

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

MINISTERIO	MINISTERIO DE ECONOMIA, FOMENTO Y TURISMO	PARTIDA PRESUPUESTARIA	07
SERVICIO	SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR	CAPÍTULO PRESUPUESTARIO	02
DOTACIÓN	335		

OBJETIVOS DE GESTIÓN

Objetivos de Gestión	N° Indicadores comprometidos	% Ponderación Comprometida	% Ponderación obtenida
1.- Gestión Eficaz	3	55	55.00
2.- Eficiencia Institucional	3	15	15.00
3.- Calidad de Servicio	4	30	30.00
Total	10	100	100.00

DETALLE COMPROMISOS

N°	Nombre Indicador	COMPROMISO / META 2019	EFFECTIVO 2019	CUMPLIMIENTO	Ponderación comprometida 2019	Ponderación obtenida 2019
Objetivo 1: Gestión Eficaz					55 %	55.00 %
1	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	44 %	44.00 % (50 /114)*100	100.00 %	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	28,57 %	28.57 % (8.00 /28.00)*100	100.00 %	45 %	45.00 %
3	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	80 %	100.00 % (5 /5)*100	125.00 %	5 %	5.00 %
Objetivo 2: Eficiencia Institucional					15 %	15.00 %
4	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	103.00 % (2960847 /2888445)*100	Cumple	5 %	5.00 %
5	Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t	Medir	16.00 % (2241066 /13901277)*100	Cumple	5 %	5.00 %

6	Índice de eficiencia energética.	Medir	78.32 kWh/m2 367792.00 /4696.00	Cumple	5 %	5.00 %
Objetivo 3: Calidad de los Servicios					30 %	30.00 %
7	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos en año t	99 %	99.00 % (1517 /1527)*100	100.00 %	10 %	10.00 %
8	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	Medir	17.00 % 53 -36	Cumple	10 %	10.00 %
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	Medir	85.00 % (11 /13)*100	Cumple	5 %	5.00 %
10	Tiempo promedio de trámites finalizados	Medir	14.00 días 5271254 /366843	Cumple	5 %	5.00 %
Porcentaje de Cumplimiento Global			100.00 %			
Porcentaje de incremento por desempeño institucional			7,6% (100% del Bono)			