

FORMULARIO 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 | Formula de Cálculo | Efectivo 2004 | Efectivo 2005 | Efectivo 2006 | Efectivo a Junio 2007 | Estimación 2012 | Meta 2008 | Ponderación | Medios de Verificación | Supuestos | Notas |
|---|--|--|------------------------------|------------------------------|------------------------------|-------------------------------|--------------------------------|------------------------------|-------------|--|-----------|-------|
| •Fiscalización directa | <u>Eficiencia/Producto</u> 1 Promedio mensual de fiscalizaciones por fiscalizador de electricidad <small>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</small> | (Promedio mensual (sumatoria (Nº de Fiscalizaciones mes t)/Número de fiscalizadores mes t) | 0.00 | N.M. | N.M. | 19.00 (95.00/5.00) | 19.00 (95.00/5.00) | 22.00 (110.00/5.00) | 10% | Reportes/Informes Registro de fiscalizaciones | 1 | |
| •Fiscalización directa | <u>Eficiencia/Producto</u> 2 Promedio mensual de fiscalizaciones por fiscalizador de Combustibles Líquidos <small>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</small> | (Promedio mensual (sumatoria (Nº de Fiscalizaciones mes t)/Número de fiscalizadores mes t) | 0.00 | N.M. | N.M. | 8.63 (69.00/8.00) | 8.63 (69.00/8.00) | 14.00 (112.00/8.00) | 10% | Reportes/Informes Registro de fiscalizaciones | 2 | |
| •Fiscalización directa | <u>Eficiencia/Producto</u> 3 Promedio mensual de fiscalizaciones por fiscalizador de gas <small>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</small> | (Promedio mensual (sumatoria (Nº de Fiscalizaciones mes t)/Número de fiscalizadores mes t) | 0.00 | N.M. | N.M. | 15.17 (91.00/6.00) | 15.17 (91.00/6.00) | 21.00 (126.00/6.00) | 10% | Reportes/Informes Registro de fiscalizaciones | 3 | |
| •Atención de usuarios -Atención de Consultas / Reclamos. | <u>Calidad/Producto</u> | (Nº de reclamos resueltos en | 87.6 % (47830.0/54600.0)* | 88.1 % (7967.0/9042.0)*10 | 92.0 % (11265.0/12245.0)* | 92.3 % (7801.0/8455.0)*100 | 88.9 % (13440.0/15113.0)*10 | 90.0 % (15250.0/16950.0)* | 9% | Estadísticas - Sistema de atención de | 4 | |

| | | | | | | | | | | | | |
|---|---|--|---------------------------------|-------------------------------|---------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|----|--|---|--|
| | 4 Porcentaje de reclamos resueltos Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: -- | año t/N° total de reclamos recibidos en año t)*100 | 100 | 0 | 100 | | 0 | 100 | | usuarios | | |
| •Atención de usuarios -Atención de Consultas / Reclamos. | <u>Calidad/Productos</u> 5 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 | 93.2 % (41144.0/44144.0)*100 | 88.4 % (7040.0/7967.0)*100 | 96.2 % (10837.0/11265.0)*100 | 94.0 % (7333.0/7801.0)*100 | 87.5 % (7000.0/8000.0)*100 | 90.0 % (7500.0/8333.0)*100 | 9% | Estadísticas - Sistema de atención de usuarios | 5 | |
| •Atención de usuarios -Atención de Consultas / Reclamos. | <u>Calidad/Productos</u> 6 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)) | 280 (840/3) | 221 (664/3) | 313 (939/3) | 217 (1300/6) | 225 (674/3) | 260 (1300/5) | 9% | Estadísticas - Sistema de atención de usuarios | 6 | |
| •Atención de usuarios -Atención de Consultas / Reclamos. | <u>Calidad/Productos</u> 7 Tiempo promedio de resolución de reclamos Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: -- | (Sumatoria (Tiempo de resolución de reclamos ingresados en año t)/N° de reclamos ingresados y resueltos en año t) | 6 días (283610/47830) | 11 días (89987/7967) | 2 días (21422/11265) | 2 días (14889/7801) | 10 días (80900/8090) | 10 días (80900/8090) | 9% | Estadísticas - Sistema de atención de usuarios | 7 | |
| •Atención de usuarios -Atención de Consultas / Reclamos. | <u>Calidad/Productos</u> 8 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 | 14.6 % (663.0/4545.0)*100 | 2.2 % (175.0/7967.0)*100 | 2.3 % (256.0/11265.0)*100 | 3.5 % (274.0/7801.0)*100 | 3.5 % (280.0/8090.0)*100 | 3.5 % (290.0/8200.0)*100 | 9% | Estadísticas - Sistema de atención de usuarios | 8 | |

| | | | | | | | | | | | | |
|----------------------------------|--|---|----------------------------|----------------------------|----------------------------|---------------------------|----------------------------|----------------------------|-----|--|----|--|
| •Autorizaciones -Concesiones | <u>Eficacia/Producto</u> 9 Porcentaje de concesiones tramitadas Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: -- | (N° de concesiones tramitadas/N° total de concesiones recibidas)*100 | 20.0 % (13.0/65.0)*100 | 68.3 % (69.0/101.0)*100 | 78.0 % (39.0/50.0)*100 | 34.1 % (15.0/44.0)*100 | 40.0 % (32.0/80.0)*100 | 40.0 % (32.0/80.0)*100 | 10% | Estadísticas - Sistema de atención de usuarios | 9 | |
| •Autorizaciones -Concesiones | <u>Calidad/Producto</u> 10 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) | 201 días (5226/26) | 545 días (37575/69) | 278 días (10847/39) | 477 días (20980/44) | 201 días (9648/48) | 500 días (15000/30) | 10% | Estadísticas - Sistema de atención de usuarios | 10 | |
| •Fiscalización por certificación | <u>Eficacia/Producto</u> 11 Porcentaje de entidades de certificación de instalaciones interiores de gas fiscalizadas Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: -- | (N° de entidades de certificación de instalaciones interiores de gas fiscalizadas /N° entidades de certificación de instalaciones interiores de gas)*100 | 100.0 % (68.0/68.0)*100 | 100.0 % (59.0/59.0)*100 | 100.0 % (60.0/60.0)*100 | 67.7 % (23.0/34.0)*100 | 100.0 % (34.0/34.0)*100 | 100.0 % (34.0/34.0)*100 | 5% | Reportes/Informes Estadísticas de gestión | 11 | |

Notas:

Supuesto Meta:

- 1 En razón a que la Superintendencia se encuentra en un rediseño del proceso de fiscalización, se estima un incremento del número de fiscalizaciones mensual.
- 2 En razón a que la Superintendencia se encuentra en un rediseño del proceso de fiscalización, se estima un incremento del número de fiscalizaciones mensual.
- 3 En razón a que la Superintendencia se encuentra en un rediseño del proceso de fiscalización, se estima un incremento del número de fiscalizaciones mensual.
- 4 Debido a la crisis energetica (gas Natural) y por el uso de la alternativa propano aire podria aumentar la cantidad de reclamos y o consultas.
- 5 Debido a la crisis energetica (gas Natural) y por el uso de la alternativa propano aire podria aumentar la cantidad de reclamos y o consultas.
- 6 Debido a la crisis energetica (gas Natural) y por el uso de la alternativa propano aire podria aumentar la cantidad de reclamos y o consultas.

- 7 Debido a la crisis energetica (gas Natural) y por el uso de la alternativa propano aire podria aumentar la cantidad de reclamos y o consultas.
- 8 Debido a la crisis energetica (gas Natural) y por el uso de la alternativa propano aire podria aumentar la cantidad de reclamos y o consultas.
- 9 Debido a la crisis energetica y a su vez a la ampliación de la matriz energetica, se presume que en los años venideros se tendra un aumento en la tramitación de concesiones.
- 10 Debido a la crisis energetica y a al aumento de concesiones estimada y a su vez la complejidad de las mismas se prevee un aumento en el tiempo.
- 11 Debido a la cantidad de entidades de certificación de instalaciones interiores de gas se fiscalizaran todas, no importando el lugar donde estas operen.