

INFORME DE CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2020

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

OBJETIVOS DE GESTIÓN

Objetivos de Gestión	N° Indicadores comprometidos	% Ponderación Comprometida	% Ponderación obtenida
1.- Gestión Eficaz	2	30	30.00
2.- Eficiencia Institucional	3	30	30.00
3.- Calidad de Servicio	4	40	39.00
Total	9	100	99.00

DETALLE COMPROMISOS

N°	Nombre Indicador	COMPROMISO / META 2020	EFFECTIVO 2020	CUMPLIMIENTO	Ponderación comprometida 2020	Ponderación obtenida 2020
Objetivo 1: Gestión Eficaz					30 %	30.00 %
1	Promedio mensual de usuarios que visitan el o los sitios web para la de promoción turística dispuestos por Sernatur en el año t	456500,00 número	321588.83 número (3859066.00 /12)	70.45 %	20 %	20.00 %
2	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 %	75.00 % (3 /4) *100	75.00 %	10 %	10.00 %
Objetivo 2: Eficiencia Institucional					30 %	30.00 %
3	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	26.16 % (2952250.00 /11284570.00) *100	Cumple	10 %	10.00 %
4	Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t	Medir	19.73 % (2920454.00 /14802215.00) *100	Cumple	10 %	10.00 %
5	Índice de eficiencia energética.	Medir	62.42 kWh/m2 500083.00 /8011.80	Cumple	10 %	10.00 %

Objetivo 3: Calidad de los Servicios					40 %	39.00 %
6	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	96,00 %	98.96 % (286.00 /289.00)*100	103.08 %	10 %	10.00 %
7	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 % (7.00 /7.00)*100	100.00 %	10 %	10.00 %
8	Tiempo promedio de trámites finalizados	Medir	3.21 días 27337.87 /8515.00	Cumple Descuento por informar con error	10 %	9.00 %
9	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.	39,95 %	56.63 % (175.00 /309.00)*100	141.75 %	10 %	10.00 %
Porcentaje de Cumplimiento Global				99.00 %		
Porcentaje de incremento por desempeño institucional				7,6% (100% del Bono)		

Para los indicadores de Promedio mensual de visitas en sitio web y el de Medidas de equidad de género, se aplicó causa externa acreditada, ya que el servicio por pandemia no pudo ejecutar todas las acciones comprometidas. Respecto a la pagina web, por COVID las personas no visitaban la pagina de chile como destino en el primer semestre lo que afecto el cumplimiento del año. En el indicador de genero no se ejecutó la medida 8 debido a una reducción presupuestaria, en particular no se implementó en el Programa de Turismo Familiar el piloto orientado a mujeres. El descuento por error del indicador de Tiempo promedio se debe a que en la etapa de validación técnica existía diferencias en las planillas de cálculos y registros duplicados, en instancia de reclamos y posterior aclaración, se explica la inconsistencia y por ende se aplicó el descuento por error de omisión.