

CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2008

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

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2005	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Meta 2008	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Fiscalización directa	<u>Eficiencia/Productos</u> Promedio mensual de fiscalizaciones por fiscalizador de electricidad <small>Aplica Enfoque de Género: NO</small>	((Promedio mensual (sumatoria (N° de Fiscalizaciones mes t)/Número de fiscalizadores mes t))	n.m.	n.m.	0.00	67.63	22.00	SI	307%	10%	<u>Reportes/Informes</u> Registro de fiscalizaciones	1
•Fiscalización directa	<u>Eficiencia/Productos</u> Promedio mensual de fiscalizaciones por fiscalizador de Combustibles Líquidos <small>Aplica Enfoque de Género: NO</small>	((Promedio mensual (sumatoria (N° de Fiscalizaciones mes t)/Número de fiscalizadores mes t))	n.m.	n.m.	0.00	18.03	14.00	SI	129%	10%	<u>Reportes/Informes</u> Registro de fiscalizaciones	2
•Fiscalización directa	<u>Eficiencia/Productos</u> Promedio mensual de fiscalizaciones por fiscalizador de gas <small>Aplica Enfoque de Género: NO</small>	((Promedio mensual (sumatoria (N° de Fiscalizaciones mes t)/Número de fiscalizadores mes t))	n.m.	n.m.	0.00	21.09	21.00	SI	100%	10%	<u>Reportes/Informes</u> Registro de fiscalizaciones	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2005	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Meta 2008	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Atención de usuarios - 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)	88.1 %	92.0 %	94.8 %	90.8 %	90.0 %	SI	101%	9%	<u>Reportes/Informes</u> Estadísticas - Sistema de atención de usuarios	
•Atención de usuarios - Atención de Consultas / Reclamos.	<u>Calidad/Producto</u> Porcentaje de reclamos resueltos que lo es 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)	88.4 %	96.2 %	92.2 %	90.5 %	90.0 %	SI	101%	9%	<u>Reportes/Informes</u> Estadísticas - Sistema de atención de usuarios	
•Atención de usuarios - 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)]))	221	313	397	262	260	SI	101%	9%	<u>Reportes/Informes</u> Estadísticas - Sistema de atención de usuarios	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2005	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Meta 2008	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Atención de usuarios - 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))	11 días	2 días	4 días	10 días	10 días	SI	104%	9%	<u>Reportes/Informes Estadísticas - Sistema de atención de usuarios</u>	
•Atención de usuarios - Atención de Consultas / Reclamos.	<u>Calidad/Producto</u> Porcentaje de reclamos resueltos que lo es en un plazo de entre 8 días y un mes Aplica Enfoque de Género: NO	((N° de reclamos resueltos entre 8 y 30 días corridos en año t/N° total de reclamos resueltos en año t)*100)	2.2 %	2.3 %	5.5 %	3.6 %	3.5 %	SI	101%	9%	<u>Reportes/Informes Estadísticas - Sistema de atención de usuarios</u>	

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

Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio	100%
Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas	0%
Porcentaje de cumplimiento global del servicio	100%

Notas:

1.-El aumento en el porcentaje de cumplimiento se debe a que en el año 2008, se comenzo a trabajar en base al proyecto de rediseño de las áreas de fiscalización contabilizando de manera distinta las inspecciones realizadas por nuestros fiscalizadores, es decir, el dato se encuentra dado por las fiscalizaciones indirectas y directas, en cuyo caso las indirectas se realiza una fiscalización documental, se verifica y chequea todos los documentos que se presentan en la declaración y la directa que son todas aquellas fiscalizaciones que verificamos y chequeamos en terreno las declaraciones.

2.-El aumento en el porcentaje de cumplimiento se debe a que en el año 2008, se comenzo a trabajar en base al proyecto de rediseño de las áreas de fiscalización contabilizando de manera distinta las inspecciones realizadas por nuestros fiscalizadores, es decir, el dato se encuentra dado por las fiscalizaciones indirectas y directas, en cuyo caso las indirectas se realiza una fiscalización documental, se verifica y chequea todos los documentos que se presentan en la declaración y la directa que son todas aquellas fiscalizaciones que verificamos y chequeamos en terreno las declaraciones.

3.-En cuanto a la explicación de haber cumplido en un 281,3% la meta fijada, esto se debe a los siguientes factores:?

Aumento en la dotación de personas dedicadas a la tramitación de concesiones, se paso de un promedio de 5 personas el 2006 a 14 personas el 2008. ?

La consolidación en cuanto a la estandarización y sistematización en la generación de los oficios de concesiones, lo que provocó reducción en las curvas de aprendizajes de los nuevos tramitadores y un aumento de la productividad de estos.?

Control de los flujos de creación y aprobación de los documentos, mediante el apoyo de herramientas de tecnologías de información.?

Adecuada gestión en los controles de tiempos y recursos, en especial en las etapas de admisibilidad y traslado de oposiciones.

4.-En cuanto a la explicación de haber cumplido en un 176,1% la meta fijada, esto se debe a los siguientes factores:-Aumento en la dotación de personas dedicadas a la tramitación de concesiones, se paso de un promedio de 5 personas el 2006 a 14 personas el 2008. -La consolidación en cuanto a la estandarización y sistematización en la generación de los oficios de concesiones, lo que provocó reducción en las curvas de aprendizajes de los nuevos tramitadores.-Control de los flujos de creación y aprobación de los documentos, mediante el apoyo de herramientas de tecnologías de información.-Adecuada gestión en los controles de tiempos y recursos, en especial en las etapas de admisibilidad y traslado de oposiciones.