

DE INDICADORES DE DESEMPEÑO 2002

MINISTERIO SERVICIO PROGRAMA	ECONOMIA, FOMENTO Y RECONSTRUCCION	PARTIDA CAPÍTULO PROGRAMA	07
	SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR		02

Producto relevante (bien y/o servicio) al que se vincula(*)	Indicador de Desempeño	Fórmula de cálculo	Información Histórica			Estimación	Meta	Programa/ Subtítulo/ ítem/ asignación(**)	Medios de verificación
			1998	1999	2000	2001	2002		
Institucional	<u>Calidad</u> Porcentaje de satisfacción de usuarios del servicio	(N° usuarios satisfechos / Total usuarios encuestados)*100	S.I.	S.I.	S.I.	S.I.	70%	-	Encuesta de satisfacción
Orientación y Asesoría Jurídica	<u>Eficacia</u> Porcentaje de mediaciones de usuarios resueltas ¹	[N° de mediaciones resueltas en año _t / N° de mediaciones ingresadas en año _t]*100	S.I.	S.I.	S.I.	S.I.	70%	Prog.01, Subtit.22, Item 17, Asig.001- Prog.01, Subtit.22, Item 16, Asig.002- Prog.01, Subtit.22, Item 17, Asig.010	Informes mensuales emitidos por las Direcciones Regionales
Orientación y Asesoría Jurídica	<u>Calidad</u> Tiempo máximo de tramitación de mediaciones	Sumatoria (N° de días de tramitación ⁴)/N° de mediaciones tramitadas	S.I.	S.I.	S.I.	S.I.	20 días	Prog.01, Subtit.22, Item 17, Asig.001- Prog.01, Subtit.22, Item 16, Asig.002- Prog.01, Subtit.22, Item 17, Asig.010	Registro de mediaciones recibidas por Sistema de Mediación
Orientación y Asesoría Jurídica	<u>Calidad</u> Tiempo promedio de espera de los usuarios ²	Sumatoria (Tiempos de espera de los usuarios)/N° de consultas	S.I.	S.I.	11 minutos	S.I.	10 minutos	-	Encuesta voluntaria de evaluación

DE INDICADORES DE DESEMPEÑO 2002

MINISTERIO	ECONOMIA, FOMENTO Y RECONSTRUCCION	PARTIDA	07		
	SERVICIO		SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR	CAPÍTULO	02
	PROGRAMA			PROGRAMA	

Producto relevante (bien y/o servicio) al que se vincula(*)	Indicador de Desempeño	Fórmula de cálculo	Información Histórica			Estimación	Meta	Programa/ Subtítulo/ ítem/ asignación(**)	Medios de verificación
			1998	1999	2000	2001	2002		
Información al consumidor	<u>Calidad</u> Tiempo promedio de publicación de la información de precios regionales	Sumatoria (Tiempos de publicación de información de precios regionales) / N° de informes de precios regionales	15 días	12 días	S.I.	11-12 días	10 días	Prog.01, Subtit.22, Item 17, Asig.003	Documento con fecha de solicitud de estudio y fecha de entrega
Programas de Educación al consumidor	<u>Eficacia</u> Porcentaje de aprobación de alumnos participantes en el curso de educación a distancia ³	(N° alumnos aprobados/N° alumnos que rinden evaluación)*100	S.I.	S.I.	S.I.	S.I.	70%	-	Pruebas de conocimiento
Programas de Educación al consumidor	<u>Calidad</u> Promedio de asistentes por charla educativa	Sumatoria (N° de asistentes a charlas) /N° total de charlas en el año	S.I.	S.I.	S.I.	45 asistentes	50 asistentes	Prog.01, Subtit.21, Item 05, Asig.001- Prog.01, Subtit.22, Item 17, Asig.003- Prog.01, Subtit.22, Item 17, Asig.012	Lista de asistentes

DE INDICADORES DE DESEMPEÑO 2002

MINISTERIO	ECONOMIA, FOMENTO Y RECONSTRUCCION	PARTIDA	07		
	SERVICIO		SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR	CAPÍTULO	02
	PROGRAMA			PROGRAMA	

Producto relevante (bien y/o servicio) al que se vincula(*)	Indicador de Desempeño	Fórmula de cálculo	Información Histórica			Estimación	Meta	Programa/ Subtítulo/ ítem/ asignación(**)	Medios de verificación
			1998	1999	2000	2001	2002		
Programas de Educación al consumidor	<u>Calidad</u> Porcentaje de satisfacción de profesores inscritos en el curso de educación a distancia ³	(Nº profesores satisfechos/Nº profesores inscritos)*100	S.I.	S.I.	S.I.	S.I.	70%	-	Encuesta de satisfacción

Notas

(1) La información previa no existe debido a que se lleva a cabo un cambio en la denominación de la atención de público. Este cambio significa la incorporación del concepto de mediación, el cual comprenderá lo que se entiende hoy por los conceptos de queja y reclamo. Esta modificación pretende evitar la duplicación en el conteo de la información y simplificar el seguimiento estadístico de la atenciones.

Por mediación se entiende, una acción prejudicial que intenta obtener una respuesta satisfactoria tanto para el consumidor como para el proveedor.

(2) El compromiso se establece para todas las regiones del país.

No es posible establecer asociación del indicador con un Programa/Subtítulo/Item/Asignación

(3) No es posible establecer asociación del indicador con un Programa/Subtítulo/Item/Asignación

(*) Producto relevante (bien y/o servicio) al que se vincula: De acuerdo a lo señalado en el recuadro producto relevante del formulario A-1 Ficha de Identificación Año 2002.

(**) Programa/Subtítulo/ Item/ Asignación: El indicador se puede asociar directamente a una asignación o varias asignaciones, un ítem o varios ítems, un subtítulo o varios subtítulos, y un programa o un conjunto de programas.