

## INFORMACIÓN DE GESTIÓN

### Proyecto de Ley de Presupuestos 2014

Ministerio	MINISTERIO DE ENERGIA	Partida	24
Servicio	SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES	Capítulo	04

#### Misión <sup>1</sup>

Supervigilar la adecuada operación de los productos y servicios energéticos del país en términos de seguridad y calidad; fiscalizando, en los distintos niveles del mercado, que las operaciones y el uso de estos recursos se den en condiciones de seguridad para las personas, en conformidad a la normativa vigente y resguardando los derechos de todos los actores.

N°	Producto Estratégico	Número de Indicadores-Ámbitos de Control <sup>2</sup>			
		Total	Resultado	Producto	Proceso
1	Fiscalización	2	1	1	0
2	Estudios técnicos y normativos en materias de electricidad, gas y combustibles	1	0	1	0
3	Autorizaciones y registros	1	0	1	0
4	Atención de la Ciudadanía	1	0	1	0
5	Otros Indicadores (3)	0	0	0	0
<b>Total Indicadores</b>		5	1	4	0
<b>Participación sobre Total Indicadores</b>		100%	20%	80%	0%

#### Indicadores de Desempeño. Ámbito de Resultado

##### **Fiscalización**

Indicador <i>Variables</i>	2010	2011	2012	2013 Estimado	2014 Meta
Porcentaje de instalaciones rechazadas en el año t, respecto del total de instalaciones inspeccionadas en el año t.	83 %	83 %	79 %	80 %	80 %
<i>N° de instalaciones rechazadas en el año t</i>	2.539	6.437	5.149	5.760	5.600
<i>Total de instalaciones inspeccionadas en el año t</i>	3.074	7.719	6.497	7.200	7.000

## Indicadores de Desempeño. Ámbito de Producto (Calidad)

<b>Atención de la Ciudadanía</b>					
Indicador <i>Variables</i>	2010	2011	2012	2013 Estimado	2014 Meta
Porcentaje de reclamos resueltos en el periodo t, en un plazo menor o igual a 60 días, respecto del total de reclamos ingresados en el periodo t.	0 %	28 %	64 %	72 %	80 %
<i>Porcentaje de reclamos resueltos en un plazo menor o igual a 60 días</i>	<i>0</i>	<i>1.101</i>	<i>5.217</i>	<i>6.500</i>	<i>7.200</i>
<i>Total de reclamos ingresados en el periodo t</i>	<i>0</i>	<i>3.995</i>	<i>8.124</i>	<i>9.000</i>	<i>9.000</i>

[1] La información detallada de las definiciones estratégicas de la institución, esto es: misión, objetivos estratégicos, productos, subproductos y productos específicos, clientes/usuarios/beneficiarios, se encuentra disponible en el formulario A1 del presupuesto en: [www.dipres.cl/proyecto](http://www.dipres.cl/proyecto) de ley de presupuestos 2014.

[2] La información más detallada de los indicadores de desempeño (formulario H) con la fórmula de cálculo, notas, supuestos se encuentra disponible en [www.dipres.cl/proyecto](http://www.dipres.cl/proyecto) de ley de presupuestos 2014

[3] Corresponde a mediciones de procesos transversales en la organización que afectan al menos a dos o más productos estratégicos; es decir es de carácter institucional.