

## FORMULARIO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2007

<b>MINISTERIO</b>	MINISTERIO DE ECONOMIA, 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	Formula de Cálculo	Efectivo 2003	Efectivo 2004	Efectivo 2005	Efectivo a Junio 2006	Estimación 2012	Meta 2007	Ponderación	Medios de Verificación	Su-pues-tos	No-tas
•Orientación, asesoría jurídica y protección	<u>Calidad/Producto</u>  1 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.  <small>Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: --</small>	(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	92.5 % (668.0/722.0)*100  H: 0.0 M: 0.0	90.2 % (1812.0/2008.0)*100  H: 0.0 (0.0/0.0)*100  M: 0.0 (0.0/0.0)*100	93.6 % (1299.0/1388.0)*100  H: 92.2 (567.0/615.0)*100  M: 94.7 (732.0/773.0)*100	86.8 % (693.0/798.0)*100  H: 87.3 (275.0/315.0)*100  M: 86.5 (418.0/483.0)*100	86.8 % (693.0/798.0)*100  H: 87.3 (275.0/315.0)*100  M: 86.5 (418.0/483.0)*100	89.0 % (710.0/798.0)*100  H: 89.2 (281.0/315.0)*100  M: 88.8 (429.0/483.0)*100	8%	Formularios/Fichas Encuesta externalizada Feedback (2006) para todas las DRs SERNAC.	1	
•Orientación, asesoría jurídica y protección -Tramitación de reclamos.	<u>Eficacia/Producto</u>  2 Porcentaje de mediaciones de usuarios resueltas favorables en el período  <small>Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: --</small>	(N° de mediaciones resueltas favorables en el año t/N° de mediaciones cerradas en año t)*100	45.3 % (8260.0/18231.0)*100  H: 0.0 M: 0.0	54.3 % (10658.0/19636.0)*100  H: 0.0 (0.0/0.0)*100  M: 0.0 (0.0/0.0)*100	52.5 % (13372.0/25471.0)*100  H: 0.0 (0.0/0.0)*100  M: 0.0 (0.0/0.0)*100	46.0 % (11954.0/25962.0)*100  H: 45.4 (5599.0/12336.0)*100  M: 46.6 (6355.0/13626.0)*100	49.5 % (28273.0/57116.0)*100  H: 49.0 (13284.0/27139.0)*100  M: 50.0 (14989.0/29977.0)*100	52.0 % (52000.0/100000.0)*100  H: 51.8 (24613.0/47516.0)*100  M: 52.2 (27387.0/52484.0)*100	7%	Formularios/Fichas Reportes entregados SIAC (Sernac Facilita) para las 13 DRs SERNAC	2	
•Orientación, asesoría	<u>Calidad/Producto</u>	(Sumatoria	22 días	33 días	24 días	26 días	25 días	24 días	7%	Formularios/Fi	3	

<p>jurídica y protección -Tramitación de reclamos.</p>	<p>3 Tiempo promedio de tramitación de mediaciones cerradas</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</p>	<p>(N° de días de tramitación de mediaciones cerradas en el año t)/N° de mediaciones cerradas en el año t)</p>	<p>(98734/4498)</p> <p>[0.00 - 0.00]</p>	<p>(785377/23651)</p> <p>[0.00 - 0.00]</p>	<p>(964691/40092)</p> <p>[0.00 - 205.00]</p>	<p>(709346/27226)</p> <p>[0.00 - 127.00]</p>	<p>(1497430/59897)</p> <p>[0.00 - 127.00]</p>	<p>(2444000/104000)</p> <p>[0.00 - 115.00]</p>		<p>chas Registro de datos Sistema de Información SIAC (Sernac Facilita). Para las 13 DRs</p>		
<p>•Orientación, asesoría jurídica y protección</p>	<p><u>Calidad/Productos</u></p> <p>4 Tiempo promedio de espera para la atención de los usuarios en las oficinas de atención de público</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</p>	<p>(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)</p>	<p>10 minutos (6950/722)</p>	<p>11 minutos (21900/2008)</p>	<p>13 minutos (10060/770)</p>	<p>N.C.</p>	<p>15 minutos (11970/798)</p>	<p>12 minutos (9576/798)</p>	<p>5%</p>	<p>Formularios/Fichas Registro y Sistematización de Encuesta Nacional a usuarios de la atención de público. Estudios de control de tiempos (teoría de colas).</p>	<p>4</p>	
<p>•Educación sobre Deberes y Derechos de los Consumidores -Programa de Información Educativa a Distancia</p>	<p><u>Calidad/Productos</u></p> <p>5 Porcentaje de profesores satisfechos en forma global con el curso de educación a distancia</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</p>	<p>(N° de profesores satisfechos en forma global con el curso de educación a distancia/N° de profesores que evalúa el curso de educación a distancia)*100</p>	<p>96.1 % (1093.0/1138.0)*100</p>	<p>96.7 % (683.0/706.0)*100</p>	<p>100.0 % (830.0/830.0)*100</p>	<p>N.C.</p>	<p>92.0 % (1222.0/1328.0)*100</p>	<p>90.0 % (1195.0/1328.0)*100</p>	<p>5%</p>	<p>Formularios/Fichas Registro y sistematización de evaluaciones realizadas por profesores capacitados.</p>	<p>5</p>	
<p>•Orientación, asesoría jurídica y protección</p>	<p><u>Calidad/Productos</u></p> <p>6 Porcentaje de usuarios que evalúan como muy buena y buena la información recibida por parte de la atención de público de SERNAC.</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: SI</p>	<p>(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</p>	<p>91 % (654/722)*100</p> <p>H: 0 M: 0</p>	<p>91 % (1823/2008)*100</p> <p>H: 0 M: 0</p>	<p>91 % (1269/1388)*100</p> <p>H: 91 M: 0</p>	<p>84 % (670/798)*100</p> <p>H: 83 M: 100</p>	<p>84 % (670/798)*100</p> <p>H: 83 M: 100</p>	<p>87 % (694/798)*100</p> <p>H: 87 M: 100</p>	<p>7%</p>	<p>Formularios/Fichas Encuesta externalizada Feedback (2006) para todas las DRs SERNAC.</p>	<p>6</p>	

	Aplica Gestión Territorial: --	SERNAC/Nº Total de usuarios encuestados en el año t)*100		(0/0)*100	M: 92 (712/773) *100	M: 84 (408/483)* 100	M: 84 (408/483)* 100	M: 87 (420/483) *100				
•Orientación, asesoría jurídica y protección	<u>Calidad/Producto</u>  7 Porcentaje de usuarios que evalúan como muy bueno y bueno el trato recibido en la atención de público de SERNAC  Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: --	(Nº de usuarios encuestados en el año t que evalúan como Muy Bueno y Bueno el trato recibido en la atención de público de SERNAC/Nº Total de usuarios encuestados en el año t)*100	93 % (671/722) *100  H: 0  M: 0	93 % (1871/2008)*100  H: 0 (0/0)*100  M: 0	97 % (1348/1389)*100  H: 97 (594/614) *100  M: 97 (754/775) *100	91 % (727/798)* 100  H: 91 (286/315)* 100  M: 91 (441/483)* 100	91 % (727/798)* 100  H: 91 (286/315)* 100  M: 91 (441/483)* 100	93 % (742/798) *100  H: 93 (293/315) *100  M: 93 (449/483) *100	6%	Formularios/Fichas Encuesta externalizada Feedback (2006) para todas las DRs SERNAC.	7	
•Información de Mercado y Consumo -Información y Difusión  •Orientación, asesoría jurídica y protección -Programa: Proyecto SernacFacilita (O.I.R.) Evaluado en: 2005	<u>Calidad/Producto</u>  8 Porcentaje de consumidores que declara que el nivel de protección del consumidor contra abusos, excesos y fallas de mercado es "mucho" o "bastante"  Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: --	(Nº 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/Nº Total de consumidores encuestados en el año t)*100	31 % (1127/3600)*100  H: 0  M: 0	37 % (1332/3600)*100  H: 40 (690/1744) *100  M: 35 (642/1856) *100	40 % (1423/3600)*100  H: 38 (665/1730) *100  M: 41 (758/1870) *100	30 % (360/1196) *100  H: 31 (167/544)* 100  M: 30 (193/652)* 100	33 % (1201/3596) *100  H: 33 (551/1652) *100  M: 33 (650/1944) *100	36 % (1296/3600)*100  H: 36 (596/1656) *100  M: 36 (700/1944) *100	7%	Reportes/Informes Barómetro Cerc, 3 veces/año.	8	
•Información de Mercado y Consumo -Información y Difusión  •Educación sobre Deberes y Derechos de los Consumidores	<u>Calidad/Producto</u>  9 Porcentaje de consumidores que sabe de la existencia de una Ley para proteger los derechos del consumidor  Aplica Desagregación por Sexo: SI	(Nº de consumidores encuestados en el año t que responden "Si" ante la consulta de si sabe de la existencia de una ley de	66 % (1584/2400)*100  H: 0	70 % (840/1200) *100  H: 73 (423/576)	73 % (875/1200) *100  H: 72 (421/584)	69 % (822/1196) *100  H: 72 (391/544)*	70 % (1677/2396) *100  H: 72 (785/1090)	73 % (876/1200) *100  H: 74 (403/545)	7%	Reportes/Informes Barómetro Cerc (al menos 1 medición al año)	9	

	Aplica Gestión Territorial: --	protección de sus derechos del consumidor/Nº Total de consumidores encuestados en el año t)*100	M: 0	*100 M: 67 (417/624) *100	*100 M: 74 (454/616) *100	100 M: 66 (431/652)* 100	*100 M: 68 (892/1306) *100	*100 M: 72 (473/655) *100				
<ul style="list-style-type: none"> <li>•Información de Mercado y Consumo <ul style="list-style-type: none"> <li>-Información y Difusión <ul style="list-style-type: none"> <li>»Revista del Consumidor</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>•Información de Mercado y Consumo <ul style="list-style-type: none"> <li>-Información y Difusión <ul style="list-style-type: none"> <li>»Productos para la prensa (casos noticiosos, reportajes, minutas, vocería, conferencias, etc)</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>•Información de Mercado y Consumo <ul style="list-style-type: none"> <li>-Información y Difusión <ul style="list-style-type: none"> <li>»Folletería</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>	<u>Calidad/Producto</u>  10 Porcentaje de personas de los segmentos C2-C3-D que acceden a publicaciones y/o difusiones institucionales  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(Nº de personas de los segmentos C2-C3-D que acceden a las publicaciones y/o difusiones institucionales/ Nº de personas pertenecientes al grupo socioeconómico (C2-C3-D))*100	40 % (4785260/12000000)*100	16 % (1963515/12000000)*100	17 % (2067131/12000000)*100	12 % (1492258/20000000)*100	25 % (3051493/20000000)*100	27 % (3263140/12000000)*100	7%	Reportes/Informes Tirajes de publicaciones en donde se incorpora material con información educativa Sernac.Informe de Rating de programas TV.	10	
<ul style="list-style-type: none"> <li>•Educación sobre Deberes y Derechos de los Consumidores <ul style="list-style-type: none"> <li>-Programa de Información Educativa Presencial <ul style="list-style-type: none"> <li>»Charlas, talleres o seminarios entregados a distintos públicos.</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>	<u>Calidad/Producto</u>  11 Porcentaje de participantes satisfechos en forma global con las charlas, talleres o seminarios educativos impartidos por SERNAC  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(Nº de participantes que evalúan los módulos como Muy Bueno y Bueno/Nº de participantes que evalúan los módulos)*100	98.5 % (399.0/405.0)*100	97.7 % (2844.0/2912.0)*100	97.7 % (4921.0/5037.0)*100	96.8 % (1682.0/1738.0)*100	97.0 % (2640.0/2721.0)*100	92.0 % (10120.0/11000.0)*100	5%	Formularios/Fichas Formulario de Identificación de Actividad y Lista Asistentes.Encuestas de Satisfacción.Ficha de sistematización de encuesta de satisfacción.	11	
<ul style="list-style-type: none"> <li>•Información de Mercado y Consumo <ul style="list-style-type: none"> <li>-Información y</li> </ul> </li> </ul>	<u>Calidad/Producto</u>	(Nº de personas encuestadas en	81 % (2916/3600)*100	80 % (2868/3600)*100	81 % (2926/3600)*100	82 % (982/1196)*100	83 % (2985/3596)*100	84 % (3024/3600)*100	8%	Reportes/Informes	12	

Difusión	12 Porcentaje de personas que declara haber escuchado o leído algo del SERNAC (Visibilidad del Sernac)  Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: --	el año t que declara haber escuchado o leído algo del SERNAC/N° de total de personas encuestadas en el año t)*100	H: 0 M: 0	H: 80 (1390/1744)*100  M: 80 (1478/1856)*100	H: 84 (1446/1730)*100  M: 79 (1480/1870)*100	H: 84 (455/544)*100  M: 81 (527/652)*100	H: 83 (1357/1635)*100  M: 83 (1628/1961)*100	H: 84 (1373/1635)*100  M: 84 (1651/1965)*100		Encuesta Barómetro CERC (3 veces en el año)		
•Orientación, asesoría jurídica y protección -Programa: Proyecto SernacFacilita (O.I.R.) Evaluado en: 2005	<u>Eficacia/Producto</u>  13 Porcentaje de atención efectiva de la demanda de atención telefónica.  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(N° de llamadas efectuadas al Call Center efectivamente atendidas/N° de llamadas totales efectuadas al Call Center)*100	N.C.	N.C.	73.7 % (10013.0/13582.0)*100	90.6 % (80478.0/88786.0)*100	80.0 % (160000.0/200000.0)*100	85.0 % (340000.0/400000.0)*100	6%	Formularios/Fichas Reportes Call Center	13	
•Orientación, asesoría jurídica y protección -Programa: Proyecto SernacFacilita (O.I.R.) Evaluado en: 2005	<u>Eficacia/Producto</u>  14 Porcentaje de la población nacional cubierta con plataformas comunales activas.  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(N° habitantes cubiertos con plataformas comunales activas/N° de habitantes de la población nacional)*100	N.C.	N.C.	60.2 % (9022500.0/15000000.0)*100	N.C.	70.0 % (10500000.0/15000000.0)*100	80.0 % (12000000.0/15000000.0)*100	8%	Formularios/Fichas Reportes Sernac Facilita y Cuadro de Monitoreo	14	
•Orientación, asesoría jurídica y protección	<u>Calidad/Producto</u>  15 Porcentaje de casos creados que pasan al Back Office del Call Center que se cierran en 48 hrs.  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(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	N.C.	N.C.	N.C.	65.9 % (15820.0/24016.0)*100	70.0 % (25230.0/36024.0)*100	80.0 % (36000.0/45000.0)*100	7%	Formularios/Fichas Reportes Call Center	15	

Notas:

Supuesto Meta:

1 Se estima no se alcanzarán valores sobre el 90 % si no hasta el 2008. La merma sufrida este año ha de repararse en 2007 conforme las solicitudes presupuestarias superarían el déficit en las atenciones. Sin embargo, los resultados de las implementaciones tendrían sus efectos recién al segundo semestre, alcanzando estados más estables al 2008.

2 Se estima se alcanzará un par de puntos porcentuales más que 2006 y con ello se retomarán al menos los resultados de desempeño anteriores. La merma sufrida este año ha de repararse en 2007 conforme las solicitudes presupuestarias superarían el déficit en las atenciones. Sin embargo, los resultados de las implementaciones tendrían sus efectos más significativos recién al segundo semestre, alcanzando estados más estables al 2008.

Se debe considerar que se realizan esfuerzos en buscar acciones colectivas, las cuales no se reflejan en el indicador, pero de ser favorables abarcan gran cantidad de casos.

3 Con los proyectos presentados en la formulación presupuestaria para el 2007, se estima un mejoramiento en estos desempeños, los que sin embargo tendrían sus efectos más significativos recién al segundo semestre, alcanzando estados más estables al 2008.

4 Las solicitudes presupuestarias 2007 se hacen cargo de hacer frente a la expansión, así como prevenir la continuidad de ésta, acompañado de otras estrategias de fortalecimiento de otros canales y plataformas. Con ello, se pretende retomar los estándares de desempeño antes alcanzados.

Sin embargo, el tiempo promedio de espera nacional, esta afecto al alto crecimiento que ha tenido la demanda del SERNAC, cerca del 40% en atención presencial. Además, se relaciona a la credibilidad que ha alcanzado la Institución, debido que existen mayores incentivos para acercarse a utilizar los servicios que se ofrecen y la cobertura de medios de prensa, que generalmente afecta la demanda por los servicios ofrecidos.

5 Se estima un resultado en torno al 90 % (un poco más bajo de lo que se estima al 2006), debido a que se buscará la implementación de un mejor instrumento para la medición de la satisfacción y posiblemente a la incorporación de un nuevo curso (enseñanza media) y otros nuevos productos en razón de los nuevos lineamientos de la Dirección Nacional para Educación.

6 Se estima que no se alcanzarán valores sobre el 90 % si no hasta el 2008. La merma sufrida este año ha de repararse en 2007 conforme las solicitudes presupuestarias superarían el déficit en las atenciones. Sin embargo, los resultados de las implementaciones tendrían sus efectos recién al segundo semestre, alcanzando estados más estables para el año 2008.

7 Se estima que no se alcanzarán valores sobre el 90 % si no hasta el 2008. La merma sufrida este año ha de repararse en 2007 conforme las solicitudes presupuestarias superarían el déficit en las atenciones. Sin embargo, los resultados de las implementaciones tendrían sus efectos recién al segundo semestre, alcanzando estados más estables para el año 2008.

8 Conforme las solicitudes presupuestarias se han efectuado de manera de absorber el actual déficit de dotación y recursos para lo que significa la nueva institucionalidad del SERNAC, el aumento de los resultados de los indicadores se suponen retomando los niveles alcanzados, considerando los énfasis en las informaciones masivas, más información y más educación masiva, trabajos intersectoriales, etc, de manera de corregir las fallas del Mercado, el Estado y de la Ciudadanía en su rol. Con todo, el primer semestre debiese lograr resultados similares a los efectivos 2006, aumentando en el segundo semestre, para luego saltar a mejores resultados el 2008, con la consolidación de los proyectos ejecutados en 2007.

Cabe señalar que los altos resultados alcanzados tanto el 2004 como el 2005, se debe a hitos relevantes, que corresponden a la tramitación de la modificación a la Ley de Protección al Consumidor y su posterior implementación.

9 Conforme las solicitudes presupuestarias se han efectuado de manera de absorber el actual déficit de dotación y recursos para lo que significa la nueva institucionalidad del SERNAC, el aumento de los resultados de los indicadores se suponen retomando los niveles alcanzados, y en particular sobre la implementación efectiva de las reformas de la Ley del Consumidor y la masividad en la información.

10 Se justifica un aumento en razón de las solicitudes presupuestarias para reforzar la información masiva y en todo el territorio, así como en razón de los resultados alcanzados a la fecha.

11 Se estima la mantención de los resultados en torno al 92 % (un poco más bajo de lo que se estima al 2006), toda vez que se espera la aplicación de nuevos productos (en conformidad al presupuesto solicitado) dados las nuevas orientaciones en materias de educación establecidas por la Dirección Nacional. La baja estimación respecto a años anteriores, se debe a que se incorporará un nuevo instrumento de evaluación (encuesta), el cual tendrá nuevas variables, y por otro lado, se incorporará material metodológico y teórico específico para cada tipo de actividad educativa.

12 Se estima un siguiente aumento en conformidad a los efectos de las campañas 2006, como de las previstas 2007 en razón de las solicitudes presupuestarias.

13 La demanda se establece a partir de los resultados parciales, sumado a esto los efectos de las campañas e integraciones del segundo semestre 2006, más las gestiones previstas para el propio 2007. En conformidad a las solicitudes presupuestarias efectuadas para el 2007, se estima se daría una eficaz cobertura, que se haga cargo tanto del aumento de la demanda como de la eficacia y eficiencia de la atención y los sistemas dispuestos para esto, lo que además incorpora la capacidad de respuesta frente a eventuales coyunturas, propias de la actividad.

14 En consideración del plan 80 iniciado el 2006 (ver antecedente del estimado 2006).

15 Las proyecciones de las metas el año 2007 se justifican en el aprendizaje adquirido y eficiencia en las atenciones, considerando el aumento esperado de la demanda de este canal.