

INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2003

MINISTERIO	Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción	PARTIDA	07
SERVICIO	Superintendencia de Electricidad y Combustibles	CAPÍTULO	05
PROGRAMA		PROGRAMA	

Nº	Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Notas	Fórmula de Cálculo	Efectivo 1999	Efectivo 2000	Efectivo 2001	Estimado 2002	Meta 2003
1	Atención de usuarios (Atención de Consultas / Reclamos.)	Eficacia de Porcentaje de reclamos resueltos	Si	$(N^\circ \text{ de reclamos resueltos en año } t / N^\circ \text{ total de reclamos recibidos en año } t) * 100$	n.c.	50.0 %	75.0 %	77.7 %	84.6 %
2	Atención de usuarios (Atención de Consultas / Reclamos.)	Eficacia de Porcentaje de reclamos resueltos en un plazo no superior a una semana	No	$(N^\circ \text{ de reclamos resueltos en tiempo no superior a una semana corrida en año } t / N^\circ \text{ total de reclamos resueltos en año } t) * 100$	n.c.	n.c.	59.1 %	81.5 %	81.8 %
3	Atención de usuarios (Atención de Consultas / Reclamos.)	Eficiencia de Promedio mensual de reclamos resueltos por funcionarios en la Unidad de Atención de Usuarios	No	$(\text{Promedio mensual} [\text{Sumatoria } (N^\circ \text{ de reclamos resueltos mes } t / N^\circ \text{ de funcionarios mes } t)])$	n.c.	n.c.	s.i.	138	153
4	Atención de usuarios (Atención de Consultas / Reclamos.)	Calidad de Tiempo promedio de resolución de reclamos	Si	$(\text{Sumatoria } (\text{Tiempo de resolución de reclamos ingresados en año } t) / N^\circ \text{ de reclamos ingresados y resueltos en año } t)$	n.c.	n.c.	4 días 2 - 60	6 días 2 - 60	5 días 2 - 60
5	Atención de usuarios (Atención de Consultas / Reclamos.)	Calidad de Porcentaje de reclamos resueltos en un plazo superior a una semana y no superior a un mes	No	$(N^\circ \text{ de reclamos resueltos en tiempo entre 8 y 30 días corridos en año } t / N^\circ \text{ total de reclamos resueltos en año } t) * 100$	n.c.	n.c.	s.i.	11.6 %	10.9 %
6	Autorizaciones (Concesiones)	Eficacia de Porcentaje de concesiones tramitadas	Si	$(N^\circ \text{ de concesiones tramitadas} / N^\circ \text{ total de concesiones recibidas}) * 100$	n.c.	50.0 %	44.0 %	58.7 %	60.0 %

Nº	Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Notas	Fórmula de Cálculo	Efectivo 1999	Efectivo 2000	Efectivo 2001	Estimado 2002	Meta 2003
7	Autorizaciones(Concesiones)	Calidad Tiempo promedio de tramitación de concesiones	Si	(Sumatoria (Tiempo de tramitación de concesiones en año t)/Nº de concesiones tramitadas en año t)	n.c.	200 días 90 - 365	180 días 90 - 365	140 días 90 - 365	117 días 90 - 365
8	Fiscalización por certificación	Eficacia Porcentaje de viviendas en uso-colectivas con certificación de instalaciones interiores de gas	Si	(Nº viviendas certificadas/Nº total de viviendas colectivas en uso)*100	5.0 %	5.0 %	s.i.	14.1 %	10.7 %
9	Fiscalización directa	Eficiencia Promedio mensual de fiscalizaciones por fiscalizador	No	(Promedio mensual[Sumatoria (Nº de fiscalizaciones mes t)/Nº de fiscalizadores mes t])	n.c.	18	s.i.	19	20
10	Fiscalización por certificación	Eficacia Porcentaje de inspectores fiscalizados	Si	Nº de inspectores fiscalizados año t/Nº total de inspectores año t	n.c.	0.0 %	s.i.	0.8 %	0.9 %

Notas

Nota del indicador 1 :

Incluye consulta y reclamos, lo que es aplicable a todos los indicadores vinculados a este producto estratégico.

A partir del año 2001 se implementó en la Región Metropolitana una unidad de atención de usuarios, destinando tres funcionarios a esta labor. Además, a partir de ese año se implementó un sistema de seguimiento y control de casos y reclamos; a partir de la implementación de este sistema se tiene precisión respecto al nivel y cuantía de gestión de reclamos. Por esta razón, las metas del período anterior a esa fecha no guardan relación con las posteriores y presentan algún grado de imprecisión.

Nota del indicador 4 :

La alta varianza en el tiempo esperado de atención de reclamos se debe a que la atención de un reclamo puede implicar un proceso de fiscalización, que a su vez puede implicar un proceso sancionatorio y este último puede generar un proceso de reconsideración (segunda instancia administrativa).

Nota del indicador 6 :

Las metas planteadas son para el 75% de las concesiones tramitadas. Se distinguen el tiempo en que las concesiones son tramitadas en la SEC (que se puede gestionar y comprometer) y el tiempo que son tramitadas fuera de ella. Este resultado es posible de diferenciar a partir de un sistema de gestión de concesiones que se está implementando. Es por ello que las metas del período anterior no guardan relación con las de este período.

Nota del indicador 7 :

Las metas planteadas son para el 75% de las concesiones tramitadas. Se distinguen el tiempo en que las concesiones son tramitadas en la SEC (que se puede gestionar y comprometer) y el tiempo que son tramitadas fuera de ella. Este resultado es posible de diferenciar a partir de un sistema de gestión de concesiones que se está implementando. Es por ello que las metas del período anterior no guardan relación con las de este período.

La alta varianza en el tiempo esperado de autorización de concesiones se origina en que estas autorizaciones están sujetas a servidumbres de paso, las que pueden ser muy pocas (menos de diez) o muchas (cientos).

Nota del indicador 8 :

Al establecer el sistema de fiscalización y atención de reclamos de segundo piso las metas para los indicadores de desempeño no guardan relación con la información histórica, toda vez que estas tenían relación directa con la dotación de la SEC para esos períodos (140 funcionarios) y los sistemas de certificación a través de terceros amplían la capacidad operacional en órdenes de magnitud muy superiores.

La fuente de información del total de viviendas colectivas, individuales en uso y para las viviendas nuevas es el Censo de 1992 del INE. Esta cifra se ajusta cada año por la tasa de crecimiento de viviendas nuevas del MINVU, tasa de crecimiento de viviendas en uso no sociales de la Cámara Chilena de la Construcción y la tasa de crecimiento de viviendas sociales en uso del MINVU.

Nota del indicador 10 :

El esquema de fiscalización de 2° piso se basa en autorización de certificadores, agentes privados acreditados ante la Superintendencia, quienes son autorizados para realizar acciones de certificación, recayendo en ellos la responsabilidad primaria de certificar el cumplimiento de la normativa vigente y la SEC cumple su labor de fiscalización verificando el adecuado comportamiento de estos certificadores.