



|                             |  |   |  |   |      |   |   |        |
|-----------------------------|--|---|--|---|------|---|---|--------|
| Servicios a Usuarios        | <p>Porcentaje de respuestas a reclamos ingresados hacia servicios públicos por pago no oportuno (año t)</p> <p>Enfoque de Género: No</p> | <p>(Número de respuestas a reclamos ingresados hacia servicios públicos por pago no oportuno en el año t que reciben respuesta en el año t/Número de reclamos ingresados hacia servicios públicos por pago no oportuno en el año t)*100</p> | <p>72.9<br/>(11453.0 /15713.0)*100</p>           | <p>64.4<br/>(14324.0 /22226.0)*100</p>          | 0.0  | <p>74.0<br/>(33590.0 /45396.0)*100</p>          | <p>67.0<br/>(17521.0 /26150.0)*100</p>          | 100,0% |
| Servicios a Usuarios        | <p>Porcentaje de usuarios compradores activos con acreditación vigente (año t)</p> <p>Enfoque de Género: No</p>                          | <p>(N° usuarios compradores activos con acreditación vigente en el año t/N° usuarios compradores activos acreditables en el año t)*100</p>  | <p>66.0<br/>(19101.0 /29110.0)*100</p>           | <p>64.0<br/>(19435.0 /30132.0)*100</p>          | 0.0  | <p>83.1<br/>(19370.0 /23316.0)*100</p>          | <p>66.0<br/>(19000.0 /28966.0)*100</p>          | 100,0% |
| Sistema de Compras Públicas | <p>Uptime Sistema de Compras Públicas (año t)</p> <p>Enfoque de Género: No</p>   | <p>(Segundos Disponibles Sistema de Compras Públicas (año t)/Segundos Totales del año t)*100</p>  | <p>100.00<br/>(31536000.00 /31536000.00)*100</p> | <p>99.79<br/>(31555993.00 /31622400.00)*100</p> | 0.00 | <p>99.78<br/>(31467250.00 /31536000.00)*100</p> | <p>98.50<br/>(31062960.00 /31536000.00)*100</p> | 100,0% |

|                                  |      |
|----------------------------------|------|
| <b>Resultado Global Año 2018</b> | 95,1 |
|----------------------------------|------|

Notas

1. El porcentaje de logro mide cuánto cumple el indicador en relación a su meta; y es el resultado del valor efectivo dividido por la meta comprometida. Si el indicador es ascendente, se divide el valor efectivo con respecto a su meta. Si éste es descendente se divide la meta respecto al valor efectivo. El cociente obtenido se denomina "Porcentaje de logro efectivo". Este porcentaje toma valores en el rango entre 0% y 100%. El "Resultado Global año 2017" corresponde al promedio simple del logro de cada uno de los indicadores comprometidos y evaluados por el Servicio, en el rango de 0% a 100%.