

## CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2005

<b>MINISTERIO</b>	MINISTERIO DE ECONOMIA, FOMENTO Y TURISMO	<b>PARTIDA</b>	07
<b>SERVICIO</b>	SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES	<b>CAPÍTULO</b>	05

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2002	Efectivo 2003	Efectivo 2004	Efectivo 2005	Meta 2005	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
●Fiscalización directa	<u>Eficiencia/Producto</u>  Promedio mensual de fiscalizaciones por fiscalizador  <small>Aplica Enfoque de Género: NO</small>	((Promedio mensual[Sumatoria (N° de fiscalizaciones mes t)/N° de fiscalizadores mes t]))	20	20	20	16	21	NO	74%	9%	Estadísticas de gestión - Dptos. Técnicos Inspección	1
●Fiscalización por certificación	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u>  Porcentaje de viviendas en uso-colectivas con certificación de instalaciones interiores de gas  <small>Aplica Enfoque de Género: NO</small>	((N° viviendas certificadas/N° total de viviendas colectivas en uso)*100)	7.4 %	9.8 %	9.9 %	n.m.	10.2 %	--	0%	11%	Estadísticas de gestión - Dpto. Técnico Inspección de combustibles	
●Fiscalización por certificación	<u>Eficacia/Producto</u>  Porcentaje de inspectores fiscalizados  <small>Aplica Enfoque de Género: NO</small>	((N° de inspectores fiscalizados año t/N° total de inspectores año t)*100)	100.0 %	100.0 %	100.0 %	100.0 %	100.0 %	SI	100%	9%	<u>Reportes/Informes</u> Estadísticas de gestión	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2002	Efectivo 2003	Efectivo 2004	Efectivo 2005	Meta 2005	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Autorizaciones  &nbsp;&nbsp; - Concesiones	<u>Eficacia/Producto</u>  Porcentaje de concesiones tramitadas  Aplica Enfoque de Género: NO	((N° de concesiones tramitadas/N° total de concesiones recibidas)*100)	58.5 %	61.9 %	20.0 %	68.3 %	62.0 %	SI	110%	9%	<u>Reportes/Informes</u> Estadísticas - Sistema de atención de usuarios	
•Autorizaciones  &nbsp;&nbsp; - Concesiones	<u>Calidad/Producto</u>  Tiempo promedio de tramitación de concesiones  Aplica Enfoque de Género: NO	((Sumatoria (Tiempo de tramitación de concesiones en año t)/N° de concesiones tramitadas en año t))	136 días	116 días	201 días	545 días	118 días	SI	463%	9%	<u>Reportes/Informes</u> Estadísticas - Sistema de atención de usuarios	2
•Atención de usuarios  &nbsp;&nbsp; - Atención de Consultas / Reclamos.	<u>Calidad/Producto</u>  Porcentaje de reclamos resueltos  Aplica Enfoque de Género: NO	((N° de reclamos resueltos en año t/N° total de reclamos recibidos en año t)*100)	85.1 %	93.6 %	87.6 %	88.1 %	93.7 %	NO	94%	11%	<u>Reportes/Informes</u> Estadísticas - Sistema de atención de usuarios	3
•Atención de usuarios  &nbsp;&nbsp; - Atención de Consultas / Reclamos.	<u>Calidad/Producto</u>  Porcentaje de reclamos resueltos en un plazo no superior a una semana  Aplica Enfoque de Género: NO	((N° de reclamos resueltos en tiempo no superior a una semana corrida en año t/N° total de reclamos resueltos en año t)*100)	78.2 %	87.6 %	93.2 %	88.4 %	86.0 %	SI	103%	11%	<u>Reportes/Informes</u> Estadísticas - Sistema de atención de usuarios	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2002	Efectivo 2003	Efectivo 2004	Efectivo 2005	Meta 2005	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Atención de usuarios  &nbsp;&nbsp;&nbsp;- Atención de Consultas / Reclamos.	<u>Calidad/Producto</u>  Promedio mensual de reclamos resueltos por funcionarios en la Unidad de Atención de Usuarios  Aplica Enfoque de Género: NO	((Promedio mensual[Sumatoria (N° de reclamos resueltos mes t/N° de funcionarios mes t)]))	154	256	280	221	196	SI	113%	11%	<u>Reportes/Informes</u> Estadísticas - Sistema de atención de usuarios	
•Atención de usuarios  &nbsp;&nbsp;&nbsp;- Atención de Consultas / Reclamos.	<u>Calidad/Producto</u>  Tiempo promedio de resolución de reclamos  Aplica Enfoque de Género: NO	((Sumatoria (Tiempo de resolución de reclamos ingresados en año t)/N° de reclamos ingresados y resueltos en año t))	9 días	6 días	6 días	11 días	6 días	SI	196%	11%	<u>Reportes/Informes</u> Estadísticas - Sistema de atención de usuarios	4
•Atención de usuarios  &nbsp;&nbsp;&nbsp;- Atención de Consultas / Reclamos.	<u>Calidad/Producto</u>  Porcentaje de reclamos resueltos en un plazo no superior a un mes  Aplica Enfoque de Género: NO	((N° de reclamos resueltos en a lo más 30 días corridos en año t/N° total de reclamos resueltos en año t)*100)	n.c.	6.0 %	14.6 %	2.2 %	6.3 %	NO	35%	9%	<u>Reportes/Informes</u> Estadísticas - Sistema de atención de usuarios	5

(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>	60%
---	-----

<b>Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas</b>	0%
---	----

<b>Porcentaje de cumplimiento global del servicio</b>
---

60%
-----

Notas:

1.-por la complejidad que han presentado varias de las fiscalizaciones desarrolladas (villas conflictivas, fiscalizaciones nocturnas en programas de instendencia regional y carabineros) se ha debido conformar equipos de tres fiscalizadores por salida. Adicionalmente y con el objeto de reforzar el área concesiones que tenía un alto nivel de carga, se han destinado funcionarios del área de inspección al área concesiones.

2.-durante el año 2005 se incrementó fuertemente la cantidad de concesiones tramitadas por el servicio, en relación al año 2004, sin embargo, a pesar que se reforzó el área de concesiones con profesionales de otros departamentos, el indicador referido se vio afectado su cumplimiento debido a que un importante porcentaje de las concesiones tramitadas, venían rezagadas de años anteriores.

3.-Si bien no se cumplió la meta, el porcentaje alcanzado es cercano al 90%. Aquí es importante señalar que en un buen número de casos tramitados, la resolución final de éstos no sólo depende de la Superintendencia, sino que muchas veces se hacen consultas o se solicitan nuevos antecedentes a los distintos actores del sector energético lo que tiende a alargar los plazos.

4.-Si bien no se cumplió la meta, es importante señalar que en un buen número de casos tramitados, la resolución final de éstos no sólo depende de la Superintendencia, sino que muchas veces se hacen consultas o se solicitan nuevos antecedentes a los distintos actores del sector energético lo que tiende a alargar los plazos.

5.-Aquí es importante señalar que en un buen número de casos tramitados, la resolución final de éstos no sólo depende de la Superintendencia, sino que, dado la complejidad de los casos, se hacen consultas o se solicitan nuevos antecedentes a los distintos actores del sector energético lo que tiende a alargar los plazos.