

## FORMULARIO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2015

<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	Formula de Cálculo	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Efectivo a Junio 2014	Estimado 2014	Meta 2015	Ponderación	Medios de Verificación	Notas
•Crédito de prenda civil.	<u>Eficacia/Producto</u>  1 Indemnizaciones a clientes por resguardo de especies pignoradas por cada 10.000 operaciones durante el año t.  Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: NO	(Número de indemnizaciones totales otorgadas año t/Número total de operaciones año t)*10.000 [operaciones]	0.1 % (5.0/1026 820.0)*10 000.0	0.1 % (10.0/103 5908.0)*1 0000.0	0.1 % (11.0/102 5746.0)*1 0000.0	0.1 % (3.0/34122 5.0)*10000 .0	0.2 % (20.0/1000 000.0)*100 00.0	0.3 % (28.0/110 0000.0)*1 0000.0	10%	<u>Reportes/Informes</u> Informe de Indemnizaciones totales del período  <u>Reportes/Informes</u> Informe Resultado Metas	1
•Crédito de prenda civil.	<u>Calidad/Producto</u>  2 Porcentaje de satisfacción general con el servicio prestado en periodo t  Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: NO	(Cantidad de clientes que declaran estar satisfechos con el servicio otorgado por DICREP en el año t/N° total de encuestados en el año t)*100	86.7 % (1310.0/1 511.0)*10 0	89.3 % (1419.0/1 590.0)*10 0	85.1 % (1352.0/1 588.0)*10 0	N.M.	85.1 % (1351.0/15 88.0)*100  H: 197.5 (944.0/478. 0)*100  M: 36.7 (407.0/111 0.0)*100	85.1 % (1501.0/1 764.0)*10 0  H: 85.1 (450.0/52 9.0)*100  M: 85.1 (1051.0/1 235.0)*10 0	5%	<u>Reportes/Informes</u> Informe de resultados Encuesta elaborado por experto externo.  <u>Reportes/Informes</u> Informe resultado metas	2
•Crédito de prenda civil.	<u>Eficacia/Producto</u>	(N° de usuarias y usuarios pertenecientes a	0.0 %	77.6 % (1225.0/1 579.0)*10	80.1 % (1250.0/1 561.0)*10	N.M.	70.0 % (1112.0/15 88.0)*100	75.0 % (1323.0/1 764.0)*10	25%	<u>Base de Datos/Software</u> Informe de resultados	3

	3 Porcentaje de usuarias y usuarios que pertenecen a los quintiles objetivos de DICREP (Quintiles II, III y IV) en periodo t  Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: NO	los quintiles II, III y IV encuestados en periodo t/N° total de usuarias y usuarios encuestadas y encuestados en periodo t)*100	H: 0.0  M: 0.0	H: 0.0 (0.0/0.0)*100  M: 0.0 (0.0/0.0)*100	H: 0.0 (0.0/0.0)*100  M: 0.0 (0.0/0.0)*100		H: 70.1 (321.0/458.0)*100  M: 70.0 (791.0/1130.0)*100	H: 85.3 (434.0/509.0)*100  M: 85.1 (1068.0/1255.0)*100		Encuesta, elaborado por experto externo.  <u>Reportes/Informes</u> Informe resultado Metas	
•Crédito de prenda civil.	<u>Economía/Producto</u>  4 Porcentaje Capital Recuperado Vía Remate de Prenda Civil durante el año t  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(Capital Recuperado Vía Remate (periodo t)/Capital Colocado periodo j)*100	0.0 %	3.8 % (1037171200.0/27085955600.0)*100	3.9 % (1229653100.0/31191619115.0)*100	3.3 % (421752600.0/12750049690.0)*100	3.5 % (112000000.0/32331094525.0)*100	5.9 % (194000000.0/3300000000.0)*100	30%	<u>Formularios/Ficha</u> s Informe Resultado de	4
•Crédito de prenda civil.	<u>Economía/Producto</u>  5 Porcentaje de efectividad del gasto en colocaciones durante el año t sobre el Presupuesto de Colocaciones del año t  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(Gasto en Colocaciones (año t)/Presupuesto de Colocaciones (año t))*100	99 % (2533000000/2570000000)*100	98 % (2966600000/3020000000)*100	0 % (0/0)*100	48 % (16216527610/33716542000)*100	95 % (32030714900/33716542000)*100	95 % (35126497/36975260)*100	30%	<u>Reportes/Informes</u> Informe Resultado Metas  <u>Reportes/Informes</u> Informe SIGFE	5

Notas:

- 1 La indemnización total (numerador) corresponde al número de operaciones de crédito pignoraticio en que se pagó la póliza al cliente por pérdida o daño al total 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.
- 2 - El porcentaje de satisfacción general con el servicio prestado, se obtiene a partir de una encuesta aplicada a nivel nacional, con una metodología cuantitativa.
  - El tamaño y distribución de la muestra en cuotas por Unidad de Crédito, género y rubro es definida y aplicada por externos/as a DICREP.
  - Si se aplica más de 1 encuesta en el año calendario, el valor final corresponderá al promedio simple de los resultados.
- 3 - El quintil correspondiente a cada usuaria y usuario (numerador) se determina con el indicador de ingreso familiar total, según los parámetros de la encuesta CASEN, a partir de una encuesta aplicada a nivel nacional, con una metodología cuantitativa.
  - El tamaño y distribución de la muestra en cuotas por Unidad de Crédito, género y rubro es definida y aplicada por externos/as a DICREP.
  - Si se aplica más de 1 encuesta en el año calendario, el valor final corresponderá al promedio simple de los resultados.

4 - El periodo  $j$  equivale al periodo efectivo de colocación de los créditos, con una movilidad de 7 meses hacia atrás respecto de  $t$ , ya que cada periodo de crédito equivale a 7 meses (5 meses de plazo del crédito, más 1 mes de gracia, más 1 mes en el que se produce el remate).

5 El Presupuesto de Colocaciones (año  $t$ ) corresponde al Presupuesto Vigente de Cierre Anual de Colocaciones para el año  $t$ .