



## 6.4 EL CUADRO DE MANDOS

A efectos de ofrecer un marco sencillo y de síntesis del seguimiento y evaluación del Plan, se ha planteado un Cuadro de Mandos con un número reducido de indicadores básicos que combinan la información de macromagnitudes estructurales del sector y su coyuntura:

EJE ESTRATÉGICO	INDICADOR	PARTIDA	META 2018	META 2019	META 2020	
Eje 1: Adaptar la organización a las nuevas formas de consumo y de pago	1.1	Tiempo medio de respuesta de Kontsumobide ante una necesidad de posicionamiento	--	24h	24h	24h
	1.2	Nº de iniciativas realizadas para fomentar el consumo responsable		2	3	4
	1.3	Número de comunicaciones y/o informaciones remitidas a las OMIC del posicionamiento de Kontsumobide	2	3	4	4
Eje 2: Informar y formar de manera ágil y eficaz	2.1	Nº de páginas visitadas en la web	375.755	>20%	>20%	>20%
	2.2	Nº de visitas al blog	14.370	>20%	>20%	>20%
	2.3	Nº de seguidores en las redes sociales	9.822	>10%	>10%	>10%
	2.4	Nº de personas formadas	79.356	>10%	>10%	>10%
Eje 3: Promover una conducta de las empresas respetuosa con los derechos de las personas consumidoras y usuarias	3.1	Porcentaje de campañas en el que se remite a los grupos de interés identificados informe de los resultados obtenidos en la campaña de inspección realizada	0	20%	40%	60%
	3.2	Porcentaje de campañas en las que se utiliza el procedimiento de muestreo	0	20%	50%	70%
	3.3	Porcentaje de establecimientos nuevos a los que se ha dado traslado del "pack" básico de consumo	0	20%	40%	60%
	3.4	Número de códigos de buenas prácticas elaborados con el impulso de Kontsumobide	0	1	2	2
	3.5	Número de encuentros con empresas y organizaciones empresariales	-	6	9	9
Eje 4: Trabajar hacia la excelencia en la resolución de los conflictos de consumo	4.1	Tiempo medio de resolución de quejas, denuncias y reclamaciones	65	45 días	45 días	40 días
	4.2	% de denuncias y reclamaciones resueltas en más de 120 días	14%	<15	<12	<10
	4.3	Tiempo medio de resolución de expedientes de arbitraje	90	70 días	65 días	60 días
	4.4	Valoración encuesta de satisfacción	--	8	8,5	8,5
	4.5	% de mediaciones exitosas	46,8%	46%	50%	55%
	4.6	% de empresas no adheridas al arbitraje pero que lo acepten para casas puntuales	17%	35%	40%	40%
	4.7	Solicitudes realizadas on-line	282	>10%	>20%	>30%
Eje 5: Desarrollar mejores redes de colaboración y cooperación	5.1	Valoración satisfacción kontsumoNET por parte de OMIC's y Asociaciones		7	8	8
	5.2	N.º de acciones en colaboraciones con asociaciones y OMICs		2	3	4
	5.3	N.º de acuerdos alcanzados con otros organismos		2	3	4
Eje 6: Reforzar la visibilidad de Kontsumobide	6.1	Participación en acciones de carácter internacional	1	1	1	2
	6.2	N.º intervenciones en los medios de comunicación	1.800	>10%	>10%	>10%
	6.3	% de población que conoce Kontsumobide	--	40%	50%	60%