

## CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2013

<b>MINISTERIO</b>	MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL	<b>PARTIDA</b>	15
<b>SERVICIO</b>	DIRECCIÓN GENERAL DE CRÉDITO PRENDARIO	<b>CAPÍTULO</b>	04

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Meta 2013	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	Notas (9)
•Crédito de prenda civil.	<u>Economía/Producto</u>  Porcentaje Capital Recuperado Vía Remate de Prenda Civil  <small>Aplica Enfoque de Género: NO</small>	((Capital Recuperado Vía Remate (periodo t) [Corregido por el factor equivalente a 216/Remates Efectivos]/Capital Colocado periodo j)*100)	5.63 %	4.19 %	3.83 %	3.91 %	6.40 %	SI	163%	30%	<u>Reportes/Informes</u> Informe Resultado Metas	1
•Crédito de prenda civil.	<u>Economía/Producto</u>  Porcentaje de efectividad del gasto en colocaciones sobre el Presupuesto.  <small>Aplica Enfoque de Género: NO</small>	((Gasto en Colocaciones (año t)/Presupuesto Total Anual (año t))*100)	74 %	73 %	89 %	81 %	77 %	SI	105%	30%	<u>Reportes/Informes</u> Informe Resultado Metas  <u>Reportes/Informes</u> Informe SIGFE	2

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Meta 2013	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Crédito de prenda civil.	<u>Eficacia/Producto</u>  Porcentaje de clientes que pertenecen a los quintiles objetivos de DICREP (Quintiles II y III)  Aplica Enfoque de Género: SI	((N° de clientes de los quintiles II y III encuestados en el año t/N° total de clientes encuestados en el año t)*100)  Mujeres:  Hombres:	0.0 %	60.2 %	59.5 %	58.4 %	57.0 %	SI	102%	25%	<u>Reportes/Informes</u> Informe de resultados Encuesta elaborado por experto externo.  <u>Reportes/Informes</u> Informe resultado Metas	
•Crédito de prenda civil.	<u>Eficacia/Producto</u>  Indemnizaciones a clientes por resguardo de especies pignoradas por cada 10.000 operaciones.  Aplica Enfoque de Género: NO	((Número de indemnizaciones totales otorgadas año t/Número total de operaciones año t)*10.000 [operaciones])	0.0 %	0.1 %	0.1 %	0.1 %	0.3 %	SI	227%	10%	<u>Reportes/Informes</u> Informe de Indemnizaciones totales del período  <u>Reportes/Informes</u> Informe Resultado Metas	3
•Crédito de prenda civil.	<u>Calidad/Producto</u>  Porcentaje de satisfacción general con el servicio prestado  Aplica Enfoque de Género: NO	((Cantidad de clientes que declaran estar satisfechos con el servicio otorgado por DICREP en el año t/N° total de clientes encuestados en el año t)*100)	79.0 %	86.7 %	0.0 %	85.1 %	86.7 %	SI	98%	5%	<u>Reportes/Informes</u> Informe de resultados Encuesta elaborado por experto externo.  <u>Reportes/Informes</u> Informe resultado metas	

(9): Fundamentaciones o justificaciones de metas no cumplidas (cumplimiento inferior a 95%) y metas sobrecumplidas (cumplimiento superior a 120%)

<b>Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio</b>	100%
<b>Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas</b>	0%
<b>Porcentaje de cumplimiento global del servicio</b>	100%

Notas:

- 1.-El sobre cumplimiento de este indicador se debe principalmente a un comportamiento adecuado de nuestros usuarios, en cuanto a la cancelación de los montos de crédito otorgados, lo cual se refleja en el bajo monto de recupero de créditos vía remate.
- 2.-El sobre cumplimiento se debe a un aumento en la demanda de créditos por parte de nuestros usuarios, lo que conlleva a elevar el gasto en colocaciones (Créditos). Una de las causas del aumento de la demanda, es la efectividad de las diversas campañas comunicacionales efectuadas durante el año.
- 3.-El sobre cumplimiento del indicador señalado, se puede justificar por las siguientes variables: a. El cumplimiento del Plan Estratégico de desarrollo de la DICREP, que consiste en: Infraestructura, seguridad, Informática, Capacitación y Modernización, las distintas actividades en estas materias han permitido que las especies pignoraticias estén mejor tasadas y resguardadas. b. El seguimiento de los procesos de indemnización fueron realizados por el Depto. de Crédito en conjunto con el Depto. Jurídico y la Oficina de Planificación y Control de Gestión, esto produjo un efecto preventivo en esta materia.