

## Logro de Indicadores Formulario H 2017

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

Producto	Nombre	Fórmula	Unidad de	Valores				Efectivo	Meta	Porcentaje
Estratégico	Indicador	Indicador	Medida	2014	2015	2016	2017	2017	de Logro <sup>1</sup> 2017	
Orientación, asesoría jurídica y protección.	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 en el año t/Sumatoria de Mediaciones Colectivas cerradas con resultado final desfavorable en el año t)*100	%	66.7 (12.0 /18.0)*100	70.0 (7.0 /10.0)*100	75.0 (3.0 /4.0)*100	68.4 (13.0 /19.0)*100	66.7 (6.0 /9.0)*100	100,0%	
	Enfoque de Género: No									
Información de Mercado y Consumo.	Índice de satisfacción de clientes año t	(Satisfacción global neta con Reclamos x 0,2 + Satisfacción global neta con MC (financieras y no financieras) x 0,2 + Satisfacción global neta con Curso a Docentes x 0,15 + Satisfacción global neta con Campañas x 0,15 + Satisfacción global neta	número	58.2 H: 58.2 M: 58.2	61.6 H: 62.2 M: 60.1	48.4 H: 49.1 M: 51.4	54.6 H: 52.1 M: 58.7	54.0 H: 54.0 M: 54.0	100,0%	
	Enfoque de Género: Si									
	Hombres:									
	Mujeres									
	Porcentaje de mercados en los cuales se genera un estudio de inteligencia en año t	(N° mercados en los que se realiza un estudio de inteligencia en año t/N° total de	%	17.86 (5.00 /28.00)*100	21.43 (6.00 /28.00)*100	21.43 (6.00 /28.00)*100	32.14 (9.00 /28.00)*100	21.43 (6.00 /28.00)*100	100,0%	

respecto de la Matriz de Mercados Relevantes  
Enfoque de Género: No

	mercados definidos en la MMR año 2015)*100						
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	%	4	16	27	41
				(60 /1700)*100	(268 /1700)*100	(381 /1400)*100	(616 /1488)*100
							100,0%

<b>Resultado Global Año 2017</b>	100,0
----------------------------------	-------

**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%.