

## FORMULARIO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2005

<b>MINISTERIO</b>	MINISTERIO DE HACIENDA	<b>PARTIDA</b>	08
<b>SERVICIO</b>	SUPERINTENDENCIA DE BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS	<b>CAPÍTULO</b>	11

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Formula de Cálculo	Efectivo 2001	Efectivo 2002	Efectivo 2003	Efectivo a Junio 2004	Estimación 2012	Meta 2005	Ponderación	Medios de Verificación	Su-pues-tos	No-tas
<ul style="list-style-type: none"> <li>•Atención directa a público y procesamiento de reclamos.</li> </ul>	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>1 Variación anual de reclamos ingresados por escrito y que son respondidos</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</p>	<p>((Número de reclamos anuales ingresados por escrito y que son respondidos t/Número de reclamos anuales ingresados por escrito y que son respondidos t-1)-1)*100</p>	10.4 % ((4146.0/3757.0)-1)*100	26.5 % ((5245.0/4146.0)-1)*100	29.1 % ((6770.0/5245.0)-1)*100	3.4 % ((3500.0/3385.0)-1)*100	4.9 % ((7100.0/6770.0)-1)*100	5.6 % ((7500.0/7100.0)-1)*100	31%	Reportes/Infor mes Sistema de Correspondencia Interno	1	1
<ul style="list-style-type: none"> <li>•Información Consolidada.</li> <li>•Publicaciones.</li> </ul>	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>2 Variación anual de número de visitas al sitio web de la Superintendencia</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</p>	<p>((número de visitas anuales al sitio web de la Superintendencia t/número de visitas anuales al sitio web de la Superintendencia t-1)-1)*100</p>	69.3 % ((158123.0/93396.0)-1)*100	116.7 % ((342648.0/158123.0)-1)*100	55.7 % ((533625.0/342648.0)-1)*100	17.6 % ((313864.0/266813.0)-1)*100	18.1 % ((630000.0/533625.0)-1)*100	14.3 % ((720000.0/630000.0)-1)*100	31%	Base de Datos/Software Sistema de Control Estadístico de Visitas a la página web	2	2
<ul style="list-style-type: none"> <li>•Información Consolidada.</li> </ul>	<p><u>Eficiencia/Resultado Intermedio</u></p> <p>3 Monto de activos supervisados</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</p>	<p>(Colocaciones + inversiones)/Número de funcionarios del SBIF</p>	253643 MMS 0/0	266072 MMS 40442874 /152	275961 MMS 42222033 /153	289972 M M\$ 44945660/155	276422 M M\$ 45333160/164	287380 MMS 48279865 /168	38%	Base de Datos/Software Sistema Contable y Planta Efectiva	3	

