

**FORMULACION DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTION AÑO 2024**

|                 |    |                              |
|-----------------|----|------------------------------|
| <b>PARTIDA</b>  | 08 | MINISTERIO DE HACIENDA       |
| <b>CAPÍTULO</b> | 04 | SERVICIO NACIONAL DE ADUANAS |

| Objetivo                 | Tipo de Compromiso                            |  | Ponderación |
|--------------------------|---|--|-------------|
|                          | Indicador de Desempeño                        | Sistema de Gestión                           |             |
| Gestión Eficaz           | Medidas de Equidad de Género                  |  | 20          |
|                          |   | Estado Verde                                 | 35          |
| Eficiencia Institucional | Concentración del Gasto Subtítulos<br>22 + 29 |  | 5           |
|                          |   | Calidad de Servicio y Experiencia<br>Usuaría | 30          |
| Calidad de los Servicios | Transformación Digital                        |  | 10          |
|                          |   | <b>Total</b>                                 | <b>100</b>  |

Fuente: DIPRES

**Metodología de formulación de compromisos** <sup>1</sup>

Las instituciones comprometieron para el año 2024, un mejoramiento global de los objetivos de gestión respecto de los resultados obtenidos en los años 2020, 2021 y 2022 expresado en los compromisos de los indicadores de desempeño y sistemas de gestión. Cabe señalar que al momento de definir las metas 2024, todavía no se contaba con los valores efectivos del año 2023, pues estos se evaluaron durante los meses de enero a marzo de 2024.

| Objetivo                 | Indicador/ Sistema                            | Compromiso 2024                        | Compromiso 2023                  | Compromiso 2022                                       | Resultado 2022  | Compromiso 2021                                       | Resultado 2021  | Compromiso 2020                                       | Resultado 2020   |
|--------------------------|---|--|----------------------------------|---|---|---|---|---|--|
| Gestión Eficaz           | Medidas de Equidad de Género                  | Implementar 3 medidas (2 estratégicas) | Implementar 3 medidas            | No compromete.  | --  | No compromete.  | --  | No compromete   | --   |
|                          | Estado Verde                                  | Implementar hasta etapa 2              | Implementar hasta etapa 1        | Medir consumo energía                                 | 56.21 kwh/m2 consumidos                                       | Medir consumo energía                                 | 75.44 kwh/m2 consumidos                                       | Medir consumo energía                                 | 80.41 kwh/m2 consumidos  |
| Eficiencia Institucional | Concentración del Gasto Subtítulos<br>22 + 29 | No superar el 105.28% del índice       | No superar el 109.56% del índice | No superar el 110.00% del índice                      | 107.90%   | No superar el 110.00% del índice                      | 91.03%  | No superar 17.11% gasto a diciembre                   | 13.15%   |
|                          |   |  |                                  |   |   |   |   | Medir correctamente gasto 22 y 29                     | 90.37%   |
| Calidad de los Servicios | Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría     | Implementar hasta etapa 2              | Implementar hasta etapa 1        | 99.81% de reclamos respondidos                        | 2.356 reclamos respondidos de 2.356 recibidos (100.00%)       | 99.70% de reclamos respondidos                        | 4.027 reclamos respondidos de 4.027 recibidos (100.00%)       | 99.62% de reclamos respondidos                        | 4.217 reclamos respondidos de 4.224 recibidos (99.83%)         |
|                          |   |  |                                  | Medir correctamente satisfacción neta de los usuarios | 7% de satisfacción neta (47% satisfechos y 40% insatisfechos) | Medir correctamente satisfacción neta de los usuarios | 4% de satisfacción neta (45% satisfechos y 41% insatisfechos) | Medir correctamente satisfacción neta de los usuarios | -8% de satisfacción neta (38% satisfechos y 46% insatisfechos) |

1. Para conocer el detalle de las características de los Indicadores y Sistemas de Gestión, en la tabla, posicionar el cursor en celda "Indicador/Sistema" de la fila de encabezado. Para conocer los objetivos y requisitos técnicos de cada indicador y sistema, posicionar el cursor en la celda respectiva del indicador y sistema, de la columna "Indicadores/ Sistema". Para conocer el detalle de las medidas de género comprometidas por el servicio para el año 2024, posicionar el cursor en la celda correspondiente al indicador "Medidas de Equidad de Género" de la columna "Compromisos 2024".

# DIPRES

## Dirección de Presupuestos

|                          |                        |   |   |  |                            |  |                            |  |                            |
|--------------------------|------------------------|---|---|--|----------------------------|--|----------------------------|--|----------------------------|
| Calidad de los Servicios | Transformación Digital | Medir procedimientos administrativos electrónicos | Medir procedimientos administrativos electrónicos | Digitalizar el 88.46% de los trámites del registro (23 de 26 trámites) | 24 trámites digitalizados. | Digitalizar el 84.62% de los trámites del registro (22 de 26 trámites) | 22 trámites digitalizados. | Digitalizar el 80.77% de los trámites del registro (21 de 26 trámites) | 21 trámites digitalizados. |
|--------------------------|------------------------|---|---|--|----------------------------|--|----------------------------|--|----------------------------|

Fuente: DIPRES

1. Para conocer el detalle de las características de los Indicadores y Sistemas de Gestión, en la tabla, posicionar el cursor en celda "Indicador/Sistema" de la fila de encabezado. Para conocer los objetivos y requisitos técnicos de cada indicador y sistema, posicionar el cursor en la celda respectiva del indicador y sistema, de la columna "Indicadores/ Sistema". Para conocer el detalle de las medidas de género comprometidas por el servicio para el año 2024, posicionar el cursor en la celda correspondiente al indicador "Medidas de Equidad de Género" de la columna "Compromisos 2024".