

INFORME MEDICIÓN AÑO 2024

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 el 2024 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)

N°	Indicador	Análisis del Período	% Cumplido
		<p>Bandera 84: 1 piso (8° piso), 880 m² de superficie, propiedad arrendada, acceso a factura de agua y electricidad. Posee sistema de aire acondicionado.</p> <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 20	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 capacitaron 10 jefaturas del Gobierno de Santiago, lo que equivale a un 31%, sobrecumpliendo del 20% comprometido de jefaturas capacitadas.	31% (10/32)
9	Diagnóstico ambiental	Se desarrolla y aprueba por parte del Comité Estado Verde el diagnóstico de la gestión ambiental y se obtiene opinión técnica favorable de la red de expertos.	100% (1/1)
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; Oct = 41.018</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; Oct = 7.886</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.; Oct = 303</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; Sept = 12.610; Oct = 11.930</p>	100% (12/12)
11	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: 26.673</p> <p>SJVV-44: Km inicial: 12.166; Km recorrido a octubre: 21.995</p>	100% (12/12)
12	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.</p>	100% (12/12)

N°	Indicador	Análisis del Período	% Cumplido
		Ida y vuelta: 21 viajes.	
13	Gestión del papel	<p>Bandera 46: 1.500 Resmas A4; 21 impresoras, total hojas a octubre: 382.694</p> <p>Bandera 84: Total hojas a octubre: 23.402</p> <p>Mailef 6091: Total hojas a octubre: 750</p> <p>Morandé 93: Total hojas a octubre: 62.763</p>	100% (12/12)
14	Gestión hídrica	<p>Bandera 46: 28.ago-26.oct 2023 = 903; 26.oct-27.dic 2023 = 1093; 27.dic-24-feb 2024 = 1055; 24.febr-26abr 2024 = 1.588; 26.abr-25.jun 2024 = 1.140; 25.jun-26.ago 2024 = 1.325; 26.ago-25.oct = 1.052</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.febr 2024 = 640; 21.febr-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; 22.oct-22.nov = 846</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.febr 2024 = 214; 16.febr-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; 17.oct-16.nov = 1.531</p> <p>Morandé 93: 27.oct-27.dic 2023 = 345; 27.dic.2023-24.febr.2024 = 338; 24.febr-26.abr 2024 = 345; 25.jun-26.ago 2024 = 345; 26.ago-25oct. = 345</p>	100% (12/12)
15	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 cigarros = 2; Contenedores de reciclaje de papel = 18 Kilogramos de residuos no reciclados = 28.080</p> <p>Bandera 84: Contenedor de reciclaje de papel = 1 Kilogramos de residuos no reciclados del edificio = 9.360 Kilogramos de papel reciclado = 38</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 Kilogramos de residuos no reciclados = 45.552 Kilogramos de residuos reciclados = 221</p> <p>Morandé 93: Contenedor de reciclaje de papel = 1 Kilogramos de residuos reciclados = 0 Kilogramos de residuos no reciclados = 9.360</p>	100% (12/12)
16	Gestión de bienes muebles	Se actualizó Manual de Gestión de Inventario.	100% (1/1)
17	Gestión compras sustentables	Al mes de noviembre, de un total de 100 de compras públicas, a 26 se le ha aplicado criterio de sustentabilidad.	26% (26/100)
18	Elaboración política ambiental	Mediante Resolución N°3921, de fecha 13 de noviembre, se aprueba la Política Ambiental Institucional, elaborado a partir de una consulta participativa a funcionarios/as y colaboradores/as.	100% (1/1)
19	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	Durante el año t, el Plan Anual de Capacitación (PAC) incorpora la temática de concientización ambiental y mediante memorando	100% (2/2)

N°	Indicador	Análisis del Período	% Cumplido
	ambiental en Plan Anual de Capacitación	N°103/2024, del Gobernador Regional se instruye incluir la temática en el Plan Anual de Capacitación para el año 2025.	
22	Elaboración y aprobación plan de gestión ambiental; programa de trabajo e implementación de piloto	Se ajusta Plan de Gestión Ambiental y su programa de trabajo de acuerdo a retroalimentación de la red de expertos, y se aprueba mediante Resolución N°4338/2024, junto con su programa de trabajo. Respecto del Proyecto Piloto, éste fue implementado durante el mes de diciembre.	100% (3/3)

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, durante el año 2024 se trabaja 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 usuaría, 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	100% (3/3)
	Información de los trámites y/o servicios entregados a la ciudadanía	8%.	

N°	Indicador	Análisis del Período	% Cumplido
5	Sistematiza y analiza la información de los reclamos respondidos (N° de reclamos respondidos en año t/total de reclamos recibidos al año t)*100	Se han recibido y respondido 40 reclamos.	100% (40/40)
6	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 20 días hábiles en el año t/N° de reclamos respondidos en el año t)*100"	Se sistematizó y analizó la información de tiempos de respuesta a reclamos.	100% (1/1)
7	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 sistematizó y analizó la información de tiempos de respuesta de trámites y/o servicios más relevantes a la ciudadanía, del Fondo Comunidad Activa 8%, Postulación de iniciativas de inversión/SNI/Circular 33/Asignación directa 8%, y del Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental (SEIA)	100% (1/1)
8	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 aplica la Medición de Satisfacción Usuaria, se analizó instrumento "Estudio de Percepción Usuaria año 2023".	100% (1/1)
9	Elaborar el diagnóstico	Se aprobó diagnóstico por parte del Comité Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria en la cuarta sesión realizada el día 12 de diciembre.	100% (1/1)
10	Difusión del diagnóstico a personal de planta, contrata, honorarios, código del trabajo, directivos y COSOC.	Se difundió mediante correo electrónico diagnóstico al personal de planta, contrata, honorarios, código del trabajo, directivos y COSOC.	100% (1/1)
11	Definición de la Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria	La Política de Calidad de Servicio es aprobada por el Comité y es formalizada vía Resolución N°3.770/2024.	100% (1/1)
12	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)
13	Difusión Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria	Se difunde a través de correo electrónico la Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.	100% (1/1)
14	Diseño de Plan Anual de Mejoramiento	Se diseñó Plan Anual de Mejoramiento con actividad participativa y fue aprobado por el Comité el 26 de diciembre.	100% (1/1)
15	Definición Plan Anual de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria de manera participativa	Se realizó consulta participativa del diseño del Plan Anual de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria del 19 al 24 de diciembre a través de encuesta.	100% (1/1)
16	Difusión del Plan Anual de Mejoramiento de la Calidad de	Se difundió Plan Anual de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria el día 27 de diciembre.	100% (1/1)

N°	Indicador	Análisis del Período	% Cumplido
	Servicio y Experiencia Usuaría de manera participativa		

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.

