

INFORME MEDICIÓN MES SEPTIEMBRE

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 Usuaria (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

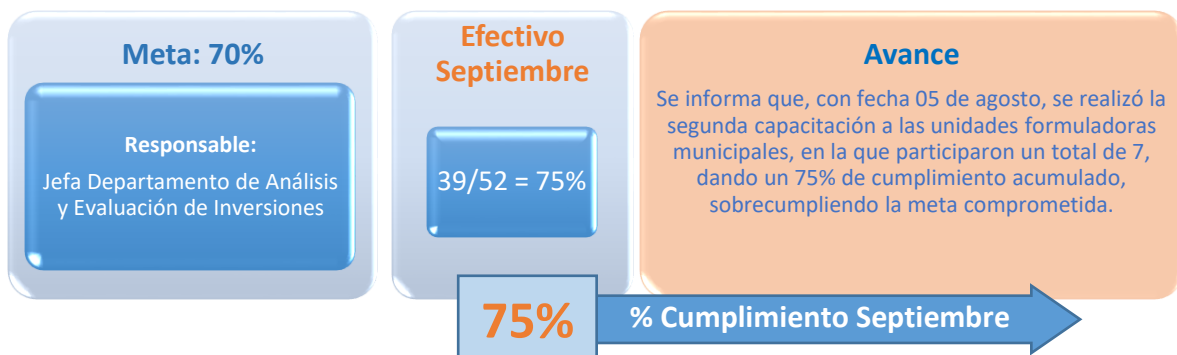
Medida 1.1: Política y/o procedimiento de gestión de personas con perspectiva de género

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.



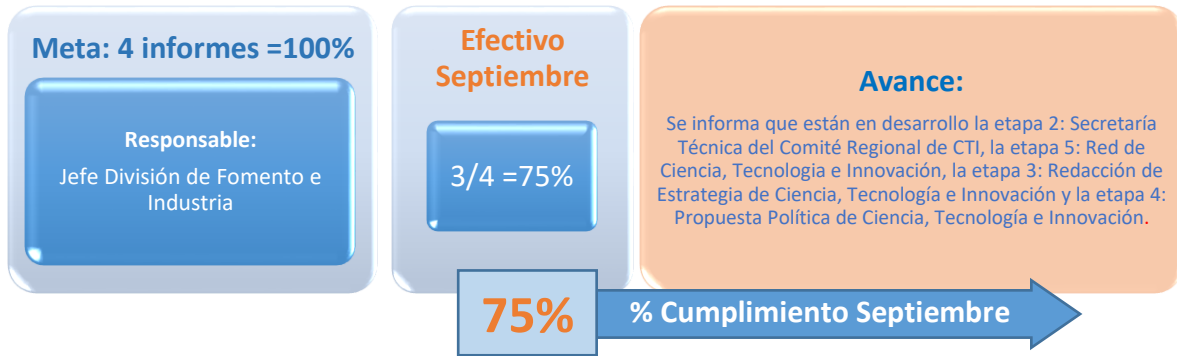
Medida 1.5: Procesos de provisión de bienes o servicios con perspectiva de género

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

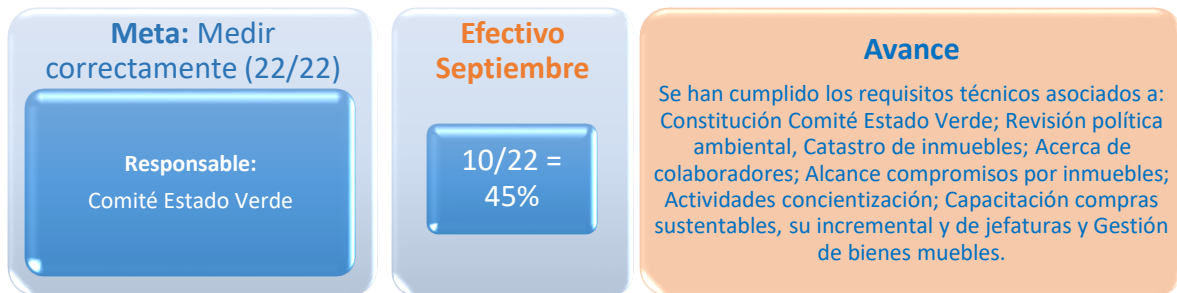
Objetivo de gestión: Coordinar la adjudicación y ejecución del diagnóstico estrategia y política regional de ciencia, tecnología e innovación con el objetivo de impulsar una cultura de la innovación y de la economía basada en el conocimiento y la sustentabilidad y promover la competitividad de las empresas,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



Sistema 2

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

N°	Indicador	Análisis del Período	% Cumplido
		Morandé 93: 5 pisos (-1, 1, 2, 3 y 4), 2.500 m ² de superficie, propiedad de la institución, Acceso a factura de agua y electricidad. Posee sistema de aire acondicionado.	
4	Acerca de colaboradores	Bandera 46: Personal = 241; Otros Colaboradores = 115	100% (7/7)
		Bandera 84: Personal = 7; Otros Colaboradores = 21	
		Mailef 6091: Personal = 2; Otros Colaboradores = 19	
		Morandé 93: 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	Concientizados 2023: 105 colaboradores (23%). Concientizados 2024: 159 colaboradores (35%) Por concientizar meta 30% etapa 1 + incremental etapa 2 (50%): 125 colaboradores (27%). Total colaboradores 2024: 450 colaboradores.	59% (264/455)
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 10 jefaturas del Gobierno de Santiago, lo que equivale a un 31%, sobrecumpliendo el 20% comprometido de jefaturas capacitadas.	31% (10/32)
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)	Bandera 46: 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; Jul: 62.211; Ago: 53.399	83% (10/12)
		Bandera 84: 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; jul = 9.247; Ago: 8.240	
		Mailef 6091: 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; jul = 774; Ago: 1.304	
		Morandé 93: 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; jul: 16.363; Ago: 16.363	
12	Gestión de vehículos	JCHL-61: Km inicial: 99.906; Km recorrido a septiembre: 17.454	92% (11/12)
		KGXC-95: Km inicial: 81.375; Km recorrido a septiembre: 18.186	
		SWHK-12: Km inicial: 17.039; Km recorrido a septiembre: 25.918	
		SJVY-44: Km inicial: 12.166; Km recorrido a septiembre: 21.010	
13	Traslados de personas	1) Encuesta Origen Destino: Participaron un total de 239 personas, cumpliendo un 53%. 2) Contabilización de Viajes Institucionales en Avión: Ida, escalas y vuelta: 30 viajes. Ida y vuelta: 21 viajes.	83% (10/12)
14	Gestión del papel	Bandera 46: 1.000 Resmas A4; 21 impresoras, total hojas a agosto: 325.455	83% (10/12)
		Bandera 84: Total hojas a agosto: 21.123	
		Mailef 6091: Total hojas a agosto: 562	
		Morandé 93: Total hojas a agosto: 51.086	

N°	Indicador	Análisis del Período	% Cumplido
15	Gestión Hídrica	<p>Bandera 46: 28.ago-26.oct 2023 = 903; 26.oct-27.dic 2023 = 1093; 27.dic-24feb 2024 = 1055; 24.feb-26abr 2024 = 1.588; 26.abr-25.jun 2024 = 1.140; 25.jun-26.ago 2024 = 1.325</p> <p>Bandera 84: 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; 22.jun-23.jul 2024 = 573; 23.jul-22.ago 2024 = 656; 22.ago-23.sept = 667</p> <p>Mailef 6091: 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; 18.jun-16.ago 2024 = 191; 16.ago-16.sept = 463</p> <p>Morandé 93: 27.oct-27.dic 2023 = 345; 27.dic.2023-24.feb.2024 = 338; 24.feb-26.abr 2024 = 345; 25.jun-26.ago 2024 = 345</p>	83% (10/12)
16	Gestión de residuos	<p>Bandera 46: 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>Bandera 84: Contenedor de reciclaje de papel = 1</p> <p>Mailef 6091: Contenedor de plásticos y latas = 3; Contenedor de productos orgánicos = 3; Contenedor de vidrio = 3; Contenedor de papel y cartón = 3.</p> <p>Morandé 93: Contenedor de reciclaje de papel = 1</p>	92% (11/12)
17	Gestión de bienes muebles	Se actualizó Manual de Gestión de Inventario.	100% (1/1)
18	Gestión compras sustentables	Al mes de septiembre, de un total de 155 de compras públicas, a 31 se le ha aplicado criterio de sustentabilidad.	20% (31/155)
19	Elaboración política ambiental	Se ha presentado propuesta de política ambiental al Comité y Red de Expertos y se está a la espera de la retroalimentación, para luego realizar consulta participativa a los/as colaboradores/as.	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 remite a la Red de Expertos para retroalimentación propuestas de plan de gestión ambiental, programa de trabajo y de piloto de reciclaje, una vez obtenida la opinión técnica, se va a exponer al Comité Estado Verde para su análisis, revisión y aprobación.	0% (0/3)

Sistema 3

Sistema Calidad de Servicio y Experiencias Usuaría

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 Usuaría	En el mes de junio, mediante Resolución N°1.141 del 28 de junio 2024 se actualizó Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.	100% (1/1)
2	Definición Política de Calidad de Servicio	Una vez definido en la etapa 1 que no existía una Política de Calidad de Servicio en la institución, durante el presente año se ha trabajado en una propuesta.	100% (1/1)
3	Coordinación de al menos 1 actividad de concientización al menos al 30% de las personas funcionarias	El jueves 26 de septiembre se efectúa actividad de concientización sobre calidad de servicio y experiencia usuaria, donde participaron 153 personas, sobrecumpliendo con un 56%.	56% (156/272)
4	Caracterización de registros administrativos	Se definen 3 procedimientos administrativos de función específica, de acuerdo a CPAT año t-1, y que son los siguientes: Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental; Postular a los fondos concursables del 8% del Fondo Nacional de Desarrollo y Postulación de iniciativas de inversión/S.N.I./Circular 33/Asignación directa 8%.	100% (3/3)
5	Información de los trámites y/o servicios entregados a la ciudadanía		
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	2024 (enero-junio): Tiempo promedio respuesta: 7 días hábiles Tiempo mínimo respuesta: 1 día hábil Tiempo máximo respuesta: 16 días hábiles Porcentaje de reclamos respondidos en más de 20 días hábiles = 0% (0/37).	100% (1/1)

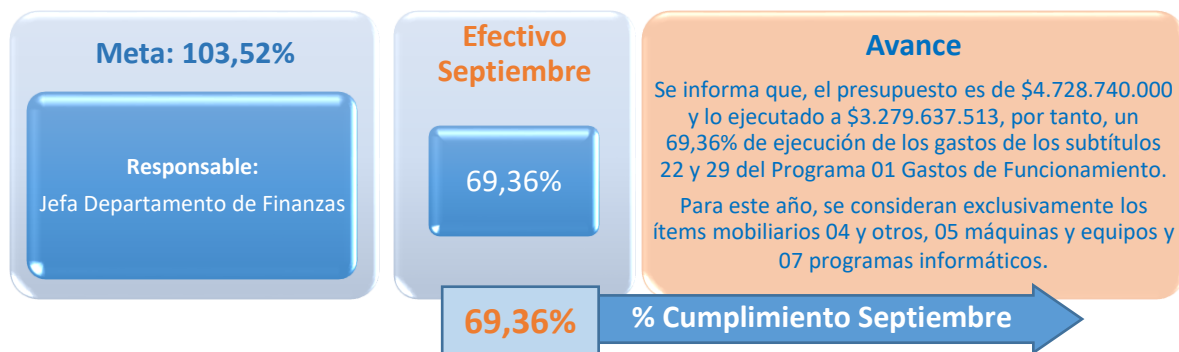
N°	Indicador	Análisis del Período	% Cumplido
	reclamos, en días hábiles, considerando sólo reclamos respondidos. (N° de reclamos respondidos en más de 20 días hábiles en el año t/N° de reclamos respondidos en el año t)*100"	<p>2023 (enero-diciembre): Tiempo promedio respuesta: 20 días hábiles Tiempo 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> <p>2022: Tiempo promedio respuesta: 12 días hábiles Tiempo mínimo respuesta: 0 día hábil Tiempo máximo respuesta: 131 días hábiles Porcentaje de reclamos respondidos en más de 20 días hábiles = 9% (4/46).</p> <p>2021: Tiempo promedio respuesta: 11 días hábiles Tiempo mínimo respuesta: 1 día hábil Tiempo máximo respuesta: 50 días hábiles Porcentaje de reclamos respondidos en más de 20 días hábiles = 10% (2/20).</p>	
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 efectúa análisis de 3 procedimientos administrativos procedimientos administrativos de función específica, de acuerdo a CPAT año t-1: Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental; Postular a los fondos concursables del 8% del Fondo Nacional de Desarrollo y Postulación de iniciativas de inversión/S.N.I./Circular 33/Asignación directa 8%. Se calcula los tiempos de respuesta mínimo, máximo, mediana, media, desviación estándar y se realiza un gráfico de distribución de datos.	100% (3/3)
9	Sistematiza y analiza información sobre la medición de satisfacción usuaria y otros instrumentos de percepción usuaria	Se planifica su cumplimiento durante el cuarto trimestre.	0% (0/1)
10	Elaborar el diagnóstico	Se planifica su cumplimiento durante el cuarto 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 cuarto trimestre.	0% (0/1)
12	Definición de la Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria	Se realiza consulta participativa al Comité, a las/los colaboradores/as y al Consejo Regional de la Sociedad Civil de la propuesta de Política y se remite a la Red de Expertos para retroalimentación. Una vez obtenida la aprobación técnica se expondrá versión ajustada al Comité para su aprobación.	0% (0/1)
13	Proceso participativo Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria	Se realiza consulta participativa al Comité, a las/los colaboradores/as y al Consejo Regional de la Sociedad Civil de la propuesta de Política.	100% (1/1)

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

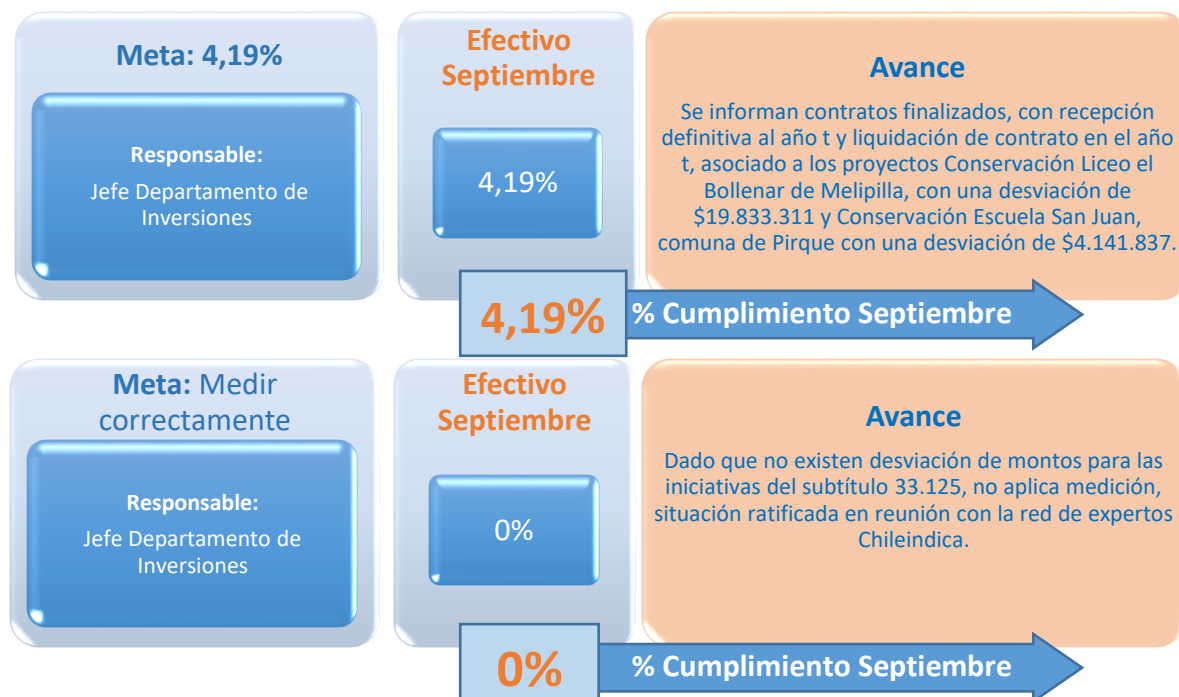
Objetivo: Mejorar la planificación y eficiencia en el gasto público, no concentrando los gastos de operación que se indican en los últimos meses del año.



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.

