

# INFORME MEDICIÓN MES JULIO

## INDICADORES/SISTEMAS PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN PMG 2024

Departamento de Modernización, Planificación Estratégica y Control de Gestión

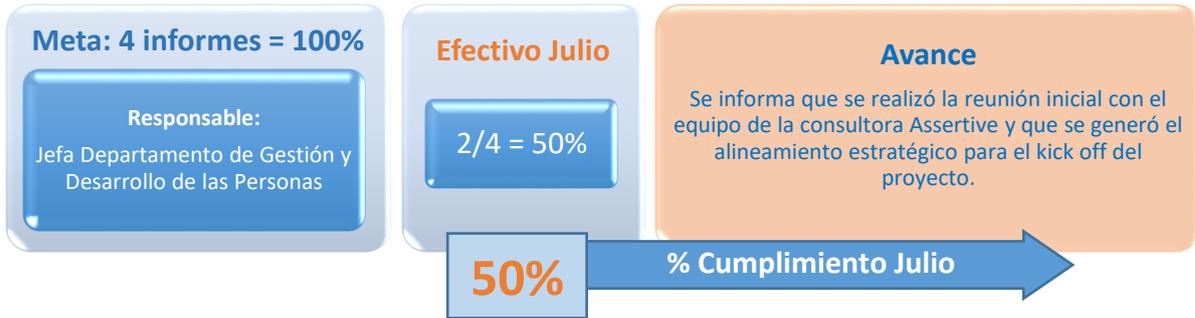
La formulación de indicadores de desempeño se basa en un marco conceptual que busca una mayor vinculación entre los procesos de planificación, presupuestario, evaluación y seguimiento, con la finalidad de contribuir a mejorar la calidad del gasto público.

Objetivos de gestión 2024		
Gestión Eficaz	Eficiencia Institucional	Calidad de los Servicios proporcionados a los Usuarios
Ponderación		
25%	50%	25%
Mejorar procesos que contribuyan a disminuir riesgos laborales, reducir inequidades, brechas y/o barreras de género, implementar procesos de planificación, monitoreo y evaluación y mejorar los resultados operacionales.	Favorecer que las instituciones públicas realicen sus procesos de manera sustentable y mejoren su desempeño financiero.	Mejorar la calidad de servicio y experiencia usuaria en relación con la entrega de bienes y/o servicios, la transformación digital y la oportunidad en las respuestas a las solicitudes de información pública.
Sistemas		
1. Medidas de Equidad de Género (25%)	2. Estado Verde (20%)	3. Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría (20%)
Indicadores		
	1. Concentración del Gasto Subtítulos 22 y 29 (10%)	3. Transformación Digital (5%)
	2. Desviación Montos de Contratos de Obras de Infraestructura (20%)	

## Sistema 1 Medidas de Equidad de Género

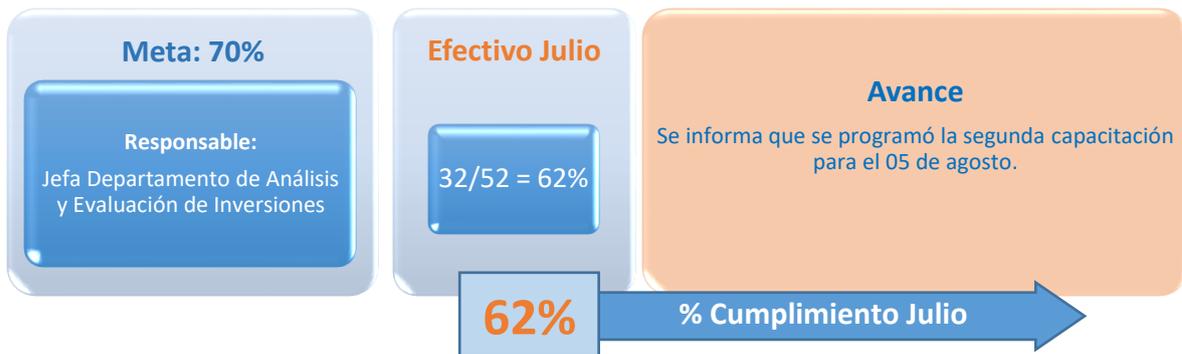
**Medida 1.1: Política y/o procedimiento de gestión de personas con perspectiva de género**

**Objetivo de gestión:** Actualizar el procedimiento y elaborar el plan anual para la prevención, denuncia y sanción del maltrato, acoso laboral y acoso sexual con el objetivo de preservar y potenciar ambientes de trabajo saludables, que brinden a las personas espacios de crecimiento y desarrollo en contextos constructivos, estableciendo como condición básica el poder sostener relaciones de respeto y valoración.



**Medida 1.5: Procesos de provisión de bienes o servicios con perspectiva de género**

**Objetivo de gestión:** Realizar capacitación, al menos al 70% de las unidades formuladoras municipales, en el proceso de preinversión para iniciativas postuladas al Fondo Nacional de Desarrollo Regional, bajo las distintas modalidades, respecto a lineamientos y prioridades asociadas al Plan de Gobierno Regional y su Presupuesto, con el objetivo de apoyar a las unidades técnicas en el proceso de formulación, mejorar la calidad de la cartera de proyectos y asegurar la coherencia con los ejes estratégicos y con una perspectiva de género.



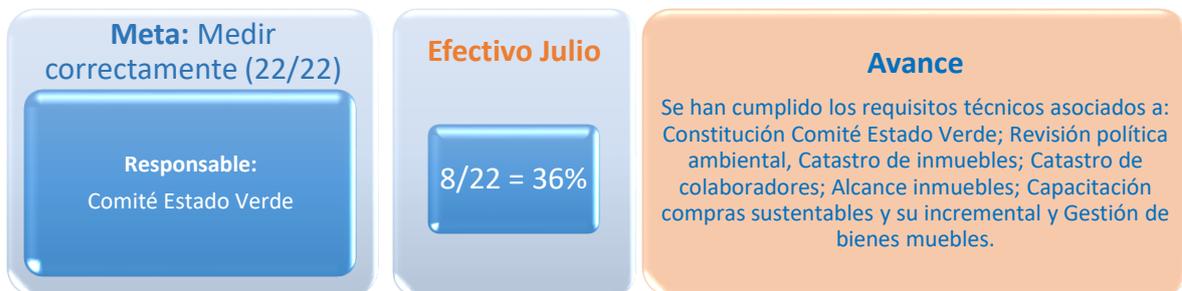
**Medida 1.6: Políticas y programas públicos elaborados por el Servicio con perspectiva de género**

**Objetivo de gestión:** Coordinar la adjudicación y ejecución del diagnóstico estrategia y política regional de ciencia, tecnología e innovación con el objetivo de impulsar una cultura de la innovación y de la economía basada en el conocimiento y la sustentabilidad y promover la competitividad de las empresas, el emprendimiento, el fortalecimiento productivo y la sofisticación económica de la Región, considerando sus características particulares, diversidad, complejidad y enfoque de género.



**Sistema Estado Verde**

**Objetivo:** Implementar progresivamente una gestión sustentable en los procesos administrativo y en los productos estratégicos de las instituciones, con el fin de disminuir los impactos ambientales y contribuir a los compromisos asumidos por el Estado de Chile en materia de cambio climático.



N°	Indicador	Análisis del Período	% Cumplido
1	<b>Constitución Comité Estado Verde</b>	Se actualizó Comité Estado Verde a través de Resolución N°1.012/2024	<b>100% (1/1)</b>
2	<b>Revisión política ambiental</b>	Durante el periodo 2023 se constató que no existe una política ambiental, quedando para este año su elaboración	<b>100% (1/1)</b>
3	<b>Catastro de inmuebles (unidades)</b>	<p><b>Bandera 46:</b> 8 pisos (1, E, 2, 3, 4, 5, 6 y 7), 6.532 m<sup>2</sup> de superficie, propiedad de la institución, N° de rol 33-4, acceso a factura de agua y electricidad. Posee sistema de aire acondicionado. 6 vehículos institucionales.</p> <p><b>Bandera 84:</b> 1 piso (8° piso), 880 m<sup>2</sup> de superficie, propiedad arrendada, acceso a factura de agua y electricidad. Posee sistema de aire acondicionado.</p> <p><b>Mailef 6091:</b> 65 m<sup>2</sup> de superficie, propiedad de la institución. Acceso a factura de agua y electricidad, con un medidor de electricidad vandalizado.</p>	<b>100% (1/1)</b>

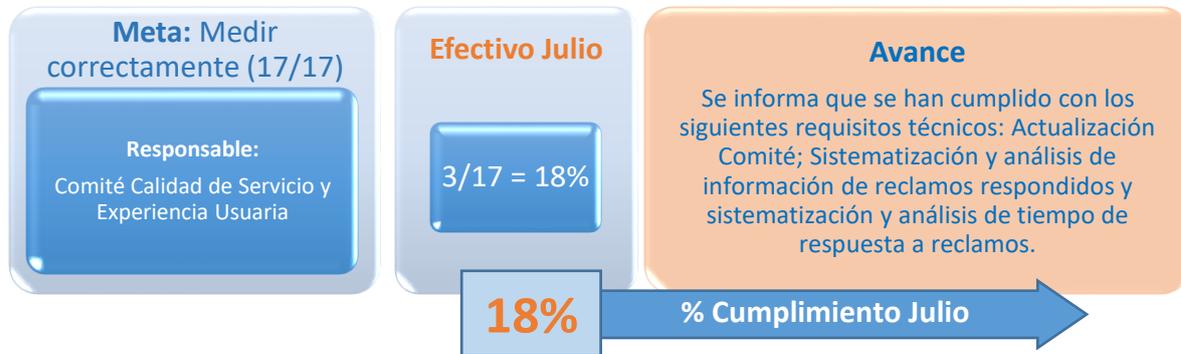
N°	Indicador	Análisis del Período	% Cumplido
		<b>Morandé 93:</b> 5 pisos (-1, 1, 2, 3 y 4), 2.500 m <sup>2</sup> de superficie, propiedad de la institución, Acceso a factura de agua y electricidad. Posee sistema de aire acondicionado.	
4	Acerca de colaboradores	<b>Bandera 46:</b> Personal = 241; Otros Colaboradores = 115	100% (7/7)
		<b>Bandera 84:</b> Personal = 7; Otros Colaboradores = 21	
		<b>Mailef 6091:</b> Personal = 2; Otros Colaboradores = 19	
		<b>Morandé 93:</b> Personal = 27; Otros Colaboradores = 18	
5	Alcance, compromisos por inmueble	100% para Bandera 46, Bandera 84, Mailef 6091 y Morandé 93.	100% (1/1)
6	Actividades concientización	<b>Concientizados 2023:</b> 104 colaboradores (23%). <b>Concientizados 2024:</b> 25 <b>Por concientizar meta 30% etapa 1 + incremental etapa 2 (50%):</b> 125 colaboradores (27%). <b>Total colaboradores 2024:</b> 450 colaboradores.	28% (128/455)
7	Capacitación compras sustentables Abastecimiento	Capacitados 5 de 6 usuarios en Mercado Público, lo que equivale a un 83% de cumplimiento, sobrecumpliendo el 30% establecido por la red de expertos/as.	83% (5/6)
8	Capacitación compras sustentables Jefaturas	Se han capacitado 3 jefaturas del Gobierno de Santiago, lo que equivale a un 9%, para la etapa 2 se debe comprometer al menos un 20% de jefaturas capacitadas.	9% (3/32)
9	Diagnóstico ambiental	Una vez que se mida el periodo t (comprendido entre noviembre del año t-1 hasta octubre del año t) respecto de la gestión energética, de vehículos, traslados de personas, gestión del papel, hídrica, de residuos y bienes muebles, el Comité Estado Verde deberá aprobar el diagnóstico ambiental.	0% (0/1)
10	Gestión energética (kwh)	<b>Bandera 46:</b> Nov 2023 = 48.000; Dic 2023 = 48.000; Ene 2024 = 55.201; Feb 2024 = 51.753; Mar 2024 = 47.657; Abr 2024 = 45.661; May 2024 = 56.286; Jun 2024 = 6.336	67% (8/12)
		<b>Bandera 84:</b> Nov 2023 = 5.200; Dic 2023 = 6.080; Ene 2024 = 7.330; Feb 2024 = 7.703; Mar 2024 = 7.280; Abr 2024 = 5.749; May 2024 = 7.640; Jun 2024 = 8.240	
		<b>Mailef 6091:</b> Nov 2023 = 0; Dic 2023 = 645; Ene 2024 = 714; Feb 2024 = 766; Mar 2024 = 774; Abr 2024 = 911; May 2024 = 1.548; Jun = 1.548	
		<b>Morandé 93:</b> Nov 2023 = 8.560; Dic 2023 = 10.080; Ene 2024 = 12.263; Feb 2024 = 11.951; Mar 2024 = 12.560; Abr 2024 = 13.600; May 2024 = 14.497; Jun = 16.017	
12	Gestión de vehículos	JCHL-61: Km inicial: 99.906; Km recorrido a julio: 13.750	67% (9/12)
		KGXC-95: Km inicial: 81.375; Km recorrido a julio: 14.220	
		KHRR-3: Km inicial: 95.470; Km recorrido a julio: 17.949	
		SWHK-12: Km inicial: 17.039; Km recorrido a julio: 20.426	
		SJVY-44: Km inicial: 12.166; Km recorrido a julio: 16.522	
TXFX-97: adquirido en marzo 2024, KM recorrido a julio: 7.511			
13	Traslados de personas	<b>1) Encuesta Origen Destino:</b> en elaboración del instrumento <b>2) Contabilización de Viajes Institucionales en Avión:</b> Ida, escalas y vuelta: 30 viajes. Ida y vuelta: 21 viajes.	67% (8/12)
14	Gestión del papel	<b>Bandera 46:</b> 1.000 Resmas A4; 21 impresoras, total hojas a junio: 251.418	58% (8/12)
		<b>Bandera 84:</b> Total hojas a junio: 19.240	
		<b>Mailef 6091:</b> Total hojas a junio: 500	

N°	Indicador	Análisis del Período	% Cumplido
		<b>Morandé 93:</b> Total hojas a junio: 42.035	
15	Gestión Hídrica	<p><b>Bandera 46:</b> 28.ago-26.oct 2023 = 903; 26.oct-27.dic 2023 = 1093; 27.dic-24.feb 2024 = 1055; 24.feb-abr 204 = 1.588.</p> <p><b>Bandera 84:</b> 22.sept-23.oct 2023 = 339; 23.oct-22.nov 2023 = 396; 22.nov-22.dic 2023 = 647; 22.dic.2023-22.ene.2024 = 524; 22.ene-21.feb 2024 = 640; 21.feb-22.mar 2024 = 662; 22.mar-22.abr = 631; 22.abr-23.may 2024 = 621; 23.may-22.jun 2024 = 682.</p> <p><b>Mailef 6091:</b> 17.oct-16.nov 2023 = 280; 16.nov-16.dic 2023 = 226; 16.dic.2023-16.ene.2024 = 218; 16.ene-16.feb 2024 = 214; 16.feb-16.mar 2024 = 228; 18.03-17.abr 2024 = 229; 17.abr-15.may = 251; 17.may – 18.jun 2024 = 143</p> <p><b>Morandé 93:</b> 27.oct-27.dic 2023 = 345; 27.dic.2023-24.feb.2024 = 338; 24.feb-26.abr 2024 = 345</p>	67% (8/12)
16	Gestión de residuos	<p><b>Bandera 46:</b> Contenedores de basura = 6; Sacas de reciclaje = 3; Contenedores de reciclaje de botellas plásticas = 4; Contenedores de reciclaje de latas de aluminio = 4; Contenedores de reciclaje de vidrio = 4; Contenedor de reciclaje de pilas = 1; Contenedores de colillas de cigarrillos = 2; Contenedores de reciclaje de papel = 18</p> <p><b>Bandera 84:</b> Contenedor de reciclaje de papel = 1</p> <p><b>Mailef 6091:</b> Contenedor de plásticos y latas = 3; Contenedor de productos orgánicos = 3; Contenedor de vidrio = 3; Contenedor de papel y cartón = 3.</p> <p><b>Morandé 93:</b> Contenedor de reciclaje de papel = 1</p>	67% (8/12)
17	Gestión de bienes muebles	Se actualizó Manual de Gestión de Inventario.	100% (1/1)
18	Gestión compras sustentables	Al mes de julio, de un total de 118 de compras públicas, a 26 se le ha aplicado criterio de sustentabilidad.	22% (26/118)
19	Elaboración política ambiental	El Departamento de Medio Ambiente, Biodiversidad y Acción climática se encuentra en proceso de elaboración de la Política Ambiental.	0% (0/1)
20	Incremental capacitación compras sustentables Abastecimiento	Se han capacitado en compras sustentables 5 de 6 usuarios de Mercado Público, lo que equivale a un 83% de cumplimiento, sobrecumpliendo el 45% (30% etapa 1 + 15% incremental etapa 2).	83% (5/6)
21	Incorporación temática ambiental en Plan Anual de Capacitación	Durante el año t, el Plan Anual de Capacitación (PAC) incorpora la temática de concientización ambiental y para el diseño del 2025.	33% (1/3)
22	Elaboración y aprobación plan de gestión ambiental; programa de trabajo e implementación de piloto	Se están generando coordinaciones con el Departamento de Medio Ambiente, Biodiversidad y Acción Climática para la propuesta del Plan de Gestión Ambiental, su programa de trabajo y la implementación del piloto.	0% (0/3)

### Sistema 3

#### Sistema Calidad de Servicio y Experiencias Usuaria

**Objetivo:** Mejorar la calidad de servicio y experiencia de las personas al interactuar con el Estado, a través de la instalación de capacidades en las instituciones para diagnosticar los principales hechos o circunstancias que dificultan una buena calidad de servicio y diseñar, implementar y evaluar acciones de mejora.



N°	Indicador	Análisis del Período	% Cumplido
1	Actualización Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria	En el mes de junio, mediante Resolución N°1.141 del 28 de junio 2024 se actualizó Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.	100% (1/1)
2	Definición Política de Calidad de Servicio	Se está elaborando una propuesta de Política de Calidad de Servicio.	0% (0/1)
3	Coordinación de al menos 1 actividad de concientización al menos al 30% de las personas funcionarias	Durante el mes de agosto se realizará actividad de concientización "Mejorando la Experiencia Usuaria para la Confianza".	0% (0/1)
4	Caracterización de registros administrativos	Se planifica su cumplimiento durante el tercer trimestre.	0% (0/1)
5	Información de los trámites y/o servicios entregados a la ciudadanía	Se planifica su cumplimiento durante el tercer trimestre.	0%
6	Sistematiza y analiza la información de los reclamos respondidos (N° de reclamos respondidos en año t/total de reclamos recibidos al año t)*100	El porcentaje de reclamos respondidos en el año t corresponden a 54 de un total de 54 recibidos al año t.	100% (54/54)
7	Sistematiza y analiza la información de tiempos de respuesta a reclamos Promedio, mediana, mínimo y máximo del tiempo de respuestas a reclamos, en días hábiles, considerando sólo reclamos respondidos. (N° de reclamos respondidos en más de	<p><b>2024 (enero-junio):</b>                      Tiempo promedio respuesta: 7 días hábiles                      Tiempo mínimo respuesta: 1 días hábiles                      Tiempo máximo respuesta: 16 días hábiles                      Porcentaje de reclamos respondidos en más de 20 días hábiles = 0% (0/37).</p> <p><b>2023 (enero-diciembre):</b>                      Tiempo promedio respuesta: 20 días hábiles                      Tiempo mínimo respuesta: 2 días hábiles                      Tiempo máximo respuesta: 53 días hábiles                      Porcentaje de reclamos respondidos en más de 20 días hábiles = 47% (28/59).</p>	100% (1/1)

N°	Indicador	Análisis del Período	% Cumplido
	20 días hábiles en el año t/N° de reclamos respondidos en el año t)*100"	<b>2022:</b> Tiempo promedio respuesta: 12 Tiempo mínimo respuesta: 0 Tiempo máximo respuesta: 131 Porcentaje de reclamos respondidos en más de 20 días hábiles = 9% (4/46). <b>2021:</b> Tiempo promedio respuesta: 11 Tiempo mínimo respuesta: 1 Tiempo máximo respuesta: 50 Porcentaje de reclamos respondidos en más de 20 días hábiles = 10% (2/20).	
8	Sistematiza y analiza la información de tiempos de respuesta de trámites y/o servicios más relevantes entregados a la ciudadanía. Promedio, mediana, mínimo y máximo del tiempo de respuesta. Porcentaje de transacciones de los trámites o servicios más relevantes de la institución finalizadas en un plazo mayor al esperado.	Se planifica su cumplimiento durante el tercer trimestre.	0% (0/3)
9	Sistematiza y analiza información sobre la medición de satisfacción usuaria y otros instrumentos de percepción usuaria	Se planifica su cumplimiento durante el tercer trimestre.	0% (0/1)
10	Elaborar el diagnóstico	Se planifica su cumplimiento durante el tercer trimestre.	0% (0/1)
11	Difusión del diagnóstico a personal de planta, contrata, honorarios, código del trabajo, directivos y COSOC	Se planifica su cumplimiento durante el tercer trimestre.	0% (0/1)
12	Definición de la Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria	Se planifica su cumplimiento durante el tercer trimestre.	0% (0/1)
13	Proceso participativo Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria	Se planifica su cumplimiento durante el tercer trimestre.	0% (0/1)
14	Difusión Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria	Se planifica su cumplimiento durante el tercer trimestre.	0% (0/1)
15	Diseño de Plan Anual de Mejoramiento	Se planifica su cumplimiento durante el cuarto trimestre.	0% (0/1)
16	Definición Plan Anual de Mejoramiento de la	Se planifica su cumplimiento durante el cuarto trimestre.	0% (0/1)

N°	Indicador	Análisis del Período	% Cumplido
	Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría de manera participativa		
17	Difusión del Plan Anual de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría de manera participativa	Se planifica su cumplimiento durante el cuarto trimestre.	0% (0/1)

### Indicador 1

#### Concentración del Gasto Subtítulos 22 y 29

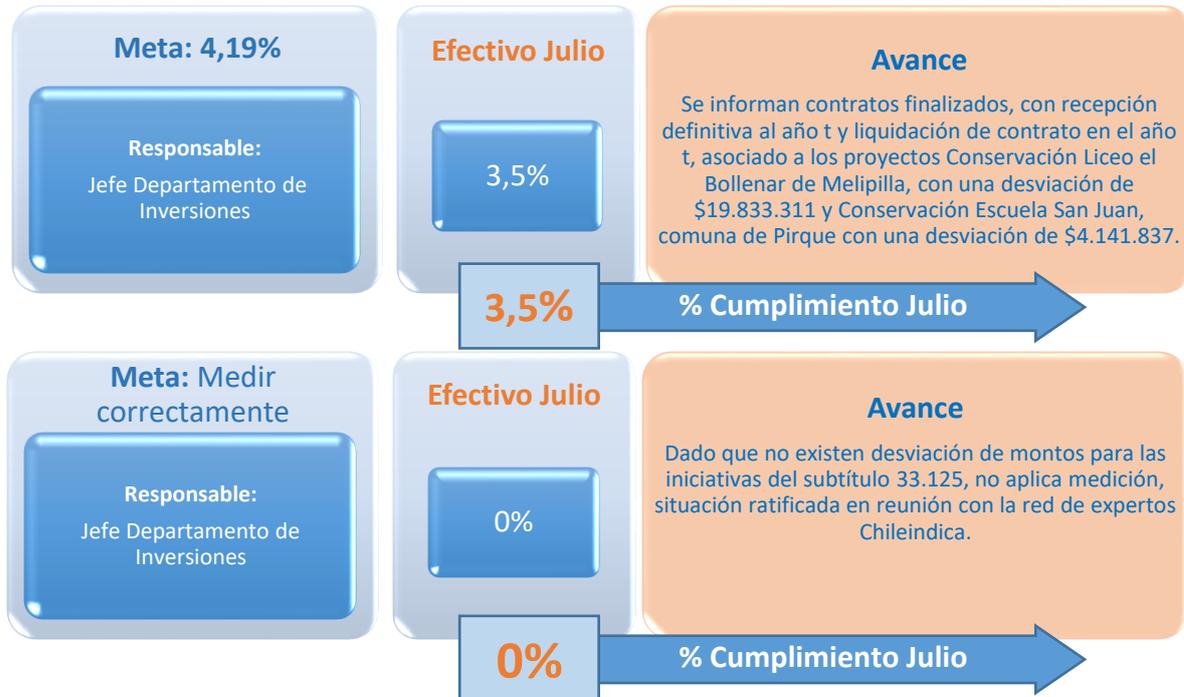
**Objetivo:** Mejorar la planificación y eficiencia en el gasto público, no concentrando los gastos de operación que se indican en los últimos meses del año.



### Indicador 2

#### Desviación Montos de Contratos de Obras de Infraestructura

**Objetivo:** Mejorar la eficiencia del gasto de inversión en obras de infraestructura pública.



### Indicador 3

#### Transformación Digital

**Objetivo:** Mejorar la gestión pública y la entrega de servicios a las personas por parte de los órganos de la Administración del Estado, mediante el soporte electrónico de sus procedimientos administrativos, en el marco de la Ley N°21.180 sobre la transformación digital del Estado.

