

### 3. CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2011

<b>MINISTERIO</b>	MINISTERIO DE ENERGIA	<b>PARTIDA</b>	24
<b>SERVICIO</b>	SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES	<b>CAPÍTULO</b>	04

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)
•Fiscalización	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u>  Porcentaje de instalaciones rechazadas en el año t, respecto del total de instalaciones riesgosas inspeccionadas en el año t.  <small>Aplica Enfoque de Género: NO</small>	$\left( \frac{\text{N}^\circ \text{ de instalaciones rechazadas en el año t}}{\text{Total de instalaciones riesgosas inspeccionadas en el año t}} * 100 \right)$	0 %	59 %	83 %	83 %	80 %	SI	104%	30%	<u>Reportes/Informes</u> Reporte "Indicadores BGI".	
•Fiscalización	<u>Eficiencia/Producto</u>  Promedio mensual de inspecciones directas por fiscalizador.  <small>Aplica Enfoque de Género: NO</small>	$\left( \frac{\text{Promedio mensual (sumatoria número de inspecciones directas realizadas en mes t)}}{\text{Número de fiscalizadores en mes t}} \right)$	11.2 número	10.6 número	0.0 número	10.4 número	10.0 número	SI	104%	5%	<u>Reportes/Informes</u> Reporte "Indicadores BGI"	

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)
•Institucional	<u>Eficacia/Proceso</u>  Porcentaje de Normativas técnicas, Reglamentos y Protocolos elaborados el año t, respecto del total de Normativas técnicas, Reglamentos y Protocolos programados elaborar en el año t.  Aplica Enfoque de Género: NO	((Sumatoria (Normativas técnicas, Reglamentos y Protocolos) elaborados el año t/N° total de Normativas técnicas, Reglamentos y Protocolos programados elaborar en el año t)*100)	81.8 %	120.0 %	0.0 %	100.0 %	100.0 %	SI	100%	30%	Reportes/Informes Reporte "Indicadores BGI"	
•Institucional	<u>Eficacia/Producto</u>  Porcentaje de solicitudes de Concesiones Eléctricas pendientes al año t totalmente tramitadas, respecto del total de solicitudes de Concesiones Eléctricas pendientes al año t.  Aplica Enfoque de Género: NO	((Número de solicitudes de Concesiones Eléctricas pendientes totalmente tramitadas al año t/Número total de solicitudes de Concesiones Eléctricas pendientes al año t)*100)	n.c.	n.c.	0.0 %	100.0 %	100.0 %	SI	100%	30%	Reportes/Informes Reporte "Indicadores BGI"	

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)
•Institucional	<u>Calidad/Producto</u>  Porcentaje de reclamos atendidos en el año t en un plazo menor o igual a 90 días, respecto del total de los reclamos ingresados y atendidos en el año t.  Aplica Enfoque de Género: NO	((N° de reclamos atendidos en el año t, en un plazo menor o igual a 90 días/N° total de reclamos ingresados y atendidos en el año t.)*100)	n.c.	23.0 %	0.0 %	53.1 %	40.0 %	SI	133%	5%	Reportes/Informes Reporte "Indicadores BGI"	1

(9): Fundamentaciones o justificaciones de metas no cumplidas (cumplimiento inferior a 95%) y metas sobrecumplidas (cumplimiento superior a 105%)

<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 factor de mayor relevancia que afectó el resultado de este indicador corresponde a la priorización que estableció el Superintendente respecto a la resolución de reclamos en el plazo establecido. Dado lo anterior, las áreas readecuaron sus procesos de resolución de reclamos, específicamente la División de Ingeniería Eléctrica (DIE), división responsable de más del 80% de los reclamos. Dentro de las mejoras que implementó el DIE, cabe destacar, la creación de la unidad de resolución de reclamos mediante la contratación de personal destinado para esta labor. En virtud de los resultados obtenidos durante el presente año, este Servicio ha decidido modificar este indicador para el año 2012, tal como se comprometió en el Formulario H 2012.