

**INFORME DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS 2022\***  
**PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN**

<b>SERVICIO NACIONAL DE TURISMO</b>					
<b>MINISTERIO DE ECONOMIA, FOMENTO Y TURISMO</b>					
Personal de la dotación	331	Partida presupuestaria	07	Capítulo presupuestario	09

**RESUMEN RESULTADOS POR OBJETIVO DE GESTIÓN**

	N° compromisos	% ponderación comprometida	% ponderación obtenida
1.- Gestión Eficaz	2	30	30,00
2.- Eficiencia Institucional	3	25	25,00
3.- Calidad de Servicio	3	45	45,00
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100</b>	<b>100,00</b>

El Servicio Nacional de Turismo alcanza un 100% de cumplimiento para el año 2022. Obtiene un 30% del 30% establecido para el objetivo de Gestión Eficaz, un 25% del 25% establecido para el objetivo de Eficiencia Institucional, y un 45% del 45% 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, Reclamos respondidos, Trámites digitalizados, usuarios que visitan el o los sitios web para la de promoción turística dispuestos por Sernatur 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>30%</b>	<b>30,00%</b>
1	Promedio mensual de usuarios que visitan el o los sitios web para la de promoción turística dispuestos por Sernatur en el año t	394642,17 número	395923,58 número (4.751.083 / 12)	100,32%	10%	10,00%
2	Medidas de Equidad de Género	25,0%	25,0% (2 / 8)	100,00%	20%	20,00%
<b>Objetivo 2: Eficiencia Institucional</b>					<b>25%</b>	<b>25,00%</b>
3	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	180,01%	140,90% (13.143.228 / 9.327.891)	127,76%	5%	5,00%
4	Licitación con dos o menos ofertas	55,2%	43,4% (66 / 152)	127,19%	5%	5,00%
5	Índice de eficiencia energética.	Medir	63,68 kWh/m2 (434.440 / 6.822)	Cumple	15%	15,00%
<b>Objetivo 3: Calidad de los Servicios</b>					<b>45%</b>	<b>45,00%</b>
6	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	90,91%	96,41% (215 / 223)	106,05%	15%	15,00%
7	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	Medir	36% (61 - 25)	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% (7 / 7)	100,00%	15%	15,00%
<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>		

\*Detalle de los compromisos formulados en el incentivo institucional en: [http://www.dipres.gob.cl/597/articles-266431\\_doc\\_pdf.pdf](http://www.dipres.gob.cl/597/articles-266431_doc_pdf.pdf)

Fuente: Dipres