

## INFORME DE CUMPLIMIENTO DE LAS METAS DE EFICIENCIA INSTITUCIONAL AÑO 2020

<b>MINISTERIO</b>	MINISTERIO DE ENERGIA	<b>PARTIDA PRESUPUESTARIA</b>	24
<b>SERVICIO</b>	SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES	<b>CAPÍTULO PRESUPUESTARIO</b>	04
<b>DOTACIÓN</b>	368		

### OBJETIVOS DE GESTIÓN

Objetivos de Gestión	N° Indicadores comprometidos	% Ponderación Comprometida	% Ponderación obtenida
<b>1.- Gestión Eficaz</b>	5	50	48.00
<b>2.- Eficiencia Institucional</b>	3	20	20.00
<b>3.- Calidad de Servicio</b>	5	30	29.50
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100</b>	<b>97.50</b>

### DETALLE COMPROMISOS

N°	Nombre Indicador	COMPROMISO / META 2020	EFFECTIVO 2020	CUMPLIMIENTO	Ponderación comprometida 2020	Ponderación obtenida 2020
<b>Objetivo 1: Gestión Eficaz</b>					<b>50 %</b>	<b>48.00 %</b>
1	Cobertura de Fiscalización en el año t	Medir	8.96 % (217857.00 /2430271.00)*100	Cumple	5 %	5.00 %
2	Porcentaje de Normativas técnicas, Reglamentos y Protocolos elaborados y/o modificados en el año t, respecto del total de Normativas técnicas, Reglamentos y Protocolos programados elaborar y/o modificar en el año t.	100,0 %	100.00 % (15.0 /15.0)*100	100.00 % Descuento por informar con error	20 %	18.00 %
3	Porcentaje de tanques de combustibles líquidos efectivamente muestreados en el año t, respecto del total de tanques de combustibles líquidos programados a muestrear en el año t.	100 %	100.00 % (565 /565)*100	100.00 %	10 %	10.00 %
4	Porcentaje de unidades /entidades fiscalizadas con hallazgos resueltos en año t	Medir	54.11 % (18327.00 /33871.00)*100	Cumple	5 %	5.00 %
5	Porcentaje de medidas para la igualdad de género en el año t implementadas de las seleccionadas del Programa	100 %	100.00 % (3 /3)*100	100.00 %	10 %	10.00 %

	de Trabajo anual en el año t					
<b>Objetivo 2: Eficiencia Institucional</b>					<b>20 %</b>	<b>20.00 %</b>
6	Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	Medir	75.97 % (2241775.00 /2950954.00)*100	Cumple	10 %	10.00 %
7	Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t	14,00 %	11.87 % (1738559.00 /14650686.00)*100	117.94 %	5 %	5.00 %
8	Índice de eficiencia energética.	Medir	20.69 kWh/m2 675909.17 /32664.00	Cumple	5 %	5.00 %
<b>Objetivo 3: Calidad de los Servicios</b>					<b>30 %</b>	<b>29.50 %</b>
9	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	Medir	91.56 % (293.00 /320.00)*100	Cumple	10 %	10.00 %
10	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	Medir	-37.00 % 25 -62	Cumple	5 %	5.00 %
11	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	54,55 %	58.14 % (25.00 /43.00)*100	106.58 %	5 %	5.00 %
12	Tiempo promedio de trámites finalizados	65,00 días	52.61 días 7786.00 /148.00	123.55 % Descuento por informar con error	5 %	4.50 %
13	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.	84,71 %	93.67 % (3801.00 /4058.00)*100	110.58 %	5 %	5.00 %
<b>Porcentaje de Cumplimiento Global</b>					<b>97.50 %</b>	
<b>Porcentaje de incremento por desempeño institucional</b>					<b>6,6% (100% del Bono)</b>	
<p>El resultado 2020 de 97,5% de la SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES, se debe a hallazgos detectados en tres indicadores. Porcentaje de Normativas técnicas, Reglamentos y Protocolos elaborados y/o modificados en el año t, respecto del total de Normativas técnicas, Reglamentos y Protocolos programados elaborar y/o modificar en el año t, descuento de 10% sobre el ponderador por error de omisión debido a que los medios de verificación presentados originalmente se encontraban incompletos ya que no fue posible identificar los 15 protocolos programados a elaborar en 2020. Se verifica el cumplimiento con las aclaraciones y antecedentes adicionales enviados por el Servicio. Tiempo promedio de trámites finalizados, descuento de 10% sobre el ponderador por error de exactitud, se mal interpretó el requisito técnico N°4 del indicador, que señala " El número de días contabilizados para los trámites finalizados, corresponden a días corridos. Se considera que el día 1 del trámite corresponde al día siguiente a la solicitud de éste" , lo que afectó inicialmente el valor del numerador, ya que el Servicio para calcular el numerador utilizó una fórmula que resta 1 día a la contabilización de días corridos entre el día de inicio del trámite y el día en que se encuentra finalizado. En etapa de reclamo el servicio aporta los antecedentes que permiten verificar los valores de acuerdo a los requisitos técnicos. Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución, no cumple el requisito técnico referido a compra colaborativa, el Servicio acredita la existencia de causas externas no previstas consistentes en otras causas externas que implicaron que se declarara desierta la licitación colaborativa para la contratación del servicio de encuestas, cumpliendo de manera alternativa el requisito técnico a través de trato directo.</p>						

