

## INFORMACIÓN DE GESTIÓN

### Proyecto de Ley de Presupuestos 2017

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 Variables	2013	2014	2015	2016 Estimado	2017 Meta
Porcentaje de inspecciones de terreno rechazadas en el año t, respecto del total de inspecciones de terreno realizadas en el año t	85 %	83 %	83 %	83 %	82 %
<i>Total de inspecciones de terreno rechazadas en el año t</i>	6.173	5.476	5.377	5.100	5.000
<i>Total de inspecciones de terreno realizadas en el año t</i>	7.295	6.627	6.504	6.180	6.120

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

##### **Atención de la Ciudadanía**

Indicador <i>Variables</i>	2013	2014	2015	2016 Estimado	2017 Meta
Porcentaje de reclamos resueltos en un plazo menor o igual a 45 días en el año t, respecto del total de reclamos ingresados en el año t.	33 %	62 %	97 %	90 %	85 %
<i>Total de reclamos resueltos en un plazo menor o igual a 45 días respecto del total de los reclamos ingresados en el año t.</i>	1.014	6.203	21.022	21.850	22.848
<i>Total de reclamos ingresados en el año t</i>	3.032	10.077	21.719	24.300	26.880

[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 2017.

[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 2017

[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.