

INFORME DE CUMPLIMIENTO DE LAS METAS DE EFICIENCIA INSTITUCIONAL AÑO 2021

MINISTERIO	MINISTERIO DE ECONOMIA, FOMENTO Y TURISMO	PARTIDA PRESUPUESTARIA	07
SERVICIO	SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR	CAPÍTULO PRESUPUESTARIO	02
DOTACIÓN	0		

OBJETIVOS DE GESTIÓN

Objetivos de Gestión	N° Indicadores comprometidos	% Ponderación Comprometida	% Ponderación obtenida
1.- Gestión Eficaz	2	40	40.00
2.- Eficiencia Institucional	3	20	20.00
3.- Calidad de Servicio	4	40	40.00
Total	9	100	100.00

DETALLE COMPROMISOS

N°	Nombre Indicador	COMPROMISO / META 2021	EFFECTIVO 2021	CUMPLIMIENTO	Ponderación comprometida 2021	Ponderación obtenida 2021
Objetivo 1: Gestión Eficaz					40 %	40.00 %
1	Porcentaje de mercados en los cuales se genera un estudio de inteligencia en año t respecto de la Matriz de Mercados Relevantes	39,29 %	39.29 % (11.00 /28.00)*100	100.00 %	30 %	30.00 %
2	Medidas de Equidad de Género	50,0 %	50.00 % (4.0 /8.0)*100	100.00 %	10 %	10.00 %
Objetivo 2: Eficiencia Institucional					20 %	20.00 %
3	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	131,93 %	116.58 % (3185332.00 /2732364.00)*100	113.17 %	5 %	5.00 %
4	Licitación con dos o menos ofertas	65,2 %	23.80 % (5.0 /21.0)*100	273.95 %	5 %	5.00 %
5	Índice de eficiencia energética.	Medir	69.11 kWh/m2 324529.22 /4696.00	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	99,00 %	99.67 % (3928.00 /3941.00)*100	100.68 %	10 %	10.00 %
7	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	Medir	0.00 % 45 -45	Cumple	10 %	10.00 %
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 % (26.00 /26.00)*100	100.00 %	10 %	10.00 %
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.	40,00 %	62.45 % (331.00 /530.00)*100	156.13 %	10 %	10.00 %
Porcentaje de Cumplimiento Global			100.00 %			
Porcentaje de incremento por desempeño institucional			6,6% (100% del Bono)			