

## CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2009

<b>MINISTERIO</b>	MINISTERIO DE ECONOMIA, FOMENTO Y TURISMO	<b>PARTIDA</b>	07
<b>SERVICIO</b>	SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES	<b>CAPÍTULO</b>	05

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Meta 2009	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Fiscalización	<u>Eficiencia/Producto</u>  Promedio mensual de fiscalizaciones por fiscalizador de electricidad  <small>Aplica Enfoque de Género: NO</small>	((Promedio mensual (sumatoria (N° de Fiscalizaciones mes t)/Número de fiscalizadores mes t))	n.m.	0.00 %	67.63 %	67.00 %	65.38 %	SI	102%	10%	<u>Reportes/Informes</u> Registro de fiscalizaciones	
•Fiscalización	<u>Eficiencia/Producto</u>  Promedio mensual de fiscalizaciones por fiscalizador de Combustibles Líquidos  <small>Aplica Enfoque de Género: NO</small>	((Promedio mensual (sumatoria (N° de Fiscalizaciones mes t)/Número de fiscalizadores mes t))	n.m.	0.00 %	18.03 %	17.90 %	15.00 %	SI	119%	10%	<u>Reportes/Informes</u> Registro de fiscalizaciones	
•Fiscalización	<u>Eficiencia/Producto</u>  Promedio mensual de fiscalizaciones por fiscalizador de gas  <small>Aplica Enfoque de Género: NO</small>	((Promedio mensual (sumatoria (N° de Fiscalizaciones mes t)/Número de fiscalizadores mes t))	n.m.	0.00 %	21.09 %	23.33 %	22.00 %	SI	106%	10%	<u>Reportes/Informes</u> Registro de fiscalizaciones	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Meta 2009	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Regulación y estudios	<u>Eficacia/Producto</u>  Porcentaje de entidades de certificación de instalaciones interiores de gas fiscalizadas  Aplica Enfoque de Género: NO	((N° de entidades de certificación de instalaciones interiores de gas fiscalizadas /N° entidades de certificación de instalaciones interiores de gas )*100)	100.0 %	100.0 %	100.0 %	100.0 %	100.0 %	SI	100%	6%	<u>Reportes/Informes</u> Estadísticas de gestión	
•Autorizaciones y registros  &nbsp;&nbsp;&nbsp;- Concesiones	<u>Eficacia/Producto</u>  Porcentaje de concesiones tramitadas  Aplica Enfoque de Género: NO	((N° de concesiones tramitadas/N° total de concesiones recibidas)*100)	78.0 %	43.1 %	112.5 %	169.7 %	45.0 %	SI	377%	8%	<u>Reportes/Informes</u> Estadísticas - Sistema de atención de usuarios	1
•Autorizaciones y registros  &nbsp;&nbsp;&nbsp;- Concesiones	<u>Calidad/Producto</u>  Tiempo promedio de tramitación de Concesiones de Generación Eléctricas  Aplica Enfoque de Género: NO	((sumatoria(tiempo de tramitación de concesiones de generación eléctricas en año t/número de concesiones tramitadas de generación eléctricas en año t))	0 días	0 días	0 días	138 días	400 días	SI	289%	10%	<u>Reportes/Informes</u> Sistema de aplicaciones para concesiones	2

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Meta 2009	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Autorizaciones y registros  &nbsp;&nbsp; - Concesiones	<u>Calidad/Producto</u>  Tiempo promedio de tramitación de Concesiones de Distribución Eléctricas  Aplica Enfoque de Género: NO	((sumatoria(tiempo de tramitación de concesiones de distribución eléctricas en año t/Número de concesiones de distribución eléctricas tramitadas en año t))	0 días	0 días	0 días	554 días	351 días	NO	63%	10%	<u>Reportes/Informes</u> Sistema de aplicaciones para concesiones	3
•Autorizaciones y registros  &nbsp;&nbsp; - Concesiones	<u>Calidad/Producto</u>  Tiempo promedio de tramitación de Concesiones de Transmisión Eléctricas  Aplica Enfoque de Género: NO	((sumatoria(tiempo de tramitación de concesiones de transmisión eléctricas en año t/Número de concesiones de transmisión eléctricas tramitadas en año t))	0 días	0 días	0 días	290 días	450 días	SI	155%	10%	<u>Reportes/Informes</u> Sistema de aplicaciones para concesiones	4
•Relación con el cliente  &nbsp;&nbsp; - Atención de Consultas y 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)	92.0 %	94.8 %	90.8 %	49.0 %	10.0 %	SI	490%	8%	<u>Reportes/Informes</u> Estadísticas - Sistema de atención de usuarios	5

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Meta 2009	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Relación con el cliente  &nbsp;&nbsp;&nbsp;- Atención de Consultas y Reclamos.	<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))	2 días	4 días	10 días	147 días	86 días	NO	59%	9%	<u>Reportes/Informes Estadísticas - Sistema de atención de usuarios</u>	6
•Relación con el cliente  &nbsp;&nbsp;&nbsp;- Atención de Consultas y Reclamos.	<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)	2.3 %	5.5 %	3.6 %	1.4 %	9.3 %	NO	15%	9%	<u>Reportes/Informes Estadísticas - Sistema de atención de usuarios</u>	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>	72%
<b>Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas</b>	0%
<b>Porcentaje de cumplimiento global del servicio</b>	72%

Notas:

1.-En cuanto a los factores externos, se debe considerar que para el año 2009 ingresaron menos concesiones que las proyectadas. Esto se debe a que se estimó que las empresas eléctricas solicitaran más concesiones para regularizar instalaciones debido a procesos de contabilidad regulatoria como AyR y VNR. Cabe destacar, que este es un valor que no depende de SEC, ya que, las concesiones ingresadas dependen netamente de expansión y regularización de las empresas eléctricas. Respecto de los factores internos, para el año 2009 se estableció como una de las prioridades tramitar un número importante de concesiones pendientes y que han ingresado en años anteriores. Adicionalmente, se sistematizaron procesos en el trámite y se implementaron nuevas tecnologías que permitieron tener un control más acucioso de la tramitación como tal.

2.-El sobrecumplimiento de la meta se explica por el hecho circunstancial que 2 de las 5 concesiones que se tramitaron durante el presente año, no cumplían con los requerimientos exigidos. Lo anterior tuvo como consecuencia que dichas concesiones fueran devueltas siendo su tiempo de tramitación inferior al promedio normal para este tipo de trámite.

3.-Puesto que existen concesiones anteriores al año 2006, el número de días de tramitación se ve incrementado al incorporar dichas concesiones a la gestión 2009. De esta forma, el indicador refleja la gestión que se realiza tanto de las concesiones que ingresaron durante el 2009 como de aquellas que han ingresado en años anteriores.

4.-Los factores que influyeron en el resultado de este indicador, principalmente son internos y están relacionados con las diversas modificaciones realizadas al proceso de tramitación. A lo anterior se suma la incorporación de tecnología, sistematización y recursos humanos capacitados y especializados en el tema.

5.-Dentro de los factores que influyeron en el resultado de este indicador, destacan como hecho crítico la gran cantidad de reclamos que ingresaron durante el 2009 por problemas de facturación, los cuales superan en un 337% del valor estimado, superando ampliamente los promedios históricos. También se deben considerar los mecanismos implementados por SEC para atender y responder a esta contingencia de manera adecuada. Dada la cantidad de reclamos que ingresaron en el año 2009, se diseñó e implementó una herramienta tecnológica con el objeto de facilitar y mejorar el procedimiento para la atención y resolución de reclamos.

6.-Durante el año 2009 ingresó una gran cantidad de reclamos que representó una anomalía en relación con el promedio histórico. Estos reclamos corresponden principalmente a Cobros No Registrados, y problemas de facturación del área de distribución eléctrica. Este tipo de reclamos poseen un alto nivel de complejidad, siendo necesario destinar mayor tiempo para el análisis documental e investigativo. Esto influyó en un bajo cumplimiento en relación con la meta planificada.

7.-Durante el año 2009 ingresó una gran cantidad de reclamos que representó una anomalía en relación con el promedio histórico. Estos reclamos corresponden principalmente a Cobros No Registrados, y problemas de facturación del área de distribución eléctrica. Este tipo de reclamos poseen un alto nivel de complejidad, siendo necesario en cada caso realizar un análisis documental, técnico y jurídico muy exhaustivo que demanda una gran cantidad de acciones y tiempo. Esto influyó en un bajo cumplimiento en relación con la meta planificada.