ABRIL 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 abril 2014 corresponde a un **82,981%**.

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 abril 2014 correspondió a un **80,24%**.

b) Ámbito de gestión correspondiente a Corporaciones

Las cifras de las unidades de negocio de las corporaciones muestran un promedio de avance de un **85,2%** destacándose Teatro Municipal, que presenta el mayor avance.

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

Nivel Criticidad	ABRIL 2014	
	N° metas	%
Crítico	16	13%
Regular	42	34,14%
Óptimo	65	52,84%
Total	123	100%

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

Nivel Criticidad	ABRIL 2014	
	N° metas	%
Crítico	9	19,56%
Regular	16	34,78%
Óptimo	21	45,65%
Total	46	100%

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

Nivel Criticidad	ABRIL 2014	
	N° metas	%
Crítico	2	9,09%
Regular	9	40,90%
Óptimo	11	50%
Total	22	100%

III. RESUMEN FINAL

Del total de 191 metas de la IMS, correspondientes a 32 unidades que tienen planificación de sus metas para este mes de abril, se obtiene que 67 de ellas presenta un nivel de avance regular y 97 de ellas presentan un nivel de avance óptimo.

MÓDULO 2 PRESUPUESTO

ANEXO II. Ejecución de Ingresos al 30.04.2014

Los Ingresos depurados indican un crecimiento en su global de 4.34%

Descontando SIC y transferencias.

ABRIL 2014 finaliza con un Ingreso percibido de MM\$ 44.283.-

AVANCE DE INGRESOS AL 30.04.2014

TOTALES SIN 05 13 SIC		119.577.461.000	119.931.812.000	44.282.544.070	111.072.011.000	112.222.011.000	42.442.247.362
Cuenta	Denominación	AL 30.04.2014 Inicial	AL 30.04.2014 Vigente	AL 30.04.2014 Percibido	AL 30.04.2013 Inicial	AL 30.04.2013 Vigente	AL 30.04.2013 Percibido
				SIN SIC			SIN SIC
	Deudores Presupuestarios	21.442.461.000	132.338.947.000	45.996.157.553	18.697.011.000	124.351.237.000	43.749.776.852
03	Tributos sobre el uso de bienes y la realización de actividades	102.873.962.000	102.873.962.000	39.179.160.024	96.952.711.000	98.102.711.000	37.832.290.719
03.01	Patentes y Tasas por Derechos	68.678.495.000	68.678.495.000	30.899.093.544	65.522.555.000	66.302.555.000	30.503.331.511
03.01.001	Patentes Municipales	48.076.407.000	48.076.407.000	24.080.698.754	44.400.000.000	44.400.000.000	21.756.086.506
03.01.002	Derechos de Aseo	6.017.960.000	6.017.960.000	1.716.864.408	5.420.000.000	5.420.000.000	1.673.357.344
03.01.003	Otros Derechos	13.764.052.000	13.764.052.000	4.800.825.312	10.456.773.000	10.456.773.000	3.287.355.768
03.01.004	Derechos de Explotación	820.076.000	820.076.000	300.705.070	4.875.782.000	6.025.782.000	3.786.531.533
03.02	Permisos y Licencias	9.737.264.000	9.737.264.000	6.358.421.892	8.495.579.000	8.495.579.000	5.531.789.862
03.03	Participación en Imp. Territorial – Art. 37 DL N° 3.063, de 1979	24.458.203.000	24.458.203.000	19.216.44.588	23.304.577.000	23.304.577.000	1.797.169.706
05	Transferencias Corrientes	865.000.000	10.919.791.000	16.402.336.619	1.725.000.000	1.820.380.000	631.986.565
05.03	De Otras Entidades Públicas	865.000.000	10.919.791.000	16.402.336.619	1.725.000.000	1.820.380.000	631.986.565
06	Rentas de la Propiedad	2.046.769.000	2.046.769.000	707.108.813	1.537.300.000	1.537.300.000	678.761.638
06.01	Arriendo de Activos No Financieros	3.100.000	3.100.000	26.029.011	37.300.000	37.300.000	10.551.048
06.02	Dividendos			115.997	0	0	5.013.466
06.03	Intereses	2.015.769.000	2.015.769.000	680.963.805	1.500.000.000	1.500.000.000	663.197.124
07	Ingresos de Operación	1.283.874.000	1.283.874.000	206.400.823	940.000.000	940.000.000	448.731.648
07.02	Venta de Servicios	1.283.874.000	1.283.874.000	206.400.823	940.000.000	940.000.000	448.731.648
08	Otros Ingresos Corrientes	11.209.456.000	11.563.807.000	3.294.941.798	10.392.000.000	10.392.000.000	2.895.867.921
08.01	Recuperaciones y Reembolsos por Licencias Médicas	333.628.999	333.628.999	118.080.175	28.100.000	28.100.000	90.889.712
08.02	Multas y Sanciones Pecuniarias	8.621.331.000	8.621.331.000	2.884.271.807	7.188.000.000	7.188.000.000	2.270.141.110
08.03	Participación F. Común Mun. – Art. 38 D. L. N° 3.063, DE 1979	1.598.041.000	1.952.392.000	59.762.740	2.500.000.000	2.500.000.000	116.485.148
08.04	Fondos de Terceros	50.000.000	50.000.000	28.318.131	40.000.000	40.000.000	26.241.230
08.99	Otros	606.455.000	606.455.000	204.508.945	403.000.000	403.000.000	392.109.921
10	Venta de Activos No Financieros	385.000.000	385.000.000	11.548.000	25.000.000	25.000.000	4.887.000
12	Recuperación de Préstamos	1.778.400.000	1.778.400.000	883.384.612	1.225.000.000	1.225.000.000	581.708.436
13	Transferencias para Gastos de Capital		284.903.000	73.376.864	0	2.037.599.000	675.542.925
13.03	De Otras Entidades Públicas		284.903.000	73.376.864	0	2.037.599.000	675.542.925
15	Saldo Inicial de Caja	1.000.000.000	1.102.441.000	0	900.000.000	8.271.247.000	0
15.01	SALDO INICIAL NETO DE CAJA	1.000.000.000	1.102.441.000	0	900.000.000	8.271.247.000	0

MÓDULO 3: INVERSIONES

El total de iniciativas gestionadas durante el mes de abril alcanzó a 187 proyectos por un monto cercano a los MM\$101.268. En relación al mes de marzo la cartera aumento en dos proyectos y el valor se mantiene, ya que los proyectos incorporados no han sido valorizados.

De los 187 proyectos, el 37% se encuentra en la etapa de IDEA; el 18% en DISEÑO; en etapa de Ejecución el 26% y los proyectos TERMINADOS corresponde al 19%. En relación a los meses anteriores, se aprecia avances en la gestión de proyectos, ya que se ha avanzado en los diseños y ejecución de proyectos.

Los dos nuevos proyectos que se incluyen durante el mes de abril son la Reperforación de Pozos del Parque O'Higgins y la Recuperación de Dependencias Incendio Teatro Municipal, los cuales, no son nuevos en sí, pero no se habían incorporado al listado de proyectos que gestiona este Departamento.

II. ESTADO CARTERA DE PROYECTOS MES DE ABRIL

Proyectos en Etapa de Idea

Para el período que se informa hay 70 proyectos en esta etapa, los cuales, dependiendo de la prioridad en la cual se encuentren y la posibilidad de obtener financiamiento, deben avanzar para pasar a la etapa de diseño. Dentro de esta categoría se han agrupado los proyectos que están solo en la idea (identificación del problema o necesidad) y formulación (mayor desarrollo de la idea, con secuencia de etapas).

En la siguiente tabla se presentan los proyectos en esta etapa. De los proyectos definidos con prioridad 1 en la etapa de idea se encuentran 5 iniciativas (achurado más oscuro).

Proyectos en Etapa de Diseño

Durante el mes de abril, se encuentran 33 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.

Proyectos en Ejecución

Dentro de la cartera de proyectos, 48 de ellos se encuentran en proceso de licitación para la ejecución de diseños elaborados o en ejecución de obras de los diseños.

En ejecución de diseños se encuentran otras emblemáticas como Explanada Cerro Santa Lucia, Paseo Welen, Patinodrómo, tramo 4 de Ciclo Parque Mapocho 42K, estacionamientos en platabanda de calle Beauchef y Plaza de Armas, que además está ejecutando obras, al tiempo que avanza en el diseño.

Proyectos Terminados

Durante el mes de abril no se finalizaron proyectos. De las obras terminadas en meses anteriores (marzo) se encuentra una (1) iniciativa prioritaria que corresponde a la Ciclovía Rosas inaugurada la primera semana de abril.

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 abril 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 abril el requerimiento más mencionado por los usuarios, corresponde a “vehículo mal estacionado”, que representa el 29% de los requerimientos

II. SITUACIÓN CUANTITATIVA ALÓ SANTIAGO

Datos relevantes:

- El volumen total de atenciones en abril por Aló Santiago fue de 15.308, de las cuales sólo 4.009 (el 26%) generó **requerimientos** a las distintas unidades municipales, siendo las más demandadas: Seguridad, Emergencia, Aseo, Control de Parquímetros, y Jardines. El resto corresponde a agradecimientos, sugerencias, derivaciones telefónicas y solicitudes de información.

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

- Las solicitudes más recurrentes en **Seguridad**: vehículos mal estacionados (886); mayor vigilancia (274); problemas en vía pública (206); fiscalización a construcciones (179) y ebrios en la vía pública (68).
- En **Emergencia**: arreglo de alcantarillado en mal estado (137).
- En **Aseo**: realización de aseo en la vía (132), contenedores (59), inspección de aseo (55),
- En **Parquímetros**: inspección de vehículos mal estacionados (292).
- En **Alumbrado**: alumbrado en mal estado (144).
- En **Jardines**: poda de árboles (119); y retiro y reposición de árboles (49).
- En **Higiene**: fumigación, desratización y tratamiento de palomas (85)
- En **Tránsito**: señal de tránsito mal estado (25); solicita señal de tránsito (19)

Estas temáticas también fueron las principales durante marzo siendo siempre el principal tema los vehículos mal estacionados.

Si el análisis es por Barrio, en abril, es el barrio Lira es el que concentra los mayores requerimientos en las áreas analizadas en el gráfico, seguido por Balmaceda y Almagro, que es coherente con los resultados del mes de marzo.

Por último, si se analiza el nivel de respuesta de estos 4.009 requerimientos para las Unidades Municipales durante el mes de abril, en el siguiente cuadro se puede observar que Seguridad, Emergencia, Inspección y Parquímetros son las unidades municipales que mayoritariamente respondieron y cerraron los requerimientos de los usuarios.

III. SITUACIÓN CUANTITATIVA DERIVACIONES DOCUMENTALES

Durante el mes de marzo, ingresaron **69.142** documentos al sistema de gestión de requerimientos municipales a través de las 18 oficinas de partes; de los cuales 13.014 (18,8%) se encontraban pendientes a fines del mes, y 56.128, equivalente a un **81,2%** estaba terminado.

Si se analiza el nivel de respuesta, según la procedencia del requerimiento (interno o externo), se tiene que en abril la Municipalidad finalizó en mayor porcentaje los requerimientos que provenían de fuera de la institución con un 83,5%. Se destacan las diferencias del nivel de respuesta de lo interno versus lo externos en Aseo, SECPLAN, Secretaría Municipal, y Seguridad

MÓDULO 5: COMPROMISOS COMUNITARIOS

Este módulo medirá el nivel de respuesta de los requerimientos de la comunidad, a través de las Audiencias Alcaldías, 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 abril, fueron 5 audiencias que consideraron a 18 vecinos y 5 organizaciones atendidas:

SÍNTESIS UNIDAD DE AUDIENCIAS MARZO 2014	
Eventos Audiencias Marzo	5
N° Vecinos atendidos	13
N° Organizaciones atendidas	5
Total Vecinos y Organizaciones atendidas en audiencia	18

La unidad de Audiencias preparó la información referida a las unidades municipales de línea que se requerían para resolver en las audiencias los temas que serían tratados con las organizaciones y vecinos. Esto implicó derivaciones a las unidades. Y su nivel de respuesta fue el siguiente:

GESTIONES PRE AUDIENCIAS			
Dirección o Servicio Municipal	N° Derivaciones	N° Respuestas	N° Respuestas pendientes
TOTAL	107	86	21

Finalmente, se resolvió antes de las audiencias un 80% de las respuestas requeridas a las unidades municipales. Por último, el número de compromisos contraídos luego de las audiencias con las organizaciones y vecinos se distribuyen según unidad municipal de la siguiente forma:

GESTIONES POST AUDIENCIA TABLA DE COMPROMISOS¹	
Dirección o Servicio Municipal	N° COMPROMISOS
D. Aseo, Ornato y M. Ambiente	4
D. Educación	1
D. Obras Municipal	4
D. Tránsito	3
D. Cultura	1
D. Seguridad	3
D. Inspección	5
D. Comunicaciones	1
D. Rentas	1
D. Salud	1
D. Jurídico	1
DIDECO	8
CORDESAN	1
SECPLAN	2
Comité Vía Pública	2
CIF	1
TOTAL	39

TOTAL RESPUESTA RECIBIDAS EN ABRIL (Post Audiencia)	19
--	-----------

Si se analizan las unidades vecinales y el número de compromisos contraídos y se distribuyen de la siguiente forma:

AGRUPACIONES Y UNIDADES VECINALES INVOLUCRADAS EN LOS ACUERDOS		
Agrupación Vecinal	Unidad Vecinal	N° de Compromisos
1	3	6
2	2	8
2	6	1
3	7	2
3	4	2
3	6	7
7	5	3
7	7	4
7	8	3
8	2	2
10	7	1
TOTAL DE COMPROMISOS CON AGRUPACIÓN Y UNIDAD VECINAL IDENTIFICADA		39

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

II. Alcaldesa en Terreno

En las actividades en terreno de la Alcaldesa se adquirieron 39 compromisos de las agrupaciones 1,2,3,8 y 10, los que fueron distribuidos en las unidades municipales y respondidos en un 74%, de la siguiente forma:

N° Compromisos derivados por Dirección		N° Respuestas Recepcionadas	N° Respuestas Pendientes
TOTAL	39	29	10

III. Mesas Barriales

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

Al analizar el nivel de respuesta de las unidades municipales a abril, respecto de los compromisos que se derivan de estas mesas barriales, se tiene que un 50% de los compromisos se han respondido.

N° DE COMPROMISOS EN LAS MESAS BARRIALES DERIVADOS Y RESPONDIDOS POR LAS UNIDADES MUNICIPALES

UNIDAD MUNICIPAL	N° TOTAL DE COMPROMISOS EN LAS MESAS BARRIALES MES DE ABRIL		
	DERIVADOS	RESPONDIDOS	PENDIENTES
TOTAL:	68	34	34