

## CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2014

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

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Efectivo 2014	Meta 2014	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Crédito de prenda civil.	<i>Economía/Producto</i>  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)	4.2 %	3.8 %	3.9 %	3.3 %	6.2 %	SI	187%	30%	<u>Reportes/Informes</u> Informe Resultado Metas	1
•Crédito de prenda civil.	<i>Eficacia/Producto</i>  Porcentaje de clientes que pertenecen a los quintiles objetivos de DICREP (Quintiles II y III)  <small>Aplica Enfoque de Género: SI</small>	((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:	60.2 %	59.5 %	58.4 %	54.9 %	57.0 %	SI	96%	25%	<u>Reportes/Informes</u> Informe de resultados Encuesta elaborado por experto externo.  <u>Reportes/Informes</u> Informe resultado Metas	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Efectivo 2014	Meta 2014	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•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])	0.1 %	0.1 %	0.1 %	0.0 %	0.3 %	SI	750%	10%	<u>Reportes/Informes</u> Informe de Indemnizaciones totales del período  <u>Reportes/Informes</u> Informe Resultado Metas	2
•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)	86.7 %	89.3 %	85.1 %	88.7 %	86.7 %	SI	102%	5%	<u>Reportes/Informes</u> Informe de resultados Encuesta elaborado por experto externo.  <u>Reportes/Informes</u> Informe resultado metas	
•Crédito de prenda civil.	<u>Economía/Producto</u>  Porcentaje de efectividad del gasto en colocaciones año t sobre el Presupuesto de Colocaciones año t  Aplica Enfoque de Género: NO	((Gasto en Colocaciones (año t)/Presupuesto de Colocaciones (año t))*100)	99 %	98 %	0 %	95 %	95 %	SI	100%	30%	<u>Reportes/Informes</u> Informe Resultado Metas  <u>Reportes/Informes</u> Informe SIGFE	

(9): Fundamentaciones o justificaciones de metas no cumplidas (cumplimiento inferior a 95%) y metas sobrecumplidas (cumplimiento superior a 105%)

Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio	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 del indicador "Porcentaje Capital Recuperado Vía Remate de Prenda Civil" por sobre el 105%, se debe a que durante el 2014, se gestionó el aumentar el número de usuarios/as contactados/as por parte del Call-Center de DICREP, a fin de anticiparles oportunamente el vencimiento de sus pólizas. Además se destaca el aumento de la dotación en un 25%. Por otra parte, de la Escuela de Tasadores y las visitas inspectivas del Departamento de Tasaciones, también han contribuido a minimizar la sobre valoración de las especies, con lo cual se incentiva el recupero por parte de los/as usuarios/as.

2.-El sobre cumplimiento del indicador "Indemnizaciones a clientes por resguardo de especies pignoradas por cada 10.000 operaciones" por sobre el 105%, se debe a que durante el 2014, se implementaron en la Escuela de Tasadores, capacitaciones y actualización de conocimientos, especialmente orientadas a disminuir los riesgos en esta materia. Por otra parte, se habilitaron mejoras en los espacios físicos de tasación, pre bóveda y bóvedas los cuales en su conjunto disminuyeron la posibilidad de accidentes y deterioro de las especies.