

FORMULARIO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2005

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 2001	Efectivo 2002	Efectivo 2003	Efectivo a Junio 2004	Estimación 2012	Meta 2005	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	75.0 % (0.0/0.0)*100	85.1 % (7111.0/8360.0)*100	93.6 % (92290.0/98590.0)*100	92.6 % (47350.0/51160.0)*100	94.0 % (94000.0/100000.0)*100	93.7 % (96500.0/103000.0)*100	11%	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 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	59.0 % (0.0/0.0)*100	78.2 % (5561.0/7111.0)*100	87.6 % (8085.0/9229.0)*100	84.7 % (4008.0/4735.0)*100	85.1 % (80000.0/94000.0)*100	86.0 % (8300.0/9650.0)*100	11%	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)])	S.I.	154 (463/3)	256 (769/3)	196 (979/5)	190 (950/5)	196 (980/5)	11%	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	4 días (0/0)	9 días (64724/7111)	6 días (53056/9229)	6 días (27800/4735)	6 días (55000/9400)	6 días (55700/9650)	11%	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/Producto</u> 5 Porcentaje de reclamos resueltos en un plazo no superior a un mes Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(N° de reclamos resueltos en a lo más 30 días corridos en año t)/N° total de reclamos resueltos en año t)*100	S.I.	N.C.	6.0 % (549.0/9229.0)*100	6.6 % (313.0/4735.0)*100	6.4 % (600.0/9400.0)*100	6.3 % (610.0/9650.0)*100	9%	Estadísticas - Sistema de atención de usuarios	5	
•Autorizaciones -Concesiones	<u>Eficacia/Producto</u> 6 Porcentaje de concesiones tramitadas Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(N° de concesiones tramitadas/N° total de concesiones recibidas)*100	44.0 % (0.0/0.0)*100	58.5 % (38.0/65.0)*100	61.9 % (26.0/42.0)*100	60.9 % (28.0/46.0)*100	60.0 % (300.0/500.0)*100	62.0 % (31.0/50.0)*100	9%	Estadísticas - Sistema de atención de usuarios	6	
•Autorizaciones -Concesiones	<u>Calidad/Producto</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)	180 días (0/0)	136 días (5180/38)	116 días (3024/26)	121 días (1700/14)	117 días (3500/30)	118 días (3650/31)	9%	Estadísticas - Sistema de atención de usuarios	7	
•Fiscalización por certificación	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u> 8 Porcentaje de viviendas en uso-colectivas con certificación de instalaciones interiores de gas Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(N° viviendas certificadas/N° total de viviendas colectivas en uso)*100	S.I.	7.4 % (1114.0/15000.0)*100	9.8 % (1553.0/15914.0)*100	10.3 % (17500.0/169950.0)*100	10.6 % (17500.0/165000.0)*100	10.2 % (1750.0/17200.0)*100	11%	Estadísticas de gestión - Dpto. Técnico Inspección de combustibles	8	
•Fiscalización directa	<u>Eficiencia/Producto</u>	(Promedio	S.I.	20	20	21	20	21	9%		9	

	9 Promedio mensual de fiscalizaciones por fiscalizador Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	mensual[Sumatoria (N° de fiscalizaciones mes t)/N° de fiscalizadores mes t])		(1469/74)	(1516/74)	(1530/74)	(1500/74)	(1550/74)		Estadísticas de gestión - Dptos. Técnicos Inspección		
•Fiscalización por certificación	<u>Eficacia/Productos</u> 10 Porcentaje de inspectores fiscalizados Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(N° de inspectores fiscalizados año t/N° total de inspectores año t)*100	S.I.	100.0 % (70.0/70.0)*100	100.0 % (60.0/60.0)*100	100.0 % (55.0/55.0)*100	100.0 % (550.0/550.0)*100	100.0 % (55.0/55.0)*100	9%	Reportes/Informes Estadísticas de gestión	10	

Notas:

Supuesto Meta:

- 1 no hay
- 2 no hay
- 3 no hay
- 4 no hay
- 5 no hay
- 6 no hay
- 7 no hay
- 8 no hay
- 9 no hay
- 10 no hay