

FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2022

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

Objetivos de Gestión

N°	Objetivos de Gestión	Ponderación	N° Indicadores
Objetivo 1	1.- Gestión Eficaz	40.00	2
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	20.00	3
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	40.00	4
Total		100.00	9

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 40.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Indemnizaciones totales y parciales a usuarios/as por resguardo de especies pignoradas por cada 10.000 operaciones durante el año t.	(Número de indemnizaciones totales y parciales otorgadas el año t/Número total de operaciones año t)*10.000 (operaciones)	0.17 % [(14.00 /824403.00)*10000.00]		20.00	1
2	Medidas de Equidad de Género	(Número de medidas para la igualdad de género implementadas en el año t/Número total de medidas para la igualdad de género establecidas en el programa marco del año t)*100	37.5 % [(3.0 /8.0)*100]		20.00	

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 20.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Índice de eficiencia energética.	Consumo Total de Energía (CTE) en el periodo t/Superficie Total (ST) del conjunto de inmuebles utilizados por el Servicio en el periodo t		X	10.00	
2	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	((Gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el segundo semestre del año t + gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el cuarto trimestre del año t + gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el mes de diciembre del año t) / Total de gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el año t) * 100	137.00 % [(6673338500.00 /4871050000.00)*100]		5.00	
3	Licitación con dos o menos ofertas	(Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t con dos o menos ofertas/Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t)*100	38.2 % [(13.0 /34.0)*100]		5.00	

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 40.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	Porcentaje de usuarios encuestados en el año t que se declaran satisfechos con el servicio recibido por la institución (% de respuestas 6 y 7 en escala de 1 a 7)- Porcentaje de usuarios encuestados en el año t que se declaran insatisfechos con el servicio recibido por la institución (% de respuestas entre 1 y 4 en escala de 1 a 7)		X	10.00	
2	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.	$(N^{\circ} \text{ de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en año t} / N^{\circ} \text{ de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t}) * 100$	94.00 % [[94.00 / 100.00]*100]		5.00	
3	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	$(\text{Número de reclamos respondidos en año t} / \text{Total de reclamos recibidos al año t}) * 100$	98.65 % [[146.00 / 148.00]*100]		15.00	
4	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	$(N^{\circ} \text{ de trámites digitalizados al año t} / N^{\circ} \text{ total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t}) * 100$	80.00 % [[8.00 / 10.00]*100]		10.00	

Compromisos Indicadores Transversales

Nombre Indicador Transversal	N° de Compromisos
Medidas de Equidad de Género	3

N°	Medidas de Género	Descripción Medidas de Género
1	Acciones de Comunicaciones y difusión interna y externa con perspectiva de género.	Difundir a través de un boletín informativo interno y en forma trimestral, las estadísticas desarrolladas por el servicio durante el periodo 2022, con información segregada por sexo.
2	Procesos de Provisión de bienes o servicios con perspectiva de género.	Aplicar durante el año 2022, una encuesta de satisfacción de usuarias/os a través de call center, para recoger información diferenciada por sexo, que considere ámbitos como, motivación para acceder al crédito, nivel de conocimiento de OIRS e información disponible y uso de canales de información.
3	Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo y análisis de género cuando corresponda.	Preparación de informes estadísticos trimestrales durante el periodo 2022, desagregado por sexo con análisis de género.

Notas:

- El total de indemnizaciones(Numerador) corresponde al número de operaciones de crédito pignoraticio en que se pagó la póliza al cliente por pérdida, daño total o parcial del lote entregado en garantía, con excepción de las indemnizaciones compensatorias especiales por daño masivo (todo tipo de robos); por factores externos a la gestión institucional, o bien, por catástrofes naturales.