

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

<b>MINISTERIO</b>	MINISTERIO DE ECONOMIA, FOMENTO Y TURISMO	<b>PARTIDA PRESUPUESTARIA</b>	07
<b>SERVICIO</b>	SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR	<b>CAPÍTULO PRESUPUESTARIO</b>	02
<b>DOTACIÓN</b>	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
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>

### DETALLE COMPROMISOS

N°	Nombre Indicador	COMPROMISO / META 2019	EFFECTIVO 2019	CUMPLIMIENTO	Ponderación comprometida 2019	Ponderación obtenida 2019
<b>Objetivo 1: Gestión Eficaz</b>					<b>55 %</b>	<b>55.00 %</b>
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 %
<b>Objetivo 2: Eficiencia Institucional</b>					<b>15 %</b>	<b>15.00 %</b>
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 %
<b>Objetivo 3: Calidad de los Servicios</b>					<b>30 %</b>	<b>30.00 %</b>
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 %
<b>Porcentaje de Cumplimiento Global</b>			<b>100.00 %</b>			
<b>Porcentaje de incremento por desempeño institucional</b>			<b>7,6% (100% del Bono)</b>			