

CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2011

| | | | |
|-------------------|--------------------------------------|-----------------|----|
| MINISTERIO | MINISTERIO DE HACIENDA | PARTIDA | 08 |
| SERVICIO | SUPERINTENDENCIA DE CASINOS DE JUEGO | CAPÍTULO | 17 |

| Producto Estratégico al que se Vincula | Indicador | Fórmula de Cálculo | Efectivo 2008 | Efectivo 2009 | Efectivo 2010 | Efectivo 2011 | Meta 2011 | Cumple Si-No | % de cumplimiento | Ponderación | Medios de Verificación | No-Tas (9) |
|---------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|------------|--------------|-------------------|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <p>•Fiscalización de casinos de juego en operación.</p> | <p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>Promedio de fiscalizaciones por casino de juego, en el periodo t</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p> | <p>(Número de fiscalizaciones realizadas a los casinos de juego en el período t /Número de casinos de juego en operación en el período t)</p> | n.c. | n.c. | 0.0 número | 6.3 número | 6.7 número | SI | 95% | 30% | <p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Informes de fiscalización por tipo de fiscalización y/o por sociedad operadora</p> | |
| <p>•Fiscalización de casinos de juego en operación.</p> | <p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Porcentaje de informes de operación mensual de casinos de juego, revisados en un tiempo menor o igual a 15 días desde su fecha de recepción en la Superintendencia, en el periodo t</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p> | <p>((N° de informes de operación mensual de casinos de juego revisados en un tiempo menor o igual a 15 días, desde su fecha de recepción en la Superintendencia, en el periodo t /N° total de informes de operación mensual de casinos de juego recepcionados por la Superintendencia, en el periodo t)*100)</p> | n.c. | n.c. | 0 % | 94 % | 90 % | SI | 105% | 15% | <p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Oficios o notificaciones electrónicas de la Superintendencia con instrucciones a los casinos de juego.</p> | |

| Producto Estratégico al que se Vincula | Indicador | Fórmula de Cálculo | Efectivo 2008 | Efectivo 2009 | Efectivo 2010 | Efectivo 2011 | Meta 2011 | Cumple Si-No | % de cumplimiento | Ponderación | Medios de Verificación | No-Tas (9) |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|------------|--------------|-------------------|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <p>•Supervisión de la instalación de nuevos casinos de juego.</p> | <p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>Promedio de visitas de supervisión por casino en construcción, en el periodo t</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p> | <p>(Número de visitas de supervisión realizadas a los casinos de juego en construcción en el periodo t/Número de casinos de juego en construcción en el periodo t)</p> | 11.2 número | 5.8 número | 6.0 número | 5.3 número | 5.3 número | SI | 100% | 15% | <p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Informes de visitas de Fiscalización a la instalación de nuevos casinos</p> | |
| <p>•Respuesta a consultas y reclamos de los visitantes a los casinos de juego y público en general.</p> | <p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Porcentaje de consultas ingresadas por Oficina de Partes o a través del portal web de la Superintendencia, respondidas en un tiempo menor o igual a 30 días, en el periodo t</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p> | <p>((N° de consultas ingresadas por Oficina de Partes o a través del portal web de la Superintendencia, respondidas en 30 días o menos, en el periodo t /N° de consultas ingresadas por Oficina de Partes o a través del portal web de la Superintendencia , respondidas por escrito en el periodo t)*100)</p> | n.c. | n.c. | 0.0 % | 86.8 % | 80.0 % | SI | 109% | 15% | <p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Informe Trimestral SIAC (Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana)</p> | |

| Producto Estratégico al que se Vincula | Indicador | Fórmula de Cálculo | Efectivo 2008 | Efectivo 2009 | Efectivo 2010 | Efectivo 2011 | Meta 2011 | Cumple Si-No | % de cumplimiento | Ponderación | Medios de Verificación | No-Tas (9) |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|-----------|--------------|-------------------|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <p>•Respuesta a consultas y reclamos de los visitantes a los casinos de juego y público en general.</p> | <p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Porcentaje de reclamos ingresados por Oficina de Partes o a través del portal web de la Superintendencia, respondidos en un tiempo menor o igual a 90 días, en el periodo t</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p> | <p>((N° de reclamos ingresados por Oficina de Partes o a través del portal web de la Superintendencia, respondidos en 90 días o menos, en el periodo t /N° de reclamos ingresados por Oficina de Partes o a través del portal web de la Superintendencia , respondidos por escrito en el periodo t)*100)</p> | n.c. | n.c. | 0.0 % | 75.0 % | 69.7 % | SI | 108% | 15% | <p><u>Reportes/Informes</u> Informe Trimestral SIAC (Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana)</p> | |

| Producto Estratégico al que se Vincula | Indicador | Fórmula de Cálculo | Efectivo 2008 | Efectivo 2009 | Efectivo 2010 | Efectivo 2011 | Meta 2011 | Cumple Si-No | % de cumplimiento | Ponderación | Medios de Verificación | No-Tas (9) |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|-----------|--------------|-------------------|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <p>•Evaluación de solicitudes realizadas por las sociedades operadoras, que requieren presentación al Consejo Resolutivo de la Superintendencia.</p> | <p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Porcentaje de informes con la evaluación de las solicitudes de las sociedades operadoras, presentados al Consejo Resolutivo, en un tiempo menor o igual a 30 días desde la fecha de ingreso de las solicitudes a la Superintendencia, en el periodo t</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p> | <p>((N° de informes con la evaluación de las solicitudes de las sociedades operadoras, presentados al Consejo Resolutivo, en un tiempo menor o igual a 30 días desde la fecha de ingreso de las solicitudes a la Superintendencia, en el periodo t /N° total de solicitudes de las sociedades operadoras ingresadas a la Superintendencia que requieren pronunciamiento del Consejo Resolutivo, en el periodo t) *100)</p> | n.c. | n.c. | 0 % | 0 % | 90 % | NO | 0% | 10% | <p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Informes o solicitudes de las sociedades operadoras presentados por el Superintendente al Consejo Resolutivo y/o actas del Consejo Resolutivo</p> | 1 |

(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 | 90% |
| Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas | 10% |
| Porcentaje de cumplimiento global del servicio | 100% |

Notas:

1.-El indicador no se cumple dado que el valor efectivo de 2011 es cero, debido a que hasta el 31 de diciembre de 2011 no se presentó ninguna solicitud de las sociedades operadoras referentes a cambios físicos del casino de carácter sustancial que implicaran elaborar informes con la evaluación de la Superintendencia de Casinos de Juego para presentarlos al análisis del Consejo Resolutivo de esta institución fiscalizadora.

