

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

<b>SERVICIO NACIONAL DE ADUANAS</b>					
<b>MINISTERIO DE HACIENDA</b>					
<b>Personal de la dotación</b>	1950	<b>Partida presupuestaria</b>	08	<b>Capítulo presupuestario</b>	04

**RESUMEN RESULTADOS POR OBJETIVO DE GESTIÓN**

	N° compromisos	% ponderación comprometida	% ponderación obtenida
1.- Gestión Eficaz	3	35	35,00
2.- Eficiencia Institucional	3	20	20,00
3.- Calidad de Servicio	4	45	45,00
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100</b>	<b>100,00</b>

El SERVICIO NACIONAL DE ADUANAS alcanza un 100% de cumplimiento para el año 2022. Obtiene un 35% del 35% establecido para el objetivo de Gestión Eficaz, un 20% del 20% 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 10 indicadores comprometidos, en 8 fue cumplida la meta en al menos un 100% (Concentración Gasto Subtítulos 22 + 29, Licitaciones con dos o menos ofertas, Porcentaje de Documentos de Ingreso de Mercancías (DIN), Porcentaje de Fiscalización a Operadores de Comercio Exterior en el año t, Reclamos respondidos, Porcentaje de respuesta a consultas de estadísticas de Comercio Exterior en el Sistema de Gestión de Solicitudes, Trámites digitalizados, Tasa de accidentabilidad) y 2 fue medido correctamente (Satisfacción neta, Índice de eficiencia energética).

**RESULTADOS POR COMPROMISO**

N°	Compromiso	Meta 2022	Efectivo 2022	% Cumplimiento meta	Ponderación comprometida 2022	Ponderación obtenida 2022
<b>Objetivo 1: Gestión Eficaz</b>					<b>35%</b>	<b>35,00%</b>
1	Porcentaje de Documentos de Ingreso de Mercancías (DIN), con denuncia, respecto del total de DIN seleccionados para fiscalización en año t	26,28%	29,81% (9.758 / 32.734)	113,43%	15%	15,00%
2	Porcentaje de Fiscalización a Operadores de Comercio Exterior en el año t.	4,5%	4,5% (124 / 2.751)	100,00%	15%	15,00%
3	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.	2,08 (accidentes / 100 funcionarios)	0,90 (accidentes / 100 funcionarios) (17 / 1.892)	231,11%	5%	5,00%
<b>Objetivo 2: Eficiencia Institucional</b>					<b>20%</b>	<b>20,00%</b>
4	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	110,00%	107,90% (11.396.147 / 10.562.007)	101,95%	5%	5,00%
5	Licitación con dos o menos ofertas	53,2%	45,8% (49 / 107)	116,16%	5%	5,00%
6	Índice de eficiencia energética.	Medir	56,21 kWh/m2 (1.894.667 / 33.709)	Cumple	10%	10,00%
<b>Objetivo 3: Calidad de los Servicios</b>					<b>45%</b>	<b>45,00%</b>
7	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	99,81%	100,00% (2.356 / 2.356)	100,19%	5%	5,00%
8	Porcentaje de respuesta a consultas de estadísticas de Comercio Exterior en el Sistema de Gestión de Solicitudes, respondidas en 11 días hábiles, en el año t	91,4%	92,6% (126 / 136)	101,31%	20%	20,00%

9	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	Medir	7% (47 - 40)	Cumple	10%	10,00%
10	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	88,46%	88,89% (24 / 27)	100,49%	10%	10,00%
<b>Porcentaje de cumplimiento global</b>			<b>100,00%</b>			

\*Detalle de los compromisos formulados en el incentivo institucional en: [http://www.dipres.gob.cl/597/articles-266439\\_doc\\_pdf.pdf](http://www.dipres.gob.cl/597/articles-266439_doc_pdf.pdf)

Fuente: Dipres