

INFORME DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS 2023
METAS DE EFICIENCIA INSTITUCIONAL

SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

MINISTERIO DE ECONOMIA, FOMENTO Y TURISMO

| | | | | | |
|-------------------------|-----|------------------------|----|-------------------------|----|
| Personal de la dotación | 388 | Partida presupuestaria | 07 | Capítulo presupuestario | 02 |
|-------------------------|-----|------------------------|----|-------------------------|----|

Resultados por objetivo de gestión y compromisos asociados.

| N° | Compromiso* | Meta 2023 | Efectivo 2023 | % Cumplimiento meta | Ponderación comprometida 2023 | Ponderación obtenida 2023 |
|---|--|---------------|---|---------------------|---------------------------------------|---------------------------|
| Objetivo 1: Gestión Eficaz | | | | | 30% | 30% |
| 1 | Medidas de Equidad de Género | 50% | 50% (4 / 8) | 100% | 30% | 30% |
| Objetivo 2: Eficiencia Institucional | | | | | 30% | 30% |
| 2 | Estado Verde | Hasta etapa 1 | 14 requisitos cumplidos de 14 comprometidos | 100% | 20% | 20% |
| 3 | Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29 | 127% | 123,69% (4.033.955 / 3.261.372) | 102,68% | 10% | 10% |
| Objetivo 3: Calidad de los Servicios | | | | | 40% | 38,33% |
| 4 | Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría | Hasta etapa 1 | 14 requisitos cumplidos de 15 comprometidos | 91,65% | 20% | 18,33% |
| 5 | Transformación Digital | Medir | 0% (0 / 12) | Cumple | 20% | 20% |
| Porcentaje de cumplimiento global | | | | | 98,33% | |
| Porcentaje de incremento por desempeño institucional | | | | | 6,6% (100% del bono) | |

*Detalle de los compromisos formulados en el incentivo institucional en: https://www.dipres.gob.cl/597/articles-308408_doc_pdf.pdf
Fuente: Dipres

El Servicio Nacional del Consumidor alcanzó un 98,33% de cumplimiento de sus MEI para el año 2023.

Este resultado se explica por el siguiente desempeño de los cinco compromisos adquiridos (tres indicadores y dos sistemas):

- En dos indicadores se cumplió la meta (Medidas de Equidad de Género y Concentración Gasto Subtítulos 22 + 29).
- Un indicador fue medido correctamente (Transformación Digital).
- En un sistema se implementó sus objetivos en un 100% (Estado Verde).
- En un sistema no se cumplieron los objetivos comprometidos en su totalidad, porque los antecedentes presentados fueron insuficientes para verificar requisitos técnicos asociados a ellos (Calidad de Servicio).

El sistema Calidad de Servicio, tuvo como resultado efectivo un 91,65%, porque en el objetivo N°3 Diagnóstico de brechas, de los tres requisitos técnicos comprometidos, no cumplió uno (N°3, Difusión del diagnóstico), porque no es posible verificar que se efectuara la difusión a del informe de diagnóstico final de brechas de calidad de servicio y experiencia usuaria a los funcionarios y directivos como lo exige el requisito técnico, puesto que en el listado de destinatarios del correo de difusión solo se puede identificar la cantidad de personas a las cuales fue enviado el correo mencionado, no la lista de personas y su condición de funcionario o directivo. Por lo tanto, obtuvo una ponderación de 18,33% de 20% de la ponderación asignada al sistema en el cumplimiento global.