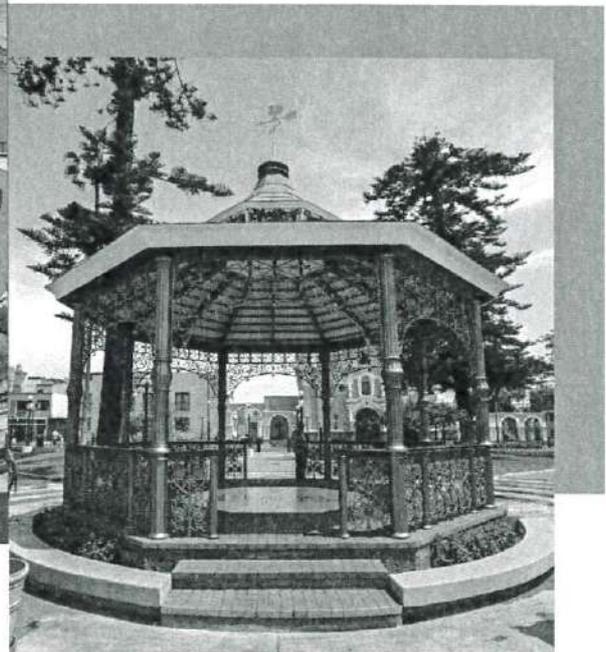


**Gobierno Local:  
Municipalidad distrital de  
Santiago de Surco**



**INFORME DE EVALUACIÓN DEL PLAN DE DESARROLLO  
LOCAL CONCERTADO 2017-2025, PERIODO 2022**

## INDICE DEL CONTENIDO

<b>RESUMEN EJECUTIVO.....</b>	<b>3</b>
<b>I. DESCRIPCIÓN DEL PLAN DE DESARROLLO LOCAL CONCERTADO.....</b>	<b>6</b>
<b>II. RESULTADOS DEL PLAN DE DESARROLLO LOCAL CONCERTADO.....</b>	<b>8</b>
Análisis de Factores que Influyeron en los Resultados.....	9
<b>III. ANÁLISIS DE IMPLEMENTACIÓN.....</b>	<b>31</b>
<b>IV. CONCLUSIONES.....</b>	<b>32</b>
<b>V. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>33</b>
<b>Anexo.....</b>	<b>34</b>



**RESUMEN EJECUTIVO:**

El Plan de Desarrollo Local Concertado (PDLC) 2017-2021 fue aprobado con Ordenanza N° 543-MSS, el 20 de julio de 2016 elaborado en el marco de la Resolución de Presidencia del Consejo Directivo N°26-2014-CEPLAN/PCD que aprueba la Directiva N° 001-2014 – CEPLAN, Directiva General del Proceso de Planeamiento Estratégico en el marco del Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico – SINAPLAN. Con Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N° 00008-2022/CEPLAN/PCD del 10.02.2022, se autoriza ampliar de forma excepcional el horizonte temporal del Plan de Desarrollo Local Concertado hasta el año 2025 de los Planes de Desarrollo Regional Concertado y los Planes de Desarrollo Local Concertado (provincial y distrital) que tienen su horizonte temporal hasta el año 2021, siendo aplicable a los Planes de Desarrollo Concertado que hayan sido aprobados debidamente y cuenten con informe técnico del CEPLAN.

Mediante, Ordenanza N° 663-MSS, de fecha 15 de junio de 2022, se aprueba la ampliación del horizonte temporal del Plan de Desarrollo Local Concertado 2017-2021 del distrito de Santiago de Surco al Año 2025, que cuenta con Informe Técnico N° D000020-2022-CEPLAN-DNCPPDLC de la Dirección Nacional de Coordinación y Planeamiento Estratégico del CEPLAN, de fecha 28 de marzo de 2022.

Mediante comunicado N°019-2023/CEPLAN, el Centro de Planeamiento Estratégico señala que el plazo para la publicación de reportes de seguimiento del PDLC correspondiente al año 2022 es hasta el 30 de septiembre. Además, indica, que para este año no corresponde elaborar y publicar el Informe de Evaluación del PDLC sino en el año 2024 y en adelante cada dos años según lo establece la Guía mencionada en el párrafo precedente, sin embargo la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto, a pesar de no ser obligatorio por CEPLAN, ha elaborado el Informe de Evaluación del PDLC, periodo 2022 para su presentación al Consejo de Coordinación Local Distrital (CCLD) y finalmente se informará a CEPLAN. Dicho informe se constituirá como insumo para dar inicio a la actualización del Plan de Desarrollo Local del distrito de Santiago de Surco 2024-2034.

La evaluación del Plan de Desarrollo Local Concertado 2017 – 2025, periodo 2022 se realizó en base a la Guía para el seguimiento y evaluación de políticas nacionales y planes del SINAPLAN aprobada por Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N° 0061-2023/CEPLAN/PCD, de fecha 04 de agosto de 2023. El PDLC 2017-2025, tiene ocho (8) objetivos estratégicos, estableciendo para ello sus acciones estratégicas, las cuales para algunos indicadores no se contó con la información para su evaluación, según lo expuesto en la información proporcionada por las unidades orgánicas responsables de la medición de los indicadores. La evaluación tiene como objetivo, conocer las actividades ejecutadas para el cumplimiento de cada objetivo estratégico, su impacto en la ciudadanía, sus aspectos positivos y deficiencias, y se podrá verificar la coherencia y consistencia de cada indicador del objetivo, permitiendo elaborar nuevas propuestas que consideren la realidad del distrito al igual que el contexto económico, social y político del país.

De esta manera, el presente informe de evaluación del Plan de Desarrollo Local Concertado – PDLC 2017-2025 periodo 2022, muestra el siguiente el avance con respecto a la línea base (reducción de brechas):

- **Para el indicador de orden ascendente:** Es el resultado [*del valor obtenido del año menos el valor de la línea base*] entre [*el valor del logro esperado del año menos el valor de la línea base*] alcanza el nivel óptimo cuando es mayor a cero (0) o mayor al 100%, es decir se reduce la brecha que se había proyectado cerrar en la etapa de planeamiento solo con respecto a la línea base.

**Para el indicador de orden descendente:** Es el resultado [*del valor línea base menos el valor del logro esperado del año*] entre [*el valor de línea base menos el valor obtenido del año*] alcanza el nivel óptimo cuando es mayor a cero (0) y menor al 100%, se reduce la brecha que se había proyectado cerrar en la etapa de planeamiento solo con respecto a la línea base.



En ese sentido, se evidencia los resultados de los indicadores de los objetivos estratégicos distritales del resultado a nivel de reducción de brechas, lo siguiente:

- **Dos (02) indicadores tienen cumplimiento de los logros esperados:**
  - Establecimientos con licencias de funcionamiento activas: 124.59%
  - Porcentaje de atención de solicitudes, quejas, reclamo y sugerencias finalizadas: 184.29%
- **Dos (02) indicadores tienen desvíos desfavorables moderados entre los valores obtenidos respecto a los logros esperados:**
  - Superficie de área verde pública per cápita: 50.00%
  - Porcentaje de la población con capacidad de respuesta ante emergencias y desastres: 50.08%.
- **Quince (15) indicadores tienen incumplimiento de logros esperados:**
  - Nivel de percepción de la inseguridad ciudadana: -19.3%
  - Ratio de victimización: 107.4%
  - Porcentaje de accidentes de tránsito en los puntos negros identificados: -135.5%
  - Porcentaje de residuos sólidos inorgánicos domiciliarios destinados a reciclaje: -4.35%
  - Nivel de concentración de material particulado PM 2,5: -213.3%
  - Porcentaje de agua de canal y agua tratada para la irrigación de las áreas verdes: -35.59%
  - Porcentaje de condición de terreno rústico y semi rústico: 100.1%
  - Porcentaje de ejecución presupuestal del gasto en infraestructura vial: 40.71%
  - Porcentaje de estudiantes de 2° grado de primaria de instituciones educativas que se encuentran en el nivel satisfactorio en comprensión lectora: -461.70%
  - Porcentaje de estudiantes de 2° grado de primaria de instituciones educativas que se encuentran en el nivel satisfactorio en matemáticas: -395.16%
  - Porcentaje de estudiantes de 2° grado de secundaria de instituciones educativas que se encuentran en el nivel satisfactorio en comprensión lectora: -213.95%
  - Porcentaje de estudiantes de 2° grado de secundaria de instituciones educativas que se encuentran en el nivel satisfactorio en matemáticas: -89.58%
  - Porcentaje de población afiliada a algún tipo de seguro de salud: 22.22%
  - Agentes participantes del proceso de presupuesto participativo: -192.68%
  - Nivel de cumplimiento de información publicada en el portal de transparencia: -130.54%
- **Dos (2) indicadores no cuenta con información (ND):**
  - Tiempo promedio de circulación vehicular en hora punta
  - Índice de desarrollo humano (IDH)

El presente Informe de Evaluación de Resultados del Plan de Desarrollo Local Concertado del distrito de Santiago de Surco 2017-2025 periodo 2022, muestra el siguiente avance con respecto a la línea base (reducción de brechas):



- **OED. 01: Fortalecer la seguridad ciudadana**, obtuvo un porcentaje de avance del indicador -16.00% lo que significa que la brecha que se proyectaba reducir no ha tenido los resultados esperados, más bien tiene un incremento considerable.
- **OED. 02: Asegurar la calidad ambiental de la ciudad**, obtuvo un porcentaje de avance del indicador -51.00%, lo que se significa que la brecha que se proyectaba reducir no tiene los resultados esperados.

- **OED. 03: Reducir la vulnerabilidad del riesgo de desastres del distrito**, obtuvo un porcentaje de cumplimiento del indicador de 50.00% lo que se significa que la brecha que se proyectaba reducir no tiene los resultados esperados.
- **OED. 04: Lograr el crecimiento ordenado de la ciudad**, obtuvo un porcentaje de cumplimiento del indicador 70.00% lo que se significa que la brecha que se proyectaba reducir no tiene los resultados esperados.
- **OED. 05: Promover el desarrollo económico de la ciudad**, obtuvo un porcentaje de cumplimiento del indicador 125.00% lo que significa que se ha cumplido con lo proyectado.
- **OED. 06: Fortalecer el desarrollo humano de la población**, no se ha encontrado información (ND).
- **OED. 07: Mejorar la calidad y el acceso de los servicios de educación y salud de la población**, obtuvo un porcentaje de cumplimiento del indicador -228.00% lo que se significa que la brecha que se proyectaba reducir no tiene los resultados esperados.
- **OED. 08: Mejorar la gobernanza de la ciudad**, obtuvo un porcentaje de cumplimiento del indicador -46.00% lo que se significa que la brecha que se proyectaba reducir no tiene los resultados esperados.

Finalmente, el análisis y evaluación del Plan de Desarrollo Local Concertado 2017-2025 correspondiente al año 2022, se obtuvo mediante el cálculo de valores obtenidos de cada uno de los objetivos estratégicos distritales conforme al grado de cumplimiento de las metas programadas para el año 2022.



**I. DESCRIPCIÓN DEL PLAN DE DESARROLLO LOCAL CONCERTADO**

El 20 de julio de 2016, con Ordenanza N° 543-MSS, se aprueba el Plan de Desarrollo Local Concertado (PDLC) 2017-2021 del distrito de Santiago, elaborado en el marco de la Resolución de Presidencia del Consejo Directivo N°26-2014-CEPLAN/PCD que aprueba la Directiva N° 001-2014 – CEPLAN, Directiva General del Proceso de Planeamiento Estratégico en el marco del Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico – SINAPLAN.

Por Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N° 00008-2022/CEPLAN/PCD del 10.02.2022, se autoriza ampliar de forma excepcional el horizonte temporal del Plan de Desarrollo Local Concertado hasta el año 2025 de los Planes de Desarrollo Regional Concertado y los Planes de Desarrollo Local Concertado (provincial y distrital) que tienen su horizonte temporal hasta el año 2021, siendo aplicable a los Planes de Desarrollo Concertado que hayan sido aprobados debidamente y cuenten con informe técnico del CEPLAN.

En esa línea, con Ordenanza N° 663-MSS, de fecha 15 de junio de 2022, se aprueba la ampliación del horizonte temporal del Plan de Desarrollo Local Concertado 2017-2021 del distrito de Santiago de Surco al Año 2025, el mismo que cuenta con ocho (8) objetivos estratégicos, veinte y uno (21) indicadores de objetivos estratégicos y treinta y siete (37) acciones estratégicas.



➤ **Objetivos Estratégicos, Indicadores y Metas.**

El Plan de Desarrollo Local Concertado 2017- 2025 del distrito de Santiago de Surco, tiene sus objetivos estratégicos con la descripción de lo que se pretende lograr dentro del año; también refleja los cambios deseados en términos de condiciones de vida de la población logrado a través de los indicadores medibles. Los objetivos estratégicos se determinan a partir de la identificación y selección de variables estratégicas distritales, como se detallan a continuación las metas para el año 2022 y su vinculación con variables estratégicas, indicadores y metas.

Variables estratégicas	Objetivos Estratégicos	Indicador	Línea base	Logro esperado
			Valor	2022
1. Seguridad Ciudadana	Fortalecer la seguridad ciudadana	Nivel de percepción de la inseguridad ciudadana	31,2% (2015)	20%
		Ratio de victimización	15,8% (2015)	10%
		Porcentaje de accidentes de tránsito en los puntos negros identificados	2856 Accidentes 100% (2015)	50%
2. Calidad ambiental de la ciudad	Asegurar la calidad ambiental de la ciudad	Porcentaje de residuos sólidos inorgánicos domiciliarios destinados a reciclaje	2,7% (2015)	5,0%
		Nivel de concentración de material particulado PM 2,5	25,1 (2015)	23,5
		Superficie de área verde pública per cápita	4,7m2/hab. (2015)	6.5
		Porcentaje de agua de canal y agua tratada para la irrigación de las áreas verdes	52,3% (2015)	70%
3. Vulnerabilidad del riesgo de desastres	Reducir la vulnerabilidad del riesgo de desastres del distrito	Porcentaje de la población con capacidad de respuesta ante emergencias y desastres	3,5% (2015)	40%
4. Crecimiento ordenado de la ciudad	Lograr el crecimiento ordenado de la ciudad	Porcentaje de condición de terreno rústico y semi rústico	39,8% (2015)	34%
5. Accesibilidad urbana		Tiempo promedio de circulación vehicular en hora punta	15 min (2015)	11 min
		Porcentaje de ejecución presupuestal del gasto en infraestructura vial	3,6% (2015)	5%
6. Desarrollo Económico de la Ciudad	Promover el desarrollo económico de la ciudad	Establecimientos con licencias de funcionamiento activas	14951 (2015)	25063
7. Desarrollo Humano	Fortalecer el desarrollo humano de la población	Índice de desarrollo humano (IDH)	0,74 (2012)	0,79

Municipalidad de Santiago de Surco  
Gerencia de Planeamiento y Presupuesto  
Vº Bº  
Ángel Fabián Reto Quinjanilla

Variables estratégicas	Objetivos Estratégicos	Indicador	Línea base	Logro esperado
			Valor	2022
8. Calidad de la Educación	Mejorar la calidad y el acceso de los servicios de educación y salud de la población	Porcentaje de estudiantes de 2° grado de primaria de instituciones educativas que se encuentran en el nivel satisfactorio en comprensión lectora	76,3% (2015)	81%
		Porcentaje de estudiantes de 2° grado de primaria de instituciones educativas que se encuentran en el nivel satisfactorio en matemáticas	41,8% (2015)	48%
		Porcentaje de estudiantes de 2° grado de secundaria de instituciones educativas que se encuentran en el nivel satisfactorio en comprensión lectora	46,7% (2015)	51%
		Porcentaje de estudiantes de 2° grado de secundaria de instituciones educativas que se encuentran en el nivel satisfactorio en matemáticas	29,2% (2015)	34%
9. Acceso a los servicios de salud		Porcentaje de población afiliada a algún tipo de seguro de salud	81% (2015)	90%
10. Gobernanza de la Ciudad	Mejorar la gobernanza de la ciudad	Agentes participantes del proceso de presupuesto participativo	229	270
		Nivel de cumplimiento de información publicada en el portal de transparencia	5,33	7
		Porcentaje de atención de solicitudes, quejas, reclamo y sugerencias finalizadas	49%	70%

### ➤ Visión de Distrito de Santiago de Surco Al 2030

En el año 2030, Santiago de Surco es un distrito seguro, con una eficiente articulación vial y ambientalmente sostenible, en el que coexisten armónicamente actividades residenciales y empresariales, con un elevado nivel de desarrollo humano y liderado por un gobierno municipal moderno inclusivo y participativo.

## II. RESULTADOS DEL PLAN DE DESARROLLO LOCAL CONCERTADO

En esta sección permite conocer los resultados que se han obtenido de los indicadores de los objetivos estratégicos, que están establecidos en el Plan de Desarrollo Local Concertado.

Las unidades orgánicas responsables de la medición, remitieron mediante documento la información que fue recopilada de fuentes oficiales primarias y secundarias, tales como Instituto Nacional de Estadística e Informática, Compendio Estadístico de la municipalidad distrital de Santiago de Surco, SENAMHI, Plan de Seguridad Ciudadana, etc.

Los indicadores están vinculados de acuerdo con los objetivos estratégicos para medir mejor el cumplimiento. Este anexo se ha elaborado de conformidad con los lineamientos y Guía de



Seguimiento y Evaluación de las Políticas Nacionales y planes SINAPLAN (Resolución de Presidencia de Concejo Directivo N° 00061-2023-CEPLAN/PCD).

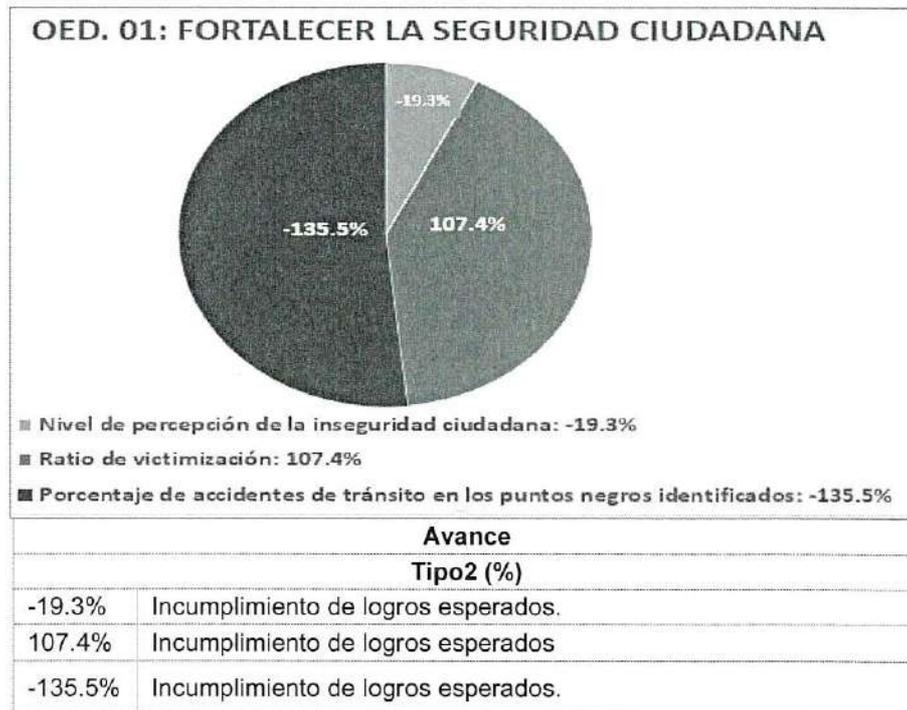
• **Análisis de Factores que Influyeron en los Resultados de Desempeño:**

- Las acciones de la gestión municipal se vieron afectadas a consecuencia de la tercera, cuarta y quinta ola generada por el covid-19, que generaron retrasos, y suspensión de muchas actividades previstas en el año 2022.
- El cambio de gestión municipal en el año 2022, no permitió monitorear el Plan de Desarrollo Local Distrital (PDLC) 2017-2025 correspondiente al año 2022 por lo cual nos debemos ceñir en los siguientes años a la directiva para el Seguimiento y Evaluación de Políticas Nacionales y Planes del SINAPLAN.

A continuación, presentamos la explicación de los aspectos que han permitido lograr las metas de cada uno de los Objetivos Estratégicos, como de aquellos que no han permitido alcanzarlas.

**2.1. OED. 01. FORTALECER LA SEGURIDAD CIUDADANA**

El Objetivo Estratégico Distrital – OED.01 busca reducir la inseguridad ciudadana en el distrito, para ello la Gerencia de Seguridad Ciudadana ha ejecutado los objetivos y acciones estratégicas del Plan de Acción Distrital de Seguridad Ciudadana 2022, el mismo que se encuentra alineado al Plan Nacional de Seguridad Ciudadana 2019-2023, al Plan de Desarrollo Local Concertado 2017-2021, al Plan Estratégico Institucional y el Plan Operativo Institucional de la Municipalidad de Santiago de Surco, lográndose ejecutar el 99.9% de lo programado a pesar de las afectaciones presentadas por el estado de emergencia del COVID para el indicador. En ese sentido el mencionado objetivo tiene los siguientes indicadores:



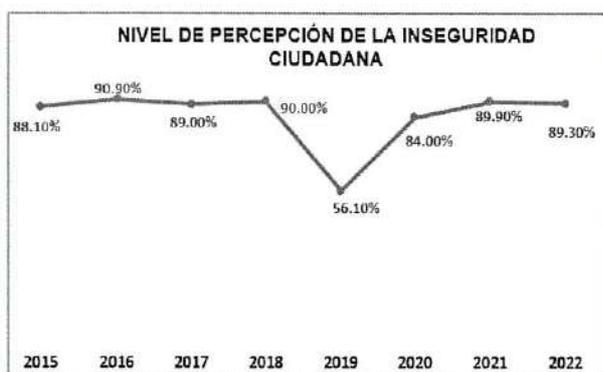
**2.1.1.** El Objetivo Estratégico Distrital – OED.01 tiene como indicador **“Nivel de percepción de la inseguridad ciudadana”** con la finalidad de analizar el avance del objetivo la Gerencia de Seguridad Ciudadana, informó que para la evaluación del presente indicador (resultado 2022) ha tomado como fuente la última Encuesta Nacional de Programas Presupuestales 2015-2022 del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), se



registra la estadística de población de 15 a más años con percepción de inseguridad en los próximos doce meses en Lima Centro que comprende los distritos de Lima, Barranco, Breña, Jesús María, La Victoria, Lince, Magdalena del Mar, Pueblo Libre, Miraflores, Rímac, San Borja, San Isidro, San Miguel, Santiago de Surco y Surquillo (siendo el año 2015 el que registra mayor porcentaje, y en el año 2019 la menor cifra) de acuerdo con el siguiente detalle:

N°	Año	Registro
1	2015	88.1%
2	2016	90.9%
3	2017	89.0%
4	2018	90.0%
5	2019	56.1%
6	2020	84.0%
7	2021	89.9%
8	2022	89.3%

Fuente: INEI – Encuesta Nacional del Programa Presupuestal 2015-2022



Fuente: INEI – Encuesta Nacional del Programa Presupuestal 2015-2022

El indicador: “nivel de percepción de la inseguridad ciudadana” tiene un sentido esperado descendente, es decir a menor valor del indicador, mayor bienestar de la ciudadanía, y viceversa. En tal sentido, en el Año base 2015, el valor del indicador fue de 31.2%, proyectándose que para el Año 2022, dicho valor se reduciría a 20.0%, sin embargo, el valor real del indicador en el Año 2022 se incrementó significativamente a 89.3%, lo cual se traduce en que la población percibe una gran reducción de la calidad del servicio público de seguridad ciudadana, afectando al bienestar social en el distrito.

Para el valor de **Avance Tipo I** del indicador del OED 01.01 es de 22.4%, lo cual representa un considerable deterioro de dicho indicador en el Año 2022 respecto a la proyección en el periodo 2015-2022.

Tabla 1: Nivel de percepción de la inseguridad ciudadana

Nombre del Indicador	Sentido Esperado	Línea base		Logro esperados							Valor obtenido							Avance		Unidad Orgánica Responsable
		Año	Valor	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	Tipo1 (%)	Tipo2 (%)		
				2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2022	2022							
Nivel de percepción de la inseguridad ciudadana	Descendente	2015	31.20%	29%	26%	24%	22%	20%	20%	30.3%	28%	30%	28%	28%	28%	28.3%	22.4%	-19.3%	Cerencia de Seguridad Ciudadana / Subgerencia de Operaciones de Seguridad Ciudadana	

Municipalidad de Santiago de Surco  
Gerencia de Planeamiento y Presupuesto  
VB°  
Ángel Fabián Reto Quintanilla

Finalmente, si se compara lo obtenido (89.3%) y lo programado (20%) para el año 2022 con el valor de la línea base (31.20% año 2015), se tiene como resultado -19.3% (**Avance Tipo 2**) lo que significa que la brecha que se proyectaba reducir no ha tenido los resultados esperados, más bien tiene un incremento considerable.

- 2.1.2. Para el indicador “**Ratio de victimización**” del Objetivo Estratégico Distrital 01 – OED.01 se obtuvo la información a través de la encuesta de Programa Presupuestal 2015-2022, en ese sentido el Instituto Nacional de Estadística e Informática determinó las siguientes estadísticas respecto a la victimización con armas de fuego en Lima Centro, de acuerdo con el siguiente detalle:

N°	Año	Registro
1	2015	11.6%
2	2016	9.8%
3	2017	11.4%
4	2018	7.8%
5	2019	11.6%
6	2020	11.7%
7	2021	8.4%
8	2022	10.4%

Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática – Encuesta Nacional del Programa Presupuestal 2015-2022.



Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática – Encuesta Nacional del Programa Presupuestal 2015-2022.

El indicador: “**Ratio de victimización**” tiene un sentido esperado descendente, es decir a menor valor del indicador, mayor bienestar de la ciudadanía, y viceversa. En tal sentido, en el Año base 2015, el valor del indicador fue de 15.8%, proyectándose que para el Año 2022, dicho valor se reduciría a 10.0%. Asimismo, el valor real obtenido del indicador en el Año 2022 fue de 10.4%, lo cual se traduce en un resultado muy cercano a lo proyectado.

Para el valor de **Avance Tipo I** del indicador del OED 01.02 es de 96.2%, lo cual representa un muy ligero deterioro en el Año 2022 respecto a la proyección en el periodo 2015-2022.



Tabla 2: Ratio de victimización

Nombre del Indicador	Sentido Esperado	Línea base		Logro esperados							Valor obtenido							Avance		Unidad Orgánica Responsable
		Año	Valor	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	Tipo1 (%)	Tipo2 (%)		
																	2022	2022		
Ratio de victimización	Descendente	2015	15.80%	14%	13%	12%	11%	10%	10%	ND	ND	13%	-	17.3%	17.3%	10.4%	96.2%	107.4%	Gerencia de Seguridad Ciudadana / Subgerencia de Operaciones de Seguridad Ciudadana	

Finalmente; si se compara lo obtenido (10.4%) y lo programado (10%) para el año 2022 con el valor de la línea base (15.8% año 2015), se tiene como resultado 107.4% (**Avance Tipo 2**) lo que significa que la brecha que se proyectaba reducir aún no tiene los resultados esperados.

- 2.1.3. El Objetivo Estratégico Distrital – OED.01 tiene como indicador “**Porcentaje de accidentes de tránsito en los puntos negros identificados**” la línea base es el año 2015 con 2,856 accidentes, la meta establecida para el año 2022 fue del 50% de la línea base, que resulta 1,428 accidentes. De acuerdo con los informes generados por la Policía Nacional del Perú, los accidentes de tránsito ocurridos en los puntos negros durante el año 2022 fueron 900, con lo que se tiene un cumplimiento de 136.9% respecto a la meta determinada.

Por otro lado, para este indicador la responsabilidad funcional y estadística corresponde a la Dirección de Tránsito de la Policía Nacional del Perú, sin embargo bajo la responsabilidad de la Secretaría Técnica del CODISEC Surco se encuentra a cargo la formulación de los planes anuales de seguridad ciudadana, en los cuales se consolida la data estadística emitidas por las Comisarías del distrito, entre ellas los registros de accidentes de tránsito de manera generalizada, dando como resultado del total de accidentes de tránsito sucedidos en los años 2018 (3,769), 2019 (3,708), 2020 (1,049), 2021 (2,345) y 2022 (2,361), la mayoría se concentra en la jurisdicción policial de la Comisaría de Monterrico, representando el 46% del total del distrito durante los últimos cuatro años.

El indicador: “**Porcentaje de accidentes de tránsito en los puntos negros identificados**” tiene un sentido esperado descendente, es decir a menor valor del indicador, mayor bienestar de la ciudadanía, y viceversa. En tal sentido, en el Año base 2015, el valor del indicador fue de 100.0%, proyectándose que para el Año 2022, dicho valor se reduciría a 50.0%. Por otro lado, el valor real obtenido del indicador en el Año 2022 fue de 136.90%, lo cual se traduce en un significativo deterioro del indicador en perjuicio del bienestar del distrito.

Para el valor de **Avance Tipo I** del indicador del OED 01.03 es de 36.5%, lo cual representa un deterioro de dicho indicador en el Año 2022 respecto a la proyección en el periodo 2015-2022.



Tabla 3: Porcentaje de accidentes de tránsito en los puntos negros identificados

Nombre del indicador	Sentido Esperado	Linea base		Logro esperados							Valor obtenido							Avance		Unidad Orgánica Responsable
		Año	Valor	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	Tipo1 (%)	Tipo2 (%)		
				2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2022	
Porcentaje de accidentes de tránsito en los puntos negros identificados	Descendente	2015 (2856 accidentes)	100%	90%	80%	80%	82%	50%	50%	ND	ND	ND	ND	ND	ND	136.9%	36.5%	-135.5%	Gerencia de Seguridad Ciudadana / Subgerencia de Tránsito y Subgerencia de Defensa Civil	

Finalmente, si se compara lo obtenido (136.9%) y lo programado (50%) para el año 2022 con el valor de la línea base (100% año 2015), se tiene como resultado -135.5% (**Avance Tipo 2**) lo que significa que la brecha que se proyectaba reducir no ha tenido los resultados esperados, más bien tiene un incremento considerable.

### Con respecto a las Acciones Estratégicas Distritales:

**AED.01.01 Promover actividades que generen reinserción social.** La reinserción social, de acuerdo con el Decreto Legislativo N° 1343 aprobada el 6 de enero de 2017 se considera la obligación que tiene el Estado de garantizar a los individuos privados de su libertad, los mecanismos que les permitan reintegrarse a la sociedad mediante el trabajo, la capacitación, la educación, la salud y el deporte. Dicha actividad no es competencia funcional de esta Unidad Orgánica, por lo que la referida acción estratégica **NO APLICA**.

**AED.01.02 Promover la mejora de la infraestructura tecnológica, equipamiento y logística en seguridad ciudadana.** Tres (03) acciones estratégicas del Plan de Acción Distrital de Seguridad Ciudadana 2022, se encuentran alineadas a esta Acción Estratégica del Plan de Desarrollo Local Concertado 2017-2021, se detalla de la siguiente manera:

Acción Estratégica del PADSC 2022	Programación Anual	Ejecución Anual	Grado de ejecución (%)
OE 04.01.04: Implementar el Sistema de Cámaras de Video vigilancia y radios integrados entre la PNP y el Gobierno Local	1	1	100%
OE 04.02.01: Instalar sistemas de iluminación y alerta en espacios públicos con poca o nula iluminación según mapas de riesgo.	2	6	300%
OE 04.02.02: Recuperar espacios públicos mediante infraestructura urbana, atención policial y participación ciudadana.	2	14	700%

**AED.01.03 Promover la recuperación de espacios públicos.** Ocho (08) acciones estratégicas del Plan de Acción distrital de Seguridad Ciudadana 2022, se encuentran alineadas a esta Acción Estratégica del Plan de Desarrollo Local Concertado 2017-2021, se detalla de la siguiente manera:



ACCIÓN ESTRATÉGICA DEL PADSC 2022	Programación Anual	Ejecución Anual	Grado de ejecución (%)
OE 02.05.06: Realizar operativos de fiscalización para erradicar paraderos informales de transporte público.	360%	1,205	334.7%
OE 02.05.08: Fiscalizar a las empresas de servicios que realizan obras de mantenimiento o reparación de sus servicios con la finalidad de que cumplan con la reparación de la vía pública.	25%	25%	100%
OE 02.05.09: Fiscalizar y Controlar empresas de transporte regular y no regular, pesado, de carga y de tránsito, implementado a nivel distrital.	25%	25%	100%
OE 03.01.08: Implementar medidas para prevenir y sancionar a nivel local el acoso sexual en espacios públicos.	4	4	100%
OE 04.01.02: Ejecutar al 100% el servicio de patrullaje local integrado en las ciudades capitales donde la victimización de delitos patrimoniales es superior al promedio nacional.	100%	100%	100%
OE 04.02.02: Recuperar espacios públicos mediante infraestructura urbana, atención policial y participación ciudadana.	2	14	100%
A.E.A. 4.1: Ejecutar al 100% el servicio de Patrullaje Local Municipal en Santiago de Surco en los nueve sectores del distrito.	100%	100%	100%
A.E.A. 4.9: Desarrollar acciones de "Serenazgo Sin Fronteras"	129	639	+100%

**AED.01.04 Priorizar la implementación de programas de sensibilización y capacitación dirigidos a fortalecer las acciones en materia de seguridad ciudadana.** Seis (06) acciones estratégicas del Plan de Acción Distrital de Seguridad Ciudadana 2022, se encuentran alineadas a esta Acción Estratégica del Plan de Desarrollo Local Concertado 2017-2021, se detalla de la siguiente manera:

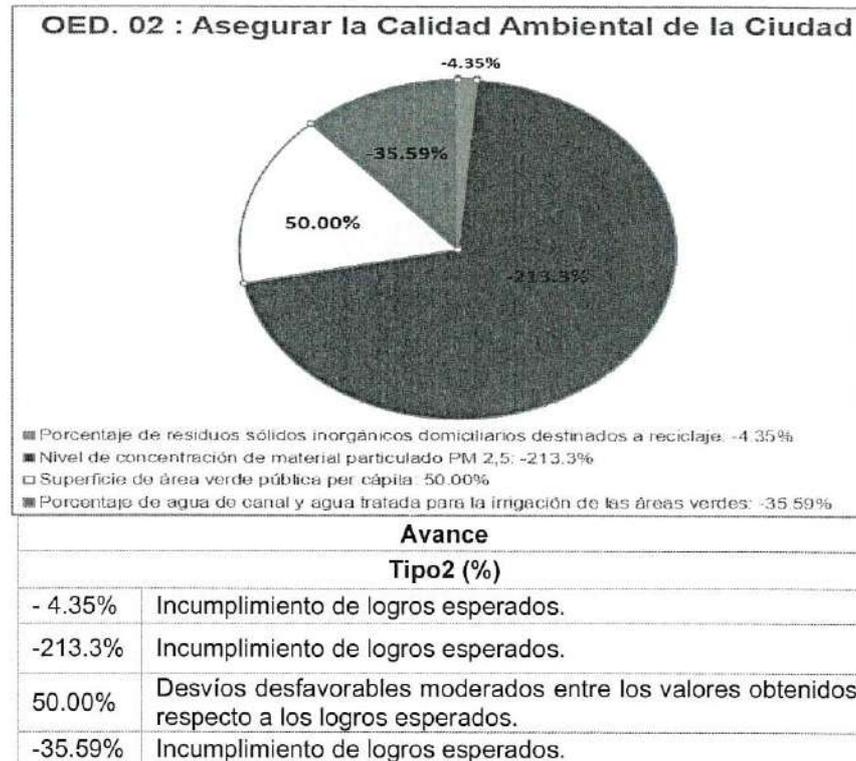
Acción Estratégica del PADSC 2022	Programación Anual	Ejecución Anual	Grado de ejecución (%)
OE 04.05.07: Brindar información sobre delitos, faltas y factores de riesgo a la PNP por parte de la Junta Vecinal de Seguridad Ciudadana.	60%	60%	100%
A.E.A. 4.3: Desarrollar el Programa de capacitación en materia de Seguridad Ciudadana a través del Centro de Capacitación Municipal (CECAM)	3,600	9,255	+100%
A.E.A. 4.4: Desarrollar el Programa "Contacto Ciudadano" dirigido a la población en general	1,200	34,184	+100%
A.E.A. 4.6: Participar en la ejecución del Programa Preventivo de Brigadas de Autoprotección Escolar (BAPES)	4	4	100%
A.E.A. 4.7: Participar en la ejecución del Programa Preventivo de Juntas Vecinales de Seguridad Ciudadana	10	15	150%
A.E.A. 4.8: Elaborar reportes de las estadísticas de las acciones de Serenazgo de Santiago de Surco	12	11	91.6%

**AED.01.05 Promover actividades de sensibilización a la población en materia de educación y seguridad vial.** Dos (02) acciones estratégicas del Plan de Acción Distrital de Seguridad Ciudadana 2020, se encuentran alineadas a esta Acción Estratégica del Plan de Desarrollo Local Concertado 2017-2021, se detalla de la siguiente manera:



Acción Estratégica del PADSC 2022	Programación Anual	Ejecución Anual	Grado de ejecución (%)
OE 02.05.06: Realizar operativos de fiscalización para erradicar paraderos informales de transporte público.	360	1,205	+100%
OE 02.05.09: Fiscalizar y Controlar empresas de transporte regular y no regular, pesado, de carga y de tránsito, implementado a nivel distrital.	25%	25%	100%

**2.2. OED. 02. ASEGURAR LA CALIDAD AMBIENTAL DE LA CIUDAD**



**2.2.1.** El Objetivo Estratégico Distrital – OED.02 tiene como indicador **“Porcentaje de residuos sólidos inorgánicos domiciliarios destinados a reciclaje”** en el periodo 2022 se logró alcanzar 2.6% de residuos sólidos inorgánicos destinados a reciclaje. Al respecto, no se alcanzó la meta programada por la insuficiente cantidad de promotores ambientales que capaciten y sensibilicen a los ciudadanos surcanos, constantes fallas mecánicas de los camiones baranda por la falta de mantenimiento preventivo y correctivo que perjudican el servicio de recojo de residuos sólidos inorgánicos en las viviendas, además el incremento de la cantidad de recicladores informales en todos los sectores del distrito.

El indicador **“Porcentaje de residuos sólidos inorgánicos domiciliarios destinados a reciclaje”**, el cual tiene un sentido esperado ascendente, es decir a mayor valor del indicador, mayor bienestar de la ciudadanía, y viceversa. En tal sentido, en el Año base 2015, el valor del indicador fue de 2.7% proyectándose que para el Año 2022, dicho valor se incrementaría a 5.0%. Por otro lado, el valor real obtenido del indicador en el Año 2022 fue de 2.6%, lo cual se traduce en que, en el Año 2022, la calidad del servicio es ligeramente menor en comparación a lo obtenido en el Año base 2015, y es significativamente inferior a lo proyectado.



Para el valor de **Avance Tipo I** del indicador del OED 02.01 es de 52.0%, lo cual representa un deterioro de dicho indicador en el Año 2022 respecto a la proyección en el periodo 2015-2022.

**Tabla 4: Porcentaje de residuos sólidos inorgánicos domiciliarios destinados a reciclaje.**

Nombre del indicador	Sentido Esperado	Línea base		Logro esperados								Valor obtenido						Avance		Unidad Orgánica Responsable
		Año	Valor	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	Tipo1 (%)	Tipo2 (%)		
				2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2022	2022							
Porcentaje de residuos sólidos inorgánicos domiciliarios destinados a reciclaje	Ascendente	2015	2.7%	3%	3.5%	4%	4.5%	5.0%	5%	2.56%	2.3%	2.4%	2.5%	1.7%	2.1%	2.6%	52.0%	-4.35%	Gerencia de Servicios a la Ciudad / Subgerencia de Limpieza, Parques y Jardines	

Finalmente, si se compara lo obtenido (26%) y lo programado (5%) para el año 2022 con el valor de la línea base (2.7% año 2015), se tiene como resultado -4.35% (**Avance Tipo 2**) lo que significa que la brecha que se proyectaba reducir no tiene los resultados esperados.

2.2.2. El Objetivo Estratégico Distrital OED.02 tiene como indicador “**Nivel de concentración de material particulado PM 2,5**” procura medir el promedio anual de las concentraciones de material particulado PM2.5 menores a 25 micrómetros en el distrito de Santiago de Surco (calidad del aire) debido a las emisiones de las fuentes móviles, dado que se constituye como uno de los principales problemas que afecta a la salud de la población.

De acuerdo a la Ley N°28611 – Ley General del Ambiente, define al estándar de calidad ambiental (ECA) como “la medida que establece el nivel de concentración o del grado de elementos, sustancias o parámetros físicos, químicos y biológicos presentes en el aire, agua y suelo en su condición de cuerpo receptor, que no representa riesgo significativo para la salud de las personas ni el ambiente” en ese sentido, para el caso de los contaminantes del aire, las concentraciones de cada uno de estos no deben superar su respectivo estándar de calidad ambiental para aire (ECA- aire) para evitar problemas en la salud de las personas y el ambiente.

Los valores de la ECA-aire son establecidos por el Ministerio del Ambiente (MINAM) y estipulados en el Decreto Supremo N°003-2017-MINAM.

**Los índices de calidad de aire -EPA son los siguientes:**

Estado	Índice de Calidad de Aire – Concentración PM2.5 (ug/m3)	
Buena	0	50
Moderada	51	100
Insalubre para grupos sensibles	101	150
Insalubre	151	200



El SENAMHI cuenta con 05 estaciones automáticas de monitoreo en los distritos de Ate, San Borja, Jesús María, Santa Anita y Villa María del Triunfo. Según el “Informe de Vigilancia de Calidad de Aire: Área Metropolitana Lima y Callao” del SENAMHI para el año 2022. Por lo tanto para el mencionado indicador es importante señalar que el SENAMHI no cuenta con una estación de monitoreo de calidad del aire para el distrito de Santiago de Surco; sin embargo, de manera referencial se ha recibido valor promedio

anual de 25.85  $\mu\text{g}/\text{m}^3$  para el año 2022 correspondiente a la estación San Borja (**En el PDLC se considera como fuente de datos la estación de SBJ**). Dicho valor referencial puede ser tomado en cuenta dada la proximidad y las condiciones meteorológicas similares.

El indicador: **“Nivel de concentración de material particulado PM 2,5”** tiene un sentido esperado descendente, es decir a menor valor del indicador, mayor bienestar de la ciudadanía, y viceversa. En tal sentido, en el Año base 2014, el valor del indicador fue de 25.1%, proyectándose que para el Año 2022, dicho valor se reduciría a 23.5%. Por otro lado, el valor real obtenido del indicador en el Año 2022 fue de 25.85%, lo cual se traduce en que, en el Año 2022, la calidad del servicio en ese año fue ligeramente menor en comparación a lo obtenido en el Año base 2014, y es inferior a lo proyectado para el Año 2022.

Para el valor de **Avance Tipo I** del indicador del OED 02.02 es de 90.9%, lo cual representa un deterioro de dicho indicador en el Año 2022 respecto a la proyección en el periodo 2015-2022.

**Tabla 5: Nivel de concentración de material particulado PM 2,5.**

Nombre del Indicador	Sentido Esperado	Línea base		Logro esperados							Valor obtenido							Avance		Unidad Orgánica Responsable
		Año	Valor	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	Tipo1 (%)	Tipo2 (%)		
				2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2022	
Nivel de concentración de material particulado PM 2,5	Descendente	2015	25.1	24.8	24.5	24.3	24	23.5	23.5	ND	ND	ND	30 $\mu\text{g}/\text{m}^3$	35.0 $\mu\text{g}/\text{m}^3$	35.4 $\mu\text{g}/\text{m}^3$	25.85	90.9%	-213.3%	Gerencia de Servicios a la Ciudad / Subgerencia de Limpieza, Parques y Jardines	

Finalmente, si se compara lo obtenido (25.85  $\mu\text{g}/\text{m}^3$ ) y lo programado (23.5  $\mu\text{g}/\text{m}^3$ ) para el año 2022 con el valor de la línea base (25.1  $\mu\text{g}/\text{m}^3$  año 2015), se tiene como resultado -213.3% (**Avance Tipo 2**) lo que significa que la brecha que se proyectaba reducir no tiene los resultados esperados.

- 2.2.3.** El Objetivo Estratégico Distrital – OED.02 tiene como indicador **“Superficie de área verde pública per cápita”**, en el periodo 2022 se logró alcanzar el 5.6% de área verde por habitante. Al respecto no se alcanzó la meta programada, debido a que solo se considera el área verde pública del distrito, sin contabilizar la cantidad de áreas verdes privadas.

El indicador **“Superficie de área verde pública per cápita”** tiene un sentido esperado ascendente, es decir a mayor valor del indicador, mayor bienestar de la ciudadanía, y viceversa. En tal sentido, en el Año base 2011, el valor del indicador fue de 4.7%, proyectándose que para el Año 2022, dicho valor se incrementaría a 6.5%. Por otro lado, el valor real obtenido del indicador en el Año 2022 fue de 5.6%, lo cual se traduce en que, la calidad del servicio en ese año fue menor en comparación a lo obtenido en el Año base 2011, y es inferior a lo proyectado para el Año 2022.

Para el valor de **Avance Tipo I** del indicador del OED 02.03 es de 86.2%, lo cual representa un deterioro en el mencionado indicador en el Año 2022 respecto a la proyección en el periodo 2015-2022.



Tabla 6: Superficie de área verde pública per cápita

Nombre del Indicador	Sentido Esperado	Línea base		Logro esperados							Valor obtenido						Avance		Unidad Orgánica Responsable
		Año	Valor	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	Tipo1 (%)	Tipo2 (%)	
				2011	4.7	4.9	5.1	5.3	5.6	6	6.5	6.42	6.3	6.1	5.9	5.7	6.74	5.6	
Superficie de área verde pública per cápita	Ascendente	2011	4.7	4.9	5.1	5.3	5.6	6	6.5	6.42	6.3	6.1	5.9	5.7	6.74	5.6	86.2%	50.00%	Gerencia de Servicios a la Ciudad / Subgerencia de Limpieza, Parques y Jardines

Finalmente, si se compara lo obtenido (5.6 m<sup>2</sup>/hab.) y lo programado (6.5 m<sup>2</sup>/hab.) para el año 2022 con el valor de la línea base (4.7 m<sup>2</sup>/hab. Año 2011), se tiene como resultado 50.00% (avance tipo 2) lo que significa que la brecha que se proyectaba reducir tiene los resultados esperados. Dado que el resultado **[del valor obtenido menos el valor de la línea base] entre [el valor del logro esperado menos el valor de la línea base]** alcanza el nivel óptimo cuando es igual o mayor al 100%, es decir se reduce la brecha que se había proyectado cerrar en la etapa de planeamiento con respecto a la línea base y al valor esperado.

- 2.2.4. El Objetivo Estratégico Distrital – OED.02 tiene como indicador “**Porcentaje de agua de canal y agua tratada para la irrigación de las áreas verdes**”, es importante porque el caudal del río Rimac, que alimenta los canales de riego de Surco y Ate, es menor y una población en crecimiento necesita mayor consumo debido al calentamiento global provocado por el aumento de las temperaturas y los niveles de dióxido de carbono en la atmosfera.

El indicador: “**Porcentaje de agua de canal y agua tratada para la irrigación de las áreas verdes**” tiene un sentido esperado ascendente, es decir a mayor valor del indicador, mayor bienestar de la ciudadanía, y viceversa. En tal sentido, en el Año base 2011, el valor del indicador fue de 52.3%, proyectándose que para el Año 2022, dicho valor se incrementaría a 70.0%. Por otro lado, el valor real obtenido del indicador en el Año 2022 fue de 46.0%, lo cual se traduce en que, la calidad del servicio en ese año fue menor en comparación a lo alcanzado en el Año base 2011, y es significativamente inferior a lo proyectado para el Año 2022.

Para el valor de **Avance Tipo I** del indicador del OED 02.03 es de 65.7%, lo cual representa un significativo deterioro de dicho indicador en el Año 2022 respecto a la proyección en el periodo 2015-2022.

Tabla 7: Porcentaje de agua de canal y agua tratada para la irrigación de las áreas verdes

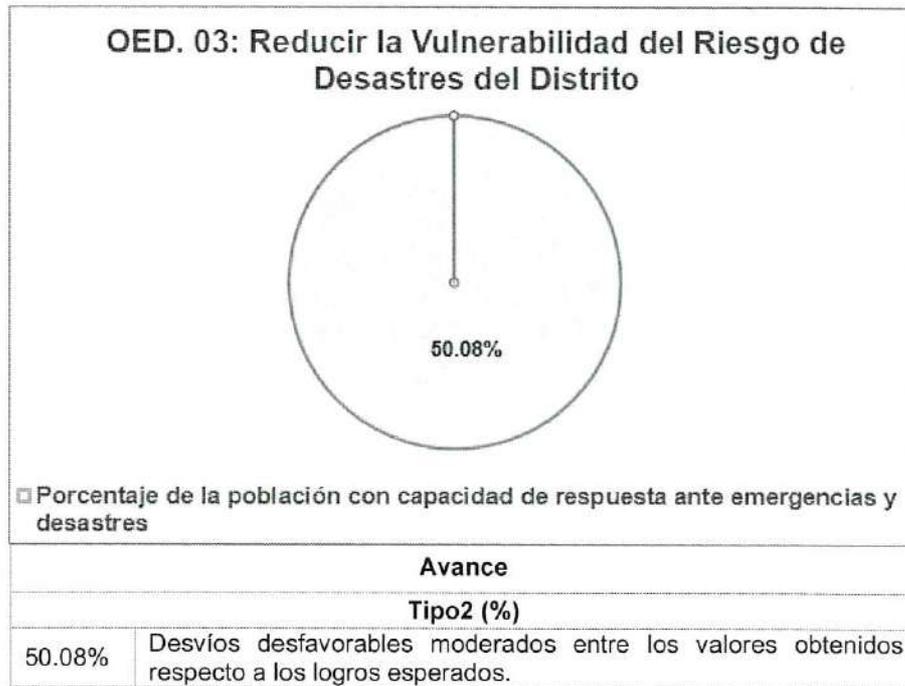
Nombre del Indicador	Sentido Esperado	Línea base		Logro esperados							Valor obtenido						Avance		Unidad Orgánica Responsable
		Año	Valor	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	Tipo1 (%)	Tipo2 (%)	
				2011	52.3%	53%	60%	64%	68%	70%	70%	48.3%	47.9%	41.3%	40.3%	24.6%	45.93%	46%	
Porcentaje de agua de canal y agua tratada para la irrigación de las áreas verdes	Ascendente	2011	52.3%	53%	60%	64%	68%	70%	70%	48.3%	47.9%	41.3%	40.3%	24.6%	45.93%	46%	66.7%	-35.69%	Gerencia de Servicios a la Ciudad / Subgerencia de Limpieza, Parques y Jardines

Municipalidad de Santiago de Surco  
Gerencia de Planeamiento y Presupuesto  
N.º 6  
Ángel Fabián Reto Quintanilla

Finalmente, si se compara lo obtenido (46%) y lo programado (70%) para el año 2022 con el valor de la línea base (52.3% año 2011), se tiene como resultado -35.69% (**Avance**

**Tipo 2)** lo que significa que la brecha que se proyectaba reducir aún no tiene los resultados esperados.

**2.3. OED. 03. REDUCIR LA VULNERABILIDAD DEL RIESGO DE DESASTRES DEL DISTRITO.**



**2.3.1.** El Objetivo Estratégico Distrital – OED.03 tiene como indicador **“Porcentaje de la población con capacidad de respuesta ante emergencias y desastres”** está relacionado al porcentaje de población con capacidad de respuesta ante emergencia y desastres, con valor esperado para el periodo materia de evaluación acumulativo de 40% (84,513) donde al cierre de la misma, se tiene un avance acumulado de 21.78% (46,025). Sin embargo, factores como la extensión del distrito, número limitado de capacitadores y ausencia de participación de vecinos, ha conllevado al retraso de la meta establecida.

El indicador: **“Porcentaje de la población con capacidad de respuesta ante emergencias y desastres”** tiene un sentido esperado ascendente, es decir a mayor valor del indicador, mayor bienestar de la ciudadanía, y viceversa. En el Año base 2015, el valor del indicador fue de 3.5%, proyectándose que para el Año 2022, dicho valor se incrementaría a 40.0%. En tal sentido, el valor real obtenido del indicador en el Año 2022 fue de 21.78%, lo cual se traduce en que, la calidad del servicio en ese año fue significativamente mayor en comparación a lo obtenido en el Año base 2015, pero fue inferior a lo proyectado para el Año 2022.

Para el valor de **Avance Tipo I** del indicador del OED 03.01 es de 54.5%, lo cual representa un significativo deterioro de dicho indicador en el Año 2022 respecto a la proyección en el periodo 2015-2022.



**Tabla 8: Porcentaje de la población con capacidad de respuesta ante emergencias y desastres.**

Nombre del indicador	Sentido Esperado	Línea base		Logro esperados							Valor obtenido							Avance		Unidad Orgánica Responsable
		Año	Valor	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	Tipo1 (%)	Tipo2 (%)		
																	2022	2022		
Porcentaje de la población con capacidad de respuesta ante emergencias y desastres	Ascendente	2015	3.50%	7%	14%	21%	28%	35%	40%	0.00%	3.9%	5.1%	12.0%	13.5%	17.3%	21.78%	54.5%	50.08%	Cerencia de Seguridad Ciudadana / Subgerencia de Defensa Civil	

Finalmente, si se compara lo obtenido (21.78%) y lo programado (40%) para el año 2022 con el valor de la línea base (3,5% año 2015), se tiene como resultado 50.08% (**Avance Tipo 2**) lo que significa que la brecha que se proyectaba reducir no se ha logrado con respecto a la línea base y tampoco con respecto a la meta proyectada.

Con respecto a las acciones estratégicas:

**AED.03.01. Fortalecer las capacidades para el ordenamiento territorial**, se elaboró el informe de Evaluación de Riesgo (EVAR) del AA.HH. Rodrigo Franco (sector 2) aprobado por el Centro Nacional de Estimación, Prevención y Reducción del riesgo de Desastres (CENEPRED) y publicado en el Sistema de información para la Gestión del Riesgo de Desastres (SIGRID) de la misma institución <https://sigrid.cenepred.gob.pe/sigridv3/documento/15406>, dicho instrumento técnico puntualiza medidas a implementar por parte de la comuna surcana y la población de la zona materia de estudio, las cuales son de carácter estructural y no estructural, que contribuirán de manera importante a reducir el riesgo en el lugar.

Por lo tanto, se concluye que se logró elaborar el informe de evaluación de Riesgo (EVAR) del AA.HH. Rodrigo Franco (sector 2), el mismo que fue aprobado por el CENEPRED y publicado en el Sistema de Información para la Gestión del Riesgo de Desastres (SIGRID) de la misma institución.

**AED.03.02. Desarrollar en la población capacidades y equipamiento para una respuesta eficiente y eficaz en situaciones de emergencia y desastres**, se logró desarrollar capacidades de respuesta a un total de 9,415 personas para la atención de emergencias y desastres, como se puede apreciar en el siguiente cuadro:

Descripción	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Beneficiarios	14	174	756	134	667	397	338	705	821	4908	346	155

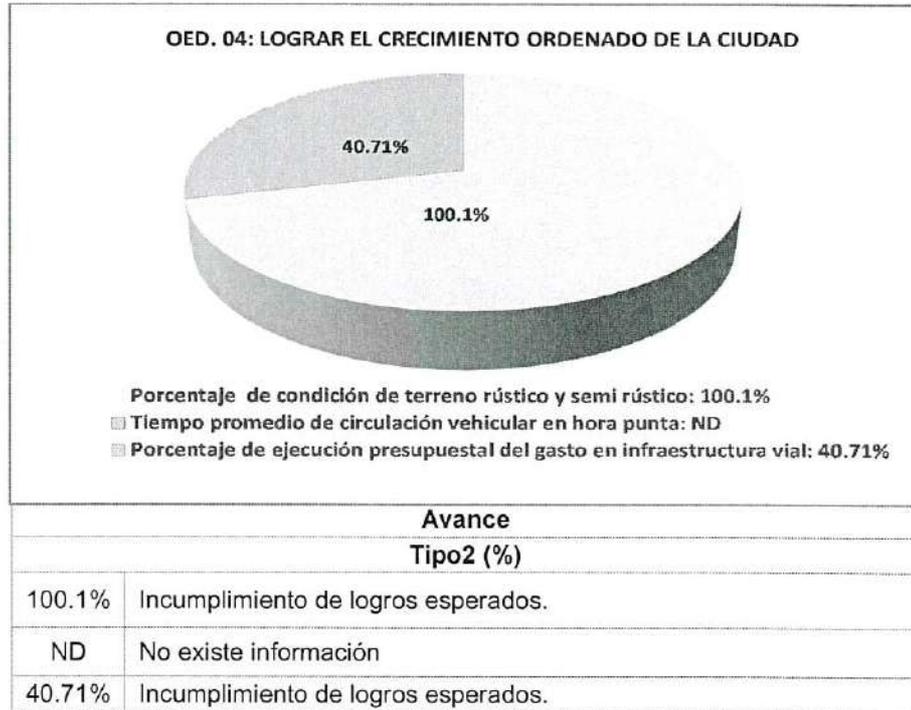
Fuente: MSS-GSEGC – Subgerencia de Defensa Civil.

**AED.03.03. Establecer un sistema de comunicaciones y alerta temprana en zonas críticas, entre las autoridades locales y población**, se tiene suscrito el Convenio Especifico de Cooperación Interinstitucional entre la Municipalidad de Santiago de Surco y el Instituto Nacional de Defensa Civil – INDECI, para la implementación del Sistema de Alerta Temprana (SAT), la cual se encuentra en fase de validación por parte de INDECI y la empresa supervisora del proyecto, el mismo que se instalara en todos los distritos de Lima Metropolitana.



**AED.03.04. Conducir y coordinar la atención de emergencias y desastres teniendo como soporte la plataforma de Defensa Civil**, se logró atender un total 9,610 emergencias de todo tipo, donde el trabajo de Centro de Operaciones de Emergencia Distrital (COED) de Santiago de Surco, ha sido fundamental para la articulación de los recursos, donde la Brigada de Rescate de la municipalidad de Santiago de Surco, instituciones de primera respuesta (bomberos, policía, entre otros), e instituciones de servicios complementarios (sedapal, luz del sur y calidda), han brindado una atención integral a favor de la población, minimizando los daños a la vida y salud, así como la propiedad.

**2.4. OED. 04. LOGRAR EL CRECIMIENTO ORDENADO DE LA CIUDAD.**



**2.4.1.** El Objetivo Estratégico Distrital – OED 4 tiene como indicador “**Porcentaje de condición de terreno rústico y semi rústico**”, el indicador está referido a porcentaje de condición de terreno rustico y semi rústico del distrito de Santiago de Surco, con una línea base 2015 de 13,277,650.77m2 que equivale al 39.77% del total de habilitaciones urbanas del distrito, dicha cifra se muestra en el siguiente cuadro que refleja el **estado de las habilitaciones urbanas del distrito al 2015** como se muestra en el siguiente cuadro:

ESTADO	AREA (m2)	PORCENTAJES	
Estudios preliminares	62,096.00	0.20	
Proyecto aprobado	2,150,213.00	6.40	
Recepción de obra	17,412,223.00	52.20	
<b>Rústico</b>	<b>9,955,569.00</b>	<b>29.82</b>	<b>39.77</b>
<b>Semirústico</b>	<b>3,322,062.00</b>	<b>9.95</b>	
Sin información	482,765.00	1.40	
<b>TOTAL</b>	<b>33,384,948.00</b>	<b>100.00</b>	



Los cambios de la condición de terrenos rústicos y semirústicos a urbana se ejecutan mediante los procedimientos de habilitación urbana de oficio y recepción de obras de habilitación urbana.

ÁREA DE TERRENO REGULARIZADO A URBANO POR AÑO 2016-2022							
DESCRIPCIÓN	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
ÁREA REGULARIZADA DE RÚSTICO A URBANO MEDIANTE PROCEDIMIENTO DE HABILITACIÓN URBANO DE OFICIO	133,628.02	81,851.49	150,655.66	19,040.12	22,525	153,961.40	154,549.10
ÁREAS REGULARIZADAS MEDIANTE RECEPCIÓN DE OBRA DE HABILITACIÓN URBANA	69,891.03	11,016.60	5,093.70	1,200	197,988.40	2,742.07	1831.04
<b>TOTAL DE ÁREA REGULARIZADA</b>	<b>203,519.05</b>	<b>92,868.09</b>	<b>155,749.36</b>	<b>20,240.12</b>	<b>220,513.40</b>	<b>156,703.47</b>	<b>156,380.14</b>

Asimismo, la Subgerencia de Licencias y Habilitación, cumplió con regularizar un total de 156,380.14m<sup>2</sup>, de áreas rústicas, se ha revertido a urbano conforme se detalla en el siguiente cuadro:

DESCRIPCIÓN	TERRENO RÚSTICO Y SEMIRÚSTICO AÑO 2016-2022 / EJECUCIÓN Y AVANCE POR AÑO						
	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
ÁREA REGULARIZADA DE RÚSTICO A URBANO POR AÑO	203,519.05	92,868.09	155,749.36	20,240.12	220,513	1156,703.47	156,380.14
TERRENO EN CONDICIÓN DE RÚSTICO	13,074,131.72	12,981,263.63	12,825,514.27	12,805,274.15	12,584,761.15	12,428,057.68	12,271,677.54
<b>AVANCE POR AÑO</b>	<b>39.16%</b>	<b>38.88%</b>	<b>38.42%</b>	<b>38.36%</b>	<b>37.70%</b>	<b>37.23%</b>	<b>36.25%</b>

La Subgerencia en mención viene regularizando dichos terrenos bajo los procedimientos de Habilitación Urbana de Oficio y Recepción de Obra de Habilitación Urbana, el cual se revierte la condición de los terrenos rústico y semirústico a urbano, con ello se aporta al objetivo de lograr el crecimiento ordenando de la ciudad, así también se tiene de los antecedentes para el año 2022 un total de 12,271,677.54m<sup>2</sup> de terrenos rústicos y semirústicos por regularizar y se alcanzó un porcentaje 36.25%.

El indicador: **"Porcentaje de condición de terreno rústico y semi rústico"**, tiene un sentido esperado descendente, es decir a menor valor del indicador, mayor bienestar de la ciudadanía, y viceversa. En el Año base 2015, el valor del indicador fue de 39.8 %, proyectándose que para el Año 2022, dicho valor se reduciría a 34.0%. En tal sentido, el valor real obtenido del indicador en el Año 2022 fue de 36.25%, lo cual se traduce en que, la calidad del servicio en ese año fue ligeramente mayor en comparación a lo obtenido en el Año base 2015, pero fue ligeramente inferior al nivel de calidad proyectada para el Año 2022.

Para el valor de **Avance Tipo I** del indicador del OED 03.01 es de 93.8%, lo cual representa un ligero deterioro de dicho indicador en el Año 2022 respecto a la proyección en el periodo 2015-2022.

**Tabla 9: Porcentaje de condición de terreno rústico y semi rústico.**

Nombre del Indicador	Sentido Esperado	Línea base		Logro esperados							Valor obtenido							Avance		Unidad Orgánica Responsable
		Año	Valor	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	Tipo1 (%)	Tipo2 (%)		
				2015	39.8	38%	37.10%	35.1	35.1	34%	34%	ND	ND	ND	36.9%	35.0%	37.25%	36.25%	93.8%	
Porcentaje de condición de terreno rústico y semi rústico	Descendente	2015	39.8	38%	37.10%	35.1	35.1	34%	34%	ND	ND	ND	36.9%	35.0%	37.25%	36.25%	93.8%	100.1%	Gerencia de Desarrollo Urbano	

Municipalidad de Santiago de Surco  
Gerencia de Planeamiento y Presupuesto  
VIB<sup>o</sup>  
Ángel Fabián Reto Quintanilla

Finalmente, si se compara lo obtenido (36.25%) y lo programado (34%) para el año 2022 con el valor de la línea base (39.8% año 2015), se tiene como resultado 100.1% (**Avance Tipo 2**) lo que significa que la brecha que se proyectaba reducir se ha logrado solo con respecto a la línea base y no con respecto a la meta proyectada.

**2.4.2.** El Objetivo Estratégico Distrital – OED 4 tiene como indicador “**Tiempo promedio de circulación vehicular en hora punta**”, se formuló en el PDLC con el fin de identificar los cuellos de botella y congestión vehicular en puntos específicos; lo cual genera demora en los tiempos de traslado y de costos operativos, dado que el distrito de Santiago de Surco por su ubicación y ser zona limítrofe con los distritos de Miraflores, Barranco, la Molina, Surquillo, San Juan de Miraflores, Ate, San Borja y Chorrillos generan viajes diarios en gran cantidad.

Sin embargo, no se encontró información estadística de este indicador considerado en el PDLC.

**Tabla 10: Tiempo promedio de circulación vehicular en hora punta.**

Nombre del Indicador	Sentido Esperado	Línea base		Logro esperados							Valor obtenido							Avance		Unidad Orgánica Responsable	
		Año	Valor	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	Tipo1 (%)	Tipo2 (%)			
				2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2022		2022
Tiempo promedio de circulación vehicular en hora punta	Descendente	2015 (minutos)	15	14	13	13	13	11	11	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	Gerencia de Desarrollo Urbano - Subgerencia de Tránsito

**2.4.3.** EL Objetivo Estratégico Distrital OED.04 tiene como indicador “**Porcentaje de ejecución presupuestal del gasto en infraestructura vial**” en el año 2022, según reporte ejecución de gasto a través del Sistema de Administración Financiera SIAF- Modulo Presupuestal, la ejecución anual del gasto en infraestructura vial fue un total de **S/ 14,583,011** y el Presupuesto Institucional Modificado 2022 un total **S/ 349,934,636** obteniendo como porcentaje de ejecución presupuestal el **4.17 %**

El indicador: “**Porcentaje de ejecución presupuestal del gasto en infraestructura vial**” tiene un sentido esperado ascendente, es decir a mayor valor del indicador, mayor bienestar de la ciudadanía, y viceversa. En el Año base 2012, el valor del indicador fue de 3.6%, proyectándose que para el Año 2022, dicho valor se incrementaría a 5.0%. En tal sentido, el valor real obtenido del indicador en el **Año 2022 fue de 4.17%** (Fuente de información Sistema de Administración Financiera SIAF - Modulo Presupuestal), lo cual se traduce en que, la calidad de servicio en ese año fue inferior en comparación a la proyección del Año 2022.

Para el valor de **Avance Tipo I** del indicador del OED 04.01 es de 83.4%, lo cual representa un deterioro de dicho indicador en el Año 2022 respecto a la proyección en el periodo 2015-2022.

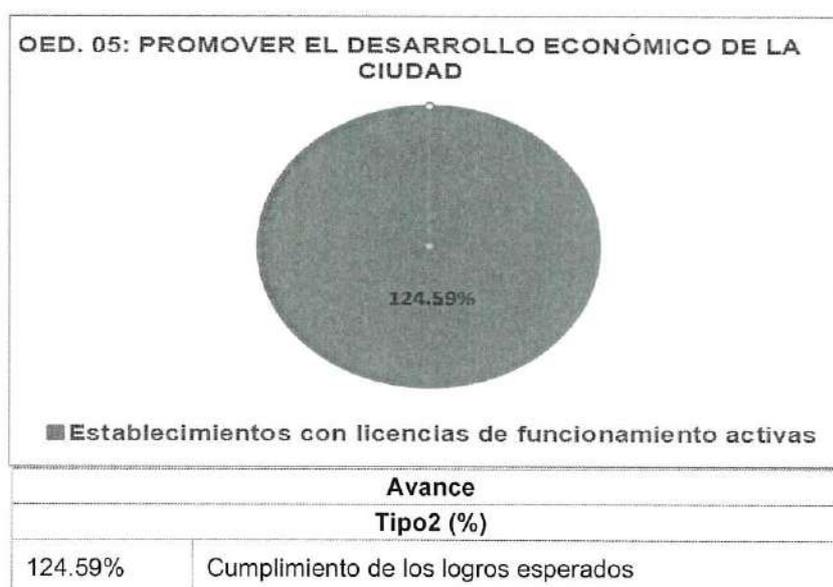


Tabla 11: Porcentaje de ejecución presupuestal del gasto en infraestructura vial

Nombre del indicador	Sentido Esperado	Línea base		Logro esperados							Valor obtenido							Avance		Unidad Orgánica Responsable
		Año	Valor	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	Tipo1 (%)	Tipo2 (%)		
				2012	3.60%	4%	4.30%	4.50%	4.70%	5%	5%	4.1%	3.9%	4.2%	1.8%	1.7%	5.94%	4.17%	83.4%	
Porcentaje de ejecución presupuestal del gasto en infraestructura vial	Ascendente	2012	3.60%	4%	4.30%	4.50%	4.70%	5%	5%	4.1%	3.9%	4.2%	1.8%	1.7%	5.94%	4.17%	83.4%	40.71%	Gerencia de Planeamiento y Presupuesto	

Finalmente, si se compara lo obtenido (4.17%) y lo programado (5%) para el año 2022 con el valor de la línea base (3.6% año 2012), se tiene como resultado 40.71% (**Avance Tipo 2**) lo que significa que la brecha que se proyectaba reducir no tiene los resultados esperados, asimismo con respecto a la meta proyectada.

## 2.5. OED. 05. PROMOVER EL DESARROLLO ECONÓMICO DE LA CIUDAD



- 2.5.1. EL Objetivo Estratégico Distrital – OED.05 tiene como indicador “**Establecimientos con licencias de funcionamiento activas**” y se realiza el seguimiento del incremento de negocios que cuentan con licencias de funcionamiento activas, que permite monitorear la sostenibilidad de las actividades comerciales, así como el impacto o influencia de las acciones realizadas para promover el desarrollo de los negocios y emprendimientos.

El indicador: **Establecimientos con licencias de funcionamiento activas**, el cual tiene un sentido esperado ascendente. En ese sentido la Subgerencia de Comercialización y Anuncios e ITSE, en el año 2022, se emitieron 3,048, Licencias de Funcionamiento y cesaron 355. En el Año base 2015, el valor del indicador fue de 14,951, proyectándose que para el Año 2022, dicho valor sea de 25,063. Teniendo, el valor real obtenido del indicador en el Año 2022 de 27,550 establecimientos con licencias activas.

Para el valor de **Avance Tipo I** del indicador del OED.05.01 es de 109.9%, lo cual representa una mejora considerable de dicho indicador en el Año 2022 respecto a la proyección en el periodo 2015-2022.



Tabla 12: Establecimientos con licencias de funcionamiento activas

Nombre del Indicador	Sentido Esperado	Línea base		Logro esperados							Valor obtenido							Avance		Unidad Orgánica Responsable
		Año	Valor	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	Tipo1 (%)	Tipo2 (%)		
				2022	2022	2022	2022	2022	2022	2022	2022									
Establecimientos con licencias de funcionamiento activas	Ascendente	2015	14951	17260	18780	20301	21822	23342	25063	15,739	17,260	18,780	20,092	22,915	24,957	27550	109.92%	124.59%	Gerencia de Desarrollo Económico y Subgerencia de Comercialización y Anuncios e ITSE	

Finalmente, si se compara lo obtenido (27,550 licencias activas y lo programado (25,063 licencias activas) para el año 2022 con el valor de la línea base (14,951 licencias activas año 2015), se tiene como resultado 124,59% (**Avance Tipo 2**) lo que significa que la brecha que se proyectaba reducir tiene los resultados esperados.

## 2.6. OED. 06. FORTALECER EL DESARROLLO HUMANO DE LA POBLACIÓN

2.6.1. EL Objetivo Estratégico Distrital – OED.06 tiene como indicador “**Índice de desarrollo humano**” toma en consideración variables que hacen referencia a tres dimensiones básicas del desarrollo humano: una vida larga, conocimientos y un nivel de vida digno (PNUD, 2019).

El indicador: **Índice de desarrollo humano** tiene un sentido esperado ascendente, es decir es decir a mayor valor del indicador, mayor bienestar de la ciudadanía, y viceversa. En el Año base 2012, el valor del indicador fue de 0.74%, proyectándose que para el Año 2022, dicho valor se incrementaría a 0.79%.

Según la data registrada, en la sección valores obtenidos para el año 2016, 2017, 2018 y 2019 han sido obtenidos mediante el informe y reportes del IDH distrital del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo – PNUD. Los informes ofrecen explicaciones independientes y analíticas basadas en los principales problemas, tendencias, mega tendencias y políticas en el ámbito del desarrollo y bienestar social. Por otro lado, es importante precisar que la PNUD ha emitido su último informe el año 2019 (<https://hdr.undp.org/system/files/documents/hdr2019espdf.1.pdf>), además de la información completaría denominada “Pobreza monetaria alcanzo al 20,2% de la población en el año 2019”.

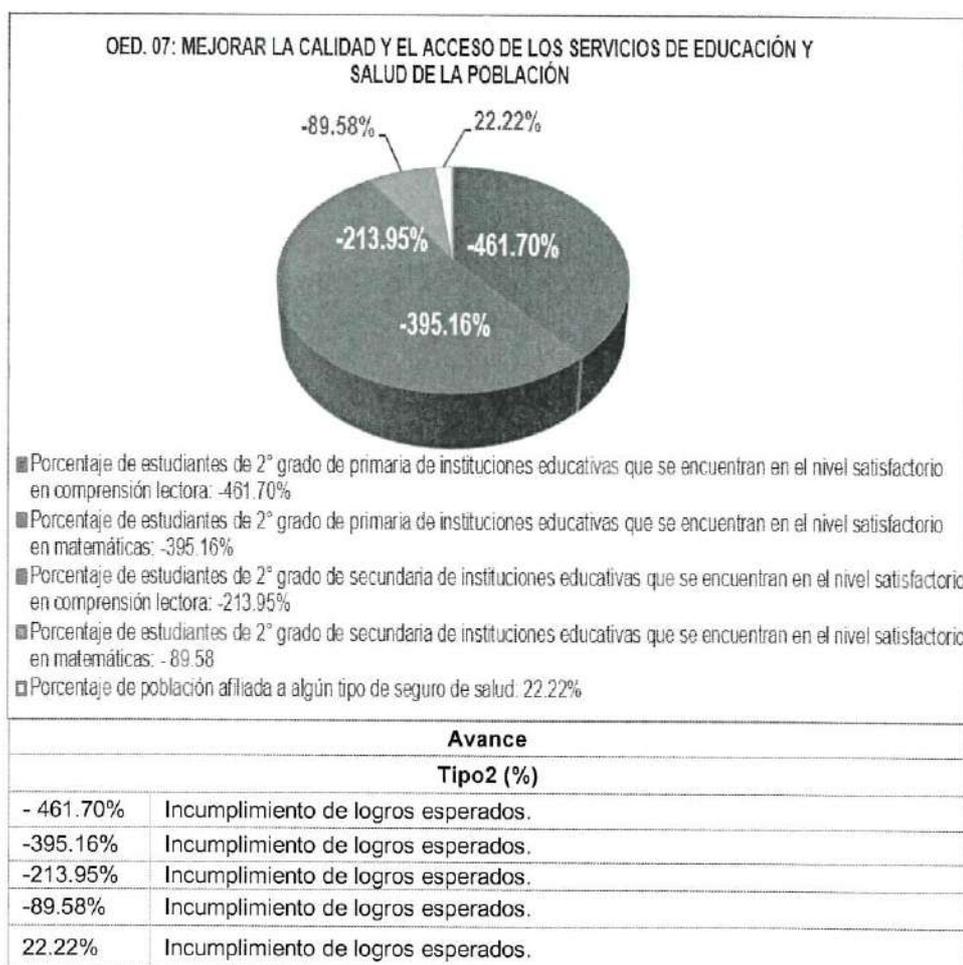
En ese sentido, el distrito de Santiago de Surco ha logrado un incremento sobre lo proyectado hasta el 2019 (según lo registrado), y para el año 2020, 2021 y 2022 el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo – PNUD no registran valores actualizados sobre el desarrollo y el cálculo del IDH en Santiago de Surco por lo que lo denominaremos “ND: número desconocido”.

Tabla 13: Índice de desarrollo humano (IDH)

Nombre del Indicador	Sentido Esperado	Línea base		Logro esperados							Valor obtenido							Avance		Unidad Orgánica Responsable
		Año	Valor	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	Tipo1 (%)	Tipo2 (%)		
				2022	2022	2022	2022	2022	2022	2022	2022									
Índice de desarrollo humano (IDH)	Ascendente	2012	0.74	0.74	0.76	0.77	0.78	0.79	0.79	0.7568	0.7563	0.8096	0.8018	ND	ND	ND	ND	ND	Gerencia de Desarrollo Social	

Municipalidad de Santiago de Surco  
Gerencia de Planeamiento y Presupuesto  
V.B.  
Ángel Fabián Reto Quintanilla

## 2.7. OED. 07. MEJORAR LA CALIDAD Y EL ACCESO DE LOS SERVICIOS DE EDUCACIÓN Y SALUD DE LA POBLACIÓN.



**2.7.1. Objetivo Estratégico Distrital – OED.7** tiene como indicador **“Porcentaje de estudiantes de 2° grado de primaria de instituciones educativas que se encuentran en el nivel satisfactorio en comprensión lectora”** el resultado se obtiene de la evaluación muestral de estudiantes realizada por el MINEDU, dicha evaluación ha sido retomada el año 2022 luego de la pandemia del COVID-19. No obstante, los resultados no fueron disgregados por distrito, motivo por el cual se solicitó a la Unidad de Gestión Educativa Local N°07 acerca de los resultados obtenidos mediante oficio, la misma informó haber obtenido el 54.60% la cual no se cumple con el logro esperado del 81% programado para el Año 2022, y se traduce en que, la calidad de servicio en ese año fue inferior en comparación a la proyección del Año 2022.

Para el valor de **Avance Tipo I** del indicador del OED 07.01 es de 67.4%, que representa un deterioro de dicho indicador en el Año 2022 respecto a la proyección en el periodo 2015-2022.



**Tabla 14: Porcentaje de estudiantes de 2° grado de primaria de instituciones educativas que se encuentran en el nivel satisfactorio en comprensión lectora.**

Nombre del Indicador	Sentido Esperado	Línea base		Logro esperados							Valor obtenido							Avance		Unidad Orgánica Responsable
		Año	Valor	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	Tipo1 (%)	Tipo2 (%)		
																	2022	2022		
Porcentaje de estudiantes de 2° grado de primaria de instituciones educativas que se encuentran en el nivel satisfactorio en comprensión lectora	Ascendente	2016	76.30%	77%	78%	79%	80%	81%	81%	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	54.60%	67.4%	-461.70%	Gerencia de Desarrollo Social

Finalmente, si se compara lo obtenido (54.60%) y lo programado (81%) para el año 2022 con el valor de la línea base (76.30% año 2015), se tiene como resultado -461.70% (**Avance Tipo 2**) lo que significa que la brecha que se proyectaba reducir no tiene los resultados esperados.

- 2.7.2. Objetivo Estratégico Distrital – OED.07 tiene como indicador “**Porcentaje de estudiantes de 2° grado de primaria de instituciones educativas que se encuentran en el nivel satisfactorio en matemáticas**” en el Año base 2015, el valor del indicador fue de 41.8 %, proyectándose que para el Año 2022, dicho valor se incrementaría a 48.0%. En tal sentido, el valor real obtenido del indicador en el Año 2022 fue de 17.3%, lo cual se traduce en que, la calidad del servicio en ese año fue significativamente inferior en comparación a lo obtenido en el Año base 2015 y a la proyección para el Año 2022.

Para el valor de **Avance Tipo I** del indicador del OED 07.01 es de 36.0%, lo cual representa un deterioro de dicho indicador en el Año 2022 respecto a la proyección en el periodo 2015-2022.

**Tabla 15: Porcentaje de estudiantes de 2° grado de primaria de instituciones educativas que se encuentran en el nivel satisfactorio en matemáticas.**

Nombre del Indicador	Sentido Esperado	Línea base		Logro esperados							Valor obtenido							Avance		Unidad Orgánica Responsable
		Año	Valor	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	Tipo1 (%)	Tipo2 (%)		
																	2022	2022		
Porcentaje de estudiantes de 2° grado de primaria de instituciones educativas que se encuentran en el nivel satisfactorio en matemáticas	Ascendente	2015	42%	43%	43%	46%	46%	48%	48%	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	17.30%	36.0%	-395.16%	Gerencia de Desarrollo Social

Finalmente, si se compara lo obtenido (17.30%) y lo programado (48%) para el año 2022 con el valor de la línea base (42% año 2015), se tiene como resultado -395.16% (**Avance Tipo 2**) lo que significa que la brecha que se proyectaba reducir no tiene los resultados esperados.

- 2.7.3. Objetivo Estratégico Distrital – OED.07 tiene como indicador “**Porcentaje de estudiantes de 2° grado de secundaria de instituciones educativas que se encuentran en el nivel satisfactorio en comprensión lectora**” el cual tiene un sentido esperado ascendente, es decir a mayor valor del indicador, mayor bienestar de la ciudadanía, y viceversa. En el Año base 2015, el valor del indicador fue de 46.7 %, proyectándose que para el Año 2022, dicho valor se incrementaría a 51.0%. En tal sentido, el valor real obtenido del indicador en el Año 2022 fue de 37.5%, lo cual se traduce en que, la calidad del servicio en ese año fue inferior en comparación a lo obtenido en el Año base 2015 y a la proyección para el Año 2022.



Para el valor de **Avance Tipo I** del indicador es de 73.5%, lo cual representa un deterioro de dicho indicador en el Año 2022 respecto a la proyección en el periodo 2015-2022.

**Tabla 16: Porcentaje de estudiantes de 2° grado de secundaria de instituciones educativas que se encuentran en el nivel satisfactorio en comprensión lectora.**

Nombre del Indicador	Sentido Esperado	Línea base		Logro esperados							Valor obtenido							Avance		Unidad Orgánica Responsable
		Año	Valor	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	Tipo1 (%)	Tipo2 (%)		
																	2022	2022		
Porcentaje de estudiantes de 2° grado de secundaria de instituciones educativas que se encuentran en el nivel satisfactorio en comprensión lectora	Ascendente	2015	46.70%	48,3%	49,1%	49,9%	50,5%	51%	51%	ND	ND	ND	ND	ND	ND	37.50%	73.6%	-213.95%	Gerencia de Desarrollo Social	

Finalmente, si se compara lo obtenido (37.50%) y lo programado (51%) para el año 2022 con el valor de la línea base (46.70% año 2015), se tiene como resultado -213.95% (**Avance Tipo 2**) lo que significa que la brecha que se proyectaba reducir no tiene los resultados esperados.

- 2.7.4. Objetivo Estratégico Distrital – OED.07 tiene como indicador “**Porcentaje de estudiantes de 2° grado de secundaria de instituciones educativas que se encuentran en el nivel satisfactorio en matemáticas**” el cual tiene un sentido esperado ascendente, es decir a mayor valor del indicador, mayor bienestar de la ciudadanía, y viceversa. En el Año base 2015, el valor del indicador fue de 29.2%, proyectándose que para el Año 2022, dicho valor se incrementaría a 34.0%. En tal sentido, el valor real obtenido del indicador en el Año 2022 fue de 24.9%, lo cual se traduce en que, la calidad del servicio en ese año fue ligeramente inferior en comparación a lo obtenido en el Año base 2015 y a la proyección para el Año 2022.

Para el valor de avance Tipo I del indicador es de 73.2%, lo cual representa un deterioro de dicho indicador en el Año 2022 respecto a la proyección en el periodo 2015-2022.

**Tabla 17: Porcentaje de estudiantes de 2° grado de secundaria de instituciones educativas que se encuentran en el nivel satisfactorio en matemáticas.**

Nombre del Indicador	Sentido Esperado	Línea base		Logro esperados							Valor obtenido							Avance		Unidad Orgánica Responsable
		Año	Valor	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	Tipo1 (%)	Tipo2 (%)		
																	2022	2022		
Porcentaje de estudiantes de 2° grado de secundaria de instituciones educativas que se encuentran en el nivel satisfactorio en matemáticas	Ascendente	2015	29.20%	33,8%	31,6%	32,2%	33%	34%	34%	ND	ND	ND	ND	ND	ND	24.9%	73.2%	-89.58%	Gerencia de Desarrollo Social	

Finalmente, si se compara lo obtenido (24.9%) y lo programado (34%) para el año 2022 con el valor de la línea base (29.20% año 2015), se tiene como resultado -89.58% (**Avance Tipo 2**) lo que significa que la brecha que se proyectaba reducir no tiene los resultados esperados.

- 2.7.5. Objetivo Estratégico Distrital – OED.07 tiene como indicador “**Porcentaje de población afiliada a algún tipo de seguro de salud**” para evaluar dicho indicador se ha revisado la data encontrada del tablero de control de personas afiliada a instituciones



administradoras de fondo de aseguramiento en Salud (IAFF) ([https://www.minsa.gob.pe/reunis/data/población\\_aseguradora.asp](https://www.minsa.gob.pe/reunis/data/población_aseguradora.asp)) de la Superintendencia Nacional de Salud, se puede identificar que, en el distrito de Santiago de Surco de la población total:

- 55.077 personas que están afiliadas al Sistema Integral de Salud – SIS.
- 123.477 personas afiliadas al Seguro Social de Salud (ESSALUD).
- 18.759 personas afiliadas a las Fuerzas del Orden (FFA/PNP).
- 54.508 personas afiliadas a PREPAGAS.
- 25.175 personas afiliadas a una EPS.
- 4.440 personas afiliadas AUTOSEGUROS.

En el Año base 2015, el valor del indicador fue de 81.0%, proyectándose que para el Año 2022, dicho valor se incrementaría a 90.0%. En tal sentido, el valor real del indicador en el Año 2022 fue de 83.0%, lo cual se traduce en que, la calidad del servicio en ese año fue ligeramente superior en comparación a lo obtenido en el Año base 2015 pero inferior a la proyección para el Año 2022.

Para el valor de **Avance Tipo I** del indicador es de 92.2%, lo cual representa un ligero deterioro de dicho indicador en el Año 2022 respecto a la proyección en el periodo 2015-2022.

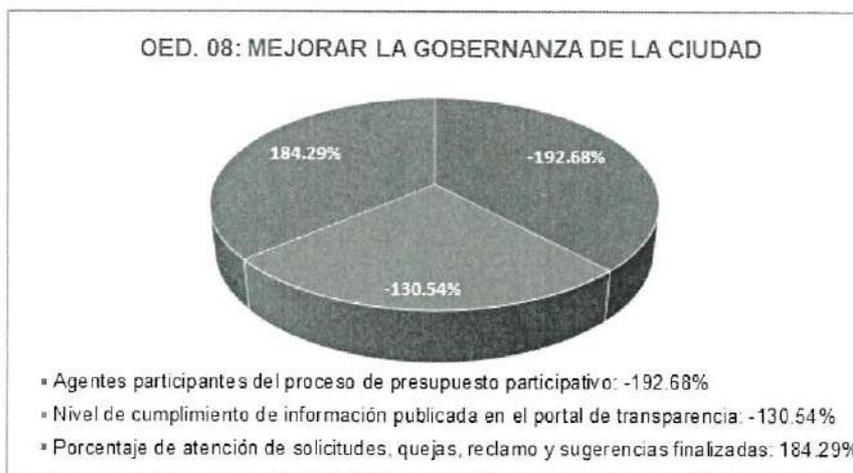
**Tabla 18: Porcentaje de población afiliada a algún tipo de seguro de salud.**

Nombre del Indicador	Sentido Esperado	Línea base		Logro esperados								Valor obtenido						Avance		Unidad Orgánica Responsable
		Año	Valor	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	Tipo1 (%)	Tipo2 (%)		
				2015	81%	82%	83%	85%	88%	90%	90%	82%	82%	83%	83%	95%	98%	83%	92.2%	
Porcentaje de población afiliada a algún tipo de seguro de salud	Ascendente	2015	81%	82%	83%	85%	88%	90%	90%	82%	82%	83%	83%	95%	98%	83%	92.2%	22.22%	Gerencia de Desarrollo Social	

Finalmente, si se compara lo obtenido (83%) y lo programado (90%) para el año 2022 con el valor de la línea base (81% año 2015), se tiene como resultado 22.22% (**Avance Tipo 2**) lo que significa que la brecha que se proyectaba reducir tiene los resultados esperados.

**2.8. OED. 08 MEJORAR LA GOBERNANZA DE LA CIUDAD**

Municipalidad de Santiago de Surco  
Gerencia de Planeamiento y Presupuesto  
V.B.  
Ángel Fabián Reto Quintanilla



Avance	
Tipo2 (%)	
- 192.68%	Incumplimiento de logros esperados.
- 130.54%	Incumplimiento de logros esperados.
184.29%	Cumplimiento de los logros esperados.

- 2.8.1. Objetivo Estratégico Distrital – OED.08 tiene como indicador **“Agentes participantes del proceso del presupuesto participativo”** con el propósito de medir el número de agentes involucrados en los procesos de presupuestos participativos anuales del distrito de Santiago de Surco, para fortalecer el espacio de cooperación ciudadana y formalizar la cultura de las organizaciones sociales.

En el año 2022 se llevó a cabo el proceso de presupuesto participativo 2023, con la participación de 150 agentes participantes, cifra por debajo de lo proyectado para dicho año (270 agentes participantes), obteniendo un resultado del 55.6%, cifra desfavorable respecto al cierre de brechas que se había proyectado cerrar en la etapa de planeamiento. A pesar de la coyuntura del COVID-19 es importante resaltar que se hizo el uso de herramientas tecnológicas como Google Meet fue la medida más importante tomada para el cumplimiento de este objetivo estratégico distrital.

Para el valor de **Avance Tipo I** del indicador de OED.08.01 es de 55.6%, lo cual representa un deterioro de dicho indicador en el Año 2022 respecto a la proyección en el periodo 2015-2022.

**Tabla 19: Agentes participantes del proceso del presupuesto participativo.**

Nombre del Indicador	Sentido Esperado	Línea base		Logro esperados							Valor obtenido							Avance		Unidad Orgánica Responsable
		Año	Valor	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	Tipo1 (%)	Tipo2 (%)		
																	2022	2022		
Agentes participantes del proceso de presupuesto participativo	Ascendente	2011	229	240	252	265	285	266	270	ND	154	158	314	0	138	150	55.6%	-192.68%	Gerencia de Participación Vecinal	

Finalmente, si se compara lo obtenido (150 agentes participantes) y lo programado (270 agentes participantes) para el año 2022 con el valor de la línea base (229 agentes participantes año 2011), se tiene como resultado -192.68% (**Avance Tipo 2**) lo que significa una cifra desfavorable respecto al cierre de brechas que se había proyectado cerrar en la etapa de planeamiento.

- 2.8.2. Objetivo Estratégico Distrital – OED.08 tiene como indicador **“Nivel de cumplimiento de información publicada en el portal de transparencia”** el sentido esperado es ascendente, en el Año 2022, se refleja en el puntaje de 3.5%, siendo el máximo puntaje 7.0 %, bajo criterios establecidos por la entidad que evalúa este indicador. Dicha información se obtuvo del Informe de Servicio Relacionado N.º 006-2023-OCI-MSS del periodo de evaluación del 1 de enero al 31 de marzo de 2023, presentado por el Órgano de Control Interno – OCI; lo significa un deterioro en el indicador.

El Avance Tipo I del indicador es de 45.0%, lo cual representa una considerable disminución de dicho indicador en el Año 2022 respecto a la proyección en el periodo 2012 - 2022.

Por otro lado, durante el Año 2022 la Gerencia de Tecnologías de la Información no realizó acciones de mantenimiento lógico y actualización con la finalidad de asegurar su operatividad de la “Plataforma Digital Surcana”, que constituye un módulo de acceso a la información en ambiente web, dentro de los lineamientos de gobierno digital.

Municipalidad de  
Santiago de Surco  
Gerencia de  
Planeamiento  
y Presupuesto  
V.B.  
Ángel Fabián  
Reto Quintanilla

**Tabla 20: Nivel de cumplimiento de información publicada en el portal de transparencia.**

Nombre del Indicador	Sentido Esperado	Línea base		Logro esperados							Valor obtenido							Avance		Unidad Orgánica Responsable
		Año	Valor	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	Tipo1 (%)	Tipo2 (%)		
																	2022	2022		
Nivel de cumplimiento de información publicada en el portal de transparencia	Ascendente	2012	533	5.5	6.5	7	7	7	7	7	ND	7.60	7.60	6.90	ND	ND	3.15	45.0%	-130.54%	Gerencia de Tecnologías de la Comunicación

Finalmente, se compara lo obtenido (3.15) y lo programado (7) para el año 2022 con el valor de la línea base (5.33 año 2012), se tiene como resultado -130.54% (**Avance Tipo 2**) lo que significa una cifra desfavorable respecto al cierre de brechas que se había proyectado.

- 2.8.3.** Objetivo Estratégico Distrital – OED.08 tiene como indicador “**Porcentaje de atención de solicitudes, quejas, reclamo y sugerencias finalizadas**” el cual tiene un sentido esperado ascendente, es decir a mayor valor del indicador, mayor bienestar de la ciudadanía, y viceversa. En el Año base 2014, el valor del indicador fue de 49.0%, proyectándose que para el Año 2022, dicho valor se incrementaría a 70.0%. En tal sentido, el valor real obtenido del indicador en el Año 2022 fue de 87.7%.

De esta manera, a través de la herramienta informática “sistema de atención virtual al vecino” o sistema interno SIAVE, que el vecino puede acceder a través de nuestro portal web, y que nos permite atender las solicitudes, quejas y reclamos de los vecinos de forma virtual, siempre que los mismos tengan un carácter netamente operativo, diferente al libro de reclamaciones, mesa de partes u otros de carácter administrativo. Los registros ingresados a través de este sistema son atendidos por todas las áreas operativas de la municipalidad, siendo la Gerencia de Participación Vecinal encargada del seguimiento y análisis del cumplimiento de las mismas. Para el año 2022 ingresaron un total de 3,591 registros y se finalizaron 3,151, habiéndose programado solo lograr el 70% y se alcanzó el 87.7% de registros finalizados.

El valor de **Avance Tipo I** para indicador del OED.08.01 es de 125.3%, lo cual representa una significativa mejora de dicho indicador en el Año 2022 respecto a la proyección en el periodo 2015-2022.

**Tabla 21: Porcentaje de atención de solicitudes, quejas, reclamo y sugerencias finalizadas.**

Nombre del Indicador	Sentido Esperado	Línea base		Logro esperados							Valor obtenido							Avance		Unidad Orgánica Responsable
		Año	Valor	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	Tipo1 (%)	Tipo2 (%)		
																	2022	2022		
Porcentaje de atención de solicitudes, quejas, reclamo y sugerencias finalizadas	Ascendente	2014	49%	50%	55%	55%	60%	65%	70%	ND	ND	72.0%	84.0%	82.57%	95.00%	87.7%	125.3%	184.29%	Gerencia de Participación Vecinal	

Municipalidad de Santiago de Surco  
Gerencia de Planeamiento y Presupuesto  
V<sup>o</sup>B<sup>o</sup>  
Ángel Fabián Reto Quintanilla

Finalmente, si se compara lo obtenido (87.7%) y lo programado (70%) para el año 2022 con el valor de la línea base (49% año 2014), se tiene como resultado 184.29% (**Avance Tipo 2**) lo que significa que se ha reducido la brecha proyectada.

### III. ANÁLISIS DE IMPLEMENTACIÓN

### 3.1. Análisis de actores que operan en el territorio.

El distrito de Santiago de Surco se ubica en el centro occidental del departamento de Lima. Se encuentra comprendido dentro de las siguientes coordenadas geográficas:

- Latitud: 12°08'36"
- Longitud: 77°00'13"
- Altitud: La altitud varía de 68 m.s.n.m. hasta 440 m.s.n.m. en el Cerro San Francisco.
- Superficie: Tiene una superficie aproximada de 44.72 Kilómetros cuadrados equivalente a 4,472 Hectáreas.

Según los Censos Nacionales de Población y vivienda realizadas por el Instituto Nacional de Estadística e Informática – INEI en el rango de años 1940-2017 la población total del distrito asciende de 7,101 personas a 329,152. Por otro lado, la información del INEI 2017 la composición de la población por sexo indica que la población de sexo femenino es del 53.7% y el sexo masculino es de 46.7%.

Limita:

- Al noroeste con los distritos de Ate Vitarte y San Borja.
- Al este con los distritos de La Molina, Villa María del Triunfo y San Juan de Miraflores.
- Al oeste con los distritos de Chorrillos, Surquillo, Miraflores y Barranco.

El distrito de Santiago de Surco se encuentra dividido administrativamente en 9 sectores, que permite brindar una adecuada prestación de servicios.

### 3.2. Medidas adoptadas para mejorar el desempeño del PDLC

- Es clave identificar aquellas instituciones públicas o privadas que pueden aportar para el desarrollo del territorio.

## IV. CONCLUSIONES

4.1. La evaluación del Plan de Desarrollo Concertado (PDLC) periodo 2022, se elaboró en base a los lineamientos de CEPLAN y a la Guía para el Seguimiento y Evaluación de Políticas Nacionales y Planes del SINAPLAN (actualizada) indicado en la Sección 4.4, aprobado con Resolución de Presidencia de Concejo Directivo N° 00061-2023- CEPLAN/PCD, de fecha 04 de agosto de 2023.

4.2. El Plan de Desarrollo Local Concertado del distrito de Santiago de Surco 2017-2025, periodo 2022, muestra el siguiente avance con respecto a la línea base (reducción de brechas):

- **OED. 01: Fortalecer la seguridad ciudadana**, obtuvo un porcentaje de avance del indicador -16.00% lo que significa que la brecha que se proyectaba reducir no ha tenido los resultados esperados, más bien tiene un incremento considerable.
- **OED. 02: Asegurar la calidad ambiental de la ciudad**, obtuvo un porcentaje de avance del indicador -51.00%, lo que se significa que la brecha que se proyectaba reducir no tiene los resultados esperados.
- **OED. 03: Reducir la vulnerabilidad del riesgo de desastres del distrito**, obtuvo un porcentaje de cumplimiento del indicador de 50.00% lo que se significa que la brecha que se proyectaba reducir no tiene los resultados esperados.
- **OED. 04: Lograr el crecimiento ordenado de la ciudad**, obtuvo un porcentaje de cumplimiento del indicador 70.00% lo que se significa que la brecha que se proyectaba reducir no tiene los resultados esperados.
- **OED. 05: Promover el desarrollo económico de la ciudad**, obtuvo un porcentaje de cumplimiento del indicador 125.00% lo que significa que se ha cumplido con lo proyectado.



- **OED. 06: Fortalecer el desarrollo humano de la población**, no se ha encontrado información (ND).
- **OED. 07: Mejorar la calidad y el acceso de los servicios de educación y salud de la población**, obtuvo un porcentaje de cumplimiento del indicador -228.00% lo que se significa que la brecha que se proyectaba reducir no tiene los resultados esperados.
- **OED. 08: Mejorar la gobernanza de la ciudad**, obtuvo un porcentaje de cumplimiento del indicador -46.00% lo que se significa que la brecha que se proyectaba reducir no tiene los resultados esperados.

## V. RECOMENDACIONES

- 5.1. Actualizar el Plan de Desarrollo Local Concertado, en base a los lineamientos de CEPLAN y a la Guía para el Plan de Desarrollo Regional Concertado para la mejora de planes estratégicos con enfoque territorial, aprobado con Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N° 00028-2021-CEPLAN/PCD, de fecha 21 de mayo de 2021.
- 5.2. Proponer nuevas alternativas, para la formulación del nuevo Plan de Desarrollo Local Concertado 2024-2034 del distrito de Santiago de Surco, el mismo que se debe presentar en el mes de junio del año 2024.
- 5.3. Modificar el Plan Estratégico Institucional, cuando se haya realizado el Plan de Desarrollo Local Concertado 2024-2034, el mismo que deberá estar alineado; y este a su vez permita elaborar el Plan Operativo Institucional con actividades que contribuyan al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional y al cumplimiento del Plan de Desarrollo Local Concertado, en conjunto con las Instituciones que radican en el distrito de Surco, que sean responsables de los indicadores.
- 5.4. Por las razones de no encontrar data “**Tiempo promedio de circulación vehicular en hora punta**” y “**Índice de desarrollo humano (IDH)**” a nivel nacional y especialmente distrital, se recomienda que para los próximos años el PLDC en ese ítem se modifique por otro indicador que sea medible y que permita incluso trabajar con recursos propios estadísticos de la Gerencia de Desarrollo Social, Gerencia de Seguridad Ciudadana y la Subgerencia de Transito.
- 5.5. La Gerencia Municipal, pondrá en conocimiento al Consejo Municipal y al Consejo de Coordinación Local (CCL) el informe de Evaluación de Resultados del Plan de Desarrollo Local Concertado 2017-2025 periodo 2022 de la MSS, de acuerdo a lo indicado en la Guía para el Seguimiento y Evaluación de Políticas Nacionales y Planes del SINAPLAN: ***Etapa 3: Gestión de la evidencia, paso 9: Aprobar y difundir los resultados de la evaluación***, aprobada por Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N° 0061-2023-CEPLAN/PCD.



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTIAGO DE SURCO

ANEXO 01  
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTIAGO DE SURCO  
EVALUACIÓN DEL PLC 2017 - 2025 CORRESPONDIENTE AL AÑO 2022

OE / AE (1)	Nombre del Indicador	Sentido Esperado	Línea base		Logro esperado							Valor obtenido					Avance Tipo2 (%)		Unidad Orgánica Responsable
			Año	Valor	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2022	
OED. 01 Fortalecer la seguridad ciudadana	Nivel de percepción de la inseguridad ciudadana	Descendente	2015	31.20%	29%	25%	24%	22%	20%	20%	20%	90.9%	89%	90%	88%	88%	88.3%	-15.3%	Gerencia de Seguridad Ciudadana / Subgerencia de Operaciones de Seguridad Ciudadana
	Ratio de victimización	Descendente	2015	15.80%	14%	13%	12%	11%	10%	10%	10%	ND	ND	13%	17.3%	10.4%	107.4%	Gerencia de Seguridad Ciudadana / Subgerencia de Operaciones de Seguridad Ciudadana	
	Porcentaje de accidentes de tránsito en los puntos negros identificados	Descendente	2015 (2855 accidentes)	100%	90%	80%	80%	80%	50%	50%	50%	ND	ND	ND	ND	105.9%	-135.5%	Gerencia de Seguridad Ciudadana / Subgerencia de Tránsito y Subgerencia de Defensa Civil	
																		-51%	
OED. 02 Asegurar la calidad ambiental de la ciudad	Porcentaje de residuos sólidos inorgánicos domiciliarios destinados a reciclaje	Ascendente	2015	2.7%	3%	3.5%	4%	4.5%	5.0%	5%	2.36%	2.3%	2.4%	2.5%	1.7%	2.1%	2.5%	-4.36%	Gerencia de Servicios a la Ciudad / Subgerencia de Limpieza, Parques y Jardines
	Nivel de concentración de material particulado PM 2.5	Descendente	2015	25.1	24.8	24.5	24.3	24	23.5	23.5	ND	ND	ND	30 ug/m3	35.0 ug/m3	25.65	-213.3%	Gerencia de Servicios a la Ciudad / Subgerencia de Limpieza, Parques y Jardines	
	Superficie de área verde pública per cápita	Ascendente	2011	4.7	4.9	5.1	5.3	5.6	6	6.5	6.42	6.3	6.1	5.9	6.74	6.6	50.00%	Gerencia de Servicios a la Ciudad / Subgerencia de Limpieza, Parques y Jardines	
	Porcentaje de agua de canal y agua tratada para la irrigación de las áreas verdes	Ascendente	2011	52.3%	53%	60%	64%	68%	70%	70%	48.3%	47.9%	41.3%	40.3%	45.93%	46%	-35.69%	Gerencia de Servicios a la Ciudad / Subgerencia de Limpieza, Parques y Jardines	



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTIAGO DE SURCO

ANEXO 01  
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTIAGO DE SURCO  
EVALUACIÓN DEL PDLC 2017 - 2025 CORRESPONDIENTE AL AÑO 2022

OE / AE (1)	Nombre del Indicador	Sentido Esperado	Línea base		Logro esperado						Valor obtenido						Avance		Unidad Orgánica Responsable
			Año	Valor	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	Tipo2 (%)	
OED. 03	Reducir la vulnerabilidad del riesgo de desastres del distrito	Ascendente	2015	3.50%	7%	14%	21%	28%	35%	40%	0.00%	3.8%	6.1%	12.0%	13.5%	17.3%	21.78%	50.08%	Gerencia de Seguridad Ciudadana / Subgerencia de Defensa Civil
OED. 04	Lograr el crecimiento ordenado de la ciudad	Descendente	2015	39.8	35%	37.09%	36.1	35.1	34%	34%	ND	ND	ND	36.9%	35.0%	37.23%	36.26%	100.1%	Gerencia de Desarrollo Urbano
OED. 05	Promover el desarrollo económico de la ciudad	Ascendente	2012	3.80%	4%	4.30%	4.50%	4.70%	5%	5%	ND	ND	ND	1.8%	1.7%	5.94%	4.17%	40.71%	Gerencia de Desarrollo Urbano - Subgerencia de Tránsito
OED. 06	Fortalecer el desarrollo humano de la población	Ascendente	2012	0.74	0.74	0.76	0.77	0.78	0.79	0.79	0.7958	0.7958	0.8018	0.8096	0.8018	0.8018	0.8018	ND	Gerencia de Desarrollo Social







MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTIAGO DE SURCO

ANEXO 02  
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTIAGO DE SURCO  
EVALUACIÓN DEL PDLIC 2017 - 2025 CORRESPONDIENTE AL AÑO 2022

OE / AE (1)	Nombre del Indicador	Sentido Esperado	Línea base		Logro esperado							Valor obtenido			Avance		Unidad Orgánica Responsable		
			Año	Valor	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2016	2017	2018	2019	2020	2021		2022	Tipo1 (%)
OED. 04 Lograr el crecimiento ordenado de la ciudad	Porcentaje de condición de terreno rústico y semi rústico	Descendente	2015	39.8	38%	37.10%	36.1	35.1	34%	34%	34%	ND	36.5%	35.0%	37.23%	36.25%	93.8%	100.1%	Gerencia de Desarrollo Urbano
			2015 (minutos)	15	14	13	13	11	11	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	Gerencia de Desarrollo Urbano - Subgerencia de Tránsito
			2012	3.60%	4%	4.30%	4.50%	4.70%	5%	5%	4.1%	3.9%	4.2%	1.8%	5.94%	4.17%	83.4%	40.71%	Gerencia de Planeamiento y Presupuesto
OED. 05 Promover el desarrollo económico de la ciudad	Establecimientos con licencias de funcionamiento activas	Ascendente	2015	14951	17260	18760	20301	21822	23342	25063	15739	17260	20092	22915	24867	27560	109.9%	125%	Gerencia de Desarrollo Económico y Subgerencia de Comercialización y Afiliadas e ITSE
OED. 06 Fortalecer el desarrollo humano de la población	Índice de desarrollo humano (IDH)	Ascendente	2012	0.74	0.74	0.76	0.77	0.78	0.79	0.79	0.79	0.7958	0.8018	0.8096	0.8018	ND	ND	ND	Gerencia de Desarrollo Social

Municipalidad de Santiago de Surco  
Gerencia de Planeamiento y Presupuesto  
MIB  
Ángel Fabián Reto Quiñanilla

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTIAGO DE SURCO

ANEXO 02  
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTIAGO DE SURCO  
EVALUACIÓN DEL PDL/C 2017 - 2025 CORRESPONDIENTE AL AÑO 2022

Código	OE / AE (1) Enunciado	Nombre del indicador	Sentido Esperado	Línea base		Logro esperado						Valor obtenido					Avance		Unidad Orgánica Responsable			
				Año	Valor	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022		Tipo1 (%)	Tipo2 (%)	
OED. 07	Mejorar la calidad y el acceso de los servicios de educación y salud de la población	Porcentaje de estudiantes de 2° grado de primaria de instituciones educativas que se encuentran en el nivel satisfactorio en comprensión lectora	Ascendente	2016	76.30%	ND	77%	78%	79%	80%	81%	81%	81%	ND	ND	ND	ND	87.4%	-461.70%	Gerencia de Desarrollo Social		
		Porcentaje de estudiantes de 2° grado de primaria de instituciones educativas que se encuentran en el nivel satisfactorio en matemáticas	Ascendente	2016	42%	43%	43%	46%	46%	48%	48%	ND	ND	ND	ND	ND	ND	36.0%	-395.16%	Gerencia de Desarrollo Social		
		Porcentaje de estudiantes de 2° grado de secundaria de instituciones educativas que se encuentran en el nivel satisfactorio en comprensión lectora	Ascendente	2016	46.70%	49.2%	49.1%	49.9%	50.5%	51%	51%	ND	ND	ND	ND	ND	ND	73.6%	-213.96%	Gerencia de Desarrollo Social		
		Porcentaje de estudiantes de 2° grado de secundaria de instituciones educativas que se encuentran en el nivel satisfactorio en matemáticas	Ascendente	2016	29.20%	30.8%	31.6%	32.2%	33%	34%	34%	ND	ND	ND	ND	ND	ND	73.2%	-49.66%	Gerencia de Desarrollo Social		
OED. 08	Mejorar la gobernanza de la ciudad	Porcentaje de población afiliada a algún tipo de seguro de salud	Ascendente	2016	81%	82%	83%	86%	88%	90%	90%	90%	82%	82%	83%	83%	83%	92.2%	22.22%	Gerencia de Desarrollo Social		
		Agentes participantes del proceso de presupuesto participativo	Ascendente	2011	229	240	252	256	266	265	270	270	164	166	314	0	133	150	65.6%	-192.65%	Gerencia de Participación Vecinal	
		Nivel de cumplimiento de información publicada en el portal de transparencia	Ascendente	2012	5.33	5.5	6.5	7	7	7	7	7	7	7.80	7.90	8.90	ND	3.15	3.15	45.0%	-130.54%	Gerencia de Tecnologías de la Comunicación
		Porcentaje de atención de solicitudes, quejas, reclamo y sugerencias finalizadas	Ascendente	2014	48%	50%	55%	55%	60%	60%	66%	70%	ND	72.0%	84.0%	82.57%	96.00%	87.7%	104.23%	Gerencia de Participación Vecinal		

