

México, D.F., a 7 de octubre de 2015

## **Posición Institucional Ficha de monitoreo y evaluación 2014**

Este informe presenta únicamente la posición de la Subprocuraduría de Servicios ante la información proporcionada en la ficha de monitoreo 2014 del programa presupuestario E005 "Protección de los derechos de los consumidores y el desarrollo del Sistema Nacional de Protección al Consumidor".

### **I. Descripción del programa**

En el objetivo del programa no se hace referencia de los servicios del Procedimiento por Infracciones a la ley (PIL) y el Registro Público de Casas de Empeño (RPCE).

Asimismo es pertinente manifestar que este programa privilegia la prevención a través de los servicios que se ofrecen en el Teléfono del Consumidor y los diversos mecanismos que la Procuraduría pone a disposición de la ciudadanía como el Registro Público para Evitar Publicidad (Repep), el monitoreo de la publicidad, el Registro de Contratos de Adhesión en Línea (Rcal), el Registro Público de Casas de Empeño (RPCE), el Buró Comercial y los Datos Abiertos de la Subprocuraduría de Servicios. Y resuelve cuando existe un problema de consumo mediante el procedimiento conciliatorio, el arbitraje, el dictamen y el procedimiento por infracciones a la ley. Estos servicios están disponibles durante todo el año.

### **II. Resultados**

Es importante señalar que el porcentaje de las quejas concluidas (79.8%) no guarda relación directa con el porcentaje del monto recuperado debido a que el segundo considera quejas concluidas en el año pero que pudieron iniciarse en periodos anteriores y el primero únicamente es respecto a quejas recibidas en el año de referencia.

Asimismo, se aclara que el indicador Porcentaje de denuncias ante el Repep no proporciona información de los números inscritos ante el Repep, sino hace referencia a las denuncias recibidas.

Falta incluir el resultado de los indicadores: Índice de atención de solicitudes promedio por asesor en el Teléfono del Consumidor, Porcentaje de registros de contratos de adhesión, Porcentaje de atención a las solicitudes de registro de contrato de adhesión obligatorio y voluntario de acuerdo a la LFPC y la LFPA y el Porcentaje de dictámenes emitidos. En 2014 estos indicadores cumplieron con la meta establecida.

En cuanto al incumplimiento de la meta del indicador de propósito (53%), el resultado se originó por el incremento en la recepción de quejas en 2013 y 2014 que influyen en la saturación de la agenda para la programación de las audiencias de conciliación. El incremento se dio en mayor medida, por quejas contra la Comisión Federal de Electricidad (CFE) ya que en 2013 se incrementó en un 34% respecto a 2012 y en 2014 en un 61% respecto a 2013.

Cabe resaltar que en el 94% de los procedimientos desahogados en línea mediante la plataforma Concilianet se concluyeron en un término máximo de 90 días. No obstante a que en 2014 fue la cuarta unidad administrativa a nivel nacional con mayor número de quejas recibidas.

### **III. Acciones que el programa realiza para mejorar derivado de las evaluaciones**

Se tomaron en cuenta las recomendaciones y se elaboraron los ASM, mismos que están en proceso de atención y cuentan con un avance de más del 50%.

### **IV. Avances del programa en el ejercicio fiscal actual (2015)**

La Subprocuraduría de Servicios reportó a nivel nacional un porcentaje de recuperación del 87.8% al primer semestre del año con un monto recuperado de 359 millones de pesos.

Se informa que la Subprocuraduría de Servicios fue la primera unidad administrativa en Profeco en transparentar la información de las más de 500 mil quejas presentadas a nivel nacional y ponerla a disposición del público en general. Los objetivos de la plataforma son (i) contribuir a la toma de mejores decisiones de consumo, (ii) facilitar el acceso a la información pública para fomentar la transparencia y rendición de cuentas y (iii) proporcionar información útil y sistematizada para su libre uso.

Se aclara que a la fecha, la información disponible se encuentra actualizada a junio de 2015 y no al mes de agosto como se menciona en la ficha.