

FORMULARIO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2009

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 2005	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Efectivo a Junio 2008	Estimación 2012	Meta 2009	Ponderación	Medios de Verificación	Su-pues-tos	No-tas
•Autorizaciones y registros -Concesiones	<u>Calidad/Producto</u> 1 Tiempo promedio de tramitación de Concesiones de Distribución Eléctricas <small>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</small>	(sumatoria(tiempo de tramitación de concesiones de distribución eléctricas en año t/Número de concesiones de distribución eléctricas tramitadas en año t)	0 días	0 días (0/0)	0 días (0/0)	301 días (4214/14)	500 días (15000/30)	351 días (33000/94)	10%	Reportes/Informes Sistema de aplicaciones para concesiones	1	
•Autorizaciones y registros -Concesiones	<u>Calidad/Producto</u> 2 Tiempo promedio de tramitación de Concesiones de Generación Eléctricas <small>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</small>	(sumatoria(tiempo de tramitación de concesiones de generación eléctricas en año t/número de concesiones tramitadas de generación eléctricas en año t)	0 días	0 días (0/0)	0 días (0/0)	266 días (3717/14)	500 días (15000/30)	400 días (8400/21)	10%	Reportes/Informes Sistema de aplicaciones para concesiones	2	
•Autorizaciones y registros -Concesiones	<u>Calidad/Producto</u> 3 Tiempo promedio de tramitación de Concesiones de Transmisión Eléctricas <small>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</small>	(sumatoria(tiempo de tramitación de concesiones de transmisión eléctricas en año t/Número de concesiones de transmisión eléctricas tramitadas en	0 días	0 días (0/0)	0 días (0/0)	392 días (5482/14)	500 días (15000/30)	450 días (2700/6)	10%	Reportes/Informes Sistema de aplicaciones para concesiones	3	

•Fiscalización	<u>Eficiencia/Productos</u> 4 Promedio mensual de fiscalizaciones por fiscalizador de electricidad Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(Promedio mensual (sumatoria (N° de Fiscalizaciones mes t)/Número de fiscalizadores mes t)	N.M.	N.M.	0.00 % (0.00/0.00)	70.58 % (1835.00/26.00)	64.08 % (1666.00/26.00)	65.38 % (1700.00/26.00)	10%	Reportes/Informes Registro de fiscalizaciones	4	
•Fiscalización	<u>Eficiencia/Productos</u> 5 Promedio mensual de fiscalizaciones por fiscalizador de gas Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(Promedio mensual (sumatoria (N° de Fiscalizaciones mes t)/Número de fiscalizadores mes t)	N.M.	N.M.	0.00 % (0.00/0.00)	21.06 % (716.00/34.00)	21.00 % (714.00/34.00)	22.00 % (748.00/34.00)	10%	Reportes/Informes Registro de fiscalizaciones	5	
•Fiscalización	<u>Eficiencia/Productos</u> 6 Promedio mensual de fiscalizaciones por fiscalizador de Combustibles Líquidos Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(Promedio mensual (sumatoria (N° de Fiscalizaciones mes t)/Número de fiscalizadores mes t)	N.M.	N.M.	0.00 % (0.00/0.00)	16.50 % (99.00/6.00)	14.00 % (84.00/6.00)	15.00 % (90.00/6.00)	10%	Reportes/Informes Registro de fiscalizaciones	6	
•Autorizaciones y registros -Concesiones	<u>Eficiencia/Productos</u> 7 Porcentaje de concesiones tramitadas Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(N° de concesiones tramitadas/N° total de concesiones recibidas)*100	68.3 % (69.0/101.0)*100	78.0 % (39.0/50.0)*100	43.1 % (25.0/58.0)*100	77.8 % (14.0/18.0)*100	40.0 % (32.0/80.0)*100	45.0 % (45.0/100.0)*100	8%	Estadísticas - Sistema de atención de usuarios	7	
•Relación con el cliente -Atención de Consultas y Reclamos.	<u>Calidad/Productos</u> 8 Porcentaje de reclamos resueltos Aplica Desagregación por Sexo: NO	(N° de reclamos resueltos en año t/N° total de reclamos recibidos en año t)*100	88.1 % (7967.0/9042.0)*100	92.0 % (11265.0/12245.0)*100	94.8 % (14298.0/15079.0)*100	11.7 % (88.0/754.0)*100	10.0 % (140.0/1400.0)*100	10.0 % (150.0/1500.0)*100	8%	Estadísticas - Sistema de atención de usuarios	8	

	Aplica Gestión Territorial: --											
•Relación con el cliente -Atención de Consultas y Reclamos.	<u>Calidad/Productos</u> 9 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)	11 días (89987/7967)	2 días (21422/11265)	4 días (60900/14298)	75 días (6629/88)	95 días (13258/140)	86 días (12900/150)	9%	Estadísticas - Sistema de atención de usuarios	9	
•Relación con el cliente -Atención de Consultas y Reclamos.	<u>Calidad/Productos</u> 10 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	2.2 % (175.0/7967.0)*100	2.3 % (256.0/11265.0)*100	5.5 % (781.0/14298.0)*100	6.8 % (6.0/88.0)*100	8.6 % (12.0/140.0)*100	9.3 % (14.0/150.0)*100	9%	Estadísticas - Sistema de atención de usuarios	10	
•Regulación y estudios	<u>Eficacia/Productos</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 % (59.0/59.0)*100	100.0 % (60.0/60.0)*100	100.0 % (36.0/36.0)*100	51.4 % (18.0/35.0)*100	100.0 % (35.0/35.0)*100	100.0 % (35.0/35.0)*100	6%	Reportes/Informes Estadísticas de gestión	11	

Notas:

Supuesto Meta:

- 1 Se estima una disminución en los días proyectados por el nuevo sistema de concesiones.
- 2 Se estima una disminución en los días proyectados por el nuevo sistema de concesiones.
- 3 Se estima una disminución en los días proyectados por el nuevo sistema de concesiones.
- 4 El indicador muestra un aumento de la fiscalización debido a que se consideran las fiscalizaciones directas e indirectas.

- 5 Se estima un total de 22 fiscalización directa e indirecta por fiscalizador para el año.
- 6 Suponemos un total de 90 fiscalizaciones directas e indirectas realizadas por los fiscalizadores de combustibles líquidos.
- 7 Se estima un total de 100 concesiones que llegaran en el año 2009.
- 8 Se estima un total de 1500 reclamos aproximadamente en el año 2009, los factores externos pueden ser variados debido a que pueden aumentar significativamente por cortes masivos de luz, falta de energía, etc, por lo tanto, con el nuevo rediseño pretendemos estar preparados para dar respuesta a muchos más reclamos.
- 9 Los tiempos de tramitación de este tipo de reclamos, suponen considerar los tiempos legales de respuesta de las empresas, las fiscalizaciones en terreno, y la verificación de la información de las partes, los factores externos pueden afectar positivamente o negativamente, en el caso de falta de energía o cortes masivo podrian aumentar, ahora en caso que funcione nuestro rediseño y que no existan agentes externos significativos este indicado necesariamente tendra una mejora.
- 10 Suponemos dar respuesta a un total de 150 reclamos año, debido a la complejidad y a los plazos que poseen las empresas para responder
- 11 Suponemos fiscalizar el total de las entidades de certificación