

FORMULARIO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2007

MINISTERIO	MINISTERIO DE ECONOMIA, FOMENTO Y TURISMO	PARTIDA	07
SERVICIO	SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES	CAPÍTULO	05

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Formula de Cálculo	Efectivo 2003	Efectivo 2004	Efectivo 2005	Efectivo a Junio 2006	Estimación 2012	Meta 2007	Ponderación	Medios de Verificación	Su-pues-tos	No-tas
<ul style="list-style-type: none"> •Atención de usuarios -Atención de Consultas / Reclamos. 	<u>Calidad/Producto</u> 1 Porcentaje de reclamos resueltos Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(N° de reclamos resueltos en año t/N° total de reclamos recibidos en año t)*100	93.6 % (92290.0/98590.0)*100	87.6 % (47830.0/54600.0)*100	88.1 % (7967.0/9042.0)*100	93.5 % (4045.0/4325.0)*100	98.3 % (45246.0/46008.0)*100	88.9 % (8000.0/9000.0)*100	12%	Estadísticas - Sistema de atención de usuarios	1	
<ul style="list-style-type: none"> •Atención de usuarios -Atención de Consultas / Reclamos. 	<u>Calidad/Producto</u> 2 Porcentaje de reclamos resueltos que lo es en un plazo no superior a una semana Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(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 % (8085.0/9229.0)*100	93.2 % (41144.0/44144.0)*100	88.4 % (7040.0/7967.0)*100	88.2 % (3518.0/3988.0)*100	92.6 % (41916.0/45246.0)*100	87.5 % (7000.0/8000.0)*100	12%	Estadísticas - Sistema de atención de usuarios	2	
<ul style="list-style-type: none"> •Atención de usuarios -Atención de Consultas / Reclamos. 	<u>Calidad/Producto</u> 3 Promedio mensual de reclamos resueltos por funcionarios en la Unidad de Atención de Usuarios Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(Promedio mensual[Sumatoria (N° de reclamos resueltos mes t/N° de funcionarios mes t)])	256 (769/3)	280 (840/3)	221 (664/3)	225 (674/3)	225 (674/3)	225 (674/3)	12%	Estadísticas - Sistema de atención de usuarios	3	
<ul style="list-style-type: none"> •Atención de usuarios •Atención de usuarios -Atención de Consultas 	<u>Calidad/Producto</u> 4 Tiempo promedio de	(Sumatoria (Tiempo de resolución de reclamos	6 días (53056/9229)	6 días (283610/47830)	11 días (89987/7967)	10 días (40450/4045)	10 días (55000/5500)	10 días (80900/8090)	12%	Estadísticas - Sistema de atención de usuarios	4	

/ Reclamos.	resolución de reclamos Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	ingresados en año t)/N° de reclamos ingresados y resueltos en año t)										
•Atención de usuarios •Atención de usuarios -Atención de Consultas / Reclamos.	<u>Calidad/Productos</u> 5 Porcentaje de reclamos resueltos que lo es en un plazo de entre 8 días y un mes Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(N° de reclamos resueltos entre 8 y 30 días corridos en año t)/N° total de reclamos resueltos en año t)*100	6.0 % (549.0/9229.0)*100	14.6 % (663.0/4545.0)*100	2.2 % (175.0/7967.0)*100	3.0 % (121.0/4045.0)*100	5.1 % (280.0/5500.0)*100	3.5 % (280.0/8090.0)*100	11%	Estadísticas - Sistema de atención de usuarios	5	
•Autorizaciones -Concesiones	<u>Eficacia/Productos</u> 6 Porcentaje de concesiones tramitadas Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(N° de concesiones tramitadas/N° total de concesiones recibidas)*100	61.9 % (26.0/42.0)*100	20.0 % (13.0/65.0)*100	68.3 % (69.0/101.0)*100	59.3 % (16.0/27.0)*100	58.3 % (35.0/60.0)*100	40.0 % (32.0/80.0)*100	10%	Estadísticas - Sistema de atención de usuarios	6	
•Autorizaciones -Concesiones	<u>Calidad/Productos</u> 7 Tiempo promedio de tramitación de concesiones Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(Sumatoria (Tiempo de tramitación de concesiones en año t)/N° de concesiones tramitadas en año t)	116 días (3024/26)	201 días (5226/26)	545 días (37575/69)	449 días (7182/16)	201 días (9648/48)	201 días (9648/48)	10%	Estadísticas - Sistema de atención de usuarios	7	
•Fiscalización directa	<u>Eficiencia/Productos</u> 8 Promedio mensual de fiscalizaciones por fiscalizador Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(Promedio mensual[Sumatoria (N° de fiscalizaciones mes t)/N° de fiscalizadores mes t])	20 (1516/74)	20 (1486/74)	16 (296/19)	15 (276/19)	14 (270/19)	14 (270/19)	11%	Estadísticas de gestión - Dptos. Técnicos Inspección	8	
•Fiscalización por certificación	<u>Eficacia/Productos</u>	(N° de inspectores fiscalizados	100.0 % (60.0/60.0)*100	100.0 % (68.0/68.0)*100	100.0 % (59.0/59.0)*100	55.6 % (20.0/36.0)*100	100.0 % (36.0/36.0)*100	100.0 % (36.0/36.0)*100	10%	Reportes/Infor mes	9	

	9 Porcentaje de inspectores fiscalizados Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	año t/Nº total de inspectores año t)*100								Estadísticas de gestión		
--	---	--	--	--	--	--	--	--	--	-------------------------	--	--

Notas:

Supuesto Meta:

1 el indicador en cuestion da cuenta que año a año cerca del 90% de las consultas y reclamos de mayor complejidad son resueltas por el servicio, la meta 2007 se estima en un 88,9% por las siguientes consideraciones

1- normalmente las estimaciones de meta para cada año se han construido con el valor del indicador a junio del año anterior, que es el mes que se considera para la confección del proyecto de presupuesto, como ejemplo, este indicador a junio 2005 tenia un valor de 98,3%, por lo que se estimó que se mantendría a fin de año y se consideró también como meta para el siguiente. El valor efectivo para el año 2005 fue 88,1%, dado que la situación varió de un semestre a otro

2- dado lo anterior, se ha estimado que las consultas y o reclamos del primer semestre varían con respecto al segundo, debido a varias razones, el primer semestre tiene meses de verano en donde el volumen de consultas baja en un número importante, y el segundo semestre tiene algunas actividades implementadas por el servicio que involucran un aumento en la cantidad de consultas y reclamos, por ejemplo, la campaña de invierno seguro orientado a que los usuarios tomen medidas para evitar intoxicaciones por monóxido, fiscalizaciones a fondas en septiembre, fiscalizaciones a luminarias para árboles de navidad en diciembre etc.

3- por lo explicado, se estima una meta 2007 de 88.9%, levemente superior a lo efectivo 2005 (88,1%), que bordea el 90% que históricamente es el valor de este indicador

2 El indicador en cuestion da cuenta que año a año cerca del 90% de las consultas y reclamos de mayor complejidad resueltos por la SEC, lo son en un plazo menor a una semana

1- normalmente las estimaciones de meta para cada año se han construido con el valor del indicador a junio del año anterior, que es el mes que se considera para para la confección del proyecto de presupuesto, como ejemplo, este indicador a junio 2005 tenia un valor de 92,6%, por lo que se estimo que a fin de año se mantendría y este valor se consideró como meta para el siguiente. El valor efectivo para el 2005 fue de 88.4% debido al cambio de condiciones de un semestre a otro.

2- Dado lo anterior, se ha estimado que la cantidad de consultas del primer semestre son distintas a las del segundo, debido a algunas razones que detallamos, el primer semestre tiene los meses de verano en donde la cantidad de consultas y reclamos es baja, por el contrario el segundo semestre contempla algunas actividades que implican un aumento en la cantidad de reclamos y consultas como es la campaña de invierno seguro evitar intoxicaciones por monóxido, la fiscalización de fondas en septiembre, la de las luminarias de árboles de navidad en diciembre, etc.

3-Por lo explicado anteriormente, se consideró una meta 2007 de 87.5%, levemente inferior a los medido durante el primer semestre 2006, ya que de acuerdo a la tendencia, el valor efectivo es menor a lo medido durante el primer semestre.

3 Indicador sólo contiene las atenciones resueltas por los funcionarios del Departamento de Atención de Usuarios en forma presencial, descontando los casos resueltos telefónicamente y via web, que si estaban considerados el año 2004, pero que como a partir del 2005 se hace vía Call Center externo, baja considerablemente la base mensual de reclamos y/o consultas.

4 Indicador sólo contiene las atenciones resueltas por los funcionarios del Departamento de Atención de Usuarios en forma presencial, descontando los casos resueltos telefónicamente y via web, los cuales a partir del 2005 se atienden vía Call Center externo, y que como son de más rápida respuesta, ha hecho aumentar el tiempo promedio de resolución

5 La gran mayoría de los reclamos son resueltos en menos de una semana (mas de un 90%), el resto por ser reclamos de alte complejidad requieren muchas veces fiscalizaciones en terreno, por lo que los plazos se extienden por mas de un mes

6 La tramitación de concesiones se ha priorizado desde el año pasado, para lo cual se contrataron 2 profesionales dedicados a estas funciones.

7 el tema de concesiones se ha priorizado en el Servicio, para lo cual se contrataron 2 funcionarios dedicados a estas funciones.

8 2005-2006 Para mejorar la calidad de las fiscalizaciones, los funcionarios están saliendo en grupo, pues así logran una revisión mas exhaustiva de las instalaciones o entidades a fiscalizar, lo que se ha traducido en una reducción en la cantidad de fiscalizaciones efectuadas.

9 Los inspectores certificadores son entes autorizados por SEC para que certifiquen las instalaciones de gas, en la actualidad son cerca de 37 empresas las que están autorizadas y por lo menos una vez al año son fiscalizadas