

## CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2005

<b>MINISTERIO</b>	MINISTERIO DE HACIENDA	<b>PARTIDA</b>	08
<b>SERVICIO</b>	SUPERINTENDENCIA DE BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS	<b>CAPÍTULO</b>	11

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2002	Efectivo 2003	Efectivo 2004	Efectivo 2005	Meta 2005	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Información Consolidada.	<u>Eficiencia/Resultado Intermedio</u>  Monto de activos supervisados  <small>Aplica Enfoque de Género: NO</small>	((Colocaciones + inversiones)/Número de funcionarios del SBIF)	266072 MM\$	275961 MM\$	292848 MM\$	327324 MM\$	287380 MM\$	SI	114%	38%	<u>Base de Datos/Software</u> Sistema Contable y Planta Efectiva	
•Atención directa a público y procesamiento de reclamos.	<u>Eficacia/Producto</u>  Variación anual de reclamos ingresados por escrito y que son respondidos  <small>Aplica Enfoque de Género: NO</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)	26.5 % 5245.0	29.1 % 6770.0	4.2 % 7057.0	-0.3 % 7037.0	5.6 % 7500.0	NO	94%	31%	<u>Reportes/Informes</u> Sistema de Correspondencia Interno	1

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2002	Efectivo 2003	Efectivo 2004	Efectivo 2005	Meta 2005	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<ul style="list-style-type: none"> <li>•Información Consolidada.</li> <li>•Publicaciones.</li> </ul>	<i>Eficacia/Producto</i>  Variación anual de número de visitas al sitio web de la Superintendencia  Aplica Enfoque de Género: NO	$\left( \frac{\text{Número de visitas anuales al sitio web de la Superintendencia t} - \text{Número de visitas anuales al sitio web de la Superintendencia t-1}}{\text{Número de visitas anuales al sitio web de la Superintendencia t-1}} \right) * 100$	116.7 % 342648.0	55.7 % 533625.0	22.4 % 653213.0	18.1 % 771535.0	14.3 % 720000.0	SI	107%	31%	<u>Base de Datos/Software</u> Sistema de Control Estadístico de Visitas a la página web	

(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>	69%
<b>Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas</b>	0%
<b>Porcentaje de cumplimiento global del servicio</b>	69%

Notas:

1.- El no cumplimiento de este indicador se puede explicar por: mayor atención presencial en la SBIF en lugar de reclamos escritos, más derivaciones de clientes hacia los Bancos quienes resuelven los temas, mejor atención de las entidades bancarias a sus clientes