

## CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2009

<b>MINISTERIO</b>	MINISTERIO DE ECONOMÍA, FOMENTO Y TURISMO	<b>PARTIDA</b>	07
<b>SERVICIO</b>	SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR	<b>CAPÍTULO</b>	02

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Meta 2009	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Información de Mercado y Consumo  &nbsp;&nbsp;&nbsp;- Información y Difusión.	<u>Eficacia/Producto</u>  Porcentaje de consumidores que sabe de la existencia de una Ley para proteger los derechos del consumidor	((N° de consumidores encuestados en el año t que responden "Si" ante la consulta de si sabe de la existencia de una ley de protección de sus derechos del consumidor/N° Total de consumidores encuestados en el año t)*100)	72 %	73 %	78 %	76 %	80 %	SI	95%	8%	<u>Reportes/Informes</u> Informe Opinión Pública de Encuesta Barómetro CERC. (1 Informe de resultados de la medición realizada en el año por la corporación CERC, según contrato de servicios con SERNAC).	
			Mujeres:	0%	72%	78%	73%					80%
			Hombres:	0%	75%	78%	79%					80%
			Aplica Enfoque de Género: SI									

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Meta 2009	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<p>●Información de Mercado y Consumo &lt;br&gt;&amp;nbsp;&amp;nbsp;&amp;nbsp;- Información y Difusión.</p>	<p><i>Eficacia/Producta</i></p> <p>Porcentaje de personas que declara haber escuchado o leído algo del SERNAC (Visibilidad del Sernac)</p> <p>Aplica Enfoque de Género: SI</p>	<p>((N° de personas encuestadas en el año t que declara haber escuchado o leído algo del SERNAC /N° de total de personas encuestadas en el año t)*100)</p> <p>Mujeres:</p> <p>Hombres:</p>	<p>81 %</p> <p>0%</p> <p>0%</p>	<p>81 %</p> <p>82%</p> <p>80%</p>	<p>78 %</p> <p>79%</p> <p>77%</p>	<p>80 %</p> <p>82%</p> <p>79%</p>	<p>82 %</p> <p>82%</p> <p>82%</p>	<p>SI</p>	<p>98%</p>	<p>9%</p>	<p><u>Reportes/Informes</u> Informe Opinión Pública de Encuesta Barómetro CERC. (Al menos 1 Informe de resultados de la medición realizada en el año por la corporación CERC, según contrato de servicios con SERNAC).</p>	
<p>●Orientación, asesoría jurídica y protección</p>	<p><i>Calidad/Producta</i></p> <p>Porcentaje de usuarios encuestados que evalúan como muy buena y buena la atención global prestada por el servicio en las oficinas de atención a público.</p> <p>Aplica Enfoque de Género: SI</p>	<p>((N° de usuarios encuestados en el año t que evalúan como Muy Buena y Buena la atención global prestada por el servicio en las oficinas de atención de público /Total de usuarios encuestados en el año t)*100)</p> <p>Mujeres:</p> <p>Hombres:</p>	<p>86.8 %</p> <p>0.0%</p> <p>0.0%</p>	<p>83.5 %</p> <p>78.5%</p> <p>89.2%</p>	<p>68.9 %</p> <p>69.3%</p> <p>68.4%</p>	<p>83.5 %</p> <p>83.2%</p> <p>83.7%</p>	<p>87.5 %</p> <p>90.6%</p> <p>84.0%</p>	<p>SI</p>	<p>95%</p>	<p>9%</p>	<p><u>Reportes/Informes</u> Reporte de Encuesta Nacional de Satisfacción. (1 Reporte de resultados de la medición de satisfacción de los usuarios, realizada 1 vez en el año a nivel nacional).</p>	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Meta 2009	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Orientación, asesoría jurídica y protección  &nbsp;&nbsp; - Tramitación de reclamos.	<u>Calidad/Producto</u>  Tiempo promedio de tramitación de mediaciones cerradas  Aplica Enfoque de Género: NO	((Sumatoria (N° de días de tramitación de mediaciones cerradas en el año t)/N° de mediaciones cerradas en el año t))	25 días 0 - 0	27 días 0 - 0	22 días 0 - 0	24 días 0 - 0	25 días 0 - 0	SI	106%	8%	<u>Reportes/Informes</u> Reporte de SERNAC Facilita.(1 Reportee de resultados del tiempo promedio de tramitación a nivel nacional realizado Trimestral mente)	
•Orientación, asesoría jurídica y protección	<u>Calidad/Producto</u>  Tiempo promedio de espera para la atención de los usuarios en las oficinas de atención de público  Aplica Enfoque de Género: NO	((Sumatoria (Tiempos de espera de los usuarios muestreados en las oficinas de atención de público de SERNAC)/N° de usuarios muestreados en las oficinas de atención de público de SERNAC ))	25 minutos	17 minutos	12 minutos	8 minutos	9 minutos	SI	110%	7%	<u>Reportes/Informes</u> Reporte de Registros de tiempos de espera en la atención de público.(Al menos 2 reportes al año con resultados del control de tiempos de espera, realizados en las oficinas de atención de público a nivel nacional).	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Meta 2009	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Orientación, asesoría jurídica y protección	<u>Calidad/Producto</u> Porcentaje de usuarios que evalúan como muy buena y buena la información recibida por parte de la atención de público de SERNAC.  Aplica Enfoque de Género: SI	((N° de usuarios encuestados en el año t que evalúan como Muy Buena y Buena la información recibida por parte de la atención de público de SERNAC/N° Total de usuarios encuestados en el año t)*100)  Mujeres:  Hombres:	84 %  0%  0%	68 %  57%  80%	68 %  70%  66%	83 %  82%  84%	71 %  72%  71%	SI	116%	7%	<u>Reportes/Informes</u> Reporte de Encuesta Nacional de Satisfacción. (1 Reporte de resultados de la medición de satisfacción de los usuarios, realizada 1 vez en el año a nivel nacional).	
•Orientación, asesoría jurídica y protección	<u>Calidad/Producto</u> Porcentaje de usuarios que evalúan como muy bueno y bueno el trato recibido en la atención de público de SERNAC.  Aplica Enfoque de Género: SI	((N° de usuarios encuestados en el año t que evalúan como Muy Bueno y Bueno el trato recibido en la atención de público de SERNAC/N° Total de usuarios encuestados en el año t)*100)  Mujeres:  Hombres:	91 %  0%  0%	78 %  71%  88%	80 %  82%  78%	90 %  91%  90%	82 %  82%  81%	SI	110%	6%	<u>Reportes/Informes</u> Reporte de Encuesta Nacional de Satisfacción. (1 Reporte de resultados de la medición de satisfacción de los usuarios, realizada 1 vez en el año a nivel nacional).	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Meta 2009	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<p>●Orientación, asesoría jurídica y protección</p> <p>●Programa: Proyecto SernacFacilita (O.I.R.) Evaluado en: 2005</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Porcentaje de consumidores que declara que el nivel de protección del consumidor contra abusos, excesos y fallas de mercado es "mucho" o "bastante"</p> <p>Aplica Enfoque de Género: SI</p>	<p>((N° de consumidores encuestados en el año t que responden "mucho" y "bastante" respecto al nivel de protección del consumidor contra abusos, excesos y fallas de mercado/N° Total de consumidores encuestados en el año t)*100)</p> <p>Mujeres:</p> <p>Hombres:</p>	33 %	35 %	32 %	39 %	35 %	SI	109%	8%	<p>Reportes/Informes Informe Opinión Pública de Encuesta Barómetro CERC. (Al menos 1 Informe de resultados de la medición realizada en el año por la corporación CERC, según contrato de servicios con SERNAC).</p>	
<p>●Orientación, asesoría jurídica y protección</p> <p>●Programa: Proyecto SernacFacilita (O.I.R.) Evaluado en: 2005</p>	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>Porcentaje de atención efectiva de la demanda de atención telefónica.</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((N° de llamadas efectuadas al Call Center efectivamente atendidas/N° de llamadas totales efectuadas al Call Center)*100)</p>	93.7 %	95.8 %	96.5 %	96.8 %	95.0 %	SI	102%	7%	<p>Base de Datos/Software Reportes por consulta a base de datos del Call Center. (1 Reporte realizado semestralmente).</p>	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Meta 2009	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Orientación, asesoría jurídica y protección	<i>Calidad/Producto</i>  Porcentaje de casos creados que pasan al Back Office del Call Center que se cierran en 48 hrs.  Aplica Enfoque de Género: NO	((Número de casos creados que pasan al Back Office del Call Center que se cierran en 48 hrs./Número total de casos creados que pasan al Back Office del Call Center)*100)	76.7 %	89.3 %	88.6 %	98.7 %	90.0 %	SI	110%	7%	Base de Datos/Software Reportes por consulta a base de datos del Call Center. (1 Reporte realizado semestralmente con).	
•Orientación, asesoría jurídica y protección	<i>Eficacia/Producto</i>  Porcentaje de la población que accede a SERNAC Facilita por algún canal (Internet, telefónico o presencial) y que cumple con el estándar 1:5000.  Aplica Enfoque de Género: NO	((Porcentaje trimestral de la población que accede a SERNAC Facilita por algún canal (Internet, telefónico o presencial) y que cumple con el estándar 1:5000./Número de trimestres del período.)*100)	s.i.	s.i.	92.5 %	97.5 %	96.5 %	SI	101%	8%	Base de Datos/Software Reporte por consulta a Base de Datos SERNAC Facilita.(1 Reporte realizado trimestralmente mediante consulta a la base de datos de SERNAC Facilita.)	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Meta 2009	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Educación sobre Deberes y Derechos de los Consumidores/as	<i>Eficacia/Resultado Intermedio</i>  Conocimiento de los deberes y derechos como consumidor (consumidores que declaran conocer los derechos y deberes como consumidor).  Aplica Enfoque de Género: SI	((N° de consumidores que declara conocer los deberes y derechos como consumidor/N° total de encuestados)*100)  Mujeres:  Hombres:	39.8 %  38.1%	51.1 %  50.5%	0.0 %  0.0%	46.0 %  43.7%	46.7 %  47.6%	SI	99%	8%	<u>Reportes/Informes</u> Informe Opinión Pública de Encuesta Barómetro CERC. (Al menos 1 Informe de resultados de la medición realizada en el año por la corporación CERC, según contrato de servicios con SERNAC).	
•Fortalecimiento de la Participación Ciudadana	<i>Eficacia/Producto</i>  Porcentaje de productos institucionales que incorporan la perspectiva de participación ciudadana.  Aplica Enfoque de Género: NO	((Número de productos institucionales que incorporan perspectiva de participación ciudadana/Total de productos institucionales)*100)	40 %	50 %	60 %	70 %	70 %	SI	100%	8%	<u>Formularios/Fichas</u> Formulario A1 (definiciones estratégicas) Anualmente.  <u>Reportes/Informes</u> Informes/documentos que respalden y presenten la incorporación de perspectiva en los productos.	

(9): Fundamentaciones o justificaciones de metas no cumplidas (cumplimiento inferior a 95%) y metas sobrecumplidas (cumplimiento superior a 120%)

<b>Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio</b>	100%
<b>Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas</b>	0%
<b>Porcentaje de cumplimiento global del servicio</b>	100%