

INFORME DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS 2022*
METAS DE EFICIENCIA INSTITUCIONAL

SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR					
MINISTERIO DE ECONOMIA, FOMENTO Y TURISMO					
Personal de la dotación	371	Partida presupuestaria	07	Capítulo presupuestario	02

RESUMEN RESULTADOS POR OBJETIVO DE GESTIÓN

	N° compromisos	% ponderación comprometida	% ponderación obtenida
1.- Gestión Eficaz	2	40	40,00
2.- Eficiencia Institucional	3	20	20,00
3.- Calidad de Servicio	3	40	40,00
Total	8	100	100,00

El Servicio Nacional del Consumidor alcanza un 100% de cumplimiento para el año 2022. Obtiene un 40% del 40% establecido para el objetivo de Gestión Eficaz, un 20% del 20% establecido para el objetivo de Eficiencia Institucional, y un 40% del 40% establecido para el objetivo de Calidad de los Servicios Proporcionados a los Usuarios/Ciudadanos.

De los 8 indicadores comprometidos, en 6 fue cumplida la meta en al menos un 100% (Concentración Gasto Subtítulos 22 + 29, Licitaciones con dos o menos ofertas, Mercados en los cuales se genera un producto de información respecto del Árbol de Mercados 2021, Reclamos respondidos, Trámites digitalizados y Medidas de Equidad de Género), y 2 fueron medidos correctamente (Índice de eficiencia energética y Satisfacción neta).

RESULTADOS POR COMPROMISO

N°	Compromiso	Meta 2022	Efectivo 2022	% Cumplimiento meta	Ponderación comprometida 2022	Ponderación obtenida 2022
Objetivo 1: Gestión Eficaz					40%	40,00%
1	Porcentaje de mercados en los cuales se genera un producto de información año t respecto del Árbol de Mercados 2021.	44,8%	44,8% (13 / 29)	100,00%	30%	30,00%
2	Medidas de Equidad de Género	50,0%	50,0% (4 / 8)	100,00%	10%	10,00%
Objetivo 2: Eficiencia Institucional					20%	20,00%
3	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	130,93%	123,21% (3.508.793 / 2.847.913)	106,27%	5%	5,00%
4	Licitación con dos o menos ofertas	64,0%	48,8% (21 / 43)	131,15%	5%	5,00%
5	Índice de eficiencia energética.	Medir	72,87 kWh/m2 (428.529 / 5.881)	Cumple	10%	10,00%
Objetivo 3: Calidad de los Servicios					40%	40,00%
6	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	98,99%	99,93% (2.883 / 2.885)	100,95%	15%	15,00%
7	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	Medir	-6% (43 - 49)	Cumple	15%	15,00%
8	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% (31 / 31)	100,00%	10%	10,00%
Porcentaje de cumplimiento global				100,00%		
Porcentaje de incremento por desempeño institucional				6,6% (100% del bono)		

*Detalle de los compromisos formulados en el incentivo institucional en: http://www.dipres.cl/597/articles-266386_doc_pdf.pdf

Fuente: Dipres