

## FORMULARIO 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  | Formula de Cálculo   | Efectivo 2001               | Efectivo 2002                     | Efectivo 2003                       | Efectivo a Junio 2004               | Estimación 2012                      | Meta 2005                            | Ponderación | Medios de Verificación                         | Su-pues-tos | No-tas |
|--|--|--|-----------------------------|-----------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|-------------|--|-------------|--------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>•Atención de usuarios</li> <li>-Atención de Consultas / Reclamos.</li> </ul>                    | <u>Calidad/Producto</u><br><br>1 Porcentaje de reclamos resueltos<br><br>Aplica Desagregación por Sexo: NO<br>Aplica Gestión Territorial: --   | (N° de reclamos resueltos en año t/N° total de reclamos recibidos en año t)*100  | 75.0 %<br>(0.0/0.0)*<br>100 | 85.1 %<br>(7111.0/8360.0)*10<br>0 | 93.6 %<br>(92290.0/98590.0)*<br>100 | 92.6 %<br>(47350.0/51160.0)*10<br>0 | 94.0 %<br>(94000.0/100000.0)*1<br>00 | 93.7 %<br>(96500.0/103000.0)*<br>100 | 11%         | Estadísticas - Sistema de atención de usuarios | 1           |        |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>•Atención de usuarios</li> <li>-Atención de Consultas / Reclamos.</li> </ul>                    | <u>Calidad/Producto</u><br><br>2 Porcentaje de reclamos resueltos en un plazo no superior a una semana<br><br>Aplica Desagregación por Sexo: NO<br>Aplica Gestión Territorial: --                        | (N° de reclamos resueltos en tiempo no superior a una semana corrida en año t/N° total de reclamos resueltos en año t)*100 | 59.0 %<br>(0.0/0.0)*<br>100 | 78.2 %<br>(5561.0/7111.0)*10<br>0 | 87.6 %<br>(8085.0/9229.0)*10<br>0   | 84.7 %<br>(4008.0/4735.0)*100<br>0  | 85.1 %<br>(80000.0/94000.0)*10<br>0  | 86.0 %<br>(8300.0/9650.0)*10<br>0    | 11%         | Estadísticas - Sistema de atención de usuarios | 2           |        |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>•Atención de usuarios</li> <li>-Atención de Consultas / Reclamos.</li> </ul>                    | <u>Calidad/Producto</u><br><br>3 Promedio mensual de reclamos resueltos por funcionarios en la Unidad de Atención de Usuarios<br><br>Aplica Desagregación por Sexo: NO<br>Aplica Gestión Territorial: -- | (Promedio mensual[Sumatoria (N° de reclamos resueltos mes t/N° de funcionarios mes t)])                                    | S.I.                        | 154<br>(463/3)                    | 256<br>(769/3)                      | 196<br>(979/5)                      | 190<br>(950/5)                       | 196<br>(980/5)                       | 11%         | Estadísticas - Sistema de atención de usuarios | 3           |        |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>•Atención de usuarios</li> <li>•Atención de usuarios</li> <li>-Atención de Consultas</li> </ul> | <u>Calidad/Producto</u><br><br>4 Tiempo promedio de  | (Sumatoria (Tiempo de resolución de reclamos   | 4 días<br>(0/0)             | 9 días<br>(64724/7111)            | 6 días<br>(53056/9229)              | 6 días<br>(27800/4735)              | 6 días<br>(55000/9400)               | 6 días<br>(55700/9650)               | 11%         | Estadísticas - Sistema de atención de usuarios | 4           |        |

|  |   |   |                         |                               |                               |                                  |                                  |                                |     |  |   |  |
|--|---|---|-------------------------|-------------------------------|-------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|--------------------------------|-----|--|---|--|
| / Reclamos.  | resolución de reclamos<br>Aplica Desagregación por Sexo: NO<br>Aplica Gestión Territorial: --   | ingresados en año t)/N° de reclamos ingresados y resueltos en año t)  |                         |                               |                               |                                  |                                  |                                |     |  |   |  |
| •Atención de usuarios<br>•Atención de usuarios<br>-Atención de Consultas / Reclamos. | <u>Calidad/Productos</u><br>5 Porcentaje de reclamos resueltos en un plazo no superior a un mes<br>Aplica Desagregación por Sexo: NO<br>Aplica Gestión Territorial: --  | (N° de reclamos resueltos en a lo más 30 días corridos en año t)/N° total de reclamos resueltos en año t)*100 | S.I.                    | N.C.                          | 6.0 %<br>(549.0/9229.0)*100   | 6.6 %<br>(313.0/4735.0)*100      | 6.4 %<br>(600.0/9400.0)*100      | 6.3 %<br>(610.0/9650.0)*100    | 9%  | Estadísticas - Sistema de atención de usuarios                     | 5 |  |
| •Autorizaciones<br>-Concesiones  | <u>Eficacia/Productos</u><br>6 Porcentaje de concesiones tramitadas<br>Aplica Desagregación por Sexo: NO<br>Aplica Gestión Territorial: --  | (N° de concesiones tramitadas/N° total de concesiones recibidas)*100  | 44.0 %<br>(0.0/0.0)*100 | 58.5 %<br>(38.0/65.0)*100     | 61.9 %<br>(26.0/42.0)*100     | 60.9 %<br>(28.0/46.0)*100        | 60.0 %<br>(300.0/500.0)*100      | 62.0 %<br>(31.0/50.0)*100      | 9%  | Estadísticas - Sistema de atención de usuarios                     | 6 |  |
| •Autorizaciones<br>-Concesiones  | <u>Calidad/Productos</u><br>7 Tiempo promedio de tramitación de concesiones<br>Aplica Desagregación por Sexo: NO<br>Aplica Gestión Territorial: --  | (Sumatoria (Tiempo de tramitación de concesiones en año t)/N° de concesiones tramitadas en año t)             | 180 días<br>(0/0)       | 136 días<br>(5180/38)         | 116 días<br>(3024/26)         | 121 días<br>(1700/14)            | 117 días<br>(3500/30)            | 118 días<br>(3650/31)          | 9%  | Estadísticas - Sistema de atención de usuarios                     | 7 |  |
| •Fiscalización por certificación   | <u>Eficacia/Resultado Intermedio</u><br>8 Porcentaje de viviendas en uso-colectivas con certificación de instalaciones interiores de gas<br>Aplica Desagregación por Sexo: NO<br>Aplica Gestión Territorial: -- | (N° viviendas certificadas/N° total de viviendas colectivas en uso)*100                                       | S.I.                    | 7.4 %<br>(1114.0/15000.0)*100 | 9.8 %<br>(1553.0/15914.0)*100 | 10.3 %<br>(17500.0/169950.0)*100 | 10.6 %<br>(17500.0/165000.0)*100 | 10.2 %<br>(1750.0/17200.0)*100 | 11% | Estadísticas de gestión - Dpto. Técnico Inspección de combustibles | 8 |  |
| •Fiscalización directa   | <u>Eficiencia/Productos</u>   | (Promedio   | S.I.                    | 20                            | 20                            | 21                               | 20                               | 21                             | 9%  |  | 9 |  |

|                                  |   |  |      |                            |                            |                            |                              |                            |    |  |    |  |
|----------------------------------|---|--|------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|------------------------------|----------------------------|----|--|----|--|
|                                  | 9 Promedio mensual de fiscalizaciones por fiscalizador<br><br>Aplica Desagregación por Sexo: NO<br>Aplica Gestión Territorial: --                     | mensual[Sumatoria (N° de fiscalizaciones mes t)/N° de fiscalizadores mes t]) |      | (1469/74)                  | (1516/74)                  | (1530/74)                  | (1500/74)                    | (1550/74)                  |    | Estadísticas de gestión - Dptos. Técnicos Inspección |    |  |
| •Fiscalización por certificación | <u>Eficacia/Productos</u><br><br>10 Porcentaje de inspectores fiscalizados<br><br>Aplica Desagregación por Sexo: NO<br>Aplica Gestión Territorial: -- | (N° de inspectores fiscalizados año t/N° total de inspectores año t)*100     | S.I. | 100.0 %<br>(70.0/70.0)*100 | 100.0 %<br>(60.0/60.0)*100 | 100.0 %<br>(55.0/55.0)*100 | 100.0 %<br>(550.0/550.0)*100 | 100.0 %<br>(55.0/55.0)*100 | 9% | Reportes/Informes Estadísticas de gestión            | 10 |  |

Notas:

Supuesto Meta:

- 1 no hay
- 2 no hay
- 3 no hay
- 4 no hay
- 5 no hay
- 6 no hay
- 7 no hay
- 8 no hay
- 9 no hay
- 10 no hay