

Resultado Indicadores de Desempeño año 2014

MINISTERIO	MINISTERIO DE ECONOMIA, FOMENTO Y TURISMO	PARTIDA	07
SERVICIO	SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR	CAPITULO	02

N°	Producto Estrategico	Nombre Indicador	Formula Indicador	Unidad de Medida	Efectivo			Meta	Logro ¹ %	Notas
					2012	2013	2014	2014		
1	Orientación, asesoría jurídica y protección.	Porcentaje de usuarios encuestados que evalúan como muy buena y buena la atención global prestada por el servicio en las 3 plataformas de atención de público disponibles.	(N° de usuarios encuestados en el año t que evalúan como Muy Buena y Buena la atención global prestada por el servicio en las 3 plataformas de atención de público disponibles (canal presencial, telefónico e internet)./Total de usuarios encuestados en el año t)*100	%	77.0 (858.0/1115.0)*100	76.0 (1900.0/2500.0)*100	77.2 (1931.0/2500.0)*100	78.0 (1950.0/2500.0)*100	99%	1
					H: 0.0 M: 0.0	H: 0.0 M: 0.0	H: 36.1 (902.0/2500.0)*100 M: 41.2 (1029.0/2500.0)*100	H: 78.0 (975.0/1250.0)*100 M: 78.0 (975.0/1250.0)*100		
2	Enfoque de Género: Si	Porcentaje de consumidores que declara que el SERNAC lo protege "mucho" o "bastante" contra los abusos, excesos y fallas en los productos y servicios que se ofrecen en el mercado.	(N° de consumidores encuestados en el año t que responden que el SERNAC los protege "mucho" y "bastante" respecto a abusos, excesos y fallas en los productos y servicios que se ofrecen en el mercado. Total de consumidores encuestados en el año t)*100	%	56.0 (672.0/1200.0)*100	64.4 (1288.0/2000.0)*100	56.5 (1244.0/2200.0)*100	50.0 (600.0/1200.0)*100	100%	2
					H: 0.0 M: 0.0	H: 0.0 M: 0.0	H: 27.6 (607.0/2200.0)*100 M: 29.0 (637.0/2200.0)*100	H: 50.0 (300.0/600.0)*100 M: 50.0 (300.0/600.0)*100		

Notas

1. El porcentaje de logro mide cuánto cumple el indicador en relación a su meta; y es el resultado del valor efectivo dividido por la meta comprometida, si el indicador es ascendente. Si éste es descendente se divide la meta respecto al valor efectivo. El cociente obtenido se denomina "Porcentaje de logro". Este porcentaje toma valores en el rango entre 0% y 100%.

2. El "Porcentaje de Logro por Servicio" corresponde al promedio simple del logro de cada uno de los indicadores comprometidos y evaluados por el Servicio, en el rango de 0% a 100%.

3	Orientación, asesoría jurídica y protección. - Protección de intereses generales, colectivos y difusos.	Porcentaje de Acciones Judiciales, sobre las Mediaciones Colectivas cerradas con resultado final desfavorable en el año t.	(Sumatoria de acciones judiciales emprendidas sobre mediaciones colectivas con resultado final desfavorable/ Sumatoria de Mediaciones Colectivas cerradas con resultado final desfavorable en el año t)*100	%	0.0 (0.0/0.0) *100	62.5 (5.0/8.0)*100	66.7 (12.0/18.0) *100	58.3 (7.0/12.0) *100	100%	3
		Enfoque de Género: No								

4	Información de Mercado y Consumo. - Estudios. * Boletines Financieros.	Promedio anual de boletines financieros para toma de decisiones de consumo al año t	(Sumatoria de boletines financieros para la toma de decisiones de consumo elaborados y disponibles para su difusión al año t/12)	número	0.8 (10.0/12)	0.0	1.2 (14.0/12)	1.2 (14.0/12)	100%	4
		Enfoque de Género: No								

Porcentaje de Logro del Servicio 2	100
---	-----

- La encuesta se aplica a los usuarios/as de los canales presencial, telefónico y de internet, y mide la satisfacción de los productos consulta y reclamo. Para la versión 2012 y 2013, se incorpora a la medición, el producto estratégico SONI (Su Opinión Nos Interesa. Se considerará como escala de evaluación aquellas respuestas que corresponden a una evaluación de Muy Buena y Buena, con notas obtenidas entre 5.0, 6.0 y 7.0. (Buena= 5,0 y 6,0; Muy Buena= 7,0). Entre los factores que evalúa el consumidor para determinar como muy buena y buena la atención prestada por SERNAC, se consideran elementos tales como: calidad de la información entregada, trato recibido y dependencias en las que se otorga el servicio.
- La encuesta de percepción ciudadana será de representación nacional y corresponderá a una muestra de 1200 personas, mayores de 18 años y habitantes entre la I y XV Región.
- Se consideran las Mediaciones Colectivas cerradas con resultado final desfavorable aquellas que:
 - El proveedor o empresa no propone solución a los consumidores.
 - Existe propuesta, pero no se ajusta al análisis técnico y jurídico realizado por SERNAC en función de los consumidores.
 - Existiendo propuesta de solución, ésta no es implementada conforme a lo comprometido. Lo anterior, sustentado en el Informe de Auditoría Externa de implementación y en reportes de reclamos, en donde se declara la no implementación.
- El Objetivo de los Boletines Financieros es proveer de información al consumidor y a los medios de comunicación social sobre atributos y características de productos ofrecidos por proveedores financieros, permitiendo apoyar el proceso de toma de decisiones de los mismos

Notas

1. El porcentaje de logro mide cuánto cumple el indicador en relación a su meta; y es el resultado del valor efectivo dividido por la meta comprometida, si el indicador es ascendente. Si éste es descendente se divide la meta respecto al valor efectivo. El cociente obtenido se denomina "Porcentaje de logro". Este porcentaje toma valores en el rango entre 0% y 100%.

2. El "Porcentaje de Logro por Servicio" corresponde al promedio simple del logro de cada uno de los indicadores comprometidos y evaluados por el Servicio, en el rango de 0% a 100%.