

Logro de Indicadores Formulario H 2019

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 2019
	Indicador	Indicador	Medida	2016	2017	2018	2019	2019	
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	(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	32.14 (9.00 /28.00)*100	32.14 (9.00 /28.00)*100	28.57 (8.00 /28.00)*100	28.57 (8.00 /28.00)*100	100,0%
	Enfoque de Género: No								
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.	(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 desfavorable en el año t)*100	%	58.3 (7.0 /12.0)*100	72.0 (18.0 /25.0)*100	33.3 (6.0 /18.0)*100	33.3 (1.0 /3.0)*100	65.0 (13.0 /20.0)*100	51,2%
	Enfoque de Género: No								
	Indice de satisfacción de clientes año t	Sumatoria ponderada de la satisfacción global neta	número	74.4 74.4	79.9 79.9	78.8 78.8	71.8 71.8	78.0 78.0	92,1%
	Enfoque de Género: Si	Hombres: Mujeres		H: 74.4 M: 74.4	H: 77.2 M: 81.8	H: 82.9 M: 65.1	H: 76.7 M: 65.4	H: 78.0 M: 78.0	
Educación para el Consumo Responsable. - Cursos, charlas o talleres dirigidas a docentes, estudiantes y otros mediante aula virtual	Porcentaje de matriculados en curso(s) online de SERNAC destinados a proveedores o empresas en el año t, respecto al total de matriculados en curso(s) online de SERNAC en el año t.	(Total de matriculados en curso(s) online de SERNAC destinado(s) a proveedores o empresas en el año t/Total de matriculados en curso(s) online de SERNAC en el año t)*100	%	27.84 (618.00 /2220.00)*100	33.40 (681.00 /2039.00)*100	0.00	0.00 (0.00 /1958.00)*100	30.00 (900.00 /3000.00)*100	0,0%
				H: 0.00 (0.00 /0.00)*100 M: 0.00 (0.00 /0.00)*100	H: 0.00 (0.00 /0.00)*100 M: 0.00 (0.00 /0.00)*100	H: 0.00 (0.00 /832.00)*100 M: 0.00 (0.00 /1126.00)*100	H: 0.00 (0.00 /360.00)*100 M: 0.00 (540.00 /1800.00)*100		

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 2019" 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%.

Enfoque de Género: Si

Hombres:
Mujeres

Resultado Global Año 2019	60,8
----------------------------------	------

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 2019" 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%.