

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2004	Efectivo 2005	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Meta 2007	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Autorizaciones - Concesiones	<u>Calidad/Producto</u> Tiempo promedio de tramitación de concesiones Aplica Enfoque de Género: NO	((Sumatoria (Tiempo de tramitación de concesiones en año t)/N° de concesiones tramitadas en año t))	201 días	545 días	278 días	358 días	201 días	NO	56%	10%	<u>Reportes/Informes</u> Estadísticas - Sistema de atención de usuarios	2
•Atención de usuarios - Atención de Consultas / 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)	87.6 %	88.1 %	92.0 %	94.8 %	88.9 %	SI	107%	12%	<u>Reportes/Informes</u> Estadísticas - Sistema de atención de usuarios	
•Atención de usuarios - Atención de Consultas / Reclamos.	<u>Calidad/Producto</u> Porcentaje de reclamos resueltos que lo es en un plazo no superior a una semana Aplica Enfoque de Género: NO	((N° de reclamos resueltos en tiempo no superior a una semana corrida en año t/N° total de reclamos resueltos en año t)*100)	93.2 %	88.4 %	96.2 %	92.2 %	87.5 %	SI	105%	12%	<u>Reportes/Informes</u> Estadísticas - Sistema de atención de usuarios	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2004	Efectivo 2005	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Meta 2007	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<ul style="list-style-type: none"> Atención de usuarios Atención de Consultas / Reclamos. 	<u>Calidad/Producto</u> Promedio mensual de reclamos resueltos por funcionarios en la Unidad de Atención de Usuarios Aplica Enfoque de Género: NO	$\left(\frac{\text{Sumatoria (N}^\circ \text{ de reclamos resueltos mes t/N}^\circ \text{ de funcionarios mes t)}}{\text{Promedio mensual}} \right)$	280	221	313	397	225	SI	177%	12%	Reportes/Informes Estadísticas - Sistema de atención de usuarios	3
<ul style="list-style-type: none"> Atención de usuarios Atención de Consultas / Reclamos. 	<u>Calidad/Producto</u> Tiempo promedio de resolución de reclamos Aplica Enfoque de Género: NO	$\left(\frac{\text{Sumatoria (Tiempo de resolución de reclamos ingresados en año t/N}^\circ \text{ de reclamos ingresados y resueltos en año t)}}{\text{Tiempo promedio de resolución de reclamos}} \right)$	6 días	11 días	2 días	4 días	10 días	SI	250%	12%	Reportes/Informes Estadísticas - Sistema de atención de usuarios	4
<ul style="list-style-type: none"> Atención de usuarios Atención de Consultas / 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	$\left(\frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos resueltos entre 8 y 30 días corridos en año t/N}^\circ \text{ total de reclamos resueltos en año t}}{\text{Porcentaje de reclamos resueltos que lo es en un plazo de entre 8 días y un mes}} \right) * 100$	14.6 %	2.2 %	2.3 %	5.5 %	3.5 %	SI	158%	11%	Reportes/Informes Estadísticas - Sistema de atención de usuarios	5

(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	90%
Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas	0%

Porcentaje de cumplimiento global del servicio	90%
---	-----

Notas:

- 1.-Al igual que en el año 2006 en el dato de fiscalizaciones directas se incorporan todas las regiones.
- 2.-El Tiempo Promedio de Tramitación de las solicitudes de concesión que fueron tramitadas en el 2007 es de 358,37 días, como se puede observar. Cabe señalar que este tiempo depende de muchos factores como por ejemplo, tipo de concesión (definitiva o provisional), clase de concesión (generación, transmisión, distribución), zona geográfica donde se van a ubicar las obras y cantidad de predios afectados.
- 3.-El aumento se debe principalmente debido al termino de licencias de instaladores clase 3, los que obtubieron la licencia a traves de un programa especial
- 4.-La disminución se debe a que muchos reclamos ingresaron porque los instaladores clase 3 se quedarón sin poder declarar por el termino de vigencia, situación que fue arreglada caso a caso.
- 5.-El aumento se debe a la complejidad del reclamo, el cual interviene más actores como las empresas de distribución las cuales poseen 15 dias para responder nuestras consultas y con esos antecedentes la SEC responde.