



RESULTADOS PROGRAMA MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2017

PARQUE METROPOLITANO DE SANTIAGO

INDICADORES DE DESEMPEÑO ASOCIADOS A PRODUCTOS ESTRATÉGICOS

N°	Nombre del indicador	Fórmula de cálculo	Unidad de Medida	Numerador y denominador estimado meta año 2017*	Meta año 2017*	Numerador y denominador efectivo meta año 2017	Resultado efectivo año 2017	Avance respecto a meta 2017	Medio de verificación	Nota técnica
1	Porcentaje de la superficie protegida por cortafuegos en buen estado en relación al total de la superficie que requiere ser protegida por cortafuegos.	(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	%	(535/571)*100	93,7%	(535.1/571)*100	93,7%	100%	1. Libro de Obras. 2. Informe de resultado del indicador del Jefe(a) de la División Parques y Jardines a la Dirección del Servicio.	1. Una hectárea despejada de cortafuegos o faja protege 56,2 hás de áreas verdes del Parque Metropolitano de Santiago
2	Porcentaje de Ingresos Propios Totales en relación al monto comprometido en la Ley de Presupuesto Inicial	(Monto total efectivo de los ingresos propios totales año t /Monto comprometido en la Ley de Presupuesto Inicial año t)*100	%	(3110213/3110213)*100	100%	(27957270/27034683)*100	103,4%	103,4%	1.Ejecución Presupuestaria Parque Metropolitano de Santiago. 2. Ley de Presupuesto del año. 3. Informe de medición del indicador del Jefe del Departamento Finanzas a la Dirección del Servicio.	1. Los ingresos considerados en el cálculo del monto efectivo total de ingresos propios y en el monto comprometido en la Ley de presupuesto Inicial son: Rentas de la propiedad, ingresos de operación, ventas de activos y otros ingresos más el aporte fiscal y el saldo inicial de caja.

* Los valores señalados en la columna “Numerador y denominador estimado meta año 2017” y “Meta año 2017”, se han obtenido mediante estimaciones de series de datos sobre desempeños históricos logrados y en función de las variables específicas que componen cada tipo de indicador. En caso de producirse desviaciones al comparar el resultado del valor efectivo del indicador y su meta estimada, estas no afectan el cumplimiento del mismo.

N°	Nombre del indicador	Fórmula de cálculo	Unidad de Medida	Numerador y denominador estimado meta año 2017*	Meta año 2017*	Numerador y denominador efectivo meta año 2017	Resultado efectivo año 2017	Avance respecto a meta 2017	Medio de verificación	Nota técnica
3	Porcentaje de superficie forestada con especies nativas en relación al total de superficie posible de forestar	(Superficie en Hás. forestada con especies nativas año t/Superficie en Hás. posible de forestar con especies nativas año t)*100	%	(155.3/400)*100	38,8%	(155.3/400)*100	38,8%	100%	1. Libro de Obras. 2. Informe de resultado del indicador del Jefe(a) de la División Parques y Jardines a la Dirección del Servicio.	1. Se considera una densidad media de plantación de 220 árboles por hectárea forestada.
4	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 número de días al año en que se puede ocupar.	(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	%	(203/336)*100	60,4%	(188/287)*100	65,50%	108,44%	1. Libro de registro de eventos Casa de la Cultura. 2. Informe de Resultado del Indicador a la Dirección del Servicio.	1. Los días del año disponibles para realizar eventos corresponden a los 365 días del año menos los días en que la Casa de Cultura se encuentra en mantención. La programación de la mantención año t se establece en el año t-1.
5	Porcentaje de animales con atención de medicina preventiva en relación al total de animales del Zoológico Nacional	(Número de animales con atención preventiva año t/Total de animales del Zoológico.)*100	%	(515.0/736.0)*100	70,00%	(494/702)*100	70,4%	100,57%	1. Programa de medicina preventiva del año t. 2. Catastro de Animales del recinto Zoológico. 3. Informe de la medición del indicador del Jefe(a) de la División Zoológico a la Dirección del Servicio	1.- Los programas de medicina preventiva contemplan la ejecución de exámenes clínicos y toma de muestras. Esto permite adelantarse a la aparición de enfermedades infecciosas y realizar recomendaciones respecto a la alimentación y exhibición de los animales. El número total de animales del Zoológico considera el inventario al 30 de junio del año en curso.

* Los valores señalados en la columna "Numerador y denominador estimado meta año 2017" y "Meta año 2017", se han obtenido mediante estimaciones de series de datos sobre desempeños históricos logrados y en función de las variables específicas que componen cada tipo de indicador. En caso de producirse desviaciones al comparar el resultado del valor efectivo del indicador y su meta estimada, estas no afectan el cumplimiento del mismo.

N°	Nombre del indicador	Fórmula de cálculo	Unidad de Medida	Numerador y denominador estimado meta año 2017*	Meta año 2017*	Numerador y denominador efectivo meta año 2017	Resultado efectivo año 2017	Avance respecto a meta 2017	Medio de verificación	Nota técnica
6	Porcentaje de reclamos respondidos en un plazo igual o inferior a 8 días en relación al total de reclamos recibidos año t	(Nº de reclamos respondidos en un plazo igual o inferior a 8 días año t/Nº total de reclamos recibidos año t)*100	%	(219/221)*100	99,1%	(443/447)*100	99,11%	100,01%	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reclamos ingresados al Software SIAC. 2. Respuestas enviadas a través del Software SIAC. 3. Informe Final enviado a la Dirección del Servicio. 	1. Aquellos reclamos que son recibidos en 7 o menos días hábiles antes de término del año, no serán consideradas en la medición del indicador ya que la meta se evalúa al 31/12.
7	Porcentaje de visitas realizadas en el Zoológico Nacional en relación a la capacidad medida en número de visitas posibles de realizar	(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	%	(783018/879795)*100	89%	(798347/879795)*100	90,7%	101,91%	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informe Estadístico de Afluencia de Público Al Zoológico Nacional emitido por Tesorería a la Dirección del Servicio. 2. Informe medición de Indicador del Jefe División Zoológico. 3. Reportes/Informes Informe Estadístico con resumen de gratuidades de la oficina SIAC a la Dirección del Servicio. 4. Estudio capacidad máxima de carga anual de visitantes al Zoológico Nacional año 2009. 	1. El número de visitas realizadas en el Zoológico Nacional corresponden a las visitas pagadas y a las visitas gratuitas de sectores con alto índice de vulnerabilidad social. La capacidad medida en el número de visitas posibles de realizar en el año t corresponde a un estudio realizado el año 2009 por el PMS en relación al metraje de los exhibidores y a la cantidad de días que abre el Zoológico al año. Los sectores con alto índice de vulnerabilidad social corresponden a organizaciones, instituciones, grupos de personas y Establecimientos Educativos que no poseen o se encuentran privados de los recursos básicos que posibilitan una integración social, ocasionando una constante desigualdad con la sociedad, condición de riesgo, indefensión, precariedad y fragilidad. Los sectores con alto índice de vulnerabilidad social a los cuales se les otorgarán gratuidades son establecidos mediante documento formal emanado por la Dirección del Servicio.

* Los valores señalados en la columna “Numerador y denominador estimado meta año 2017” y “Meta año 2017”, se han obtenido mediante estimaciones de series de datos sobre desempeños históricos logrados y en función de las variables específicas que componen cada tipo de indicador. En caso de producirse desviaciones al comparar el resultado del valor efectivo del indicador y su meta estimada, estas no afectan el cumplimiento del mismo.

N°	Nombre del indicador	Fórmula de cálculo	Unidad de Medida	Numerador y denominador estimado meta año 2017*	Meta año 2017*	Numerador y denominador efectivo meta año 2017	Resultado efectivo año 2017	Avance respecto a meta 2017	Medio de verificación	Nota técnica
8	Porcentaje de visitas realizadas en las Piscinas en relación a la capacidad medida en número de visitas posibles de realizar	(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	%	((61000/329600) *100	18,5%	(79071/329600) *100	24%	129,73%	<p>1. Informe Estadístico de Afluencia de Público en las piscinas emitido por Tesorería a la Dirección del Servicio.</p> <p>2. Informe Estadístico con resumen de gratuidades de la oficina SIAC a la Dirección del Servicio.</p> <p>3. Estudio de Capacidad máxima de visitantes Piscinas año 2009.</p>	<p>El número de visitas realizadas en las piscinas corresponden a las visitas pagadas y a las visitas gratuitas de sectores con alto índice de vulnerabilidad social. El denominador de esta meta está definida por la capacidad diaria de bañistas autorizada por la SEREMI de Salud de la Región Metropolitana. Dicha capacidad constituye la carga diaria máxima de bañistas autorizada y se calcula en base a la tasa de recirculación y del volumen de agua limpia introducido en la pileta en 24 hrs. De acuerdo a lo indicado en el artículo 4º del Reglamento de piscinas de uso público, se deberá controlar que dicha carga no sea superada . Los sectores con alto índice de vulnerabilidad social corresponden a organizaciones, instituciones , grupos de personas y Establecimientos Educativos que no poseen o se encuentran privados de los recursos básicos que posibilitan una integración social, ocasionando una constante desigualdad con la sociedad , condición de riesgo, indefensión, precariedad y fragilidad. Los sectores con alto índice de vulnerabilidad social a los cuales se les otorgarán gratuidades son establecidos mediante documento formal emanado por la Dirección del Servicio.</p>

* Los valores señalados en la columna “Numerador y denominador estimado meta año 2017” y “Meta año 2017”, se han obtenido mediante estimaciones de series de datos sobre desempeños históricos logrados y en función de las variables específicas que componen cada tipo de indicador. En caso de producirse desviaciones al comparar el resultado del valor efectivo del indicador y su meta estimada, estas no afectan el cumplimiento del mismo.

N°	Nombre del indicador	Fórmula de cálculo	Unidad de Medida	Numerador y denominador estimado meta año 2017*	Meta año 2017*	Numerador y denominador efectivo meta año 2017	Resultado efectivo año 2017	Avance respecto a meta 2017	Medio de verificación	Nota técnica
9	Porcentaje de Proyectos Urbanos Terminados y entregados a la comunidad el año t respecto del total de Proyectos Urbanos a terminar el año t	(Número de Proyectos Urbanos Terminados y entregados a la comunidad el año t/Número total de Proyectos Urbanos a terminar el año t)*100	%	(5 /5)*100	100%	(5 /5)*100	100%	100%	1. Informe División de Desarrollo Urbano	El programa asociado a este indicador es "Inversión PMS". El indicador mide la etapa de ejecución de proyecto.

* Los valores señalados en la columna "Numerador y denominador estimado meta año 2017" y "Meta año 2017", se han obtenido mediante estimaciones de series de datos sobre desempeños históricos logrados y en función de las variables específicas que componen cada tipo de indicador. En caso de producirse desviaciones al comparar el resultado del valor efectivo del indicador y su meta estimada, estas no afectan el cumplimiento del mismo.

INDICADORES TRANSVERSALES

N°	Nombre del indicador	Fórmula de cálculo	Unidad de Medida	Numerador y denominador estimado meta año 2017*	Meta año 2017*	Numerador y denominador efectivo meta año 2017	Resultado efectivo año 2017	Nota técnica	Razones de incumplimiento de la meta
1	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.	(Número de Accidentes del Trabajo ocurridos en el año t/ Promedio anual de trabajadores en el año t)*100	%	No Aplica	No Aplica	(28 /380.83)*100	7,35%	No Aplica	No Aplica
2	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el catastro de trámites del año t-1.	(N° de trámites digitalizados al año t / N° total de trámites identificados en el Catastro de trámites del año t-1)*100	%	No Aplica	No Aplica	(7 /7)*100	100%	No Aplica	No Aplica
3	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	(Número de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t / Número de medidas para la igualdad de género comprometidas para el año t en Programa de Trabajo)* 100	%	No Aplica	No Aplica	(3 /4)*100	75%	No Aplica	No Aplica

*Nota: Conforme a lo dispuesto en “Objetivo de Gestión 2”, del Decreto Exento N°290 de 2016, que aprueba el Programa Marco de los Programas de Mejoramiento de Gestión (PMG) de los Servicios en el Año 2017, no corresponde para los indicadores de Gestión Transversal el establecimiento de valores para las columnas “Numerador y denominador estimado meta 2017”, “Meta año 2017” y “Nota técnica”.

4	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.	(N° de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en año t/ N° de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t) *100	%	No Aplica	No Aplica	(108 /110)*100	98%	No Aplica	<p>El Comité Triministerial, con apoyo del Comité Técnico del PMG, decidió no acoger la observación presentada para el indicador "Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t", una vez analizados los antecedentes proporcionados en la Observación del Ministro del ramo, a través de su Representante Ministerial. Lo anterior debido a que existen errores de transcripción, las fechas de las SAIP CAS-4827347-Z9D4M9 y CAS-4839123-V7G9H2 indicando en ambos registros una fecha del 2018. El servicio presenta una nueva versión del medio de verificación que ratifica que el servicio no midió e informó correctamente y corrigiendo las fechas de finalización de las solicitudes. Adicionalmente, se contabilizan erróneamente la cantidad de días de trámite de la SAIP 4839123-V7G9H2 pues son en total solo 2 días y no 4 como se señala en el medio de verificación, además en la SAIP CAS-4827347-Z9D4M9 se anota erróneamente la fecha de finalización pues no replica la fecha de la solicitud de la subsanación como fecha de finalización, a diferencia de lo que si efectuó el servicio en las SAIP CAS-4824653-N5M5T3, CAS-4765596-F6L5D9, CAS-4744174-T6K7Y4 y otras más que fueron finalizadas por desistimiento al no existir subsanación por parte del requirente.</p>
---	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---	-----------	-----------	-----------------	-----	-----------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

N°	Nombre del indicador	Fórmula de cálculo	Unidad de Medida	Numerador y denominador estimado meta año 2017*	Meta año 2017*	Numerador y denominador efectivo meta año 2017	Resultado efectivo año 2017	Nota técnica	Razones de incumplimiento de la meta
5	Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t.	(Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t que no tuvieron oferentes/Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t)*100	%	No Aplica	No Aplica	(18 /185)*100	9,73%	No Aplica	No Aplica
6	Porcentaje de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas en el año t	(N° de actividad/es de Capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizada en el año t / N° de actividad/es de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en año t)*100	%	No Aplica	No Aplica	(4 /4)*100	100%	No Aplica	No Aplica
7	Porcentaje de compromisos de Auditorías implementados en el año t.	(N° de compromisos de auditoría pendientes de implementar al año t, que se encuentran implementados en año t / N° total de compromisos de auditorías realizadas al año t-1 pendientes de implementar en año t) * 100	%	No Aplica	No Aplica	(23 /23)*100	100%	No Aplica	No Aplica
8	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	(N° de controles de seguridad de la Norma NCh-ISO 27001 implementados para mitigar riesgos de seguridad de la información al año t/N° Total de controles establecidos en la Norma NCh-ISO 27001 para mitigar riesgos de seguridad de la información en el año t)*100	%	No Aplica	No Aplica	(22 /114)*100	19%	No Aplica	No Aplica
9	Índice de eficiencia energética.	Consumo Total de Energía (CTE) en el año t/ Superficie Total (ST) del conjunto de edificaciones utilizadas por el servicio en el año t	%	No Aplica	No Aplica	717440.72 /5077.	141,31kWh/m2	No Aplica	No Aplica

*Nota: Conforme a lo dispuesto en "Objetivo de Gestión 2", del Decreto Exento N°290 de 2016, que aprueba el Programa Marco de los Programas de Mejoramiento de Gestión (PMG) de los Servicios en el Año 2017, no corresponde para los indicadores de Gestión Transversal el establecimiento de valores para las columnas "Numerador y denominador estimado meta 2017", "Meta año 2017" y "Nota técnica".