

CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2012

MINISTERIO	MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	PARTIDA	18
SERVICIO	PARQUE METROPOLITANO	CAPÍTULO	02

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Meta 2012	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
●Áreas verdes y Medio Ambiente - Parque Metropolitano de Santiago (722 há)	<u>Eficacia/Producta</u> Porcentaje de la superficie protegida por cortafuegos en buen estado en relación al total de la superficie que requiere ser protegida por cortafuegos. Aplica Enfoque de Género: NO	((Superficie en Há que se encuentran protegidas a través de cortafuegos año t/Superficie en Há que requiere ser protegida por cortafuegos año t)*100)	84.4 %	87.3 %	88.2 %	88.6 %	88.6 %	SI	100%	10%	<u>Formularios/Fichas</u> Libro de Obras <u>Reportes/Informes</u> Informe de resultado del indicador del Jefe(a) de la División Parques y Jardines a la Dirección del Servicio	
●Áreas verdes y Medio Ambiente - Parque Metropolitano de Santiago (722 há)	<u>Eficacia/Producta</u> Porcentaje de superficie forestada con especies nativas en relación al total de superficie posible de forestar Aplica Enfoque de Género: NO	((Superficie en Há. forestada con especies nativas año t/Superficie en Há. posible de forestar con especies nativas año t)*100)	30.0 %	30.9 %	31.0 %	32.0 %	32.0 %	SI	100%	10%	<u>Formularios/Fichas</u> Libro de Obras <u>Reportes/Informes</u> Informe de resultado del indicador del Jefe(a) de la División Parques y Jardines a la Dirección del Servicio	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Meta 2012	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Diversión y Esparcimiento - Piscinas	<u>Eficacia/Producto</u> Porcentaje de visitas gratuitas de sectores con alto índice de vulnerabilidad social en relación a la capacidad medida en número de visitas posibles de realizar en las Piscinas Aplica Enfoque de Género: NO	((Número de visitas gratuitas de sectores con alto índice de vulnerabilidad social realizadas en las Piscinas año t /Capacidad medida en el número de visitas posibles de realizar en las Piscinas año t)*100)	n.c.	0.0 %	1.6 %	1.6 %	1.6 %	SI	102%	10%	<u>Reportes/Informes</u> Informe Estadístico con resumen de gratuidades de la oficina SIAC a la Dirección del Servicio	
•Cultura y Artes - Casa de la Cultura	<u>Eficacia/Producto</u> Porcentaje de días al año en que la Casa de la Cultura esta ocupada en actividades artístico culturales en relación a la capacidad medida en numero de días al año en que se puede ocupar. Aplica Enfoque de Género: NO	((N° de días al año en que la Casa de la Cultura esta ocupada en actividades culturales/Total de días al año disponibles para eventos culturales en la Casa de la Cultura)*100)	0.0 %	41.7 %	47.3 %	53.3 %	50.6 %	SI	105%	10%	<u>Base de Datos/Software</u> Libro de registro de eventos Casa de la Cultura <u>Formularios/Fichas</u> Informe de Resultado del Indicador a la Dirección del Servicio	1

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Meta 2012	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Institucional	<u>Economía/Proceso</u> Porcentaje de Ingresos Propios Totales en relación al monto comprometido en la Ley de Presupuesto Inicial Aplica Enfoque de Género: NO	((Monto total efectivo de los ingresos propios totales año t /Monto comprometido en la Ley de Presupuesto Inicial año t)*100)	109.9 %	101.6 %	118.6 %	116.3 %	100.0 %	SI	116%	10%	<u>Reportes/Informes</u> Ejecución Presupuestaria Parque Metropolitano de Santiago <u>Reportes/Informes</u> Ley de Presupuesto del año <u>Reportes/Informes</u> Informe de medición del indicador indicador del Jefe del Departamento Finanzas a la Dirección del Servicio	2
•Institucional	<u>Calidad/Producto</u> Porcentaje de reclamos respondidos en un plazo igual o inferior a 8 días en relación al total de reclamos recibidos año t Aplica Enfoque de Género: NO	((N° de reclamos respondidos en un plazo igual o inferior a 8 días año t/N° total de reclamos recibidos año t)*100)	s.i.	s.i.	0.00 %	100.00 %	85.00 %	SI	118%	10%	<u>Base de Datos/Software</u> Reclamos ingresados al Software SIAC <u>Base de Datos/Software</u> Respuestas enviadas a través del Software SIAC <u>Reportes/Informes</u> Informe Final enviado a la Dirección del Servicio.	3

(9): Fundamentaciones o justificaciones de metas no cumplidas (cumplimiento inferior a 95%) y metas sobrecumplidas (cumplimiento superior a 120%)

Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio	100%
Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas	0%
Porcentaje de cumplimiento global del servicio	100%

Notas:

1.-Durante el año 2012 el porcentaje de días de ocupación de la Casa de la Cultura en actividades artístico culturales fue de un 53,27%, lo cual produjo un sobrecumplimiento de un 5% .La Casa de la Cultura se ocupó 9 días más que lo programado año 2012(170 días de ocupación).ya que se aumentó el número de actividades gratuitas realizadas tales como exposiciones y conciertos, lo que significó un número mayor de días de ocupación. El aumento de actividades gratuitas en la Casa de la Cultura se debe al mayor interés de los realizadores de éstas actividades de ocupar la Casa de la Cultura; así como también, a la gestión realizada por el Servicio para que la Casa de Cultura se encuentre permanente ocupada en actividades artístico culturales.

2.-El sobrecumplimiento se debe a mayores ingresos percibidos en los Peajes, lo cual se produjo por el aumento de sus tarifas realizadas el año 2011, generando mayores ingresos en el último semestre del año 2011 y de los ingresos percibidos el año 2012. La mayor afluencia de visitantes que ingresan a través de los peajes se debe al aumento de la oferta programática (Conciertos y actividades culturales al aire libre , Actividades deportivas realizadas en conjunto con el IND y Actividades recreativas organizadas con la Empresa Privada) en relación a los años anteriores , gracias a la gestión continua que realiza el Parque Metropolitano y a la calidad del Servicio entregado, lo cual produjo mayor interés del público nacional e internacional. El Servicio considera que el aumento de los ingresos percibidos o cualquier desviación por sobre la meta debería considerarse en forma positiva, debido a que esto significa que tiene la capacidad de generar ingresos y de esta forma realizar una gestión satisfactoria.

3.-En relación al sobrecumplimiento del indicador durante el año 2012 el Servicio recibió un total de 267 reclamos, de los cuales el 100% fue respondido en un plazo igual o inferior a 8 días,superando la meta planteada para el año 2012(85%) en un 17,65 %. Lo anterior se debe a los lineamientos del Ministerio y del Servicio, para el presente año,enfocados en la satisfacción permanente de nuestros usuarios mediante una atención eficiente y oportuna frente a sus inquietudes,las cuales si no son resueltas en forma adecuada, pueden generar reclamos. Las medidas adoptadas permitieron que el año 2012 el Servicio presentara un menor número de reclamos. Además de contar con recurso humano calificado para gestionar los reclamos recibidos, monitoreando en forma permanente el cumplimiento de los plazos y contenido de las respuestas .Además, el tipo de reclamo recibido no fue sobre materias complejas, lo que permitió a las unidades técnicas involucradas dar respuesta en un plazo menor.