





Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Meta 2012	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Atención de la Ciudadanía  &nbsp;&nbsp;&nbsp;- &nbsp;&nbsp;&nbsp;Atención de Consultas y Reclamos.	<u>Calidad/Producto</u>  Porcentaje de reclamos atendidos en el periodo t, en un plazo menor o igual a 90 días, respecto del total de reclamos ingresados en el periodo t.  Aplica Enfoque de Género: NO	((Total de reclamos resueltos en un plazo menor o igual a 90 días/Total de reclamos ingresados en el período t.)*100)	n.m.	20 %	0 %	73 %	60 %	SI	122%	10%	Reportes/Informes "Informe mensual de indicadores BGI", presentado por el centro de responsabilidad.	2

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

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

Notas:

1.-El alto cumplimiento de este indicador se debe a que durante el año 2012, se tramitó un número mayor de solicitudes "inadmisibles" y/o "desistidas", siendo en especial las inadmisibles, las que tienen un tiempo promedio de tramitación menor al tiempo de las tramitaciones de concesiones admisibles, puesto que no constituyen un informe de alta complejidad. Adicionalmente, durante el año se tomó la decisión de destinar a profesionales de otras áreas para la tramitación.

2.-El alto cumplimiento de este indicador se debió a la implementación de la nueva plataforma SIAC a nivel nacional, la contratación de personal especializado en la atención ciudadana y la creación del Departamento de Experiencia del Cliente.