

CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2012

MINISTERIO	MINISTERIO DE ENERGIA	PARTIDA	24
SERVICIO	SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES	CAPÍTULO	04

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Meta 2012	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Fiscalización	<p><u>Eficacia/Resultado Intermedio</u></p> <p>Porcentaje de instalaciones rechazadas en el año t, respecto del total de instalaciones riesgosas inspeccionadas en el año t.</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	$\left(\frac{\text{N}^\circ \text{ de instalaciones rechazadas en el año t}}{\text{Total de instalaciones riesgosas inspeccionadas en el año t}} * 100 \right)$	59 %	83 %	83 %	79 %	80 %	SI	99%	30%	<p>Reportes/Informes "informe mensual de indicadores BGI", presentado por cada centro de responsabilidad. Este se construye en base a la información ingresada en las aplicaciones y herramientas informáticas dispuestas por el Servicio como soporte para la gestión y administración.</p>	
•Fiscalización - Fiscalización Directa	<p><u>Eficiencia/Producto</u></p> <p>Promedio mensual de inspecciones directas por fiscalizador.</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	$\left(\frac{\text{Promedio Mensual (Sumatoria numero de inspecciones directas realizadas en mes t)}}{\text{Numero de fiscalizadores en mes t}} \right)$	10.6 número	15.4 número	0.0 número	10.4 número	10.0 número	SI	104%	20%	<p>Reportes/Informes "Informe mensual de indicadores BGI", presentado por cada centro de responsabilidad. Este se construye en base a la información ingresada en las aplicaciones y herramientas informáticas dispuestas por el Servicio como soporte para la gestión y administración de la información de declaraciones y fiscalización.</p>	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Meta 2012	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Atención de la Ciudadanía - Atención de Consultas y Reclamos.	<u>Calidad/Producto</u> Porcentaje de reclamos atendidos en el periodo t, en un plazo menor o igual a 90 días, respecto del total de reclamos ingresados en el periodo t. Aplica Enfoque de Género: NO	((Total de reclamos resueltos en un plazo menor o igual a 90 días/Total de reclamos ingresados en el período t.)*100)	n.m.	20 %	0 %	73 %	60 %	SI	122%	10%	Reportes/Informes "Informe mensual de indicadores BGI", presentado por el centro de responsabilidad.	2

(9): Fundamentaciones o justificaciones de metas no cumplidas (cumplimiento inferior a 95%) y metas sobrecumplidas (cumplimiento superior a 120%)

Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio	100%
Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas	0%
Porcentaje de cumplimiento global del servicio	100%

Notas:

1.-El alto cumplimiento de este indicador se debe a que durante el año 2012, se tramitó un número mayor de solicitudes "inadmisibles" y/o "desistidas", siendo en especial las inadmisibles, las que tienen un tiempo promedio de tramitación menor al tiempo de las tramitaciones de concesiones admisibles, puesto que no constituyen un informe de alta complejidad. Adicionalmente, durante el año se tomó la decisión de destinar a profesionales de otras áreas para la tramitación.

2.-El alto cumplimiento de este indicador se debió a la implementación de la nueva plataforma SIAC a nivel nacional, la contratación de personal especializado en la atención ciudadana y la creación del Departamento de Experiencia del Cliente.