

## INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2014

<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	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo a Junio 2013	Estimado 2013	Meta 2014	Ponderación <sup>1</sup>	Medios de Verificación	Notas
<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>Porcentaje de mantenciones correctivas realizadas, respecto del total de mantenciones durante el año t</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO</p>	<p>((Total anual de mantenciones correctivas realizadas durante el año t/Total anual de mantenciones durante el año t)*100)</p>	2.53 %	2.57 %	1.70 %	0.29 %	1.00 %	0.86 %	10%	<p><u>Reportes/Informes</u> Informe de Resultado Indicadores de Gestión Subdepartamento de Servicios Generales y Mantenición Técnica.</p>	1
<p>•Entrega de Servicios a los Usuarios de la Institución – Atención de Solicitudes de Información</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Porcentaje de solicitudes de información que son respondidas antes de los plazos legales, respecto a las solicitudes recibidas en el año t</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO</p>	<p>((N° de solicitudes de información respondidas antes de los plazos legales durante el año t/N° total de solicitudes de información recibidas durante el año t)*100)</p>	n.m.	93.6 %	100.0 %	98.5 %	98.1 %	98.5 %	20%	<p><u>Reportes/Informes</u> Informe de Resultado Indicadores de Gestión Departamento de Asesoría Jurídica</p>	2

<sup>1</sup> Para aquellos servicios que formulan PMG esta priorización forma parte de los requisitos técnicos señalados en el Documento “Medios de Verificación” del Programa de Mejoramiento de Gestión (PMG) 2006, en la etapa 5 del sistema de Planificación / Control de Gestión.

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo a Junio 2013	Estimado 2013	Meta 2014	Ponderación <sup>1</sup>	Medios de Verificación	No-tas
<p>•Entrega de Servicios a los Usuarios de la Institución – Servicio de Visitas Guiadas a Colegios, Turistas e Instituciones.</p>	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>Porcentaje de visitas guiadas realizadas en el Palacio de La Moneda, respecto a las solicitudes recibidas en el año t</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO</p>	<p>((N° de visitas guiadas en el Palacio de La Moneda realizadas durante el año t/N° total de solicitudes de visitas guiadas en el Palacio de La Moneda durante el año t)*100)</p>	n.m.	84 %	97 %	99 %	96 %	97 %	25%	<p><u>Reportes/Informes</u> Informe de Resultado Indicadores de Gestión Departamento de Conservación Patrimonial</p>	3
<p>•Atención directa a los requerimientos del Presidente de la República, Primera Dama y asesores. – Abastecimiento y Adquisiciones</p>	<p><u>Eficacia/Proceso</u></p> <p>Porcentaje de inventarios físicos valorizados de la bodega de Abastecimiento sin diferencias realizados durante el año t</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO</p>	<p>((Total de inventarios físicos valorizados realizados sin diferencias realizados durante el año t /Total de inventarios físicos valorizados realizados durante el año t)*100)</p>	n.m.	n.m.	0.00 %	100.00 %	91.67 %	100.00 %	20%	<p><u>Reportes/Informes</u> Informe de Resultado Indicadores de Gestión Subdepartamento de Abastecimiento.</p>	4
<p>•Atención directa a los requerimientos del Presidente de la República, Primera Dama y asesores. – Movilización</p>	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>Porcentaje de días disponibles de vehículos de la Presidencia de la República en el año t</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO</p>	<p>((Total de días con disponibilidad efectiva de vehículos en el año t/Total de días disponibles de vehículos en el año t)*100)</p>	0.00 %	n.m.	97.96 %	98.56 %	98.70 %	98.75 %	25%	<p><u>Reportes/Informes</u> Informe de Resultado Indicadores de Gestión Subdepartamento de Movilización</p>	5

Notas:

1.-Mantenciones correctivas, son aquellas mantenciones originadas por fallas que se pueden producir en los mismos equipos, aparatos, muebles, sistemas e instalaciones, cubiertas en el Plan Anual de Mantenciones (Aire Acondicionado, Gasfitería, Electricidad, Planta Telefónica, Tapicería, Carpintería y Cerrajería) y que son realizadas fuera de este Plan.-No se consideran aquellas mantenciones correctivas originadas en el mal uso de parte de los usuarios.-Total de mantenciones comprende las mantenciones incluidas en el Plan Anual de Mantenición y todas aquellas mantenciones correctivas realizadas sin planificación alguna.

2.-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 (SGS), en el cual quedarán registradas las solicitudes ciudadanas, y a través del mismo sistema se contabilizarán los plazos. Los indicadores deben ser informados mensualmente, por lo que se deja establecido que: Aquellas solicitudes que son recibidas durante el mes que se está informando, pero que no alcanzan a ser contestadas en ese periodo, porque el plazo legal expira al mes siguiente de la medición, serán parte de la contabilización del mes siguiente. De igual forma, en la planilla de reporte, se mencionará en un ítem aparte que esas solicitudes serán medidas al mes siguiente por que aún están en proceso.

3.--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 que cumplen con todo el protocolo de agendamiento y que no hayan sido canceladas por factores externos.-Se considerará para la medición de este indicador, la fecha para la cual se solicita la visita y no la fecha en que se realiza la solicitud. La finalidad de la medición es optimizar el servicio de visitas guiadas.-Las visitas guiadas no realizadas son aquellas canceladas por la Institución.

4.--Se consideraran diferencias de inventarios en la bodega de Abastecimiento a las diferencias mayores al 1% del monto total del inventario general valorizado.-Las diferencias contabilizadas se refiere a mermas, bajas y cualquier otro tipo de diferencia sobre el inventario valorizado en el sistema.-Se realizarán mensualmente un inventario con un total de 12 inventarios en el año.-El alcance que considera la medición corresponde a diferencias de inventario en el sistema valorizado versus inventario físico valorizado.

5.--Se entiende por total de días con disponibilidad efectiva, a la sumatoria de los días en que los vehículos de la Presidencia de la República están en condiciones para ser utilizados por la Institución durante el año.-Se entiende por total de días disponibles, a la sumatoria de días que tienen los vehículos de la Presidencia de la República para ser usados durante el año. -Para el cálculo del indicador, se considera el promedio anual de vehículos disponibles por los 365 días del año. El indicador se mide en la siguiente relación:  $C = (A / B) * 100$  Donde las variables surgen de las siguientes operaciones: A: Total de días con disponibilidad efectiva de vehículos en el año t. Equivale a la sumatoria de días disponibles de los vehículos en el año t: (Promedio total de vehículos en el año t \* Total de días en el año t) menos (-) el total de días no disponibles en el año t. B: Total de días disponibles de vehículos en el año t. Equivale a la sumatoria de días disponibles por vehículos en el año t: (Promedio total de vehículos en el año t \* Total de días en el año t) C: Porcentaje de días disponibles de vehículos de la Presidencia de la República en el año t