

INFORME DE CUMPLIMIENTO DE LAS METAS DE EFICIENCIA INSTITUCIONAL AÑO 2020

MINISTERIO	MINISTERIO DE ECONOMIA, FOMENTO Y TURISMO	PARTIDA PRESUPUESTARIA	07
SERVICIO	SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR	CAPÍTULO PRESUPUESTARIO	02
DOTACIÓN	365		

OBJETIVOS DE GESTIÓN

Objetivos de Gestión	N° Indicadores comprometidos	% Ponderación Comprometida	% Ponderación obtenida
1.- Gestión Eficaz	4	40	40.00
2.- Eficiencia Institucional	3	15	15.00
3.- Calidad de Servicio	5	45	45.00
Total	12	100	100.00

DETALLE COMPROMISOS

N°	Nombre Indicador	COMPROMISO / META 2020	EFFECTIVO 2020	CUMPLIMIENTO	Ponderación comprometida 2020	Ponderación obtenida 2020
Objetivo 1: Gestión Eficaz					40 %	40.00 %
1	Cobertura de Fiscalización en el año t	Medir	1.83 % (656.00 /35860.00)*100	Cumple	5 %	5.00 %
2	Porcentaje de mercados en los cuales se genera un estudio de inteligencia en año t respecto de la Matriz de Mercados Relevantes	35,71 %	35.71 % (10.00 /28.00)*100	100.00 %	25 %	25.00 %
3	Porcentaje de unidades /entidades fiscalizadas con hallazgos resueltos en año t	Medir	6.21 % (11.00 /177.00)*100	Cumple	5 %	5.00 %
4	Porcentaje de medidas para la igualdad de género en el año t implementadas de las seleccionadas del Programa de Trabajo anual en el año t	100 %	100.00 % (5 /5)*100	100.00 %	5 %	5.00 %
Objetivo 2: Eficiencia Institucional					15 %	15.00 %
5	Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de	Medir	90.93 % (3505592.00	Cumple	5 %	5.00 %

	subtítulos 22 y 29 año t		/3855120.00)*100			
6	Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t	25,00 %	17.99 % (2679812.00 /14894829.00)*100	138.97 %	5 %	5.00 %
7	Índice de eficiencia energética.	Medir	74.61 kWh/m2 350351.92 /4696.00	Cumple	5 %	5.00 %
Objetivo 3: Calidad de los Servicios					45 %	45.00 %
8	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	99,00 %	99.94 % (3358.00 /3360.00)*100	100.95 %	10 %	10.00 %
9	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	Medir	0.00 % 44 -44	Cumple	8 %	8.00 %
10	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	100,00 %	100.00 % (23.00 /23.00)*100	100.00 %	10 %	10.00 %
11	Tiempo promedio de trámites finalizados	Medir	17.15 días 9928437.00 /578912.00	Cumple	10 %	10.00 %
12	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.	35,00 %	54.10 % (297.00 /549.00)*100	154.57 %	7 %	7.00 %
Porcentaje de Cumplimiento Global				100.00 %		
Porcentaje de incremento por desempeño institucional				6,6% (100% del Bono)		
Razones causa externa Indicador Satisfacción neta. Se debe a que, no cumple el requisito técnico referido a compra colaborativa; obteniendo 0% de la ponderación asignada (8%). 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, por tanto, se procede adicionar 8% a la ponderación obtenida en la evaluación técnica.						