

## CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2013

<b>MINISTERIO</b>	MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	<b>PARTIDA</b>	18
<b>SERVICIO</b>	PARQUE METROPOLITANO	<b>CAPÍTULO</b>	02

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Meta 2013	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<p>•Áreas verdes y Medio Ambiente;-Parque Metropolitano de Santiago (722 hás)</p>	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>Porcentaje de la superficie protegida por cortafuegos en buen estado en relación al total de la superficie que requiere ser protegida por cortafuegos.</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((Superficie en Há que se encuentran protegidas a través de cortafuegos año t/Superficie en Ha que requiere ser protegida por cortafuegos año t)*100)</p>	87.3 %	88.2 %	88.6 %	89.5 %	89.5 %	SI	100%	15%	<p><u>Formularios/Fichas</u> Libro de Obras</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Informe de resultado del indicador del Jefe(a) de la División Parques y Jardines a la Dirección del Servicio</p>	
<p>•Áreas verdes y Medio Ambiente;-Parque Metropolitano de Santiago (722 hás)</p>	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>Porcentaje de superficie forestada con especies nativas en relación al total de superficie posible de forestar</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((Superficie en Hás. forestada con especies nativas año t/Superficie en Hás. posible de forestar con especies nativas año t)*100)</p>	30.9 %	31.0 %	32.0 %	33.0 %	33.0 %	SI	100%	15%	<p><u>Formularios/Fichas</u> Libro de Obras</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Informe de resultado del indicador del Jefe(a) de la División Parques y Jardines a la Dirección del Servicio</p>	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Meta 2013	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Zoológico;- Preservación y conservación de fauna nativa y exótica	<u>Eficacia/Producto</u>  Porcentaje de animales con atención de medicina preventiva en relación al total de animales del Zoológico Nacional  Aplica Enfoque de Género: NO	((Número de animales con atención preventiva año t/Total de animales del Zoológico.)*100)	n.c.	52.9 %	52.9 %	55.4 %	55.0 %	SI	100%	10%	<u>Reportes/Informes</u> Programa de medicina preventiva del año t  <u>Formularios/Fichas</u> Catastro de Animales del recinto Zoológico  <u>Formularios/Fichas</u> Informe de la medición del indicador del Jefe(a) de la División Zoológico a la Dirección del Servicio	
•Zoológico	<u>Eficacia/Producto</u>  Porcentaje de visitas realizadas en el Zoológico Nacional en relación a la capacidad medida en número de visitas posibles de realizar  Aplica Enfoque de Género: NO	((Número de visitas realizadas en el Zoológico Nacional año t /Capacidad medida en el número de visitas posibles de realizar en el Zoológico Nacional año t )*100)	n.m.	82.9 %	0.0 %	87.9 %	93.2 %	SI	94%	10%	<u>Reportes/Informes</u> Informe Estadístico de Afluencia de Público Al Zoológico Nacional emitido por Tesorería a la Dirección del Servicio  <u>Reportes/Informes</u> Informe medición de Indicador del Jefe División Zoológico  <u>Reportes/Informes</u> Informe Estadístico con resumen de gratuidades de la oficina SIAC a la Dirección del Servicio	1

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Meta 2013	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Diversión y Esparcimiento Piscinas	<u>Eficacia/Productos</u>  Porcentaje de visitas realizadas en las Piscinas en relación a la capacidad medida en número de visitas posibles de realizar  Aplica Enfoque de Género: NO	((Número de visitas realizadas en las Piscinas año t /Capacidad medida en el número de visitas posibles de realizar en las Piscinas año t )*100)	n.m.	15.6 %	0.0 %	18.0 %	15.6 %	SI	114%	10%	<u>Reportes/Informes</u> Informe Estadístico de Afluencia de Público en las piscinas emitido por Tesorería a la Dirección del Servicio  <u>Reportes/Informes</u> Informe Estadístico con resumen de gratuidades de la oficina SIAC a la Dirección del Servicio	2
•Cultura y Artes Casa de la Cultura	<u>Eficacia/Productos</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)	41.7 %	47.3 %	53.3 %	52.4 %	52.1 %	SI	100%	15%	<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	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Meta 2013	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)	101.6 %	118.6 %	116.3 %	107.7 %	100.0 %	SI	107%	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 del Jefe del Departamento Finanzas a la Dirección del Servicio	3
•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.	n.m.	100.00 %	97.47 %	85.00 %	SI	114%	15%	<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.	4

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

<b>Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio</b>	99,44%
<b>Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas</b>	0%
<b>Porcentaje de cumplimiento global del servicio</b>	99,44%

Notas:

1.-Durante el año 2013 no se logró el cumplimiento de la meta (820.0000 visitas) obteniendo un porcentaje inferior de cumplimiento en relación a la meta 2013 de un 5,64%%(46.306 visitas).El cumplimiento inferior a lo programado se debe a la disminución de las visitas pagadas, debido a las reiteradas paralizaciones del Sector Público en los meses de octubre y noviembre 2013 (22 de octubre y 7-8-13-14-25-26-27-28-29 de noviembre) y la paralización en el mes de julio que afecta en gran medida ya que fue en periodo de vacaciones de invierno, semanas en que se concentra gran cantidad de público.Pese a que no se dio cumplimiento a la meta programada, se obtuvo un aumento de visitas totales en relación al año 2012(44.515 más que el año 2012), debido a que se otorgaron 124.265 visitas gratuitas a sectores desfavorecidos en el año 2013 , 65.707 visitas gratuitas más que el año 2012(58.558). En relación a las visitas pagadas se recibieron 21.192 visitas menos que el año 2012 (670.621 año 2012 y 649.429 año 2013).

2.-Durante el año 2013 se obtuvo un porcentaje de visitas totales (pagadas y visitas gratuitas de sectores con alto índice de vulnerabilidad social) en las piscinas igual a 18% (59.204 visitas) logrando un porcentaje de sobrecumplimiento en relación a la meta 2013 (51.525 visitas) de un 114,91% ( 7.679 visitas). El cumplimiento sobre lo programado se debe al aumento de visitas pagadas y gratuitas en relación a la afluencia historia recibida en las últimas temporadas de Piscinas, lo cual se debe al incremento de temperaturas en relación a temporadas de años anteriores. Durante el año 2013 se recibieron 10.352 visitas más que el año 2012 , en el cual se recibieron 48.852 visitas pagadas y gratuitas.

3.-El sobrecumplimiento se debe a mayores ingresos de operación percibidos en los Peajes y Piscinas, lo cual se produjo por el aumento de usuarios/as durante el año 2013, debido 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).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.

4.-Durante el año 2013 el Servicio recibió un total de 237 reclamos, de los cuales el 97,5%(231 reclamos) fue respondido en un plazo igual o inferior a 8 días,superando la meta planteada para el año 2013(85%) en un 14,67 %. Lo anterior se debe a los lineamientos del Ministerio y del Servicio, enfocados en la satisfacción permanente de nuestros usuarios/as mediante una atención eficiente y oportuna frente a sus inquietudes,las cuales deben ser resueltas en forma adecuada. 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 .