

## CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2009

<b>MINISTERIO</b>	MINISTERIO DE HACIENDA	<b>PARTIDA</b>	08
<b>SERVICIO</b>	SUPERINTENDENCIA DE CASINOS DE JUEGO	<b>CAPÍTULO</b>	17

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 de casinos de juego en operación.	<u>Eficacia/Producto</u>  Número de visitas de fiscalización por casino de juego en el período t.  Aplica Enfoque de Género: NO	(Número de visitas de fiscalización realizadas a los casinos de juego en el período t/Número de casinos de juego en operación en el período t-1)	0.4 número	2.0 número	9.3 número	3.4 número	3.4 número	SI	100%	25%	<u>Reportes/Informes</u> Informe de Visitas de Fiscalización	
●Fiscalización de casinos de juego en operación.	<u>Eficacia/Producto</u>  Porcentaje de estados financieros revisados en el período t, de casinos en operación Ley N° 19.995  Aplica Enfoque de Género: NO	((Número de estados financieros trimestrales de los casinos de juego revisados en el período t/Número de estados financieros trimestrales de los casinos de juego al 30 de septiembre del periodo t)*100)	n.c.	n.c.	83 %	75 %	75 %	SI	100%	25%	<u>Reportes/Informes</u> Informe de análisis trimestral de estados financieros de Casinos en operación Ley N° 19.995	

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)
•Supervisión de la instalación de nuevos casinos de juego.	<u>Eficacia/Producto</u>  Número de visitas de supervisión por casino en construcción en el período t.  Aplica Enfoque de Género: NO	(Número de visitas de supervisión realizadas a los casinos de juego en construcción en el período t/Número de casinos de juego en construcción en el período t)	n.c.	3.7 número	11.2 número	5.8 número	5.8 número	SI	100%	20%	<u>Reportes/Informes</u> Informes de visitas de Fiscalización a la instalación de nuevos casinos	
•Supervisión de la instalación de nuevos casinos de juego.	<u>Calidad/Producto</u>  Porcentaje de respuestas finales de la SCJ respecto de las solicitudes de certificación de inicio de operación de nuevos casinos, emitidas en el período t  Aplica Enfoque de Género: NO	((Número de respuestas finales de la SCJ respecto de las solicitudes de certificación de inicio de operación de nuevos casinos, emitidas en el período t /Número de solicitudes de inicio de operación de casinos de juego, hasta el 31 de Octubre del período t)*100)	n.c.	100 %	0 %	100 %	100 %	SI	100%	20%	<u>Reportes/Informes</u> Informe de análisis trimestral de estados financieros de Casinos en Operación Ley N° 19.995	

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)
•Respuesta a consultas y reclamos por escrito de publico en general.	<u>Calidad/Producto</u>  Porcentaje de consultas y reclamos ingresados por escrito, al 30 de noviembre, que son respondidos en el periodo t  Aplica Enfoque de Género: NO	((N° de consultas y reclamos ingresados por escrito al 30 de noviembre, que son respondidas en el periodo t/N° de consultas y reclamos ingresados por escrito al 30 de noviembre del periodo t)*100)	n.c.	n.c.	0 %	91 %	100 %	NO	91%	10%	<u>Reportes/Informes</u> Oficioy correos electrónicos con respuestas a las consultas realizadas por escrito.	1

(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>	90%
<b>Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas</b>	0%
<b>Porcentaje de cumplimiento global del servicio</b>	90%

Notas:

1.-Durante el año 2009 se logró responder el 91% de las consultas y reclamos por escrito, no alcanzando el 100% comprometido. Las consultas y reclamos recibidos crecieron un 150% entre el año 2008 y 2009 (de 134 a 338), más allá de lo que pudo resolver la Superintendencia con los recursos humanos y físicos disponibles. Además, a mediados del año 2009, se creó una Unidad encargada de coordinar la resolución de consultas y reclamos, junto con otros requerimientos del público en general, unidad que contribuirá al cumplimiento de la meta del año 2010.