

# INFORMACIÓN DE GESTIÓN

## Proyecto de Ley de Presupuestos 2016

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	3	1	2	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>		6	1	5	0
<b>Participación sobre Total Indicadores</b>		100%	17%	83%	0%

### Indicadores de Desempeño. Ámbito de Resultado

#### **Fiscalización**

Indicador <i>Variables</i>	2012	2013	2014	2015 Estimado	2016 Meta
Porcentaje de instalaciones rechazadas en el año t, respecto del total de instalaciones inspeccionadas en el año t.	79 %	85 %	83 %	80 %	82 %
<i>N° de instalaciones rechazadas en el año t</i>	5.149	6.173	5.476	5.200	5.068
<i>Total de instalaciones inspeccionadas en el año t</i>	6.497	7.295	6.627	6.500	6.180

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

<b>Atención de la Ciudadanía</b>					
Indicador Variables	2012	2013	2014	2015 Estimado	2016 Meta
Porcentaje de reclamos resueltos en un plazo menor o igual a 60 días en el año t, respecto del total de reclamos ingresados entre noviembre del año t-1 y octubre del año t.	64 %	--	85 %	85 %	88 %
<i>Total de reclamos resueltos en un plazo menor o igual a 60 días en el año t</i>	5.217		8.181	8.500	11.440
<i>Total de reclamos ingresados entre noviembre del año t-1 y octubre del año t.</i>	8.124		9.673	10.000	13.000

[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](http://www.dipres.cl) proyecto de ley de presupuestos 2016.

[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](http://www.dipres.cl) proyecto de ley de presupuestos 2016

[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.