

INFORMACIÓN DE GESTIÓN

Proyecto de Ley de Presupuestos 2013

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

Misión ¹

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 ²			
		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
Total Indicadores		5	1	4	0
Participación sobre Total Indicadores		100%	20%	80%	0%

Indicadores de Desempeño. Ámbito de Resultado

Fiscalización					
Indicador Variables	2009	2010	2011	2012 Estimado	2013 Meta
Porcentaje de instalaciones rechazadas en el año t, respecto del total de instalaciones inspeccionadas en el año t.	59 %	83 %	83 %	80 %	80 %
<i>N° de instalaciones rechazadas en el año t</i>	2.714	2.539	6.437	5.440	5.760
<i>Total de instalaciones inspeccionadas en el año t</i>	4.578	3.074	7.719	6.800	7.200

Indicadores de Desempeño. Ámbito de Producto (Calidad)

Atención de la Ciudadanía

Indicador <i>Variables</i>	2009	2010	2011	2012 Estimado	2013 Meta
Porcentaje de reclamos resueltos en el periodo t, en un plazo menor o igual a 90 días, respecto del total de reclamos ingresados en el periodo t.	--	20 %	47 %	67 %	70 %
<i>Total de reclamos resueltos en un plazo menor o igual a 90 días</i>		1.684	2.025	6.400	6.300
<i>Total de reclamos ingresados en el período t.</i>		8.422	4.284	9.500	9.000

[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 de ley de presupuestos 2012.

[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 de ley de presupuestos 2012

[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.