



SANTIAGO
Ilustre Municipalidad

INFORME DE CONTROL DE GESTIÓN



Marzo de 2014



SANTIAGO
Secplan

RESUMEN EJECUTIVO CONTROL DE GESTIÓN MUNICIPAL MARZO 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 marzo 2014 corresponde a un 88,13%. La Dirección de Desarrollo Económico, y los 5 juzgados de Policía Local cumplieron con su avance esperado en marzo.

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 marzo 2014 correspondió a un 80,61%. Las Direcciones de Comunicaciones, SECPLAN, y Administración y Finanzas son las que menos se desviaron de su meta.

Ámbito de gestión correspondiente a Corporaciones

Las cifras de las unidades de negocio de las corporaciones muestran un promedio de avance de un 91,76%, 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 marzo 2014.

Nivel Criticidad	MARZO 2014	
	N°metas	%
Crítico	15	13,16%
Regular	35	30,70%
Óptimo	64	56,14%
Total	114	100%

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

Nivel Criticidad	MARZO 2014	
	N° metas	%
Crítico	12	28,57%
Regular	8	19,05%
Óptimo	22	52,38%
Total	42	100%

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

Solo CORDESAN presenta 1 metas crítica:

Nivel Criticidad	MARZO 2014	
	N° metas	%
Crítico	1	4,55%
Regular	7	31,81%
Óptimo	14	63,64%
Total	22	100%

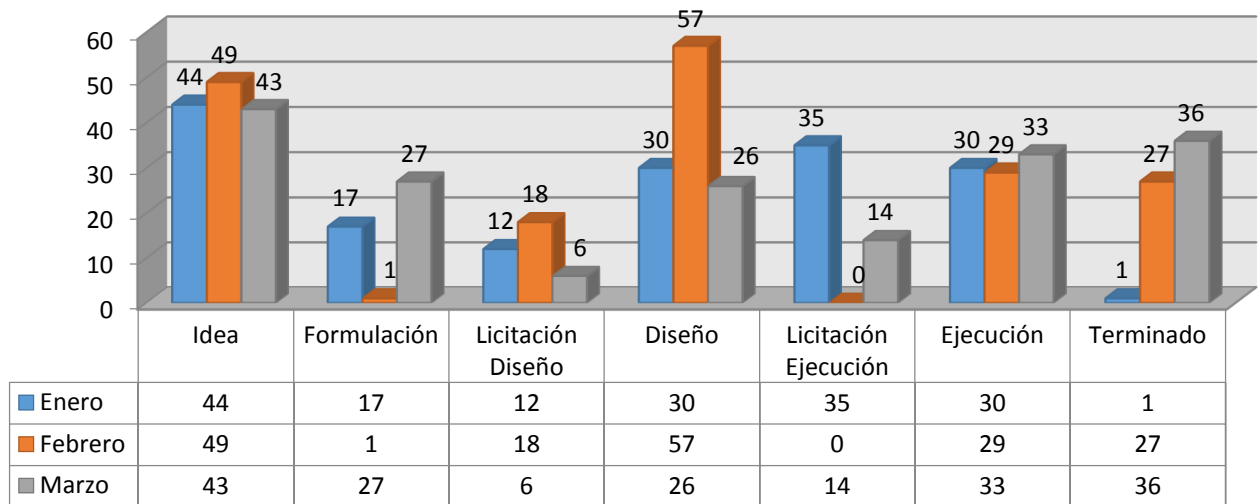
III. RESUMEN FINAL

Del total de 179 metas de la IMS, correspondientes a 32 unidades que tienen planificación de sus metas para este mes de marzo, se obtiene que 1 de ellas presenta un nivel de avance crítico, debido a que la ejecución de sus actividades presenta un retraso que podría afectar el resto de la planificación.

preliminar que no permite asociar valores y 2 corresponden a iniciativas que desarrollaran privados a través de concesiones.

Bajo esta clasificación se encuentran:

ESTADO DE LA CARTERA DE INICIATIVAS DE INVERSIÓN (Marzo 2014)



Como se visualiza en el gráfico anterior, existe un avance en marzo en relación al mes de febrero, ya que **aumentaron las obras terminadas pasando de 27 a 36 (19,5%)**, fundamentalmente asociadas a proyectos de infraestructura educacional y espacio público, como Paseo Aillavilú o Ciclovía Rosas. También **aumentó significativamente las licitaciones para la ejecución de obras** (de 0 a 14), lo que permitirá el segundo semestre de 2014 iniciar proyectos de importancia como Palacio Álamos, Invernadero de Quinta Normal, Nuevos Anaqueles y kioscos para comerciantes; entre otros. Además, es posible mencionar que se inició la **formulación de 27 proyectos** para gestionar recursos externos.

Respecto al criterio de inversión territorial, se aprecia que existen iniciativas en todos los barrios de la comuna y doce (12) proyectos de impacto comunal. Se observa que existe un número importante de proyectos en Barrio Yungay y Centro Histórico, lo que se explica a la ejecución de obras asociadas al proceso de reconstrucción del terremoto del año 2010 de establecimientos educacionales o inmuebles patrimoniales.

II. GESTIÓN DE LA CARTERA DE PROYECTOS

Como se señaló anteriormente, para efectuar una adecuada gestión de los proyectos de inversión, éstos se han clasificado según la etapa en la cual se encuentran, es decir, idea, diseño, ejecución y terminado. En función del estado en que se encuentra cada proyecto, se determinan las acciones a realizar y los profesionales responsables de ellas.

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 (ver anexo N°3, Criterios de Priorización de Proyectos) 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).

Proyectos en Etapa de Diseño

Durante el mes de marzo, se encuentran 32 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, 47 de ellos se encuentran en proceso de licitación para la ejecución de diseños elaborados o en ejecución de obras de los diseños, tal como se aprecia en la siguiente tabla.

Proyectos Terminados

Durante el mes de marzo se terminaron 9 proyectos, con ello, desde enero a marzo se han finalizado 36 iniciativas de las 185 en carpeta.

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 marzo 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 enero y febrero se identificó el requerimiento más mencionado por los usuarios, correspondiente a “vehículo mal estacionado”.

II. SITUACIÓN CUANTITATIVA ALÓ SANTIAGO

Datos relevantes:

- El volumen total de atenciones en marzo por Aló Santiago fue de **17.450**, de las cuales sólo el **22,6% (3.951)** generó **requerimientos** a las distintas unidades municipales, siendo las más demandadas:



Seguridad, Aseo, Control de Parquímetros, Emergencia y Jardines. El resto corresponde a agradecimientos, sugerencias, derivaciones telefónicas y solicitudes de información.

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

- Las solicitudes más recurrentes en **Seguridad**: vehículos mal estacionados (854); mayor vigilancia (287); problemas en vía pública (205); fiscalización a construcciones (111) y ebrios en la vía pública (102).
- En **Aseo**: realización de aseo en la vía (149), inspección de aseo (60), retiro de escombros (46), y contenedores (45).
- En **Parquímetros**: inspección de vehículos mal estacionados (251).
- En **Emergencia**: arreglo de alcantarillado en mal estado (128).
- En **Jardines**: poda de árboles (93); y retiro y reposición de árboles (46).
- En **Higiene**: fumigación, desratización y tratamiento de palomas (130) y la labor educativa a dueño de mascotas (11).
- En **Alumbrado**: alumbrado en mal estado (131).
- En **Tránsito**: solicita señal de tránsito (37); y señal de tránsito mal estado (36).

El barrio Balmaceda es el que concentra los mayores requerimientos en todas las áreas analizadas en párrafo anterior, seguido por Lira y Almagro.

III. SITUACIÓN CUANTITATIVA DERIVACIONES DOCUMENTALES

Durante el mes de marzo, ingresaron **60.469** documentos al sistema de gestión de requerimientos municipales a través de las 18 oficinas de partes; de los cuales **11.107** (18,37%) se encontraban pendientes a fines del mes, y 49.362, equivalente a un **81,63%** estaba terminado.

Si se analiza el nivel de respuesta, según la procedencia del requerimiento (interno o externo), se tiene que en marzo la Municipalidad finalizó en mayor porcentaje los requerimientos que provenían de fuera de la institución. Se destacan las diferencias del nivel de respuesta de lo interno versus lo externos en DAF, Área Asesora, Inspección, Operaciones, 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 marzo, fueron 7 audiencias que consideraron a 21 vecinos y organizaciones atendidas:

SÍNTESIS UNIDAD DE AUDIENCIAS MARZO 2014	
Eventos Audiencias Marzo	7
N° Vecinos atendidos	11
N° Organizaciones atendidas	10
Total Vecinos y Organizaciones atendidas en audiencia	21

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 AUDIENCIAS¹			
	N° Derivaciones	N° Respuestas	N° Respuestas pendientes
TOTAL	95	63	32

Finalmente, se resolvió antes de las audiencias un 66% de las respuestas requeridas por 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 COMPROMISOS²	
Dirección o Servicio Municipal	N° COMPROMISOS
D. Aseo, Ornato y M. Ambiente	4
D. Educación	1
D. de Patrimonio.	2
D. Obras Municipal	5
D. Tránsito	3
D. Cultura	2
D. Seguridad	5
D. Inspección	1
D. Deportes	1
D. Des. Económico Local	4
D. Comunicaciones	1
DIDECO	4

¹ Gestiones previas a las audiencias, derivadas vía correo electrónico o memorándum, a las Direcciones competentes, respecto a las solicitudes de audiencia.

² Gestiones realizadas posterior a las audiencias, son los compromisos pactados en audiencias que se derivan a las Direcciones Municipales pertinentes.

RR.HH	1
CORDESAN	2
Comité Vía Pública	2
TOTAL	38
DERIVACIONES PENDIENTES REALIZADAS EN MARZO	34
TOTAL DERIVACIONES POST AUDIENCIAS REALIZADAS EN MARZO	72

II. Alcaldesa en Terreno

En las actividades en terreno de la Alcaldesa se adquirieron 40 compromisos de las agrupaciones 1 y 10, los que fueron distribuidos en las unidades municipales y respondidos en un 70%, de la siguiente forma:

ALCALDESA EN TERRENO MARZO 2014			
Compromisos contraídos en Terreno	40		
Compromisos Agrupación Vecinal 1	4		
Compromisos Agrupación Vecinal 10	36		
N° Compromisos derivados por Dirección		N° Respuestas Recepcionadas	N° Respuestas Pendientes
TOTAL	40	28	12