

## FORMULARIO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2012

<b>MINISTERIO</b>	PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	<b>PARTIDA</b>	01
<b>SERVICIO</b>	DIRECCION ADMINISTRATIVA PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	<b>CAPÍTULO</b>	01

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Formula de Cálculo	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo a Junio 2011	Estimación 2012	Meta 2012	Ponderación	Medios de Verificación	Su-pues-tos	No-tas
•Institucional	<u>Eficacia/Producto</u>  1 Porcentaje de días efectivos de vehículos disponibles en el año  <small>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</small>	$((\text{Sumatoria de días disponibles de cada vehículo en el año t}/\text{N}^\circ \text{ total de vehículos en el año t})/\text{N}^\circ \text{ de días acumulados en el año t}) * 100$	0.00 %	96.09 % (((14730.00/42.00)/365.00)*100)	98.04 % (((14671.00/41.00)/365.00)*100)	97.80 % (((6550.00/37.00)/181.00)*100)	97.50 % (((13168.00/37.00)/365.00)*100)	98.50 % (((13302.00/37.00)/365.00)*100)	25%	Reportes/Informes Informe de Resultado Indicadores de Gestión Subdepartamento de Movilización	1	1
•Entrega de Servicios a los Usuarios de la Institución -Servicio de Visitas Guiadas a Colegios, Turistas e Instituciones.	<u>Calidad/Producto</u>  2 Porcentaje de solicitudes de visitas guiadas al Palacio de La Moneda atendidas en la fecha requerida  <small>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</small>	$(\text{N}^\circ \text{ de solicitudes de visitas guiadas al Palacio de La Moneda realizadas en la fecha solicitada}/\text{Total de solicitudes de visitas guiadas al Palacio de La Moneda}) * 100$	0 %	N.C.	N.C.	93 % (395/423)*100	77 % (794/1036)*100	93 % (790/846)*100	20%	Reportes/Informes Informe de Resultado Indicadores de Gestión Departamento de Conservación Patrimonial	2	2
•Entrega de Servicios a los Usuarios de la Institución -Atención de Solicitudes de Información	<u>Calidad/Producto</u>  3 Porcentaje de solicitudes de información que son respondidas antes de los plazos legales  <small>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</small>	$(\text{N}^\circ \text{ de solicitudes de información que son respondidas antes de los plazos legales}/\text{Total de solicitudes de información}) * 100$	N.C.	N.C.	N.M.	97 % (73/75)*100	95 % (171/180)*100	97 % (175/180)*100	20%	Reportes/Informes Informe de Resultado Indicadores de Gestión Departamento de Asesoría Jurídica	3	3

		que son recibidas)*100										
<p>•Entrega de Servicios a los Usuarios de la Institución</p> <p>-Servicio de Visitas Guiadas a Colegios, Turistas e Instituciones.</p>	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>4 Porcentaje de eficacia en la realización de visitas guiadas en el Palacio de La Moneda</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	<p>(N° de visitas guiadas al Palacio de La Moneda realizadas/Total de solicitudes de visitas guiadas al Palacio de La Moneda)*100</p>	N.C.	N.C.	N.M.	77 % (794/1036)*100	80 % (680/850)*100	85 % (1762/2072)*100	25%	<p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Informe de Resultado Indicadores de Gestión Departamento de Conservación Patrimonial</p>	4	4
<p>•Mantenión y administración de los Palacios de la Moneda y Cerro Castillo y de los bienes que dispone la Presidencia de la República.</p>	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>5 Porcentaje de mantenciones no planificadas respecto del total de mantenciones</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	<p>(Total anual de mantenciones no planificadas/Total anual de mantenciones)*100</p>	7.58 % (46.00/607.00)*100	3.58 % (24.00/671.00)*100	2.53 % (16.00/633.00)*100	0.00 % (0.00/721.00)*100	2.56 % (16.00/626.00)*100	1.80 % (13.00/721.00)*100	10%	<p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Informe de Resultado Indicadores de Gestión Subdepartamento de Servicios Generales y Mantenimiento Técnico.</p>	5	5

Notas:

1 Se entiende por disponibilidad que el vehículo esté en operación o disponible para ser usado.

Se mide en relación a:

$$D = ((A / B) / C) * 100$$

donde:

A: Sumatoria de días disponibles de cada vehículo en el año: Surge de la resta de la Disponibilidad Anual (Es la multiplicación del N° de Vehículos por el total de días del año) menos los días no disponible de vehículos (Son los días totales en los cuales los vehículos no estuvieron disponibles).

B: N° total de vehículos: cantidad de vehículos existentes.

C: 365

D: Porcentaje de días efectivos de vehículos disponibles en el año.

Se entiende por disponibilidad al número de días que el vehículo está en operación.

El valor máximo que podría alcanzar este indicador está determinado de acuerdo a lo siguiente: promedio de vehículos disponibles por los 365 días del año.

2 - El indicador mide el porcentaje de visitas guiadas que son realizadas en el Palacio de La Moneda, a Colegios, Instituciones y Turistas, en las fechas en que fueron solicitadas por los usuarios.

-Se consideraran dentro del universo a medir las solicitudes que se reciben dentro de un mes para realizarse dentro del mismo mes.

- Este indicador no considera las cancelaciones de visitas guiadas efectuadas por los usuarios que las solicitan.

- Se considera como visitas guiadas no realizadas en la fecha solicitada por el usuario aquellas que son reprogramadas por la institución.

3 El indicador mide la cantidad de solicitudes de información que se reciben en la Presidencia de la República, y que son respondidas antes de los plazos legales, es decir, a los diecinueve días o menos, pues el plazo legal es de 20 días hábiles. De esta manera se brindará una respuesta oportuna para optimizar los procesos. También considerará aquellas solicitudes que en virtud de lo que establece la Ley 20.285, pueden ser prorrogadas por 10 días hábiles más, es decir, aquellas solicitudes que se respondan dentro del plazo a más tardar el día 29 hábil.

El seguimiento se llevará a cabo a través de un software denominado Sistema de Gestión de Solicitudes (SIGESO), en el cual quedarán registradas las solicitudes ciudadanas, y a través del mismo sistema se contabilizarán los plazos.

4 El indicador mide el porcentaje de visitas guiadas que son realizadas en el Palacio de La Moneda, a Colegios, Instituciones y turistas, en relación al total de solicitudes del servicio de visitas guiadas recepcionadas.

La finalidad de la medición es optimizar el servicio de visitas guiadas.

Las visitas guiadas que cumplan las siguientes condiciones, se definirán como sigue:

-Se consideraran como Visitas Realizadas, aquellas gestionadas y que cumplan con todo el protocolo de agendamiento.

-Se consideran como Visitas Reservadas, aquellas que inician el protocolo de agendamiento, pero que no concluyen dicho proceso.

-Se consideran Sin Asistencia, aquellas visitas que cumplen todo el protocolo de agendamiento, pero el usuario o solicitante, no asiste el día agendado.

5 -Se consideran mantenciones no planificadas todas aquellas mantenciones correctivas que no forman parte del Plan Anual de Mantención ya sea de Aire Acondicionado, Gasfitería, Electricidad, Planta Telefónica, Tapicería, Carpintería y Cerrajería.

-Total de mantenciones comprende las mantenciones incluidas en el Plan Anual de Mantención y todas aquellas mantenciones correctivas realizadas sin planificación alguna.

- Este indicador implica aspectos técnicos, acciones de mantención y aspectos de procedimientos asociados a la manipulación de éstas por los usuarios.

-El total de mantenciones se mantiene de acuerdo a lo estimado.

#### Supuesto Meta:

1 .- Los repuestos e insumos no experimentan alzas en sus precios por sobre el IPC.

- La ocurrencia de siniestros no es superior a dos siniestros mensuales.

- La no disponibilidad mensual no supera los 10 días por vehículo.

- Repuestos e insumos requeridos para la mantención de los vehículos se encuentran disponibles en el mercado nacional.

- Los talleres externos cuentan con la capacidad y dan respuesta en no más de 10 días para atender los vehículos del servicio.

2 - Inexistencia de fenómenos naturales y contingencias que impidan la ejecución del servicio de visitas guiadas en el Palacio de La Moneda.

- Inexistencia de contingencias y fenómenos naturales que afecten la disponibilidad de funcionarios destinados a realizar el servicio de visitas guiadas.

- Se cuenta con un número suficiente de guías de palacio para llevar a cabo el servicio de vistas guiadas.

3 Los discursos y/o anuncios presidenciales y el acontecer político afecta directamente en la demanda de consultas de acceso a la información pública. Decisiones adoptadas por las autoridades frente a políticas públicas afectan la demanda de consultas de acceso a la información pública. El Consejo para la Transparencia o el Gobierno adoptan medidas para dar a conocer y masificar el uso de la Ley 20.285, aumentando la demanda de consultas de acceso a la información pública.

4 Inexistencia de Fenómenos naturales y contingencias que impidan la ejecución del servicio de visitas guiadas en el Palacio de La Moneda. Inexistencia de contingencias y fenómenos naturales que afecten la disponibilidad de funcionarios destinados a realizar el servicio de visitas guiadas. Se cuenta con un número suficiente de guías de palacio para llevar a cabo el servicio de visitas guiadas.

5 Insumos requeridos para las mantenciones están disponibles en el mercado nacional. Inexistencia de Fenómenos naturales que impidan la ejecución de las mantenciones en los plazos convenidos. Inexistencia de contingencias y fenómenos naturales que afecten la disponibilidad de funcionarios destinados a labores de mantención.

