

## INFORME DE CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2019

<b>MINISTERIO</b>	MINISTERIO DE ECONOMIA, FOMENTO Y TURISMO	<b>PARTIDA PRESUPUESTARIA</b>	07
<b>SERVICIO</b>	SERVICIO NACIONAL DE TURISMO	<b>CAPÍTULO PRESUPUESTARIO</b>	09
<b>DOTACIÓN</b>	343		

### OBJETIVOS DE GESTIÓN

Objetivos de Gestión	N° Indicadores comprometidos	% Ponderación Comprometida	% Ponderación obtenida
<b>1.- Gestión Eficaz</b>	4	45	45.00
<b>2.- Eficiencia Institucional</b>	3	30	30.00
<b>3.- Calidad de Servicio</b>	3	25	23.30
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100</b>	<b>98.30</b>

### DETALLE COMPROMISOS

N°	Nombre Indicador	COMPROMISO / META 2019	EFFECTIVO 2019	CUMPLIMIENTO	Ponderación comprometida 2019	Ponderación obtenida 2019
<b>Objetivo 1: Gestión Eficaz</b>					<b>45 %</b>	<b>45.00 %</b>
1	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	82 %	82.00 % (93 /114 )*100	100.00 %	5 %	5.00 %
2	Porcentaje de ocupación de noches camas utilizadas en los Programas de Turismo Social en el año t	22,54 %	22.80 % (364619.00 /1599367.00 )*100	101.15 %	15 %	15.00 %
3	Promedio mensual de usuarios que visitan los sitios web para la de promoción turística dispuestos por Sernatur en el año t	425040,00 número	468665.75 número (5623989.00 /12)	110.26 %	15 %	15.00 %
4	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	100 %	100.00 % (4 /4 )*100	100.00 %	10 %	10.00 %
<b>Objetivo 2: Eficiencia Institucional</b>					<b>30 %</b>	<b>30.00 %</b>
5	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	100.00 % (11063984 /11028441 )*100	Cumple	10 %	10.00 %

6	Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t	Medir	29.00 % (8928725 /30413539 )*100	Cumple	10 %	10.00 %
7	Índice de eficiencia energética.	Medir	79.17 kWh/m2 635575.00 /8028.00	Cumple	10 %	10.00 %
<b>Objetivo 3: Calidad de los Servicios</b>					<b>25 %</b>	<b>23.30 %</b>
8	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos en año t	94 %	78.00 % (131 /169 )*100	82.98 %	10 %	8.30 %
9	Porcentaje de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1	100 %	100.00 % (7 /7 )*100	100.00 %	10 %	10.00 %
10	Tiempo promedio de trámites finalizados	Medir	111.00 días 379734 /3409	Cumple	5 %	5.00 %
<b>Porcentaje de Cumplimiento Global</b>				<b>98.30 %</b>		
<b>Porcentaje de incremento por desempeño institucional</b>				<b>7,6% (100% del Bono)</b>		
El resultado 2019 de 98,3% del Servicio Nacional de Turismo, se debe a hallazgos detectados en indicador: Reclamos respondidos, el servicio informa que no respondió todos los reclamos, dado eso, quedo el indicador con cumplimiento parcial.						