E-005 Protección de los derechos de los consumidores y el desarrollo del Sistema Nacional de Protección al Consumidor

No.	Datos del Indicador		Resultados Anuales						
	Denominación:	**Nivel**	**2008**	**2009**	**2010**	**2011**	**2012**	**2013**	**2014**
1	Índice de protección de los derechos del consumidor con base en estudio de mejores prácticas para América Latina.	Fin	9.39	9.52	9.66	9.79	9.94		
2	Porcentaje del monto recuperado de las quejas concluidas [1]	Propósito 2008 Componente 2009 Propósito 2010-2013 Fin 2014	65.53%	74.23%	82.41%	85.16%	87.12%	84.72%	81.40%
3	Registro de contratos de adhesión obligatorios tipo	Componente	85.63%						
4	Porcentaje de Arbitrajes concluidos [2]	Componente 2008 Actividad 2009	96.77%	75.25%					
5	Resoluciones	Componente	251.50%						
6	Porcentaje de duración del procedimiento conciliatorio [3]	Componente 2008 Actividad 2009 Propósito 2014	99.77%	96.27%					53.08%
7	Porcentaje en la inscripción al Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP) [4]	Actividad	97.59%	97.89%	99.97%	99.93%	99.98%	99.99%	**99.89%**
8	Porcentaje de quejas conciliadas mediante el procedimiento conciliatorio [5]	Actividad 2008 Propósito 2009 Componente 2010-2014	65.64%	77.78%	81.58%	81.43%	81.91%	80.89%	79.87%
9	Oportunidad en la resolución de los contratos de adhesión obligatorio no tipo	Actividad	87.66%						
10	Contratos y convenios dictaminados	Actividad	95.70%						

E-005 Protección de los derechos de los consumidores y el desarrollo del Sistema Nacional de Protección al Consumidor

No.	Datos del Indicador		Resultados Anuales						
	Denominación:	**Nivel**	**2008**	**2009**	**2010**	**2011**	**2012**	**2013**	**2014**
11	Efectividad en la resolución de recursos de revisión	Actividad	92.72%						
12	Oportunidad en juicios de nulidad	Actividad	72.58%						
13	Visitas de supervisión y diagnóstico	Actividad	88.89%						
14	Porcentaje de satisfacción en contratos de adhesión	Propósito		102.58%					
15	Porcentaje de abandono en las llamadas recibidas en el Teléfono del Consumidor	Componente		2.42%					
16	Indice de atención de solicitudes promedio por asesor en el teléfono del Consumidor [6]	Actividad		704	717	646	705	789	**789**
17	Porcentaje de monto recuperado a favor del consumidor en Arbitraje	Actividad		79.97%					
18	Porcentaje de Acciones Colectivas Admitidas [7]	Actividad		100.00%	50.00%	140.00%	100.00%	66.67%	25.00%
19	Porcentaje de dictámenes emitidos	Actividad		100.00%		69.91%	96.17%	97.37%	111.30%
20	Porcentaje de denuncias ante el Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP) [8]	Componente		0.68%	1.01%	1.02%	0.98%	0.92%	0.91%
21	Porcentaje de registros de contratos de adhesión [9]	Componente		90.87%	97.18%	97.19%	95.93%	91.25%	94.98%

E-005 Protección de los derechos de los consumidores y el desarrollo del Sistema Nacional de Protección al Consumidor

No.	Datos del Indicador		Resultados Anuales						
	Denominación:	**Nivel**	**2008**	**2009**	**2010**	**2011**	**2012**	**2013**	**2014**
22	Porcentaje de atención a las solicitudes de registro de contrato de adhesión obligatorio y voluntarios de acuerdo a la Ley Federal de Protección al Consumidor y Ley Federal de Procedimiento Administrativo [10]	Actividad		87.18%	92.38%	97.21%	99.02%	98.81%	**95.79%**
23	Porcentaje de resoluciones de procedimientos por infracciones a la Ley con sanción	Actividad		80.62%					
24	Porcentaje de procedimientos por infracciones a la ley (PIL's) resueltos	Acyividad		89.05%	96.92%				
25	Porcentaje de atención en los servicios del teléfono del consumidor [11]	Componente			93.91%	91.78%	85.10%	85.65%	94.93%
26	Indice de Efectividad en la protección y promoción de los derechos del consumidor	Fin						88	

E-005 Protección de los derechos de los consumidores y el desarrollo del Sistema Nacional de Protección al Consumidor

[1] El indicador ha tenido los siguientes cambios:	
Denominación:	
2008	Monto de las quejas solucionadas respecto a las quejas presentadas
2009	Porcentaje del monto de las quejas solucionadas
2010-2011	Porcentaje del monto de las quejas solucionadas
2012-2014	Porcentaje del monto recuperado de las quejas concluidas

[2] El indicador ha tenido los siguientes cambios:		
Denominación:		
2008	Arbitraje	
2009	Porcentaje de Arbitrajes concluidos	

[3] El indicador ha tenido los siguientes cambios:		
Denominación:		
2008	Procedimiento conciliatorio	
2009	Porcentaje de duración del procedimiento conciliatorio	

[4] El indicador ha tenido los siguientes cambios:	
Denominación:	
2008	Registro de consumidores al RPC

E-005 Protección de los derechos de los consumidores y el desarrollo del Sistema Nacional de Protección al Consumidor

2009-2012	Porcentaje en la inscripción al Registro Público de Consumidores (RPC)
2013-2014	Porcentaje en la inscripción al Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP)

[5] El indicador ha tenido los siguientes cambios:	
Denominación:	
2008	Quejas solucionadas mediante el procedimiento conciliatorio
2009-2011	Porcentaje de quejas solucionadas mediante el procedimiento conciliatorio
2012-2014	Porcentaje de quejas conciliadas mediante el procedimiento conciliatorio

[6] El indicador ha tenido los siguientes cambios:	
Denominación:	
2008-2013	Índice de atención de consultas promedio por asesor en el teléfono del Consumidor
2014	Indice de atención de solicitudes promedio por asesor en el teléfono del Consumidor

[7] El indicador ha tenido los siguientes cambios:	
Denominación:	
2009-2012	Porcentaje de Acciones de grupo Admitidas
2013-2014	Porcentaje de Acciones Colectivas Admitidas

[8] El indicador ha tenido los siguientes cambios:		

E-005 Protección de los derechos de los consumidores y el desarrollo del Sistema Nacional de Protección al Consumidor

Denominación:	
2009-2012	Porcentaje de denuncias ante el Registro Público de Consumidores (RPC)
2013-2014	Porcentaje de denuncias ante el Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP)

[9] El indicador ha tenido los siguientes cambios:	
Denominación:	
2009-2010	Porcentaje de registro de Contratos de Adhesión Obligatorios
2011-2012	Porcentaje de registros de solicitudes de contratos de adhesión
2013-2014	Porcentaje de registros de contratos de adhesión

[10] El indicador ha tenido los siguientes cambios:	
Denominación:	
2009-2010	Porcentaje en la atención de solicitudes de registro de contrato de adhesión obligatorio
2011-2012	Porcentaje en la atención de solicitudes de registro de contrato de adhesión obligatorio y voluntarios
2013-2014	Porcentaje de atención a las solicitudes de registro de contrato de adhesión obligatorio y voluntarios de acuerdo a la Ley Federal de Protección al Consumidor y Ley Federal de Procedimiento Administrativo.

[11] El indicador ha tenido los siguientes cambios:
Denominación:

E-005 Protección de los derechos de los consumidores y el desarrollo del Sistema Nacional de Protección al Consumidor

2010-2011	Porcentaje de atención de las llamadas recibidas en el teléfono del consumidor
2012-2014	Porcentaje de atención en los servicios del teléfono del consumidor