

FORMULARIO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2010

MINISTERIO	MINISTERIO DE HACIENDA	PARTIDA	08
SERVICIO	SUPERINTENDENCIA DE BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS	CAPÍTULO	11

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Formula de Cálculo	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo a Junio 2009	Estimación 2012	Meta 2010	Ponderación	Medios de Verificación	Su-pues-tos	No-tas
•Información Consolidada.	<u>Eficiencia/Producto</u> 1 Monto de activos supervisados por funcionario <small>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</small>	(Colocaciones + inversiones supervisadas en el sistema)/Número de funcionarios del SBIF	365502 MM\$ 61404336 /168	429886 MM\$ 76089873 /177	495408 MM\$ 92145881 /186	442254 M M\$ 86681713/1 96	579249 M M\$ 104264819/ 180	473211 MM\$ 92749433 /196	38%	Base de Datos/Softwar e Sistema Contable y Planta Efectiva		
•Atención directa a público y procesamiento de reclamos.	<u>Calidad/Producto</u> 2 Variación anual de reclamos ingresados por escrito y que son respondidos <small>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</small>	((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	1.2 % ((6879.0/6800.0)-1)*100	10.4 % ((7592.0/6879.0)-1)*100	13.8 % ((8642.0/7592.0)-1)*100	-2.6 % ((4335.0/4452.0)-1)*100	10.1 % ((9800.0/8900.0)-1)*100	2.0 % ((10000.0/9800.0)-1)*100	31%	Reportes/Infor mes Sistema de Correspondencia Interno	1	
•Información Consolidada. •Publicaciones.	<u>Eficacia/Producto</u> 3 Variación anual de número de visitas al sitio web de la Superintendencia <small>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</small>	((número de visitas anuales al sitio web de la Superintendencia t/número de visitas anuales al sitio web de la Superintenden	15.1 % ((887920.0/771535.0)-1)*100	60.5 % ((142500.0/88792.0)-1)*100	19.9 % ((170866.0/4.0/14250.09.0)-1)*100	38.5 % ((1183119.0/854332.0)-1)*100	21.2 % ((2000000.0/1650000.0)-1)*100	25.0 % ((250000.0/20000.0)-1)*100	31%	Base de Datos/Softwar e Sistema de Control Estadístico de Visitas a la página web		

		cia t-1)-1)*100										
--	--	-----------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Notas:

Supuesto Meta:

1 La estimación 2010 se proyectó a la baja, lo que ciertamente es deseable. Ello podría obedecer a que las medidas de transparencia implementadas tanto por la SBIF como por los bancos han permitido a los clientes actuar con más información y por tanto con mayor precaución y a que los bancos están haciéndose cargo de mejor forma de los reclamos de sus clientes haciendo innecesario que éstos escalen a la Superintendencia.