

INFORME MEDICIÓN MES OCTUBRE

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.

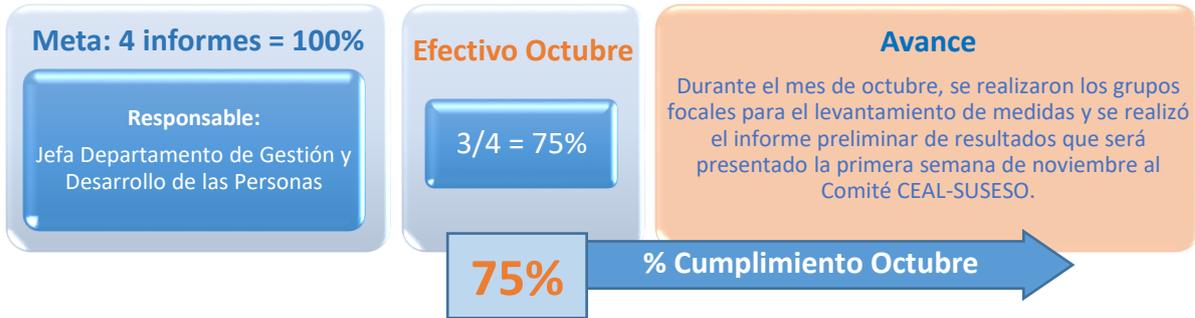
Objetivos de gestión 2024		
Gestión Eficaz	Eficiencia Institucional	Calidad de los Servicios proporcionados a los Usuarios
Ponderación		
25%	50%	25%
Mejorar procesos que contribuyan a disminuir riesgos laborales, reducir inequidades, brechas y/o barreras de género, implementar procesos de planificación, 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

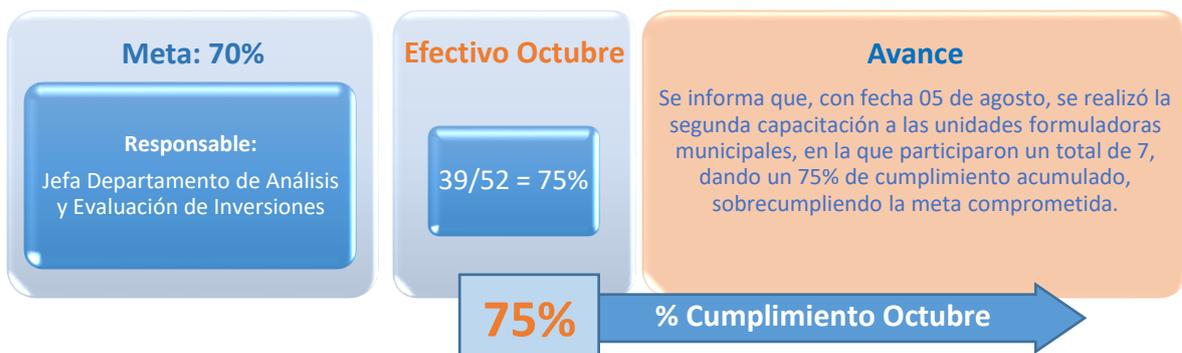
Medida 1.1: Política y/o procedimiento de gestión de personas con perspectiva de género

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.



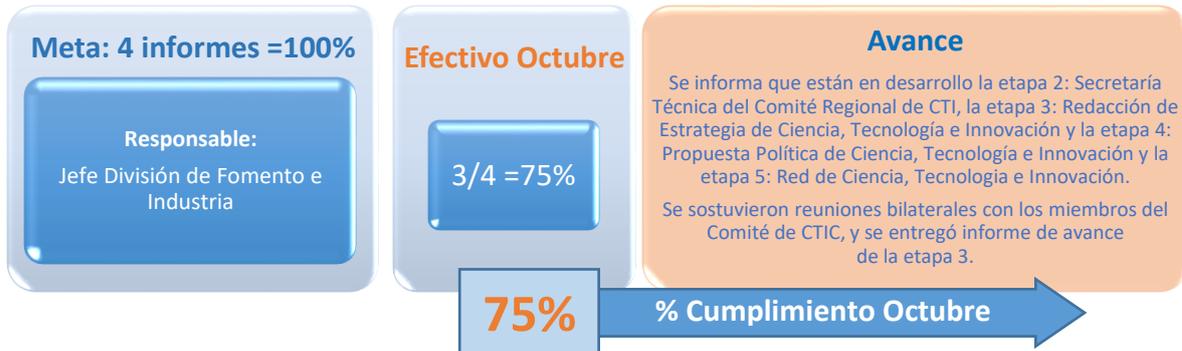
Medida 1.5: Procesos de provisión de bienes o servicios con perspectiva de género

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

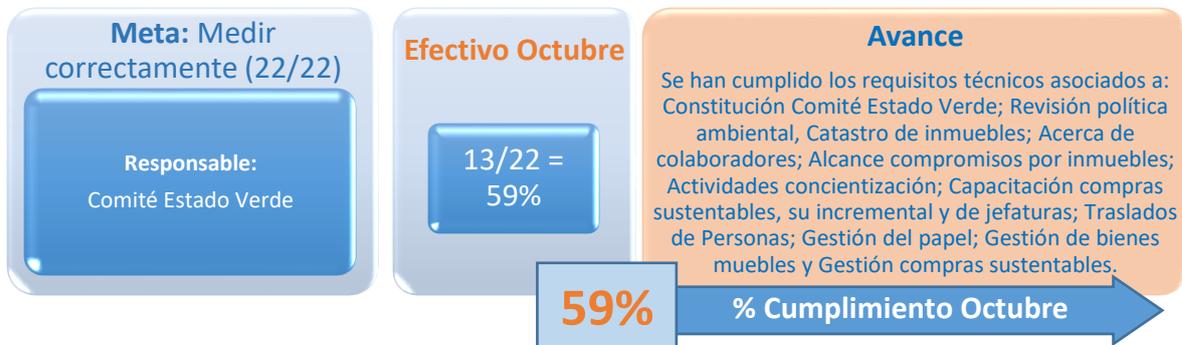
Objetivo de gestión: Coordinar la adjudicación y ejecución del diagnóstico estrategia y política regional de ciencia, tecnología e innovación con el objetivo de impulsar una cultura de la innovación y de la economía basada en el conocimiento y la sustentabilidad y promover la competitividad de las empresas, 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.	

N°	Indicador	Análisis del Período	% Cumplido
		<p>Mailef 6091: 65 m² de superficie, propiedad de la institución. Acceso a factura de agua y electricidad, con un medidor de electricidad vandalizado.</p> <p>Morandé 93: 5 pisos (-1, 1, 2, 3 y 4), 2.500 m² de superficie, propiedad de la institución, Acceso a factura de agua y electricidad. Posee sistema de aire acondicionado.</p>	
4	Acerca de colaboradores	<p>Bandera 46: Personal = 241; Otros Colaboradores = 115</p> <p>Bandera 84: Personal = 7; Otros Colaboradores = 21</p> <p>Mailef 6091: Personal = 2; Otros Colaboradores = 19</p> <p>Morandé 93: Personal = 27; Otros Colaboradores = 18</p>	100% (7/7)
5	Alcance compromisos por inmueble	100% para Bandera 46, Bandera 84, Mailef 6091 y Morandé 93.	100% (1/1)
6	Actividades concientización	<p>Concientizados 2023: 105 colaboradores (23%).</p> <p>Concientizados 2024: 159 colaboradores (35%)</p> <p>Por concientizar meta 30% etapa 1 + incremental etapa 2 (50%): 125 colaboradores (27%).</p> <p>Total colaboradores 2024: 450 colaboradores.</p>	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)	<p>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; Sept = 41.194</p> <p>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; Sept = 7.287</p> <p>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; Sept = 920.</p> <p>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</p>	92% (11/12)
12	Gestión de vehículos	<p>JCHL-61: Km inicial: 99.906; Km recorrido a octubre: 18.850</p> <p>KGXC-95: Km inicial: 81.375; Km recorrido a octubre: 19.675</p> <p>SWHK-12: Km inicial: 17.039; Km recorrido a octubre: 25.918</p> <p>SJYV-44: Km inicial: 12.166; Km recorrido a septiembre: 21.010</p>	92% (11/12)
13	Traslados de personas	<p>1) Encuesta Origen Destino: Participaron un total de 239 personas, cumpliendo un 53%.</p> <p>2) Contabilización de Viajes Institucionales en Avión: Ida, escalas y vuelta: 30 viajes. Ida y vuelta: 21 viajes.</p>	100% (12/12)
14	Gestión del papel	Bandera 46: 1.500 Resmas A4; 21 impresoras, total hojas a octubre: 382.694	100% (12/12)

N°	Indicador	Análisis del Período	% Cumplido
		Bandera 84: Total hojas a octubre: 23.402 Mailef 6091: Total hojas a octubre: 750 Morandé 93: Total hojas a octubre: 62.763	
15	Gestión hídrica	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; 26.ago-25.oct = 1.052 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; 23.sept-22.oct = 772 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; 16.sept-17.oct = 431 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; 26.ago-25oct. = 345	92% (11/12)
16	Gestión de residuos	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 Bandera 84: Contenedor de reciclaje de papel = 1 Mailef 6091: Contenedor de plásticos y latas = 3; Contenedor de productos orgánicos = 3; Contenedor de vidrio = 3; Contenedor de papel y cartón = 3. Morandé 93: Contenedor de reciclaje de papel = 1	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 170 de compras públicas, a 38 se le ha aplicado criterio de sustentabilidad.	22% (38/170)
19	Elaboración política ambiental	Se ha realizado consulta participativa, y se está elaborando resolución para su aprobación.	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)

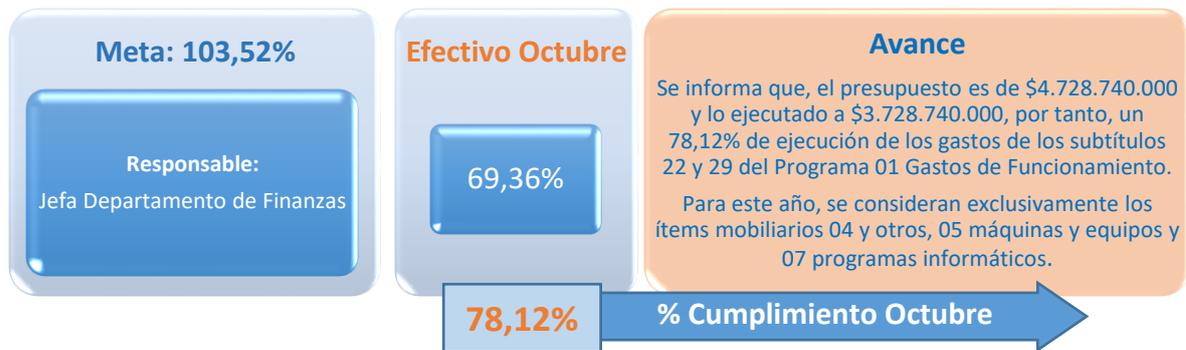
N°	Indicador	Análisis del Período	% Cumplido
	reclamos, en días hábiles, considerando sólo reclamos respondidos. (N° de reclamos respondidos en más de 20 días hábiles en el año t/N° de reclamos respondidos en el año t)*100"	2023 (enero-diciembre): Tiempo promedio respuesta: 20 días hábiles Tiempo mínimo respuesta: 2 días hábiles Tiempo máximo respuesta: 53 días hábiles Porcentaje de reclamos respondidos en más de 20 días hábiles = 47% (28/59). 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). 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).	
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 informa que, debido a que el Gobierno de Santiago no está dentro de los Servicios que se aplica la Medición de Satisfacción Usuaria, se analizó un instrumento de percepción usuaria realizada por la institución "Estudio de Percepción Usuaria año 2023".	100% (1/1)
10	Elaborar el diagnóstico	Se está desarrollando el diagnóstico.	0% (0/1)
11	Difusión del diagnóstico a personal de planta, contrata, honorarios, código del trabajo, directivos y COSOC.	Una vez aprobado el diagnóstico, se difundirá al personal de planta, contrata, honorarios, código del trabajo, directivos y COSOC.	0% (0/1)
12	Definición de la Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria	La Política de Calidad de Servicio es aprobada por el Comité en sesión del 28.10 y es formalizada vía Resolución N°3.770 del 25.10.24.	100% (1/1)
13	Proceso participativo Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria	Se realiza consulta participativa al Comité, a las/los colaboradoras/as y al Consejo Regional de la Sociedad Civil de la propuesta de Política.	100% (1/1)
14	Difusión Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria	A la espera de los resultados de la retroalimentación de la Red de Expertos, hasta el 15-11-2024.	0% (0/1)

N°	Indicador	Análisis del Período	% Cumplido
15	Diseño de Plan Anual de Mejoramiento	Se están definiendo actividades, producto de reuniones con las unidades operativas a cargo de trámites y/o servicios.	0% (0/1)
16	Definición Plan Anual de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usaria de manera participativa	Se planifica su cumplimiento durante el mes de diciembre.	0% (0/1)
17	Difusión del Plan Anual de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usaria de manera participativa	Se planifica su cumplimiento durante el mes de diciembre.	0% (0/1)

Indicador 1

Concentración del Gasto Subtítulos 22 y 29

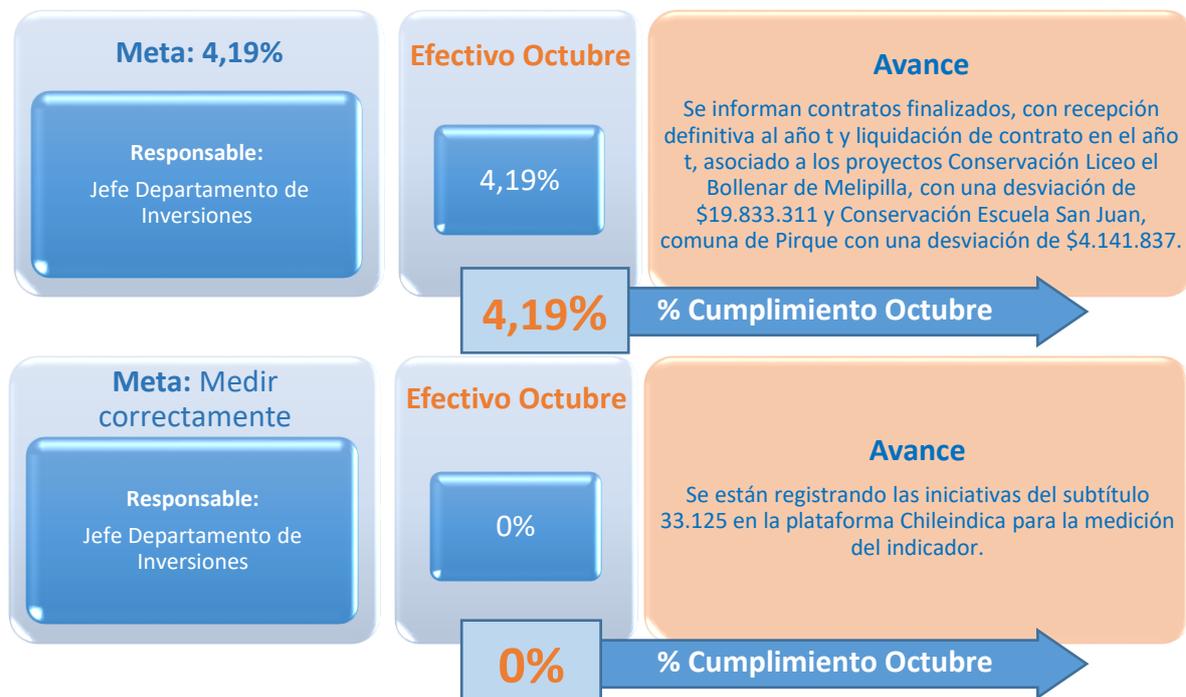
Objetivo: Mejorar la planificación y eficiencia en el gasto público, no concentrando los gastos de operación que se indican en los últimos meses del año.



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.

