

**INFORME DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS 2022\***  
**METAS DE EFICIENCIA INSTITUCIONAL**

<b>SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR</b>					
<b>MINISTERIO DE ECONOMIA, FOMENTO Y TURISMO</b>					
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
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100</b>	<b>100,00</b>

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
<b>Objetivo 1: Gestión Eficaz</b>					<b>40%</b>	<b>40,00%</b>
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%
<b>Objetivo 2: Eficiencia Institucional</b>					<b>20%</b>	<b>20,00%</b>
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%
<b>Objetivo 3: Calidad de los Servicios</b>					<b>40%</b>	<b>40,00%</b>
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%
<b>Porcentaje de cumplimiento global</b>			<b>100,00%</b>			
<b>Porcentaje de incremento por desempeño institucional</b>			<b>6,6% (100% del bono)</b>			

\*Detalle de los compromisos formulados en el incentivo institucional en: [http://www.dipres.cl/597/articles-266386\\_doc\\_pdf.pdf](http://www.dipres.cl/597/articles-266386_doc_pdf.pdf)

Fuente: Dipres