

Logro de Indicadores Formulario H 2018

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

Producto Estratégico	Nombre	Fórmula	Unidad de	Valores		Efectivo		Meta	Porcentaje de Logro ¹ 2018
	Indicador	Indicador	Medida	2015	2016	2017	2018	2018	
Información de Mercado y Consumo.	Porcentaje de mercados en los cuales se genera un estudio de inteligencia en año t respecto de la Matriz de Mercados Relevantes Enfoque de Género: No	(N° mercados en los que se realiza un estudio de inteligencia en año t/N° total de mercados definidos en la MMR año 2015)*100	%	21.43 (6.00 /28.00)*100	21.43 (6.00 /28.00)*100	32.14 (9.00 /28.00)*100	32.14 (9.00 /28.00)*100	25.00 (7.00 /28.00)*100	100,0%
Educación para el Consumo Responsable.	Porcentaje de progresión de establecimientos escolares que participan en el Programa Escolar de Educación Financiera (PEEF) Enfoque de Género: No	(Número de establecimientos escolares acumulados al año t que participan en el PEEF /Número de establecimientos escolares proyectados a 2018 que participen del PEEF)*100	%	16 (268 /1700)*100	27 (381 /1400)*100	41 (616 /1488)*100	43 (655 /1525)*100	40 (596 /1488)*100	100,0%
Orientación, asesoría jurídica y protección. - Protección de intereses generales, colectivos y difusos de los consumidores	Porcentaje de Acciones Judiciales, sobre las Mediaciones Colectivas cerradas con resultado final desfavorable en el año t. Enfoque de Género: No	(Sumatoria de acciones judiciales emprendidas sobre mediaciones colectivas cerradas con resultado final desfavorable en el año t/Sumatoria de mediaciones colectivas cerradas con resultado final	%	55.6 (10.0 /18.0)*100	58.3 (7.0 /12.0)*100	0.0	33.3 (6.0 /18.0)*100	60.0 (12.0 /20.0)*100	55,5%

desfavorable en el
año t)*100

Información de Mercado y Consumo.Educación para el Consumo Responsable.Orientación, asesoría jurídica y protección. - Orientación y asesoría jurídica a la ciudadanía sobre sus deberes y derechos como consumidor	Indice de satisfacción de clientes año t	Sumatoria ponderada de la satisfacción global neta	Enfoque de Género: Si	número										
					H:	83.1	H:	74.4	H:	0.0	H:	78.8	H:	77.5
					M:	83.1	M:	74.4	M:	0.0	M:	82.9	M:	77.5
					Mujeres	83.1	M:	74.4	M:	0.0	M:	65.1	M:	77.5

Resultado Global Año 2018	88,9
----------------------------------	-------------

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, se divide el valor efectivo con respecto a su meta. Si éste es descendente se divide la meta respecto al valor efectivo. El cociente obtenido se denomina "Porcentaje de logro efectivo". Este porcentaje toma valores en el rango entre 0% y 100%. El "Resultado Global año 2017" 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%.