

INFORME DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS 2024
PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN

SERVICIO NACIONAL DE TURISMO

MINISTERIO DE ECONOMIA, FOMENTO Y TURISMO

Personal de la dotación	354	Partida presupuestaria	07	Capítulo presupuestario	09
-------------------------	-----	------------------------	----	-------------------------	----

Resultados por objetivo de gestión y compromisos asociados.

N°	Compromiso*	Meta 2024	Efectivo 2024	% Cumplimiento meta **	Ponderación comprometida 2024	Ponderación obtenida 2024
Objetivo 1: Gestión Eficaz					30%	30%
1	Medidas de Equidad de Género	50%	50% (4 / 8)	100%	30%	30%
Objetivo 2: Eficiencia Institucional					35%	35%
2	Estado Verde	Hasta etapa 2	25 requisitos cumplidos de 25 comprometidos	100%	30%	30%
3	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	169,84%	149,08% (14.498.731 / 9.725.413)	113,93%	5%	5%
Objetivo 3: Calidad de los Servicios					35%	29,17%
4	Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria	Hasta etapa 2	14 requisitos cumplidos de 19 comprometidos	80,57%	30%	24,17%
5	Transformación Digital	Medir	0% (0 / 43)	Cumple	5%	5%
Porcentaje de cumplimiento global					94,17%	
Porcentaje de incremento por desempeño institucional					7,6% (100% del bono)	

*Detalle de los compromisos formulados en el incentivo institucional en: https://www.dipres.gob.cl/597/articles-355365_doc_pdf.pdf

** Para los indicadores con meta, según el sentido de la medición del indicador, el cálculo corresponde a [Columna Efectivo / Columna Meta], si el indicador es ascendente y a [Columna Meta / Columna Efectivo] si es descendente. Si se trata de un indicador cuya meta es medir, toma las opciones "Cumple" o "No Cumple". Para los sistemas, el valor corresponde al porcentaje de la ponderación obtenida dividida por la ponderación comprometida.

Fuente: Dipres

Personal de la dotación	354	Partida presupuestaria	07	Capítulo presupuestario	09
--------------------------------	------------	-------------------------------	-----------	--------------------------------	-----------

El Servicio Nacional de Turismo alcanzó un 94,17% de cumplimiento de su PMG para el año 2024.

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

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

El sistema Calidad de Servicio tuvo como resultado efectivo un 80,57%, porque en el objetivo N° 3. Diagnóstico de brechas (etapa 1), de los dos requisitos técnicos comprometidos, no cumplió uno (N°2. Difusión del diagnóstico), porque en la sección de reporte correspondiente en plataforma de satisfacción, el servicio no presenta como medio de verificación un listado identificando como destinatarios a los integrantes del Consejo de la Sociedad Civil (COSOC). Adicionalmente, en el Objetivo N°1. Política de calidad de servicio y Plan de Mejoramiento (etapa 2), de los seis requisitos técnicos comprometidos, no cumplió cuatro (N°2. Participación del personal y de la sociedad civil en la definición de la política, N°3. Difusión de la política, N°5. Participación del personal y de la sociedad civil en la definición del plan y N°6. Difusión del plan), ya que no es posible verificar en su totalidad, el cumplimiento de los requisitos técnicos, ya que, el servicio no adjunta en sus medios de verificación la identificación de los integrantes del COSOC, que fueron parte de la participación y difusión, de dichos documentos. Por lo tanto, del 30% de ponderación asignada al sistema, obtuvo un 24,17% para el cumplimiento.