

INFORMACIÓN DE GESTIÓN

Proyecto de Ley de Presupuestos 2016

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	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
Total Indicadores		6	1	5	0
Participación sobre Total Indicadores		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)

Atención de la Ciudadanía					
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 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 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.