



Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2003	Efectivo 2004	Efectivo 2005	Efectivo 2006	Meta 2006	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Autorizaciones  &nbsp;&nbsp; - Concesiones	<u>Calidad/Producto</u>  Tiempo promedio de tramitación de concesiones  Aplica Enfoque de Género: NO	((Sumatoria (Tiempo de tramitación de concesiones en año t)/N° de concesiones tramitadas en año t))	116 días	201 días	545 días	278 días	201 días	NO	72%	10%	<u>Reportes/Informes</u> Estadísticas - Sistema de atención de usuarios	3
•Atención de usuarios  &nbsp;&nbsp; - Atención de Consultas / Reclamos.	<u>Calidad/Producto</u>  Porcentaje de reclamos resueltos  Aplica Enfoque de Género: NO	((N° de reclamos resueltos en año t/N° total de reclamos recibidos en año t)*100)	93.6 %	87.6 %	88.1 %	92.0 %	98.3 %	NO	94%	12%	<u>Reportes/Informes</u> Estadísticas - Sistema de atención de usuarios	4
•Atención de usuarios  &nbsp;&nbsp; - Atención de Consultas / Reclamos.	<u>Calidad/Producto</u>  Porcentaje de reclamos resueltos que lo es en un plazo no superior a una semana  Aplica Enfoque de Género: NO	((N° de reclamos resueltos en tiempo no superior a una semana corrida en año t/N° total de reclamos resueltos en año t)*100)	87.6 %	93.2 %	88.4 %	96.2 %	92.6 %	SI	104%	12%	<u>Reportes/Informes</u> Estadísticas - Sistema de atención de usuarios	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2003	Efectivo 2004	Efectivo 2005	Efectivo 2006	Meta 2006	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<ul style="list-style-type: none"> <li>Atención de usuarios</li> <li>Atención de Consultas / Reclamos.</li> </ul>	<u>Calidad/Producto</u>  Promedio mensual de reclamos resueltos por funcionarios en la Unidad de Atención de Usuarios  Aplica Enfoque de Género: NO	((Promedio mensual[Sumatoria (N° de reclamos resueltos mes t/N° de funcionarios mes t)]))	256	280	221	313	153	SI	204%	12%	Reportes/Informes Estadísticas - Sistema de atención de usuarios	5
<ul style="list-style-type: none"> <li>Atención de usuarios</li> <li>Atención de Consultas / Reclamos.</li> </ul>	<u>Calidad/Producto</u>  Tiempo promedio de resolución de reclamos  Aplica Enfoque de Género: NO	((Sumatoria (Tiempo de resolución de reclamos ingresados en año t)/N° de reclamos ingresados y resueltos en año t))	6 días	6 días	11 días	2 días	10 días	SI	500%	12%	Reportes/Informes Estadísticas - Sistema de atención de usuarios	6
<ul style="list-style-type: none"> <li>Atención de usuarios</li> <li>Atención de Consultas / Reclamos.</li> </ul>	<u>Calidad/Producto</u>  Porcentaje de reclamos resueltos que lo es en un plazo de entre 8 días y un mes  Aplica Enfoque de Género: NO	((N° de reclamos resueltos entre 8 y 30 días corridos en año t/N° total de reclamos resueltos en año t)*100)	6.0 %	14.6 %	2.2 %	2.3 %	5.1 %	NO	45%	11%	Reportes/Informes Estadísticas - Sistema de atención de usuarios	7

(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>	67%
<b>Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas</b>	0%

<b>Porcentaje de cumplimiento global del servicio</b>
---

67%
-----

Notas:

- 1.-Este año se incorporaron las fiscalizaciones efectuadas a nivel nacional, años anteriores sólo se consideraban las efectuadas en la región Metropolitana
- 2.-En los últimos dos años se ha contratado funcionarios para apoyar la tramitación de concesiones, en particular del área eléctrica en donde se da la mayor cantidad de solicitudes de concesión
- 3.-esta meta no se cumplió, el indicador es descendente, aunque no se alcanzó la meta 2006, se rebajó considerablemente el tiempo de espera de la tramitación de concesiones con respecto al año 2005
- 4.-A pesar que no se alcanzó la meta que era bastante alta, el porcentaje alcanzado sobre el 90% nos deja satisfecho pues al existe un porcentaje alto de consultas y reclamos de alta complejidad.
- 5.-este año se consideraron las fiscalizaciones directas a nivel nacional, años anteriores sólo se consideraban las fiscalizaciones efectuadas en Región Metropolitana
- 6.-Si se cumplió la meta, este indicador es descendente
- 7.-La meta no se alcanzó porque del porcentaje de reclamos que no se puede resolver en menos de una semana, la mayoría son reclamos de alta complejidad que muchas veces involucra fiscalizaciones en terreno, formulación de cargos, resoluciones sancionatorias, etc, lo que se traduce en algunos casos en meses de tramitación