

FORMULARIO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2006

MINISTERIO	MINISTERIO DE ECONOMIA, FOMENTO Y TURISMO	PARTIDA	07
SERVICIO	SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES	CAPÍTULO	05

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Formula de Cálculo	Efectivo 2002	Efectivo 2003	Efectivo 2004	Efectivo a Junio 2005	Estimación 2012	Meta 2006	Ponderación	Medios de Verificación	Su-pues-tos	No-tas
<ul style="list-style-type: none"> •Atención de usuarios -Atención de Consultas / Reclamos. 	<u>Calidad/Producto</u> 1 Porcentaje de reclamos resueltos Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(N° de reclamos resueltos en año t/N° total de reclamos recibidos en año t)*100	85.1 % (7111.0/8360.0)*100	93.6 % (92290.0/98590.0)*100	87.6 % (47830.0/54600.0)*100	98.3 % (22623.0/3004.0)*100	98.3 % (45246.0/6008.0)*100	98.3 % (45246.0/46008.0)*100	12%	Estadísticas - Sistema de atención de usuarios	1	
<ul style="list-style-type: none"> •Atención de usuarios -Atención de Consultas / Reclamos. 	<u>Calidad/Producto</u> 2 Porcentaje de reclamos resueltos que lo es en un plazo no superior a una semana Aplica Desagregación por Sexo: NO 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	78.2 % (5561.0/7111.0)*100	87.6 % (8085.0/9229.0)*100	93.2 % (41144.0/44144.0)*100	92.6 % (20958.0/22623.0)*100	92.6 % (41916.0/5246.0)*100	92.6 % (41916.0/45246.0)*100	12%	Estadísticas - Sistema de atención de usuarios	2	
<ul style="list-style-type: none"> •Atención de usuarios -Atención de Consultas / Reclamos. 	<u>Calidad/Producto</u> 3 Promedio mensual de reclamos resueltos por funcionarios en la Unidad de Atención de Usuarios Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(Promedio mensual[Sumatoria (N° de reclamos resueltos mes t/N° de funcionarios mes t)])	154 (463/3)	256 (769/3)	280 (840/3)	153 (458/3)	153 (460/3)	153 (460/3)	12%	Estadísticas - Sistema de atención de usuarios	3	
<ul style="list-style-type: none"> •Atención de usuarios •Atención de usuarios -Atención de Consultas 	<u>Calidad/Producto</u> 4 Tiempo promedio de	(Sumatoria (Tiempo de resolución de reclamos	9 días (64724/7111)	6 días (53056/9229)	6 días (283610/47830)	12 días (32882/2748)	12 días (65000/5500)	10 días (55000/5500)	12%	Estadísticas - Sistema de atención de usuarios	4	

/ Reclamos.	resolución de reclamos Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	ingresados en año t)/N° de reclamos ingresados y resueltos en año t)										
•Atención de usuarios •Atención de usuarios -Atención de Consultas / Reclamos.	<u>Calidad/Productos</u> 5 Porcentaje de reclamos resueltos que lo es en un plazo de entre 8 días y un mes Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(N° de reclamos resueltos entre 8 y 30 días corridos en año t)/N° total de reclamos resueltos en año t)*100	N.C.	6.0 % (549.0/9229.0)*100	14.6 % (663.0/4545.0)*100	5.1 % (139.0/2748.0)*100	5.1 % (280.0/5500.0)*100	5.1 % (280.0/5500.0)*100	11%	Estadísticas - Sistema de atención de usuarios	5	
•Autorizaciones -Concesiones	<u>Eficacia/Productos</u> 6 Porcentaje de concesiones tramitadas Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(N° de concesiones tramitadas/N° total de concesiones recibidas)*100	58.5 % (38.0/65.0)*100	61.9 % (26.0/42.0)*100	20.0 % (13.0/65.0)*100	41.3 % (26.0/63.0)*100	38.1 % (48.0/126.0)*100	38.1 % (48.0/126.0)*100	10%	Estadísticas - Sistema de atención de usuarios	6	
•Autorizaciones -Concesiones	<u>Calidad/Productos</u> 7 Tiempo promedio de tramitación de concesiones Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(Sumatoria (Tiempo de tramitación de concesiones en año t)/N° de concesiones tramitadas en año t)	136 días (5180/38)	116 días (3024/26)	201 días (5226/26)	201 días (5226/26)	201 días (9648/48)	201 días (9648/48)	10%	Estadísticas - Sistema de atención de usuarios	7	
•Fiscalización directa	<u>Eficiencia/Productos</u> 8 Promedio mensual de fiscalizaciones por fiscalizador Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(Promedio mensual [Sumatoria (N° de fiscalizaciones mes t)/N° de fiscalizadores mes t])	20 (1469/74)	20 (1516/74)	20 (1486/74)	10 (100/10)	10 (100/10)	12 (120/10)	11%	Estadísticas de gestión - Dptos. Técnicos Inspección	8	
•Fiscalización por certificación	<u>Eficacia/Productos</u>	(N° de inspectores fiscalizados	100.0 % (70.0/70.0)*100	100.0 % (60.0/60.0)*100	100.0 % (68.0/68.0)*100	53.3 % (32.0/60.0)*100	100.0 % (60.0/60.0)*100	100.0 % (60.0/60.0)*100	10%	Reportes/Informes	9	

	9 Porcentaje de inspectores fiscalizados Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	año t/N° total de inspectores año t)*100								Estadísticas de gestión		
--	---	--	--	--	--	--	--	--	--	-------------------------	--	--

Notas:

Supuesto Meta:

- 1 Se espera igual demanda de requerimientos que el año en curso,
- 2 Se estima que la meta, es difícilmente superable debido a que el 7,4% restante de los resueltos, corresponden a casos que involucran una serie de acciones como fiscalización, envío de oficio, sanción etc. lo que lo hace imposible de contestar en menos de una semana.
- 3 Se espera igual demanda de requerimientos para el próximo año, además este indicador sólo contiene las atenciones resueltas por los funcionarios del depto. de Atención de Usuarios en forma presencial, decontando los casos resueltos telefónicamente y via web.
- 4 Se espera igual demanda de requerimientos para el próximo año, además este indicador sólo contiene las atenciones resueltas por los funcionarios del depto. de Atención de Usuarios en forma presencial, decontando los casos resueltos telefónicamente y via web.
- 5 Se espera igual demanda de requerimientos para el próximo año, además este indicador sólo contiene las atenciones resueltas por los funcionarios del depto. de Atención de Usuarios en forma presencial, decontando los casos resueltos telefónicamente y via web.
- 6 Se espera una demanda igual para el proximo año, las razones de esta meta se explican en oficio dirigido a Dipres con motivo de la carta N° 209 del 13/05/2005 en donde se solicitan medios de verificación para este indicador
- 7 Se espera una demanda igual para el proximo año, las razones de esta meta se explican en oficio dirigido a Dipres con motivo de la carta N° 209 del 13/05/2005 en donde se solicitan medios de verificación para este indicador
- 8 SÓLO CONSIDERA LAS FISCALIZACIONES EFECTUADAS EN SANTIAGO Y POR EQUIPOS DE INSPECCIÓN (POR LO GENERAL CONFORMADAS POR 2 PERSONAS)
- 9 SÓLO SON 60 INSPECTORES A NIVEL NACIONAL, POR LO QUE SE ESPERA FISCALIZAR POR LO MENOS UNA VEZ AL AÑO A CADA UNO DE ELLOS, PERO EN LA MEDIDA QUE ESTE N° AUMENTE Y SE AGREGUEN OTROS INSPECTORES A OTRAS ÁREAS (ELECTRICIDAD) NO VA A SER POSIBLE FISCALIZAR A LA TOTALIDAD.