**ORD.: N. º 6080/2023.**

**ANT.:** Solicitud de Acceso a la Información

**Nº MU263T0005755**

**MAT.:** Responde Solicitud de Acceso a la Información.

**RECOLETA**, 26 de Abril de 2023.

**DE: GIANINNA REPETTI LARA**

**ADMINISTRADORA MUNICIPAL**

**MUNICIPALIDAD DE RECOLETA**

**PARA: FRANCISCA FERNANDEZ FERNANDEZ**

De acuerdo con la ley Nº 20.285 “sobre Acceso a la Información Pública”, la Municipalidad de Recoleta, con fecha 14 de Marzo de 2023, ha recibido su solicitud de información a través del Portal de Transparencia del Estado, cuyo contenido es el siguiente:

*“Estimados, estoy haciendo mi tesis para magíster en políticas públicas sobre gestión municipal y necesito corroborar la siguiente información de su municipio:* *1. Número de proyectos ejecutados en los últimos 4 años.* *2. Objetivos estratégicos del municipio y porcentaje de los objetivos de planificación estratégica alcanzados. 3. Porcentaje de proyectos en ejecución que cumplen con los objetivos estratégicos. 4. Grado de conocimiento o porcentaje de ciudadanos que conocen la planificación estratégica del municipio. 5. Recursos destinados por empleado. 6. Cantidad de recursos asignados a la implementación de la planificación estratégica. 7. Peso de servicios sociales en presupuesto municipal.*

*8. Nivel de satisfacción de los empleados del municipio 9. Tasa de rotación de personal. 10. Porcentaje de personal capacitado en los últimos 2 años. 11. Proporción de empleados que reciben evaluaciones de desempeño regulares.* *12. Cantidad de quejas y denuncias presentadas contra empleados del municipio.*

*13. Porcentaje de ingresos generados por el municipio en relación con el presupuesto anual. 14. Porcentaje de gastos asignados a proyectos de inversión.* *15. Nivel de deuda del municipio en relación con el presupuesto anual. 16. Porcentaje de ejecución del presupuesto. 17. Porcentaje de ingresos generados por impuestos y tasas locales. 18. Tiempo promedio de respuesta a solicitudes de servicio. 19. Porcentaje de ciudadanos que están satisfechos con los servicios públicos. 20. Porcentaje de recursos asignados a la mejora de los servicios públicos. 21. Porcentaje de servicios públicos que cumplen con los estándares de calidad establecidos y bajo qué norma se rigen. 22. Número de iniciativas para la mejora de los servicios públicos implementados en el último año. 23. Porcentaje de ciudadanos que han participado en consultas públicas en el último año. 24. Número de iniciativas de participación ciudadana implementadas en el último año. 25. Porcentaje de ciudadanos que conocen los mecanismos de participación ciudadana disponibles. 26. Cantidad de respuestas a encuestas o consultas públicas. 27. Porcentaje de ciudadanos que han presentado propuestas o iniciativas de participación ciudadana. 28. Porcentaje de información pública disponible en el sitio web del municipio según ley de transparencia. 29. Número de solicitudes de acceso a la información presentadas en el último año. 30. Porcentaje de cumplimiento de las obligaciones de transparencia establecidas por la ley. 31. Porcentaje de cumplimiento de las auditorías y evaluaciones externas. 32. Porcentaje de cumplimiento de los plazos establecidos para la publicación de información pública.”.* Formato deseado: Word.

Damos respuesta a su solicitud:

De acuerdo con lo informado por Secretaria Comunal de Planificación (SECPLA), se hace entrega en archivo anexo las respuestas de las preguntas ***1, 2, 3.***

***4. Grado de conocimiento o porcentaje de ciudadanos que conocen la planificación estratégica del municipio:***

No hay información al respecto.

***5. Recursos destinados por empleado:***

No existe esa información, si es que la pregunta se refiere a las anteriores consultas.

 ***6. Cantidad de recursos asignados a la implementación de la planificación estratégica:***

Se traduce en políticas y estas en proyectos, Por lo tanto, como está hecha la consulta es imposible responder con un monto, porque todo el presupuesto y lo que se gasta en el Municipio está dirigido en entregar a los servicios que exige la comunidad.

 ***7. Peso de servicios sociales en presupuesto municipal:***

Todos los servicios que entrega un Municipio, son servicios sociales en la medida que satisfacen necesidades de los vecinos o del publico en general. Por lo tanto, como está hecha la consulta es imposible responder con un monto, porque todo el presupuesto y lo que se gasta en el Municipio se dirige en entregar los servicios que necesita y exige la comunidad.

***8. Nivel de satisfacción de los empleados del municipio:***

De acuerdo con lo informado por el Departamento de Gestión de Personas, se menciona que se tiene solo un estudio con respecto al Nivel de satisfacción de los empleados del municipio, la cual es la encuesta ISTA 21, que se adjuntan los resultados finales.

***9. Tasa de rotación de personal:***

El Porcentaje de rotación: planta 2% y contrata 4%

***10. Porcentaje de personal capacitado en los últimos 2 años:***

Porcentaje de trabajadores capacitados: 100% debido al cambio de plataformas de correo electrónico y actualización de software ERP municipal; además de capacitaciones específicas de conducción profesional, juzgados de policía local, contabilidad gubernamental y manejo de emociones.

***11. Proporción de empleados que reciben evaluaciones de desempeño regulares.***

Todos los funcionarios de planta y contrata reciben evaluaciones de desempeño regular, de acuerdo al Estatuto Administrativo para funcionarios municipales.

***12. Cantidad de quejas y denuncias presentadas contra empleados del municipio:***

De acuerdo con lo informado por la Administración Municipal, se da a conocer en el año 2023 la cantidad de quejas es la siguiente:



***13. Porcentaje de ingresos generados por el municipio en relación con el presupuesto anual.***

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2019** | **2020** | **2021** | **2022** |
| **% Ingresos generados por el municipio en relación al PPTO Anual** | **55,18%** | **54,44%** | **55,44%** | **57,92%** |
| **% Ingresos generados por el municipio + Fondo Común municipal, en relación al PPTO Anual** | **66,52%** | **66,15%** | **67,99%** | **72,39%** |

***14. Porcentaje de gastos asignados a proyectos de inversión***

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2019** | **2020** | **2021** | **2022** |
| **% Presupuesto asignado vs Presupuesto Total Anual** | **4,10%** | **3,84%** | **2,95%** | **6,07%** |
| **% Obligación Presupuestaria vs Presupuesto Total Anual** | **3,90%** | **3,82%** | **2,92%** | **5,18%** |

***15. Nivel de deuda del municipio en relación con el presupuesto anual:***

De acuerdo con lo informado por la Dirección de Administración y Finanzas (DAF), se da a conocer que:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 2022 | 2021 | 2020 | 2019 |
| Presupuesto anual Vigente |  43.314.153  |  41.791.177  |  39.491.679  |  39.999.162  |
| Nivel de Deuda del Municipio | 4,90% | 3,31% | 9,10% | 6,41% |
| en relación con el Presupuesto Anual |   |   |   |   |
| Monto deuda por pagar |  2.120.542  |  1.382.837  |  3.592.940  |  2.563.311  |

*Expresado en M$*

***16. Porcentaje de ejecución del presupuesto:***

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 2022 | 2021 | 2020 | 2019 |
| Presupuesto anual Vigente |  43.314.153  |  41.791.177  |  39.491.679  |  39.999.162  |
| Porcentaje de ejecución del  | 89,44% | 82,48% | 78,14% | 80,21% |
| Presupuesto Ingresos Percibidos |   |   |   |   |
| Porcentaje de ejecución del  | 92,30% | 90,25% | 88,67% | 91,94% |
| Presupuesto Gastos Devengados |   |   |   |   |

*Expresado en M$*

***17. Porcentaje de ingresos generados por impuestos y tasas locales:***

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 2022 | 2021 | 2020 | 2019 |
| Presupuesto anual Vigente |  43.314.153  |  41.791.177  |  39.491.679  |  39.999.162  |
| Porcentaje de ingresos generados | 58,22% | 55,82% | 57,13% | 56,47% |
| por impuestos y tasas locales |   |   |   |   |
| Monto de Ingresos percibidos por |  25.217.058  |  23.327.944  |  22.562.744  |  22.586.715  |
| impuestos y tasas locales |   |   |   |   |

*Expresado en M$*

***18. Tiempo promedio de respuesta a solicitudes de servicio:***

De acuerdo con lo informado por la Administración Municipal, se da a conocer que, el tiempo promedio de respuesta a solicitudes de servicio depende de éste, dado que hay algunos que son de respuesta inmediata, como, la solicitud de deuda de derechos de aseo, servicios que se someten a ciclos definidos por ley como las patentes comerciales que puede variar en temporalidad dependiendo del giro y la ubicación, y la variabilidad provoca que el tiempo promedio de las solicitudes de patentes no entregue información de valor, y por último hay servicios con una gran demanda y muy poca capacidad de respuesta como los servicios de poda de árboles, cuya lista de espera puede durar meses, producto de las emergencias permanentes que provoca el tener una flora muy maltratada y sin renovación. Para más detalles puede comunicarse directamente con el encargado de Gestión de Calidad al correo hegonzalez@recoleta.cl

***19. Porcentaje de ciudadanos que están satisfechos con los servicios públicos:***

En el programa de mejoramiento de la Gestión de Calidad 2022, se realizaron encuestas de satisfacción en algunos servicios, sin embargo, los datos aún no han sido procesados, para el diseño del mismo programa para el año 2024.

***20. Porcentaje de recursos asignados a la mejora de los servicios públicos:***

Los recursos asignados formalmente a este ítem pueden dividirse en 2 ítems para el año 2022:

* Incentivos asociados al Programa de mejoramiento de la Gestión Municipal que asciende a 1.442.226.467 anuales regidos por la ley 19.803.
* Remuneraciones anuales de los trabajadores de la oficina de Gestión de Calidad. Encargado del Sistema con una remuneración anual de 25.305.632 y Asesor para la certificación de sistemas de Gestión ISO 9001, ISO 37001 y NCh 3262: 22.091.448

***21. Porcentaje de servicios públicos que cumplen con los estándares de calidad establecidos y bajo qué norma se rigen:***

Actualmente existen 10 servicios certificados bajo norma ISO9001 e ISO37001 desde el año 2021, el primer levantamiento de servicios (internos y externos) dio un resultado de 600 servicios, si bien esta lista debe ser revisada y ajustada (uno de los objetivos del plan de mejora 2023), se puede decir que el porcentaje es de 10/600=1,6% del total de servicios

***22. Número de iniciativas para la mejora de los servicios públicos implementados en el último año:***

El año 2020 el Alcalde firmó la política de calidad y la política de integridad: para dar cumplimiento a estas políticas se conforman los sistemas de gestión de calidad y el sistema de gestión anticorrupción respectivamente. El año 2021 los sistemas de gestión fueron certificados

bajo las normas ISO 9001 e ISO 37001, durante ese año se inició el proceso de diagnóstico del sistema de gestión realizando los primeros esfuerzos en sistematizar las herramientas institucionales que nos permiten establecer una cultura de mejora continua. De este diagnóstico se identificaron 6 factores que determinan el redimiendo de la institución:

* Las personas (trabajadores de la institución)
* El marco Normativo
* Los servicios (cantidad y relaciones)
* Tecnología (Hardware y Software)
* Beneficiario (personas e instituciones)
* Recursos (ingresos y eficiencia)

A partir de ese diagnóstico se determina que, lo primero es conocer los servicios por lo que el Programa de mejoramiento de la Calidad del año 2022 se enfoca por un lado en identificar el total de los servicios municipales y en el levantamiento y documentación de procesos en formato estándar (cumpliendo con los requisitos de la Norma ISO19501 BPMN 2.0), para eso se realizaron capacitaciones a funcionarios del Nivel de Gestión con lo que se logró decretar 24 manuales de procesos, el objetivo en el corto plazo, es contar con información veraz respecto del funcionamiento de los procesos municipales. Al largo plazo, instalar una cultura de identificar, documentar, medir y mejorar los procesos. Para este año 2023 existe una planificación que ya está en curso y que tiene como límite Junio del 2024 el cual cuenta con 9 planes de trabajo que incluye, Gestión de Procesos, Fortalecimiento de competencias, Programa de Mejoramiento de la Gestión Municipal, Encuesta de diagnóstico SUBDERE, Plan de Mejora por área, Diseño de Plan estratégico municipal, Plan de comunicaciones internas, seguimiento y control de PLADECO y convenio UTEM: estas líneas de trabajos están definidas por los mismos instrumentos municipales y lo que se busca es que operen de manera coordinada para el cumplimiento de los objetivos de la política de calidad, para más detalles se puede comunicar con el encargado del sistema de gestión de calidad Hernán González al correo hegonzalez@recoleta.cl.

***23. Porcentaje de ciudadanos que han participado en consultas públicas en el último año:***

De acuerdo con lo informado por la Dirección de Desarrollo Comunitario (DIDECO), se da a conocer que, en el último año sólo se ha hecho una consulta a vecinos en un mecanismo no vinculante para evaluar los regalos de navidad del año 2022. En esta consulta, de un universo de 7.000 beneficiados de libros y juguetes en el marco de la navidad 2022, se consultó a 100 vecinas y vecinos sobre la valoración que hacen de la entrega de libros y juguetes como regalos de navidad.

***24. Número de iniciativas de participación ciudadana implementadas en el último año:***

En el último año se han entregado subvenciones a un total de 169 organizaciones sociales. El Consejo de Organizaciones de la Sociedad Civil ha funcionado regularmente, y tal como lo mandata la ley, sesionó en 4 sesiones ordinarias durante el año 2022.

***25. Porcentaje de ciudadanos que conocen los mecanismos de participación ciudadana disponibles:***

No es posible tener certeza plena de la cantidad de ciudadanos que conocen los mecanismos de participación ciudadana, porque no existe instrumento para ello.

***26. Cantidad de respuestas a encuestas o consultas públicas:***

Durante el último año no se han efectuado consultas o audiencias públicas, entendido como el mecanismo de participación ciudadana consagrado en la Ordenanza de Participación Ciudadana. La comunidad reúne firmas y solicita la presencia del concejo municipal en un territorio determinado y se realizan.

***27. Porcentaje de ciudadanos que han presentado propuestas o iniciativas de participación ciudadana:***

En el último año no se ha tenido propuestas formales de participación ciudadana por parte de la comunidad. No se incluye en lo anterior, las distintas reuniones con vecinas y vecinos en los territorios ni los apoyos a proyectos o subvenciones entregadas por el municipio.

***28. Porcentaje de información pública disponible en el sitio web del municipio según ley de transparencia:***

Se da a conocer que la información disponible sobre Ley de Transparencia, en temas de Transparencia Activa es un 100%, ya que hay i información adicional publicada como “buena práctica”. Con respecto a Transparencia Pasiva (Solicitudes de Información), son todas publicadas en el Portal de Transparencia Activa del sitio web del Municipio, por ende, existe un 100% de información disponible y pública.

***29. Número de solicitudes de acceso a la información presentadas en el último año:***

Desde el 01 de Enero a la fecha, se han presentado 149 solicitudes de información.

***30. Porcentaje de cumplimiento de las obligaciones de transparencia establecidas por la ley:***

No existe el dato, que antes era entregado por el Consejo para la Transparencia. Se cumple absolutamente con lo requerido, sin embargo en la última Fiscalización hubo obervaciones menores a algunas columnas de algunas planillas.

***31. Porcentaje de cumplimiento de las auditorías y evaluaciones externas:***

El porcentaje de cumplimiento de las auditorias es de 80%, referencia a Auditorias de la Contraloría General de la República: es un dato que cambia por la interacción con observaciones efectuadas por la CGR

***32. Porcentaje de cumplimiento de los plazos establecidos para la publicación de***

***información pública:***

El porcentaje es de 100%.

De no estar conforme con la respuesta precedente, podrá recurrir ante el Consejo para la Transparencia, dentro del plazo de 15 días contados desde que se haya cumplido el referido plazo o desde la notificación de la denegación.

*Firmado por delegación de atribuciones del Alcalde en conformidad a Decreto Exento N° 1050 de 30 de Junio de 2021.*

****Saluda atentamente a Ud.

****

 **GIANINNA REPETTI LARA**

**ADMINISTRADORA MUNICIPAL**

**MUNICIPALIDAD DE RECOLETA**

GRL/hca/jee